



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Juin 2009

Rapport annuel d'activité de l'ARCEP 2008



Jean-Claude Mallet a succédé, à compter du 4 janvier 2009, à Paul Champsaur qui avait achevé son mandat de six ans.

Jean-Claude Mallet a remis sa démission le 29 avril 2009 pour des raisons strictement personnelles et de santé.

Le 8 mai 2009, le président de la République a nommé Jean-Ludovic Silicani pour lui succéder, après avis favorable des commissions parlementaires compétentes¹.

¹ - Conformément à l'article L.130 du code des postes et des communications électroniques.



Paul Champsaur,
président de l'Autorité
de 2003 à 2008.

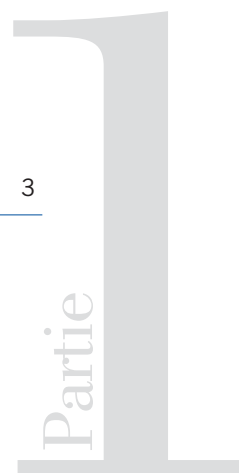


Jean-Claude Mallet,
président de l'Autorité
de janvier à mai 2009.



Jean-Ludovic Silicani,
président de l'Autorité
depuis le 8 mai 2009.

	Introduction	3
	L'année 2008 en bref	29
	CHAPITRE 1	
	Les principaux dossiers de l'année 2008	33
A.	Le dividende numérique	33
	1. Un enjeu décisif pour les communications électroniques	33
	2. L'harmonisation de la sous-bande 790-862 MHz pour les services mobiles	34
	2.1 Au niveau mondial	34
	2.2 Au niveau européen	34
	2.3 Au niveau national	35
	3. L'attribution des fréquences du dividende numérique en complément de celle des fréquences 2,6 GHz est un chantier majeur pour 2009	35
B.	La procédure d'attribution des fréquences 3G	35
	1. Rappels	35
	2. De nouvelles évolutions en 2008	36
	3. Une procédure d'attribution en deux phases successives	36
C.	Le déploiement de la fibre	37
	1. L'accès au génie civil de France Télécom	37
	2. La mutualisation de la partie terminale des réseaux fibre	38
	3. L'intervention des collectivités territoriales	39
D.	La terminaison d'appel mobile	39
	1. Rappels	39
	2. Une orientation progressive vers les coûts incrémentaux	40
	3. Le développement d'un modèle technico-économique spécifique pour l'outre-mer	41



E.	L'encadrement pluriannuel des tarifs du service universel postal	42
	1. Le dispositif pluriannuel en vigueur pour les années 2006 à 2008	42
	2. L'encadrement pluriannuel pour les années 2009 à 2011	43
F.	La mise en place d'un comité "consommateur"	43

CHAPITRE 2

	Les évolutions du cadre réglementaire européen	45
--	---	----

A.	Le secteur des communications électroniques	45
	1. Les propositions de la Commission	46
	2. Les positions du Parlement	46
	3. Les positions du Conseil de l'Union européenne	47
	4. La deuxième lecture	48
B.	Le secteur postal	48
	1. La nouvelle directive postale a fixé à 2011 l'ouverture complète des marchés	48
	2. Les nouvelles dispositions européennes	49
	2.1 Sur le service universel	49
	2.2 Sur les aspects concurrentiels	49
	2.3 Sur le financement du service universel	49

CHAPITRE 3

	Les principaux indicateurs économiques de marché en 2008	51
--	---	----

A.	Les marchés des communications électroniques	51
B.	Le marché de la correspondance	52

Partie 2

Présentation de l'Autorité

53

CHAPITRE 1

Les missions

57

CHAPITRE 2

L'organisation

59

A. Le Collège

59

B. L'organigramme

62

CHAPITRE 3

Le fonctionnement

65

A. Les indicateurs de l'activité de l'Autorité

65

1. Les avis et décisions

65

1.1 Les avis

65

1.2 Les décisions

66

2. Les opérateurs autorisés

66

2.1 Les opérateurs de communications électroniques

66

2.2 Les opérateurs postaux

66

3. Le règlement des différends

68

3.1 Rappels

68

3.2 Les décisions adoptées en 2008

69

3.3 Analyse des décisions de règlements de différends adoptées en 2008

69

	4. Les recours contre les décisions de l'Autorité	70
	4.1 Le recours de La Poste	71
	4.2 Le recours de l'UFC-Que Choisir	71
B.	Les moyens de l'Autorité	72
	1. Les moyens budgétaires	72
	2. Les ressources humaines	73
	3. Les enquêtes et les études commanditées par l'ARCEP	74
	4. Le système d'information	76
	5. La documentation	76
C.	Les instances de contrôle de l'Autorité, les relations avec les pouvoirs publics et les autres autorités administratives indépendantes	76
	1. Les relations avec le Parlement, les juges, les pouvoirs publics et les autres institutions publiques	76
	1.1 Le contrôle parlementaire	76
	1.2 Le contrôle des juges	78
	1.3 Les relations avec le gouvernement	79
	1.4 Les relations avec les autres autorités administratives indépendantes (AAI) et les autres institutions	80
D.	La transparence et la concertation avec les acteurs	81
	1. Les actions d'information menées par l'Autorité en direction des différents publics concernés	82
	1.1 Les sites Internet de l'Autorité	82
	1.2 La Lettre de l'Autorité	84
	1.3 Les Entretiens de l'Autorité	85
	1.4 Le dialogue avec les collectivités territoriales : le CRIP	85
	1.5 Le comité des consommateurs	86
	2. La concertation avec les acteurs du secteur	87
	2.1 Les consultations publiques	87
	2.2 Réunions et comités	88

Partie 3

Le secteur postal

91

	CHAPITRE 1	
	Le cadre juridique	95
A.	Le cadre européen	95
	1. La nouvelle directive postale a fixé à 2011 l'ouverture complète des marchés	95
	2. Les nouvelles dispositions européennes	96
	2.1 Sur le service universel	96
	2.2 Sur les aspects concurrentiels	97
	2.3 Sur le financement du service universel	97
	3. La jurisprudence européenne	98
	3.1 Le rappel de l'application des critères de la jurisprudence Altmark à la compensation de l'opérateur de service universel	98
	3.2 Un éclaircissement apporté aux règles d'attribution de marchés postaux	98
B.	Le cadre national	99
	1. Rappel du cadre législatif	99
	2. Les missions du régulateur	99
	3. Les textes adoptés en 2008	100

	CHAPITRE 2	
	Les marchés postaux	101
A.	Le panorama des marchés en 2007	101
B.	Le marché des envois de correspondance	104
	1. Le marché de la distribution des envois de correspondance en France	104
	2. Les envois de correspondance à l'export en 2007	108
C.	Les autres segments de marché	110
	1. Les colis	110
	1.1 Le colis "ordinaire"	110
	1.2 L'express colis "légers"	111
	2. La distribution de la presse aux abonnés	111
	3. La publicité non adressée	113
D.	Le marché du routage : marché amont de la distribution	113
	1. Un marché de plus de 7 milliards d'objets	113
	2. Le routage de publicité adressée	114
	3. Le routage de courrier de gestion	114
E.	L'investissement et l'emploi	114
	1. Les investissements	114
	2. L'emploi	115
	CHAPITRE 3	
	La fourniture du service universel postal	117
A.	Les évolutions intervenues en 2008	117
	1. Les conditions d'envoi des cécogrammes précisées	117
	2. Le lancement de l'offre "Mini Max" pour l'envoi de petits objets	119
	3. Les objectifs de qualité de service fixés par l'arrêté du 22 juillet 2008	121
B.	L'action de l'Autorité en matière de qualité du service universel postal	122
	1. La transparence de la qualité du service universel : les dernières évolutions du tableau de bord	122
	2. La mesure de qualité de service des colis du service universel et des réclamations	125
	2.1 Contexte et objectifs de l'étude	125
	2.2 Les résultats concernant la fiabilité de la mesure de qualité de service des Colissimo	126
	2.3 Les résultats de l'étude sur la fiabilité de la mesure des réclamations	126

C.	Le dispositif de suivi du service universel défini par l'Autorité	127
	1. Le suivi des obligations de service universel instauré par l'ARCEP	127
	2. Le dispositif particulier à mettre en place par l'Autorité pour assurer le respect des objectifs de qualité de service	128
	CHAPITRE 4	
	Le financement du service universel postal	129
A.	Les tarifs postaux	129
	1. Le dispositif pluriannuel en vigueur pour les années 2006 à 2008	129
	2. Le point après trois ans d'application	130
	3. L'encadrement pluriannuel pour les années 2009 à 2011	130
B.	Les études prospectives	131
	1. La méthode du "coût net évité"	131
	1.1 Une méthode fondée sur l'analyse différentielle	131
	1.2 Sa mise en œuvre	132
	2. L'étude conduite au Danemark	132
	2.1 Le résultat	132
	2.2 Les données de l'étude	133
	CHAPITRE 5	
	La préparation de l'ouverture des marchés au 1^{er} janvier 2011	135
A.	La veille internationale	135
B.	La situation française	138
	1. Le tarissement des demandes d'autorisation	138
	2. Les travaux sur les marchés publics	138
	3. Les relations des opérateurs autorisés avec La Poste	139
	4. La prise en compte de l'intérêt des consommateurs	140

Les communications électroniques

4

Partie

145

	CHAPITRE 1	
	Le cadre juridique	147
A.	Le cadre national	147
	1. Rappels	147
	2. Les dispositions législatives adoptées en 2008	148
	2.1 La "loi Chatel"	148
	2.2 La loi de modernisation de l'économie (LME)	149
	3. Les dispositions réglementaires adoptées en 2008 et 2009	153
	3.1 L'acheminement des appels au numéro 112	154
	3.2 La couverture des territoires	154
	3.3 La fibre optique	155
	4. Un arrêté sur les redevances	156
B.	La révision du cadre européen	156
	1. Les propositions de la Commission	156
	2. Les travaux du Parlement européen	157
	3. Les travaux du Conseil de l'Union européenne	158
	4. La deuxième lecture	159
C.	L'harmonisation européenne	159
	1. L'action de la Commission européenne en matière d'itinérance internationale	159
	2. Les travaux du Groupe des régulateurs indépendants et du Groupe des régulateurs européens (GRI-GRE)	161
	2.1 Les publications du GRE en 2008	162
	2.2 Le programme de travail pour 2009	163

4

3. Les travaux des autres instances communautaires	163
3.1 Le COCOM	163
3.2 Le Radio Spectrum Committee (RSCoM)	165
3.3 Le Radio Spectrum Policy Group (RSPG)	165
4. Les principales décisions prises par les autorités de régulation nationales de l'Union européenne	166
4.1 La recommandation "marchés pertinents" de novembre 2007	166
4.2 Le bilan des synthèses de marchés de 2008	168
4.3 Les marchés géographiques	168
4.4 Les terminaisons d'appel	173

CHAPITRE 2

Le marché des communications électroniques	177
---	------------

A. Les chiffres du marché et la situation sur le marché	177
1. Le marché des clients finals	177
1.1 Le marché des communications électroniques	177
1.2 La consommation moyenne des clients	183
2. L'emploi et l'investissement	184
3. Le marché intermédiaire : prestations d'interconnexion, d'accès et de gros	186
3.1 Les revenus et les volumes	186
3.2 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	187
3.3 Le dégroupage	188
3.4 L'interconnexion mobile	189
B. Les différents segments de marché	190
1. La téléphonie fixe	190
1.1 L'accès	191
1.2 Les communications	196
1.3 Les consommations moyennes	200
1.4 La publiphonie et les cartes	204
2. L'Internet	205
2.1 Le marché de l'Internet	205
2.2 L'accès haut débit	208
3. Le mobile	209
3.1 Le marché mobile	209
3.2 Les revenus par service	213
3.3 La segmentation par type de clientèle	217
3.4 Les consommations moyennes par client	218

4. Les services à valeur ajoutée	222
4.1 Les services avancés (hors services de renseignements)	222
4.2 Les services de renseignements	223
5. Les services de capacité : liaisons louées et transport de données	224
6. Les autres services	225
6.1 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appel	225
6.2 Les terminaux et équipements	225
C. Consommation et usages en France	226
1. L'équipement des ménages	226
1.1 L'équipement en téléphone fixe en augmentation	226
1.2 65% des ménages possèdent un ordinateur	228
1.3 Plus de la moitié des ménages connectée à Internet	229
2. L'équipement des personnes	230
2.1 Reprise de l'équipement en téléphones fixe et mobile	230
2.2 L'accès à Internet à domicile progresse à nouveau sensiblement	233
2.3 Les modes d'accès à la télévision évoluent rapidement	234
D. Quelques données comparatives avec les autres pays européens	236
1. Eléments de comparaison par services de télécommunications	236
1.1 Le haut débit	236
1.2 La téléphonie mobile	237
1.3 La télévision par Internet	238
2. Comparaisons tarifaires	238
2.1 L'abonnement	238
2.2 Les appels mobiles	240
CHAPITRE 3	
L'aménagement du territoire	245
A. La couverture du territoire	245
1. La téléphonie mobile	246
1.1 Compléter la couverture du territoire en 2G (GSM)	246
1.2 Favoriser le déploiement de la 3G (haut débit mobile)	248
2. Le haut débit : enjeu de l'aménagement numérique du territoire	250
2.1 Les réseaux d'initiative publique (RIP) au service de la couverture des zones blanches	251
2.2 Les technologies mobilisables	252
2.3 L'importance des réseaux de collecte	254
2.4 La montée en débit dans les territoires	255

4	<p>B. L'action des collectivités territoriales 255</p> <p>1. L'ARCEP a procédé à un bilan de l'intervention des collectivités territoriales pour le Parlement et le gouvernement 256</p> <p>1.1 L'impact des réseaux d'initiative publique 257</p> <p>1.2 Concurrence et couverture vont de pair 257</p> <p>1.3 Les initiatives publiques exercent un effet de levier sur l'investissement privé 257</p> <p>1.4 Un cadre juridique souple et équilibré 257</p> <p>1.5 Les compétences accrues des collectivités territoriales 258</p> <p>1.6 L'intervention des collectivités territoriales contribue à la montée en débit des territoires 258</p> <p>2. Les travaux menés en concertation avec les collectivités au sein du Comité des réseaux d'initiative publique (CRIP) 259</p> <p>2.1 La couverture des zones blanches du haut débit 259</p> <p>2.2 Les réseaux très haut débit (FTTH) 260</p> <p>2.3 Le partage des infrastructures de génie civil des réseaux câblés 261</p> <p>CHAPITRE 4</p> <p>La régulation concurrentielle 263</p> <hr/> <p>A. Les analyses de marchés réalisées en 2008 263</p> <p>1. Les nouveaux cycles d'analyse de marchés 265</p> <p>1.1 Le haut et très haut débit 265</p> <p>1.2 La terminaison d'appel vocal mobile 266</p> <p>1.3 La téléphonie fixe 268</p> <p>B. Les marchés du haut débit 269</p> <p>1. Le marché de détail 269</p> <p>1.1 La consolidation du secteur 270</p> <p>1.2 Le succès des offres multiservices 270</p> <p>2. La régulation des marchés de gros du haut débit 272</p> <p>2.1 Les offres de gros du haut débit 272</p> <p>2.2 Le dégroupage de la boucle locale 273</p> <p>2.3 Les offres <i>bitstream</i>, livrées au niveau infranational 273</p> <p>2.4 L'état des lieux des offres de gros 274</p> <p>2.5 Les principes généraux de la régulation du haut débit 275</p> <p>3. Le dégroupage 278</p> <p>3.1 La régulation opérationnelle et technique des offres de gros du haut débit 278</p> <p>3.2 Les évolutions tarifaires 279</p> <p>C. Le très haut débit 281</p> <p>1. L'accès aux fourreaux 281</p> <p>2. La mutualisation 282</p>
---	--

D.	Les mobiles	284
	1. La régulation des marchés de gros du service de terminaison d'appel vocal mobile	284
	1.1 La régulation de la terminaison d'appel vocal mobile en métropole	284
	1.2 La régulation de la terminaison d'appel vocal en outre-mer	288
	2. La terminaison d'appel SMS	290
	2.1 L'analyse de marché de la terminaison d'appel SMS	290
	2.2 La comptabilisation des coûts réglementaires	291
	2.3 Perspectives	291
	3. Le marché de l'accès et du départ d'appel sur les réseaux mobiles et les opérateurs mobiles virtuels (MVNO)	292
	3.1 La contraction du marché des MVNO	292
	3.2 L'avis de l'Autorité au Conseil de la concurrence sur les enjeux concurrentiels des conditions d'hébergement des MVNO	292
E.	La téléphonie fixe	293
	1. Les marchés de gros	293
	1.1 La régulation des marchés de l'interconnexion et de l'accès se concentre sur les goulots d'étranglement	294
	1.2 La régulation et le contrôle tarifaire des goulots d'étranglement sont essentiels au développement de la concurrence	294
	1.3 La mise en œuvre d'un encadrement tarifaire pluriannuel de la terminaison d'appel a permis d'atteindre plusieurs objectifs forts	294
	1.4 Le marché du transit n'est plus un marché pertinent pour une régulation <i>ex ante</i>	295
	2. L'allègement de la régulation des marchés de détail	296
	2.1 Le premier cycle d'analyse des marchés avait engagé la dérégulation des marchés de détail	296
	2.2 La dérégulation des marchés de détail de la téléphonie fixe	296
F.	Les autres analyses de marchés	297
	1. Les services de capacité	297
	1.1 Le nouveau cycle d'analyse de marchés	297
	1.2 La mise en œuvre opérationnelle de la régulation	298
	1.3 L'évolution tarifaire	298
	2. Le marché de gros des services de diffusion audiovisuelle	298
	2.1 Rappel du cadre réglementaire issu du premier cycle d'analyse de marchés	298
	2.2 La mise en œuvre des obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable de TDF	299
	2.3 Le calendrier du second cycle d'analyse de marchés	300

4	<p>G. La séparation comptable de France Télécom 300</p> <p>1. Rappel des fondements économiques et réglementaires 300</p> <p> 1.1 La structure des marchés des communications électroniques 300</p> <p> 1.2 Empêcher la discrimination et les subventions croisées abusives 301</p> <p> 1.3 Un instrument prévu par le cadre réglementaire 301</p> <p> 1.4 La situation de plusieurs entités distinctes au plan comptable 302</p> <p>2. La mise en œuvre concrète de la séparation comptable 302</p> <p> 2.1 Les protocoles de cession interne 302</p> <p> 2.2 Les comptes séparés par marché 303</p> <p>3. Les résultats de l'exercice de séparation comptable pour 2007 303</p> <p> 3.1 Les protocoles de cession interne 303</p> <p> 3.2 Les comptes séparés par marché 304</p> <p>4. L'audit des obligations comptables de France Télécom 306</p> <p> 4.1 Les principaux résultats de l'audit du système de comptabilisation des coûts de France Télécom 306</p> <p> 4.2 La demande de sanction de l'AFORS Télécom à l'encontre de France Télécom 308</p> <p>5. Vers une éventuelle révision de la décision n°06-1007 308</p> <p style="text-align: center;">CHAPITRE 5</p> <p>La régulation des ressources rares 309</p> <hr/> <p>A. La gestion des fréquences 310</p> <p>1. La gestion des fréquences aux niveaux national, européen et mondial 310</p> <p>2. Développer le haut débit mobile pour tous : la 3G 312</p> <p> 2.1 La quatrième licence 3G et la bande 2,1 GHz 312</p> <p> 2.2 La réutilisation de la bande 900 MHz pour la 3G 314</p> <p> 2.3 Une partie du dividende numérique attribué aux communications électroniques 315</p> <p> 2.4 Vers le très haut débit mobile (800 MHz et 2,6 GHz) 316</p> <p>3. La boucle locale radio / Wimax 318</p> <p> 3.1 Rappel des obligations des opérateurs 318</p> <p> 3.2 Les cessions des fréquences en 2008 319</p> <p> 3.3 La mise sous surveillance des opérateurs Wimax 323</p> <p>4. Les mobiles par satellite 324</p> <p>5. Les assignations et les allotissements de fréquences 324</p> <p> 5.1 Les services fixes terrestres et par satellite 324</p> <p> 5.2 Les services mobiles des réseaux indépendants (PMR) 325</p> <p>6. Le registre des fréquences 325</p>
---	---

B.	La numérotation	326
	1. Les missions de l'ARCEP	327
	2. La situation en 2008	328
	3. Les mesures prises en 2008	329
	3.1 L'ouverture des 09 pour la VoIP et les "box"	329
	3.2 Vers l'ouverture des 07 pour les mobiles	329
	 CHAPITRE 6	
	Les consommateurs	331
A.	La prise en compte de l'intérêt des consommateurs	331
	1. Les actions propres de l'ARCEP	333
	1.1 L'assistance aux consommateurs au quotidien	333
	1.2 Le Comité des consommateurs	334
	1.3 L'ouverture d'un site Internet dédié	335
	2. Les actions de l'Autorité dans le cadre de sa mission de régulation	335
	2.1 Les prix de détail	335
	2.2 La qualité de service	336
	2.3 La portabilité des numéros	337
	2.4 Les obligations de service universel	337
	3. L'action en faveur des personnes handicapées	338
	3.1 Le site Internet de l'Autorité accessible aux personnes déficiences visuelles	341
	3.2 Un décret pour les appels d'urgence des personnes déficiences auditives	341
B.	Le suivi de la qualité de service	341
	1. La téléphonie mobile	341
	2. La téléphonie fixe	342
	3. Le haut débit	344
	4. Les services de renseignements téléphoniques (118)	345
	5. La qualité de service du prestataire de service universel	347
C.	L'action de la Commission européenne en matière d'itinérance internationale	348
	1. Les eurotarifs pour la voix : quel bilan ?	349
	2. Vers les eurotarifs pour les échanges de données ?	350
D.	La portabilité des numéros	352
	1. La portabilité des numéros mobiles (PNM)	352
	1.1 En métropole	352
	1.2 En outre-mer	354

4	2. La portabilité des numéros fixes	355
	2.1 La conservation de son numéro est un droit de l'abonné	356
	2.2 Des chantiers ont été ouverts avec les opérateurs pour améliorer les modalités de portabilité des numéros fixes	356
	E. Le service universel	359
	1. Le service universel et l'opérateur de service universel	359
	1.1 Les composantes du service universel	359
	1.2 La désignation du ou des opérateur(s) prestataire(s) du service universel	360
	1.3 Les obligations du ou des opérateur(s) en charge du service universel	361
	1.4 Les tarifs sociaux et le <i>pay or play</i>	361
	1.5 Le financement du service universel	363
2. Le rôle de l'Autorité	364	
2.1 L'évaluation du coût du service universel	364	
2.2 L'évaluation du coût net du service universel pour 2007	366	
3. Les évolutions réglementaires intervenues en 2008	368	
3.1 La loi introduit plus de souplesse pour la désignation du prestataire du service universel	368	
3.2 Un décret précisant les modifications du CPCE	368	
4. Les litiges en cours	369	
5. Le contrôle des tarifs du service universel en 2008	369	
5.1 L'introduction d'un encadrement tarifaire pluriannuel	369	
5.2 Pourquoi un encadrement tarifaire pluriannuel ?	370	
6. Le tarif social : une évolution nécessaire	370	
6.1 Bilan	370	
6.2 Perspectives	373	
7. Le calendrier indicatif de l'année 2009 relatif au service universel	373	
F. L'annuaire universel	374	
1. Le cadre législatif et réglementaire	374	
2. Les droits des abonnés	375	
3. Les obligations des opérateurs	376	
4. L'accès aux données de l'annuaire universel	376	
G. Les services à valeur ajoutée	378	
1. Le marché des services à valeur ajoutée	378	
2. Rappel des mesures prises par l'ARCEP	378	
3. La concertation et la corégulation	379	

	CHAPITRE 7	
	Les communications électroniques outre-mer	381
A.	Le point sur les marchés	381
	1. Le haut débit	381
	1.1 Marchés de détail du haut débit : la situation se rapproche de la métropole	381
	1.2 Une régulation axée sur le marché de gros	384
	2. Les marchés mobiles	385
	2.1 Les parts de marché des opérateurs mobiles outre-mer au 31 décembre 2008	385
	2.2 Les tendances de consommation	386
	3. Les marchés fixes	386
B.	Le renouvellement des licences GSM outre-mer	386
C.	La 3G outre-mer	387
D.	La baisse de la terminaison d'appel mobile dans les DOM	388
E.	L'accès des zones ultramarines au réseau mondial : les câbles sous-marins	389
	1. La régulation du marché des services de capacité et des câbles sous-marins	389
	2. L'action de l'ARCEP	390
	3. Baisse des tarifs de gros à la Réunion	391
	CHAPITRE 8	
	L'action internationale de l'ARCEP	395
A.	L'Union internationale des télécommunications (UIT)	395
	1. L'UIT-T	396
	2. L'UIT-R	397
	3. L'UIT-D	397
B.	L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)	397
C.	La coopération avec les pays francophones : Fratel	398
	1 La réunion annuelle du réseau Fratel à Tunis	398
	2 Le séminaire d'échange d'informations et d'expérience à Libreville	398
	3 La formation Badge	399
D.	Les missions d'études	399
	Glossaire	401

Introduction

Quelques semaines après ma prise de fonction à la tête de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), ce rapport d'activité¹ me donne l'occasion de faire un bilan de l'année 2008 et de présenter les grands enjeux des prochaines années dans les secteurs d'activité couverts par l'ARCEP.

Le déploiement des nouveaux réseaux numériques

L'année 2008 se caractérise par l'entrée dans un cycle qui sera marqué par les nouveaux réseaux numériques de très haut débit. Avec le déploiement de réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné, supportant des débits quasiment illimités, les réseaux fixes vont être l'objet d'une évolution équivalente à celle du remplacement du télégraphe par le téléphone ! Les réseaux mobiles entreprennent eux aussi une mue importante et promettent une libération des usages, dont l'émergence récente des services de données mobiles ne constitue que l'avant-goût.

L'installation de ces nouvelles infrastructures sur le territoire est un défi majeur pour notre pays. La possibilité d'accéder à des services à très haut débit fixe et mobile compétitifs est un enjeu tant pour le grand public que pour les entreprises. L'investissement dans ces nouveaux réseaux va également participer à la relance de notre économie, permettre de s'inscrire dans une logique de développement durable grâce à la dématérialisation de nombreux services dans les sphères publique et privée et, bien sûr, renforcer l'efficacité de nos services publics et la compétitivité de nos entreprises.

La "concurrence régulée", assurée par l'ARCEP, du secteur des communications électroniques devrait permettre le déploiement optimal de ces nouveaux réseaux.

Les perspectives de nouveaux usages

Il est difficile de prédire quelles utilisations domineront les réseaux à très haut débit de demain. L'expérience montre néanmoins que la consommation de débit par les utilisateurs est sans limite. Au rang des services de communications interpersonnels, s'agira-t-il de la visiophonie, qui a échoué par le passé à se développer sur le marché résidentiel et qui commence à percer dans le monde de l'entreprise, ou plus généralement du partage de vidéos ou d'autres informations

1 - L'article L.135 du code des postes et des communications électroniques, modifié par la loi n° 2005-516 relative à la régulation des activités postales du 20 mai 2005, dispose que "l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes établit chaque année, avant le 30 juin, un rapport public qui rend compte de son activité et de l'application des dispositions législatives et réglementaires relatives aux communications électroniques et aux activités postales. [...]. Ce rapport est adressé au gouvernement et au Parlement. Il est adressé également à la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques [...]."

à travers les réseaux sociaux, ou encore d'autres services qui surgiront de l'imagination des utilisateurs ? Quels seront les modèles économiques de ces nouveaux usages et quel partage de la valeur ajoutée en résultera-t-il pour les utilisateurs finals et les industries concernées ?

Le très haut débit ouvre également des perspectives en matière de loisirs et d'accès à la culture. Il devrait contribuer au développement de nouveaux modes de consommation des contenus, notamment délinéarisés, autoproduits et interactifs. Dans le mobile, de nouveaux modes d'accès aux contenus culturels pourraient apparaître, notamment en relation avec l'environnement où se trouve et se déplace l'utilisateur (musées ou monuments par exemple).

Le développement de nouvelles manières de communiquer est également une promesse de renforcement du lien social ainsi que des relations entre les services publics et les citoyens. Dans le domaine de la santé, de nombreuses innovations sont envisagées, notamment le développement de la télémédecine et du suivi de patients, contribuant à la qualité des soins mais aussi au maintien à domicile des personnes âgées ou dépendantes. Dans le domaine de l'enseignement, le très haut débit peut favoriser le partage de la connaissance, au travers de cours virtuels prolongeant la classe jusqu'au domicile, et d'outils de travail collaboratifs.

La fibre optique

L'installation d'un nouveau réseau fixe dans chaque rue, dans chaque immeuble et dans chaque logement, constitue un défi à la fois économique et opérationnel. Le cycle d'investissement qui s'ouvre aujourd'hui dans la fibre représente plusieurs milliards d'euros et s'étalera sur plusieurs années.

En France, la dynamique du marché du haut débit et l'appétence de plusieurs opérateurs de ce marché à investir dans la fibre créent un contexte favorable, unique en Europe, permettant d'envisager un développement concurrentiel du très haut débit résidentiel, avec le déploiement d'infrastructures de boucle locale fibre alternatives sur une partie significative du territoire.

L'adoption de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 et la mise en place de la régulation du génie civil de France Télécom, par une décision de l'ARCEP du 24 juillet 2008, ont posé les principes du cadre réglementaire applicable à la fibre. La Commission européenne doit par ailleurs adopter prochainement une recommandation précisant les modalités de régulation de ces nouveaux réseaux NGA (*Next Generation Access Networks*).

Sur la partie horizontale des réseaux, le génie civil représente le principal poste de coût de déploiement des réseaux de boucle locale filaire. L'accès à des infrastructures existantes peut changer l'équation économique. Or, en dehors de cas limités comme les égouts visitables à Paris, seule France Télécom dispose d'infrastructures de génie civil significatives à l'échelle nationale, héritées de la construction du réseau téléphonique. En application de la décision d'analyse de marché adoptée par l'ARCEP le 24 juillet 2008, France Télécom a publié, le 15 septembre 2008, une offre de référence permettant à tout opérateur tiers d'utiliser ses infrastructures de génie civil pour déployer de la fibre.

Sur la partie verticale des réseaux, la loi de modernisation de l'économie a instauré un régime de droits et d'obligations pour les opérateurs déployant la fibre optique dans les immeubles. Elle favorise d'abord l'installation de la fibre, à travers le

préfinancement des logements neufs et l'inscription de droit à l'ordre du jour des assemblées générales de copropriétaires de tout projet d'équipement par un opérateur. Le propriétaire peut par ailleurs désigner un opérateur comme étant le seul responsable de l'installation et de la maintenance de la fibre dans l'immeuble. La loi vise donc à limiter les interventions dans la propriété privée. Elle garantit également, pour les habitants, la possibilité de bénéficier de la concurrence dans la fourniture de services très haut débit. C'est pourquoi elle pose un principe de mutualisation, obligeant l'opérateur d'immeuble à rendre son réseau accessible aux opérateurs tiers dans des conditions non discriminatoires.

Les modalités de mise en œuvre de ce principe ont fait l'objet de premiers travaux d'expérimentation en début d'année 2009. Sur la base des retours d'expériences, qui se concentrent à ce stade sur les zones les plus denses, l'Autorité a mis en consultation publique des orientations, le 7 avril 2009. Ces orientations devraient être suivies de l'adoption par l'ARCEP, en 2009, d'un cadre juridique.

L'Autorité prolonge et amplifie ses travaux relatifs à la mutualisation pour en déterminer les conditions de mise en œuvre en dehors des zones très denses. Les collectivités territoriales sont étroitement associées à ces travaux, ainsi que la Caisse des dépôts et consignations.

Le très haut débit mobile

Le déploiement des réseaux 3G en France a permis la mise en place de nouveaux services de données à haut débit qui génèrent une demande croissante, comme l'illustre le développement rapide des premières offres d'Internet mobile illimitées, ainsi que l'introduction de terminaux adaptés à ces nouveaux usages. A la voix et aux services de messages viennent progressivement s'ajouter des services enrichis, tels que l'accès à Internet et à des contenus multimédias. D'ores et déjà, la mise sur le marché de nouveaux terminaux, à écran plus large, et de mini-PC, permettant un accès à des contenus multimédias plus riches, modifie les comportements des utilisateurs, qui demandent la disponibilité des services haut débit partout et à tout moment, dans une perspective de convergence des services fixes et mobiles.

L'étape suivante est désormais engagée en Europe et dans le monde, et le coup d'envoi est donné pour l'introduction des systèmes qui prendront progressivement la succession des réseaux mobiles de troisième génération au cours de la prochaine décennie. Les technologies mobiles permettant de fournir des services répondant aux attentes du marché sont déjà annoncées. Il s'agit notamment de la technologie dite LTE (*Long Term Evolution*). Ces technologies sont caractérisées par des performances élevées et une qualité de service accrue et devraient donner leur plein effet avec l'utilisation de bandes de fréquences (canaux) très larges, allant jusqu'à 20 MHz. Dans les prochaines années, les technologies mobiles devraient atteindre des débits d'une à plusieurs dizaines de Mb/s et se révéleront indispensables pour accompagner la consommation des services de données mobiles et permettre l'accès au très haut débit sur l'ensemble du territoire, en complément de la fibre.

Pour que les réseaux mobiles à très haut débit attendus au cours de la prochaine décennie puissent être déployés, la mise à disposition de nouvelles fréquences est indispensable. Dans cette perspective, les pouvoirs publics ont élaboré une stratégie globale en matière de fréquences pour le très haut débit mobile.

Le passage de la télévision analogique à la télévision numérique ainsi que la libération de fréquences par le ministère de la défense constituent une opportunité historique. Le Premier ministre a en effet décidé d'attribuer des fréquences du "dividende numérique" aux services à très haut débit mobile. En complément de la bande de fréquences basses (sous-bande 790-862 MHz), adaptée à la réalisation d'une couverture étendue du territoire ainsi qu'à l'intérieur des bâtiments, sera attribuée la bande de fréquences hautes allant de 2 500 à 2 690 MHz (dite "bande 2,6 GHz"), en vue de la mise en œuvre des capacités nécessaires à l'acheminement du trafic en zones denses. La préparation des modalités d'attribution de ces deux bandes de fréquences fait l'objet d'une consultation publique, qui a été lancée début mars 2009. Par ailleurs, les travaux menés sur la quatrième licence, relancés par la "loi Chatel" du 3 janvier 2008, permettent d'envisager rapidement l'attribution des 15 MHz restants de la bande 2,1 GHz.

Les enjeux du secteur postal

Donner à La Poste les moyens de s'adapter

Dans les années à venir, les recettes de l'opérateur postal seront affectées par un double mouvement : à la baisse tendancielle des volumes s'ajoute une évolution de la structure du chiffre d'affaires vers des produits moins urgents et plus industriels. Mais, grâce aux efforts de modernisation menés depuis 2003, l'entreprise devrait réaliser des gains d'efficacité et de qualité indispensables à son adaptation aux évolutions du marché.

Par ailleurs, l'observation des marchés postaux des autres pays européens (Suède, Royaume-Uni, Allemagne) montre que les opérateurs concurrents de l'opérateur historique ne pénètrent qu'une fraction du marché et se développent relativement lentement.

Le plafond tarifaire (*price cap*) fixé par l'ARCEP pour les années 2009-2011 repose sur le constat que, malgré des charges qui évoluent moins vite que l'inflation (1 % en valeur), la productivité de l'entreprise est affectée par la baisse des volumes. C'est pourquoi le *price cap* retenu vise à donner à l'opérateur les moyens de poursuivre sa modernisation.

Veiller au financement d'un service universel de qualité

Afin de garantir l'offre d'un service universel de qualité dans un contexte de concurrence, le droit européen et national ouvre la possibilité de mettre en place un fonds de compensation financé par tous les opérateurs. Aux termes du droit national, l'initiative en revient à l'opérateur lorsqu'il établit qu'il supporte une charge inéquitable.

Le secteur postal pourra donc être amené à contribuer à cette charge selon un système semblable à celui existant dans le secteur des communications électroniques. Il reviendra alors à l'Autorité de calculer le coût des obligations de service universel et les contributions des opérateurs : elle développe dès à présent l'expertise nécessaire.

Un axe essentiel des missions de l'Autorité est de veiller à l'offre par La Poste d'un service universel de qualité : au cours des années passées, l'Autorité s'est notamment attachée à une plus grande transparence, de la part de La Poste, sur ses résultats en matière de qualité de service. Elle poursuivra cette action.

Faire émerger un nouvel équilibre concurrentiel

L'équilibre qui s'établit sur les marchés matures d'Europe du Nord se caractérise par la coexistence d'un opérateur historique polyvalent avec des opérateurs spécialisés, notamment dans les envois de courrier industriel non urgent. Ce sont de grosses PME, souvent filiales de postes en charge du service universel dans leur pays d'origine, qui traitent quelques centaines de millions d'envois pour des chiffres d'affaires limités.

Cette concurrence conduit l'opérateur historique à devenir plus productif et à adapter son service aux besoins des entreprises (PME et grands émetteurs). La loi lui permet d'adapter ses tarifs pour faire face à cette concurrence.

La régulation tendra principalement à ce que la tarification de l'opérateur historique permette le financement du service universel et ne comporte pas de pratiques prédatrices. Au-delà du cadrage défini dans le *price cap* 2009-2011, l'Autorité devra veiller à ce que La Poste, dans sa politique tarifaire, concilie le financement du service universel, le respect des règles de concurrence et des réponses adaptées à la demande.

L'ARCEP veillera également à ce que les concurrents respectent leurs obligations et ne rencontrent pas d'obstacles indus à l'entrée sur le marché. L'Autorité devra, dans ce contexte, poursuivre son action pour réduire les obstacles non tarifaires, à l'exemple de ce qui a été fait pour l'accès aux boîtes aux lettres.

L'ARCEP au cœur de trois politiques publiques essentielles

Dans la limite des missions qui lui sont confiées par la loi, l'ARCEP participe à la mise en œuvre des politiques publiques définies par le Parlement et le gouvernement. Trois politiques publiques sont particulièrement concernées : le développement économique ; la défense des intérêts des consommateurs ; l'aménagement solidaire et équilibré du territoire.

Sur ces trois volets, nous nous trouvons à un moment clé. Les actions menées lors de l'année écoulée témoignent du dynamisme du secteur et du professionnalisme de l'institution. Elles fournissent des bases solides pour mener de front les différents chantiers complexes de l'année 2009.

En premier lieu, en matière de développement économique, le déploiement des nouveaux réseaux numériques, fixes et mobiles, décrit précédemment, constitue en effet un enjeu crucial, tant en matière de compétitivité pour nos entreprises que de développement de nouveaux services pour nos concitoyens et de création d'emplois. Il est donc essentiel de mettre en œuvre une stratégie globale et volontariste, afin de donner un maximum de visibilité aux acteurs.

En deuxième lieu, en ce qui concerne la défense des intérêts des consommateurs, l'Autorité continuera à veiller au développement d'une concurrence fondée sur l'innovation et l'investissement qui, en promouvant la baisse des prix et le développement de nouveaux services tout en garantissant la qualité et la permanence de ces services, est favorable à l'ensemble des utilisateurs. L'Autorité est particulièrement attentive à ce que le consommateur puisse faire des choix éclairés, en veillant à la transparence des offres et à la bonne information de l'utilisateur, notamment à travers la publication d'indicateurs de qualité de service. Par ailleurs, l'ARCEP participe pleinement à la concertation initiée par le

gouvernement dans le cadre du "Grenelle des ondes" et mettra en œuvre, pour ce qui la concerne, les décisions qui pourraient être prises à son terme. L'ARCEP cherche ainsi en permanence à garantir l'équilibre entre une concurrence efficace au bénéfice du consommateur et le développement d'opérateurs compétitifs et innovants.

Enfin, s'agissant de l'aménagement solidaire et équilibré du territoire, le développement des nouveaux réseaux ne doit pas occulter l'impérieuse nécessité de poursuivre la couverture et la montée en débit des territoires. L'Autorité doit notamment s'assurer que les engagements pris par les opérateurs de téléphonie mobile sont honorés, en particulier ceux relatifs à la troisième génération. L'année 2009 sera à ce titre cruciale, avec des rendez-vous des opérateurs vis-à-vis de l'Autorité, et de l'Autorité vis-à-vis du Parlement. L'Autorité doit également poursuivre son action pour permettre à tous les foyers de bénéficier du haut débit puis du très haut débit. Cette action doit également viser les entreprises, notamment les PME, afin de garantir l'attractivité de l'ensemble du territoire. S'agissant des postes, l'ARCEP doit notamment garantir le respect du service universel et l'accessibilité du service postal.

L'ARCEP acteur d'une gouvernance moderne

Tous ces chantiers dessinent donc une année riche pour l'Autorité. Pour mener à bien ses missions, l'ARCEP s'appuiera sur un mode de gouvernance fondé sur la collégialité, qui permet de bénéficier des expertises et des compétences de chacun des membres du Collège de l'Autorité. L'organisation d'une intense concertation, en amont, avec l'ensemble des acteurs, ainsi que des modes de décisions efficaces, accompagnés de l'explication approfondie des choix effectués, constituent le fonctionnement indispensable d'une autorité administrative indépendante moderne comme l'ARCEP.

Les autorités administratives indépendantes font partie intégrante de l'Etat. Indépendantes par rapport au gouvernement, elles sont placées sous le contrôle du Parlement et du juge. Mais l'indépendance n'empêche ni l'écoute, ni le dialogue. L'Autorité continuera donc à entretenir d'étroites relations avec l'ensemble des institutions publiques et participera ainsi activement à l'accroissement de l'efficacité de l'Etat.

Dans un contexte économique complexe, l'Autorité contribuera par ailleurs à la relance de notre économie tout en veillant à l'exercice d'une concurrence effective et loyale au bénéfice des utilisateurs. A un moment crucial et stratégique pour l'avenir de l'économie numérique et du service postal, il s'agit ainsi pour l'ARCEP de jouer pleinement son rôle.



Jean-Ludovic Silicani
Président de l'ARCEP

Partie 1

L'année 2008 en bref

L'année 2008 en bref

Partie 1

1.	Les principaux dossiers de l'année 2008	33
	A. Le dividende numérique	33
	B. La procédure d'attribution des fréquences 3G	35
	C. Le déploiement de la fibre	37
	D. La terminaison d'appel mobile	39
	E. L'encadrement pluriannuel des tarifs du service universel postal	42
	F. La mise en place d'un comité "consommateur"	43
2.	Les évolutions du cadre réglementaire européen	45
	A. Le secteur des communications électroniques	45
	B. Le secteur postal	48
3.	Les principaux indicateurs économiques de marché en 2008	51
	A. Les marchés des communications électroniques	51
	B. Le marché de la correspondance	52

CHAPITRE 1

Les principaux dossiers de l'année 2008

Partie 1

A. Le dividende numérique

Ce dossier, majeur pour le secteur des communications électroniques, a franchi une étape essentielle le 22 décembre 2008 avec l'arrêté du Premier ministre affectant la sous-bande 790-862 MHz aux services à très haut débit mobile¹. Cette décision est l'aboutissement de travaux lancés dès l'année 2007 et auxquels l'Autorité a largement participé, comme le montre l'étude sur la valorisation du "dividende numérique", réalisée par les cabinets Analysys et Hogan & Hartson en mai 2008².

1. Un enjeu décisif pour les communications électroniques

Les services de communications mobiles s'apprentent à suivre le même chemin que les services fixes, c'est-à-dire une transition accélérée vers l'accès au haut et au très haut débit. L'accès mobile devrait naturellement s'inscrire dans le prolongement des offres Internet fixe, pour assurer au consommateur – particulier ou professionnel – la continuité et l'ubiquité de l'accès personnel aux services Internet, sur une grande diversité de terminaux, en dehors de son domicile ou de son entreprise, avec le même confort d'utilisation et la même richesse d'usages que les accès filaires performants. Cette tendance peut dès à présent être observée sur le marché, à travers la croissance des débits et du trafic de l'UMTS et ses évolutions, ainsi que l'introduction de terminaux adaptés à l'Internet mobile.

Le coup d'envoi est d'ores et déjà donné pour l'introduction des systèmes qui prendront la succession de la norme UMTS (3G) au tout début de la prochaine décennie. Il s'agit en particulier des systèmes LTE³ (4G). L'attribution de la bande de fréquences hautes à 2,6 GHz harmonisée à cette fin en Europe est déjà engagée. Mais pour que les réseaux à très haut débit puissent être déployés sur l'ensemble du territoire, il est indispensable que leur soient allouées de nouvelles fréquences

1 - Arrêté du 22 décembre 2008 approuvant le schéma national d'arrêt de la diffusion analogique et de basculement vers le numérique, JO du 23 décembre 2008.

2 - Disponible en annexes et sur le site Internet de l'ARCEP: www.arcep.fr.

3 - LTE pour "Long Term Evolution" ou évolution de long terme (voir glossaire).

basses, c'est-à-dire inférieures à 1 GHz, dont les propriétés physiques de propagation radioélectrique sont adaptées à la réalisation d'une couverture étendue. En effet, la bande de fréquences à 900 MHz, qui a rendu possible la couverture GSM et va permettre l'extension de la couverture UMTS, est beaucoup trop étroite pour les technologies à très haut débit.

Sans fréquences basses additionnelles, les services mobiles auraient pu se trouver dans une pénurie grave de fréquences basses et une nouvelle fracture numérique aurait pu apparaître entre les zones denses, où le très haut débit mobile sera disponible grâce à la bande haute à 2,6 GHz, et le reste du territoire.

La loi prévoit au plus tard le 30 novembre 2011 l'extinction de la radiodiffusion analogique au profit du numérique, qui est six fois moins consommateur de fréquences. Cette extinction permet donc de libérer une quantité importante de fréquences en dessous de 1 GHz. La loi prévoit que la majorité des fréquences ainsi libérées revienne à l'audiovisuel pour la mise en place de nouveaux services tels que la haute définition ou la télévision mobile personnelle. Cependant, elle prévoit également la possibilité d'attribuer une partie de ces fréquences aux communications électroniques.

Cette opportunité, à rapprocher du besoin de fréquences basses pour le très haut débit mobile à horizon de la prochaine décennie, représente un enjeu économique et sociétal structurant pour les années à venir.

2. L'harmonisation de la sous-bande 790-862 MHz pour les services mobiles

2.1 Au niveau mondial

Au niveau mondial, la Conférence mondiale des radiocommunications de 2007 (CMR-07) de l'Union internationale des télécommunications (UIT) à Genève a identifié la sous-bande 790-862 MHz pour le service mobile à très haut débit.

Cette sous-bande est relativement étroite comparativement à celles qui ont été identifiées pour d'autres régions du monde (Amérique, Asie) et comparativement aux besoins qui s'étaient exprimés notamment en France au travers de la consultation publique menée par l'ARCEP (estimation de besoin d'une sous-bande de 100 à 150 MHz de large).

2.2 Au niveau européen

Au niveau européen, le Radio Spectrum Committee (RSCoM, comité regroupant la Commission et les Etats membres chargé de prendre les décisions structurantes en matière de fréquences au niveau communautaire) a confié un mandat à la Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT) pour la réalisation d'études techniques d'harmonisation en vue de planifier la sous-bande pour le très haut débit mobile. Une première phase de ces travaux s'est achevée début 2008 avec la publication de trois rapports d'étude mettant en évidence la possibilité de faire cohabiter le très haut débit mobile et la radiodiffusion en bande adjacente. La deuxième phase actuellement en cours vise à décrire plus précisément l'organisation de la sous-bande pour le très haut débit mobile et les applications annexes qui pourraient également bénéficier de ces fréquences (par exemple, les microphones sans fil). Cette phase se terminera à la mi-2009.

2.3 Au niveau national

La décision d'attribuer la sous-bande 790-862 MHz pour le très haut débit mobile a été annoncée à l'Élysée le 20 octobre 2008 dans le cadre de la présentation du plan numérique 2012. Elle a été très rapidement suivie d'effets avec la mise à jour du tableau national de répartition des bandes de fréquences : l'ARCEP devient affectataire de la sous-bande à titre exclusif au 1^{er} décembre 2011. La radiodiffusion et le ministère de la Défense, qui occupaient respectivement les segments 790-830 MHz et 830-862 MHz, ne sont alors plus affectataires de la sous-bande à cette même date. De plus, le CSA est invité à ne pas utiliser les fréquences de la sous-bande pour planifier la télévision numérique en vue de l'extinction. Les dérogations à ce dernier principe qui pourraient être nécessaires, compte tenu de la coordination avec les pays voisins, ne pourront être accordées qu'à titre transitoire par le gouvernement.

3. L'attribution des fréquences du dividende numérique en complément de celle des fréquences 2,6 GHz est un chantier majeur pour 2009

Le 12 janvier 2009, le Premier ministre a annoncé que la procédure d'attribution des bandes de fréquences 790-862 MHz et 2 500-2 690 MHz (bande dite "2,6 GHz") serait lancée avant la fin de l'année 2009, afin de permettre le développement des services mobiles à très haut débit. Dans cette perspective, et conformément à la demande du Premier ministre, une consultation publique a été lancée par l'Autorité le 5 mars 2009.

B. La procédure d'attribution des fréquences 3G

1. Rappels

La France présente une spécificité par rapport à la plupart des autres pays : un quart du spectre de la bande 2,1 GHz, disponible pour le déploiement de réseaux mobiles de troisième génération (3G) et jusqu'à présent réservé à un nouvel entrant, n'a jamais été attribué.

Depuis 2000, trois appels à candidatures pour l'attribution des licences 3G (normes UMTS) ont déjà été lancés :

- ◆ le premier le 18 août 2000 pour l'attribution de quatre licences : Orange et SFR se portent candidats ; ils obtiennent tous les deux une licence 3G ;
- ◆ après révision par le gouvernement des conditions financières requises pour l'attribution d'une licence 3G (appliquée rétroactivement à Orange et à SFR), un deuxième appel à candidatures a été lancé le 29 décembre 2001 pour l'attribution des deux licences disponibles : Bouygues Télécom est candidat unique ; une licence lui est attribuée, une quatrième licence reste disponible ;
- ◆ à la suite de l'intérêt exprimé par les acteurs du secteur dans le cadre d'une consultation publique lancée le 5 octobre 2006 par l'ARCEP, un troisième appel à candidatures a été lancé le 8 mars 2007 : l'unique candidat (Free Mobile) ne respectant pas les critères de qualification, il est rejeté par l'Autorité le 9 octobre 2007. En effet, Free Mobile demandait un étalement du paiement de la part fixe de la redevance, non conforme à la loi.

4 - <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/dossiers/umts/modal-orient-umts-900-fev08.pdf>

◆ Par ailleurs l'ARCEP a publié le 5 juillet 2007 les orientations sur la réutilisation des bandes 900 MHz pour la 3G⁴. Ces orientations prévoyaient que les opérateurs 2G-3G qui le souhaitaient pourraient réutiliser dès 2008 la bande de fréquences 900 MHz pour la 3G. Ces orientations précisait également qu'un éventuel nouvel entrant 3G autorisé dans la bande 2,1 GHz accéderait à une porteuse UMTS (soit 5 MHz) dans la bande 900 MHz (Voir chapitre 5).

2. De nouvelles évolutions en 2008

La loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (dite "loi Chatel") a prévu que l'article relatif aux modalités de liquidation de la redevance 3G de la loi de finances pour 2001, qui imposait le paiement d'une redevance de 619 millions d'€ l'année de délivrance de l'autorisation, serait abrogé dès qu'auraient été définis par voie réglementaire, après débat parlementaire, le montant et les modalités de versement de la nouvelle redevance⁵.

5 - Art. 22 de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au bénéfice des consommateurs, JO du 4 janvier 2008.

Le 30 avril 2008, le gouvernement a pris acte du caractère infructueux de l'appel à candidatures de 2007 et a sollicité l'ARCEP, le 19 mai 2008, pour mener une consultation publique sur l'attribution des fréquences résiduelles dans la bande 2,1 GHz.

6 - La synthèse de la consultation, publiée le 22 septembre 2008, est disponible sur le site Internet de l'ARCEP: www.arcep.fr.

Cette consultation publique, lancée par l'ARCEP le 13 juin 2008⁶, a recueilli de nombreuses contributions parmi lesquelles plusieurs marques d'intérêt pour les fréquences disponibles. Elle a aussi permis de tirer plusieurs enseignements sur les enjeux et les procédures d'attribution envisageables, et notamment sur la pertinence de la conservation d'une réservation de fréquences à un nouvel entrant⁷.

7 - Depuis le premier appel à candidatures, lancé en 2000, au moins une autorisation a en effet toujours été prévue pour un nouvel entrant, puisque quatre autorisations 3G avaient été prévues alors que seuls trois opérateurs mobiles étaient titulaires de fréquences.

Sur la base de ces éléments, l'Autorité a indiqué être en mesure de proposer rapidement le lancement d'un nouvel appel à candidatures dans la bande 2,1 GHz, dès que les modalités financières auraient été définies par le gouvernement, après le débat parlementaire prévu par la loi.

Le Premier ministre a indiqué le 12 janvier 2009 que l'appel à candidatures reposera sur une division en trois lots de 5 MHz appariés des fréquences restant à attribuer, l'un de ces trois lots étant réservé à un nouvel entrant.

A la suite du débat parlementaire qui s'est tenu le 5 février 2009 à l'Assemblée nationale et le 11 février au Sénat, le gouvernement a annoncé les nouvelles modalités financières pour le lot de 5 MHz réservé au nouvel entrant, soit 209 millions d'€.

Sur la base de ces éléments, l'Autorité a proposé, début mars 2009, au ministre chargé des communications électroniques, le lancement d'un nouvel appel à candidatures dans le but d'attribuer les fréquences encore disponibles dans la bande 2,1 GHz en France métropolitaine.

3. Une procédure d'attribution en deux phases successives

La première phase réserve un lot de fréquences à un nouvel entrant comme lors des précédents appels à candidatures. Ainsi, seuls les candidats non encore titulaires d'une autorisation d'utilisation de fréquences dans la bande 2,1 GHz en France métropolitaine peuvent concourir à un lot d'un bloc de 5 MHz duplex dans la bande 2,1 GHz. L'éventuel nouvel entrant pourra utiliser ces fréquences pendant vingt ans en contrepartie d'un montant financier correspondant à une part fixe de 209 millions d'€ et d'une part variable annuelle de 1% du chiffre d'affaires lié à l'utilisation de ces fréquences.



La seconde phase visera à attribuer les fréquences encore disponibles dans la bande 2,1 GHz à l'issue de la première phase. En fonction des résultats de la première phase (attribution ou non du premier lot de fréquences), la seconde phase pourra porter sur l'attribution de deux ou trois blocs. Ainsi, afin que les candidats puissent connaître le nombre exact de blocs qui seront mis en jeu dans la seconde phase, celle-ci ne débutera qu'une fois le résultat de la première phase connu. Cette seconde phase sera ouverte à tous les candidats, qu'ils soient ou non déjà titulaires d'une autorisation d'utilisation de fréquences 3G en France métropolitaine.

Pour l'ensemble de la procédure, les critères de sélection sont similaires aux précédents appels à candidatures UMTS, sur lesquels les candidats peuvent enchérir en prenant des engagements qui viennent s'ajouter aux obligations minimales (notamment couverture, cohérence et crédibilité du projet, capacité financière, ouverture aux MVNO...). Le critère de sélection portant sur les engagements des candidats sur l'ouverture aux MVNO a été précisé pour tenir compte des travaux de l'Autorité et du Conseil de la concurrence en 2008⁸.

⁸ - Voir partie 4, chapitre 4, D.3.

C. Le déploiement de la fibre

Les principaux opérateurs français (France Télécom, Free, Numericable, SFR) ont engagé des déploiements de réseaux à très haut débit, en commençant par les villes les plus denses. Au 31 décembre 2008, plus de 3 millions de foyers sont dans des immeubles à proximité desquels passe la fibre et environ 20 % d'entre eux disposent de la fibre dans leur immeuble.

Cette dynamique, qui capitalise sur le succès du haut débit porté par le dégroupage, apparaît, à ce stade, unique en Europe. Dans la plupart des autres pays, le très haut débit se déploie principalement sous l'impulsion de l'opérateur historique ou du câblo-opérateur, et parfois de municipalités.

Cependant, l'équation économique du très haut débit reste difficile. Les coûts de déploiement restent élevés en dehors des zones les plus denses, en particulier compte tenu des travaux de génie civil (qui représentent 50 % à 80 % des coûts) nécessaires en cas de reconstruction et de la nécessité d'installer la fibre dans les immeubles et les logements.

L'année 2008 a vu la mise en place d'un cadre réglementaire ayant pour objectif de permettre au plus grand nombre d'opérateurs de déployer la fibre, à travers, d'une part, l'accès aux infrastructures de génie civil et, d'autre part, la mutualisation de la partie du réseau la plus proche des abonnés, notamment dans la propriété privée.

1. L'accès au génie civil de France Télécom

L'accès aux infrastructures de génie civil existantes change considérablement l'équation économique des déploiements. L'Autorité a ainsi mis en place, dans sa décision d'analyse des marchés du haut et du très haut débit du 24 juillet 2008⁹, la régulation de l'accès aux fourreaux de boucle locale de France Télécom, héritage de l'ancien monopole public.

⁹ - Décisions de l'ARCEP n° 08-0835 et n° 08-0836 du 24 juillet 2008.

Les travaux multilatéraux menés dès l'automne 2007 sous l'égide de l'Autorité ont permis aux principaux opérateurs alternatifs d'expérimenter l'offre d'accès aux fourreaux de France Télécom afin d'en valider les processus opérationnels et les règles d'ingénierie.

L'offre de référence publiée depuis le 15 septembre 2008 par France Télécom permet d'envisager les déploiements à une échelle significative des principaux opérateurs. Des travaux sont en cours pour faire évoluer les règles d'ingénierie et préciser le volet économique de l'offre.

2. La mutualisation de la partie terminale des réseaux fibre

Afin d'éviter la constitution de monopoles locaux au niveau des immeubles d'habitation, la mutualisation de la partie terminale des réseaux fibre consiste à ce que le premier opérateur autorisé à déployer son réseau fibre optique dans un immeuble y donne accès aux opérateurs tiers afin que ceux-ci soient en mesure de proposer également leurs services aux habitants de l'immeuble.

L'Autorité a mené tout au long de l'année 2008 l'instruction des problématiques techniques et économiques de la mutualisation afin d'établir un cadre favorable à l'investissement pour le déploiement de boucles locales fibre par plusieurs opérateurs et pour la mise en place d'une concurrence pérenne.

Une consultation publique portant sur le déploiement et la mutualisation de la partie terminale des réseaux FTTH a été lancée le 22 mai 2008 par l'ARCEP. Ce document a abordé le rôle de l'opérateur d'immeuble, la pratique conventionnelle entre opérateurs et copropriétés et la question de la localisation du point de mutualisation.

*10 - Loi n° 2008-776
du 4 août 2008,
JO du 5 août 2008.*

La loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008¹⁰ a instauré un équilibre entre les droits et obligations des opérateurs déployant des réseaux très haut débit et a posé notamment le principe de mutualisation afin de garantir la concurrence dans le très haut débit sans multiplier les intervenants dans les propriétés privées. En outre, l'installation de la fibre a été facilitée pour les opérateurs et imposée aux promoteurs pour les logements neufs. L'opérateur d'immeuble est le seul responsable pour le déploiement de la fibre dans l'immeuble et doit respecter une obligation de mutualisation permettant aux opérateurs tiers de fournir des services très haut débit aux habitants de l'immeuble dans des conditions non-discriminatoires. La loi renvoie à l'ARCEP le soin de fixer les conditions techniques et tarifaires de la mutualisation.

Concernant la mise en œuvre de ces dispositions, l'Autorité a privilégié, dans une phase de démarrage, la recherche de solutions par les acteurs, sur la base de recommandations qu'elle a rendues publiques en octobre 2008. Ainsi, elle a invité à la conclusion d'accords de mutualisation incluant l'ensemble des opérateurs, afin qu'ils puissent tous initier leurs déploiements en fibre optique. L'objectif était de tester les différentes solutions techniques à une échelle suffisante pour dégager des retours d'expérience, sans pour autant préjuger de la suite.

S'agissant de la localisation du point de mutualisation, l'Autorité a indiqué à cette occasion que les circonstances locales influencent fortement sur l'économie des déploiements des réseaux en fibre optique et pouvaient amener à des règles différenciées sur le territoire. Dans le cas général, dans la mesure où la pénétration de la fibre dans les immeubles constitue un poste de coûts important, il ne sera pas raisonnable économiquement, voire impossible en pratique compte tenu de la rareté des solutions d'adduction, de multiplier cette opération par autant d'opérateurs. L'Autorité a ainsi indiqué que la mutualisation ne serait pas viable en pied d'immeuble, sauf dans le cas particulier des grands immeubles des zones

très denses permettant des économies d'échelle suffisantes. Dans les autres cas, la localisation du point de mutualisation dépendra de la densité et de la structure de l'habitat.

En l'absence d'un accord global incluant l'ensemble des opérateurs, le secrétaire d'Etat chargé du développement de l'économie numérique a réuni les principaux opérateurs impliqués dans le déploiement des réseaux de fibre optique en France (France Télécom, SFR, Free, Numericable, ainsi que deux opérateurs de DSP, Axione et Sequalum) dans le cadre d'un comité de pilotage dont le lancement a eu lieu le 16 décembre 2008. A cette occasion, ces sociétés ont pris trois engagements :

- ◆ *“Premièrement, participer à l'une et/ou à l'autre de ces expérimentations [i.e. monofibre et/ou multifibres];*
- ◆ *Deuxièmement, prendre part au comité de pilotage, installé aujourd'hui et dont l'animation technique sera confiée à l'ARCEP, qui les évaluera et les normalisera avant le 31 mars 2009. La première réunion technique aura lieu jeudi 18 décembre prochain;*
- ◆ *Troisièmement, au cas où l'un ou l'autre de ces modèles serait par la suite privilégié, ne pas remettre en cause les déploiements déjà réalisés jusqu'à ce jour selon le modèle alternatif.”*

A la suite de cette réunion, des travaux d'expérimentation et d'évaluation ont été menés par les opérateurs sous l'égide de l'ARCEP. Un point d'étape de ces travaux s'est tenu le 7 avril 2009.

3. L'intervention des collectivités territoriales

Compte tenu de l'équation économique difficile de la fibre, les collectivités territoriales auront un rôle à jouer pour favoriser la couverture du territoire et l'intensité concurrentielle. L'expérience de leur intervention en faveur du haut débit montre que leur action a un effet significatif sur la disponibilité de services compétitifs et innovants sur les territoires à condition de jouer par effet de levier sur l'investissement privé.

L'Autorité a publié en mai 2008 des points de repères sur l'intervention des collectivités en faveur du très haut débit¹¹. Le document recense les modes d'intervention des collectivités : gestion active du domaine public, mise à disposition d'infrastructures de génie civil, mise en place d'un réseau d'initiative publique.

De façon plus générale, les collectivités territoriales peuvent favoriser une montée en débit de leur territoire par les réseaux fixes et mobiles, par exemple en prolongeant le maillage des territoires par des réseaux de collecte en fibre optique engagés au cours des quatre dernières années.

¹¹ - Points de repère sur le déploiement du très haut débit (FTTH, fibre optique jusqu'à l'abonné), disponible sur le site Internet de l'ARCEP : www.arcep.fr.

D. La terminaison d'appel mobile

1. Rappels

Tout opérateur offrant un service téléphonique doit permettre à ses clients de joindre l'ensemble des numéros mobiles français. Pour cela, les opérateurs doivent acheter une prestation de “terminaison d'appel” à chaque opérateur mobile dans

des conditions qui sont, en l'absence de régulation, décidées unilatéralement par cet opérateur mobile. La terminaison d'appel vocal mobile constitue donc un goulot d'étranglement structurel.

Cette puissance de marché avait conduit en 2007 l'Autorité, dans le cadre de son deuxième cycle d'analyse des marchés pertinents de la terminaison d'appel mobile, portant sur la période 2008-2010, à imposer pour trois ans à l'ensemble des opérateurs mobiles français, entre autres obligations, un encadrement des tarifs qu'ils peuvent facturer sur le marché de gros au titre de ces prestations de terminaison d'appel.

Cette obligation est mise en œuvre selon deux modalités différentes :

- ◆ celle de pratiquer des tarifs reflétant les coûts, associée à des obligations comptables, pour les trois opérateurs mobiles de métropole (Orange France, SFR et Bouygues Télécom) et les deux principaux opérateurs mobiles d'outre-mer (SRR et Orange Caraïbe);
- ◆ celle de ne pas pratiquer des tarifs excessifs pour les autres opérateurs mobiles.

12 - Décision de l'ARCEP
n° 07-0810
du 4 octobre 2007.

A ce titre, l'Autorité avait spécifié, dans une décision du 4 octobre 2007¹², le niveau des tarifs maximaux des prestations de terminaison d'appel vocal mobile des trois opérateurs mobiles de métropole pour la période allant du 1^{er} janvier 2008 au 30 juin 2009. De même, elle avait précisé, dans une décision du

13 - Décision de l'ARCEP
n° 07-0811
du 16 octobre 2007.

16 octobre 2007¹³, les plafonds tarifaires s'appliquant aux deux principaux opérateurs d'outre-mer (SRR et Orange Caraïbe) et donné des indications de non-excessivité pour les autres opérateurs, pour la période allant du 1^{er} janvier 2008 au 31 décembre 2009. Il restait donc à définir l'encadrement tarifaire que devront respecter les opérateurs mobiles français jusqu'à la fin du cycle d'analyse des marchés, soit le 31 décembre 2010.

L'Autorité a souhaité cette division du cycle en deux périodes pour permettre l'avancée des travaux d'harmonisation des politiques de régulation des terminaisons d'appel sur le plan européen. Ces travaux se sont poursuivis en 2008 avec l'adoption d'une position commune du Groupe des régulateurs européens et les travaux de la Commission sur un projet de recommandation sur la régulation des terminaisons d'appel fixe et mobile, adoptée le 7 mai 2009¹⁴.

14 - Voir partie 4,
chapitre 4, D.

2. Une orientation progressive vers les coûts incrémentaux

15 - Décision de l'ARCEP
n° 08-1176
du 2 décembre 2008.

Le 2 décembre 2008¹⁵, l'Autorité a fixé l'encadrement tarifaire que devront respecter les trois opérateurs métropolitains pour la période allant du 1^{er} juillet 2009 au 31 décembre 2010.

Dans ce cadre, au regard du développement actuel des marchés – maturité des réseaux mobiles téléphoniques, convergence et concurrence croissantes avec les réseaux fixes, fort développement des offres d'abondance (forfaits et offres illimitées), tendance forte à la différenciation des tarifs d'appels mobile en fonction du réseau de destination (appels *on net* qui transitent sur un seul réseau et *off net*,

qui transitent sur deux réseaux distincts) –, l'Autorité a fait évoluer les références de coûts, de manière à ce que le signal économique ainsi établi pour les marchés soit plus adapté et efficace.

En particulier, elle estime que le niveau optimal à moyen terme de tarification de la terminaison d'appel est un niveau qui reflète les coûts incrémentaux, c'est-à-dire les coûts supplémentaires encourus par un opérateur pour terminer sur son propre réseau les appels *off net* d'un opérateur tiers, par rapport à une situation où il ne fournirait pas cette prestation de terminaison d'appel. La structure tarifaire des offres devrait ainsi mieux refléter la structure de coût de l'industrie au bénéfice des consommateurs et permettre le développement d'une concurrence saine et loyale entre les opérateurs mobiles, mais aussi entre les opérateurs mobiles et fixes. Cette évolution devrait stimuler l'innovation, en favorisant par exemple le développement des offres d'abondance à destination de tous les réseaux (appels *all net* et non simplement appels *on net*) et des offres de convergence fixe-mobile, libérant ainsi les usages.

Compte tenu du caractère structurant pour le secteur des tarifs de terminaison d'appel vocal mobile et des contraintes associées à la modification des offres de détail, une période de transition a été jugée nécessaire afin de laisser au marché le temps de s'adapter. Ainsi, les opérateurs ont fait valoir qu'un choc trop rapide sur les prix de gros pourrait déstabiliser le marché de façon inefficace, créant par exemple des opportunités de contournement ou déstabilisant l'équilibre de certaines offres. Par conséquent, l'Autorité a estimé que, si les coûts incrémentaux peuvent constituer une référence adaptée de coûts pertinents, il convient d'atteindre ce niveau de coût au terme d'une période de transition de plusieurs années. Cette période de transition a justifié le maintien d'une asymétrie des tarifs pour Bouygues Télécom, en raison de la conjugaison des déséquilibres de trafic *off net* entre Bouygues et ses concurrents et de l'écart entre les tarifs de terminaison d'appel et les coûts sous-jacents.

Dans ces circonstances, l'Autorité a poursuivi sa politique de baisse progressive et pragmatique du prix des terminaisons d'appel mobile en imposant :

- ◆ une baisse au 1^{er} juillet 2009 du tarif de terminaison d'appel mobile de 6,5 à 4,5 c€ la minute pour Orange et SFR et de 8,5 à 6 c€ la minute pour Bouygues Télécom ;
- ◆ une nouvelle baisse au 1^{er} juillet 2010, le tarif passant de 4,5 à 3 c€ la minute pour Orange et SFR et de 6 à 4 c€ la minute pour Bouygues Télécom.

Ces niveaux sont à comparer aux estimations correspondantes des coûts d'un opérateur efficace compris en 2008 entre 1 et 2 c€ suivant la méthode des coûts incrémentaux, et entre 2,4 et 2,9 c€ suivant l'ancienne méthode des coûts complets.

3. Le développement d'un modèle technico-économique spécifique pour l'outre-mer

Afin d'acquérir une expertise plus fine des structures de coûts des opérateurs mobiles actifs dans les départements d'outre-mer (DOM), et plus particulièrement des spécificités liées à ces zones géographiques, l'Autorité a développé en 2008 un modèle technico-économique de coûts d'un opérateur mobile efficace actif sur

16 - Loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales.

17 - Décision de l'ARCEP n° 06-0576 du 1^{er} juin 2006 sur les caractéristiques d'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel postal.

18 - La valeur retenue pour l'évolution des charges repose sur deux calculs qui convergent vers le même résultat. Le premier résulte des prévisions faites par La Poste sur le périmètre du service universel. Le second repose sur une simulation de la déformation de la structure des charges 2004 de l'établissement public effectué par l'Autorité. Les deux calculs aboutissent au même résultat et font apparaître, en moyenne sur la période 2006-2008, une augmentation des charges en coûts complets de 1,65 % par an.

19 - L'évolution du volume a été approximée par celle du courrier. La Poste anticipe une diminution du volume du courrier et estime que cette baisse pourrait s'établir à -0,65 % par an. Cette tendance des trafics s'explique par l'apparition de nouveaux modes de communications dématérialisés qui se sont substitués aux envois postaux et par la rationalisation des envois de la part des grands émetteurs. Toutefois, rien ne permet aujourd'hui d'évaluer avec une assurance raisonnable l'ampleur, ni même le sens, des variations de court terme. C'est pourquoi l'Autorité a préféré l'approche historique et retenu comme valeur l'estimation de la moyenne mobile de l'évolution constatée sur la période 2003-2005, c'est-à-dire l'hypothèse d'une évolution annuelle moyenne du volume d'activité de -0,35 % sur les trois années de l'encadrement tarifaire.

la zone Réunion-Mayotte et d'un opérateur mobile efficace actif sur la zone Antilles-Guyane. Ces deux modèles résultent d'une adaptation du modèle métropolitain développé en 2007. Ils seront finalisés début 2009. Ils permettront d'apporter un éclairage sur les coûts des deux opérateurs ultramarins historiques observés dans le cadre des restitutions réglementaires et d'estimer les coûts supportés par les opérateurs ne bénéficiant pas des mêmes économies d'échelle. L'Autorité prendra courant 2009 une décision fixant l'encadrement tarifaire que devront respecter les opérateurs actifs en outre-mer pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010.

E. L'encadrement pluriannuel des tarifs du service universel postal

L'encadrement pluriannuel des tarifs (ou *price cap*) est un contrat entre le régulateur (l'ARCEP) et l'entreprise régulée (La Poste). Il encadre les modifications de tarifs de tout ou partie des produits du secteur sur lequel porte la régulation (le secteur postal), en vue de maintenir constant le taux de marge de l'entreprise, grâce à un effort de productivité de sa part, sur une période déterminée (trois ans).

Dans le cas présent, l'encadrement tarifaire porte sur les évolutions des prix des produits postaux inclus dans le champ du service universel.

En France, la loi¹⁶ a désigné La Poste comme prestataire du service universel postal et a confié à l'ARCEP la régulation des tarifs du service universel postal.

1. Le dispositif pluriannuel en vigueur pour les années 2006 à 2008

Le régime d'encadrement pluriannuel de type *price cap* est beaucoup plus adapté à la vie de l'entreprise publique que l'homologation "au cas par cas" de ses tarifs. Il permet d'abord à La Poste de faire des prévisions budgétaires sur la base des marges de manœuvre tarifaires qui lui sont données, en connaissant par avance les limites à ne pas dépasser. Ensuite, il lui permet d'adopter une stratégie tarifaire : en effet, dans le respect des marges imparties par le *price cap*, l'entreprise peut faire évoluer ses tarifs pour construire un ensemble cohérent, donnant des signaux économiques pertinents parce que reflétant les coûts.

En 2006, l'Autorité avait fixé le plafond de l'évolution des tarifs postaux pour la période allant du 1^{er} janvier 2006 au 31 décembre 2008 à 2,1 % par an¹⁷ sur les bases suivantes : la progression de l'indice des prix à la consommation était évaluée à 1,8 % par an, les charges de La Poste à 1,65 % par an¹⁸, et les volumes postaux à -0,35 % par an¹⁹.

Compte tenu de la rigidité des charges à court terme, il était apparu indispensable que le risque portant sur l'estimation des volumes soit partagé équitablement entre l'opérateur et les utilisateurs. Ainsi, un dispositif d'ajustement prévoyait qu'en cas de baisse des volumes supérieure à la tendance estimée pour une année donnée, la contrainte tarifaire soit relâchée pour permettre à La Poste d'ajuster ses recettes. Inversement, si l'évolution observée était plus favorable, l'encadrement devait être resserré, de sorte que le gain d'efficacité acquis mécaniquement bénéficie au consommateur.

2. L'encadrement pluriannuel pour les années 2009 à 2011

En 2008, l'Autorité a défini avec La Poste les caractéristiques du futur encadrement tarifaire courant sur la période 2009 à 2011. Il reprend les principes du dispositif précédent.

Il repose sur des anticipations inflationnistes de 2 % par an et une décroissance des volumes estimée à -1,3 % par an. Ce dernier point est apparu comme un point clé des évolutions tarifaires, notamment lorsque l'on regarde la baisse des trafics que connaissent les autres pays européens. A cela, s'est ajoutée une hypothèse de croissance des charges de La Poste limitée à + 0,9 % par an qui implique donc la maîtrise par cette dernière de ses dépenses.

L'ajustement du plafond tarifaire en fonction des volumes est maintenu, avec le même correctif que précédemment ; s'ajoute la possibilité de corriger des écarts importants entre l'inflation prévue et l'inflation constatée (si l'écart est supérieur à 25 %).

Sur ces bases, l'encadrement permet une hausse globale des produits de 2,3 % en moyenne annuelle sur la période.

Une "sous-contrainte" limitée à 2 % en moyenne annuelle s'applique sur les produits égrenés affranchis par machine à affranchir. En effet, l'Autorité a observé que les hausses successives opérées sur les produits égrenés avaient un effet mécanique d'augmentation des marges dégagées sur ces produits, principalement utilisés par la clientèle des PME.

F. La mise en place d'un comité "consommateur"

Depuis sa création, l'Autorité a organisé des réunions avec les associations de consommateurs sur des sujets précis, généralement liés à une actualité particulière. Ces réunions ponctuelles ont montré l'intérêt réciproque des participants à échanger sur les sujets relatifs à la régulation.

Afin de développer et de formaliser ces rencontres, l'Autorité a proposé de créer une structure de travail et d'échange sur les problématiques liées aux consommateurs dans le cadre des compétences de l'ARCEP : le comité des consommateurs.

Ce comité rassemble les associations de consommateurs ainsi que des institutions publiques (INC, DGCCRF, DGCIS, le médiateur des communications électroniques). Les opérateurs peuvent y être conviés, selon les sujets.

Le comité des consommateurs vise à faire circuler l'information entre les participants dans un cadre permanent pour identifier les problèmes dont la résolution sera facilitée par la concertation. Il peut également permettre aux associations de solliciter l'Autorité afin d'avoir des précisions sur ses décisions ou sur le fonctionnement des marchés. Il s'est réuni pour la première fois le 17 décembre 2007.

Le comité des consommateurs se réunit une fois par an en séance plénière pour établir le bilan de son activité et fixer l'orientation du programme de travail pour l'année suivante. L'année passée, la session plénière s'est tenue le 9 juin 2008.

Des travaux sont également conduits par des groupes et sous-groupes qui se réunissent régulièrement au cours de l'année. En 2008, cinq réunions techniques ont été organisées :

- ◆ en février 2008, sur le thème du très haut débit (mutualisation de la fibre optique, législation à venir) ;
- ◆ en mars 2008, sur des problématiques relatives au secteur postal (la qualité de service, l'accès aux boîtes aux lettres dans les immeubles équipés d'un système Vigik, l'envoi de petits objets au tarif lettre) ;
- ◆ en mai 2008, sur des problématiques liées aux télécommunications telles que la qualité de service des offres d'accès et la terminaison d'appel fixe et mobile ;
- ◆ en septembre 2008, sur les conditions générales de vente de La Poste ainsi que sur le service universel postal ;
- ◆ en octobre 2008, sur les questions relatives au déploiement de la fibre optique (convention type à l'attention des copropriétaires dans les immeubles) et à la qualité de service des offres d'accès.

Au cours du premier trimestre 2009, le comité s'est réuni à deux reprises :

- ◆ le 25 mars 2009, sur les problématiques liées à la portabilité des numéros fixes et mobiles ;
- ◆ le 3 avril 2009, sur les questions postales telles que l'envoi de petits objets au tarif lettre, le service universel postal et les conditions générales de vente de La Poste.

CHAPITRE 2

Les évolutions du cadre réglementaire européen

Partie 1

A. Le secteur des communications électroniques

L'année 2008 et la première moitié de l'année 2009 ont été consacrées à la négociation des textes de révision du cadre réglementaire en Europe, à laquelle l'ARCEP a été étroitement associée par le ministère en charge des communications électroniques, en particulier au cours de la présidence française de l'Union européenne (de juillet à décembre 2008). Au-delà de cette collaboration, l'ARCEP a été sollicitée par les membres du Parlement européen, des lobbyistes du secteur, ainsi qu'au sein d'un groupe projet du GRE, pour contribuer aux travaux sur la révision du cadre.

Le secteur des communications électroniques est régi par des directives européennes adoptées en 2002. Ainsi que les directives le prévoyaient, la Commission a engagé un processus de révision du cadre réglementaire. Après une large consultation des parties prenantes du secteur, la Commission a publié ses propositions de nouveaux textes réglementaires le 13 novembre 2007, propositions qui ont été transmises au Conseil de l'Union européenne et au Parlement européen. L'adoption de ces textes est fondée sur le principe de parité (codécision) entre le Conseil de l'Union européenne et le Parlement européen, visant à ce qu'aucune des deux institutions ne puisse adopter de législation sans l'assentiment de l'autre. De plus, en cas de désaccord (veto) de la Commission avec le texte adopté par le Parlement et proposé par le Conseil, ce dernier doit se prononcer à l'unanimité pour que le texte puisse être adopté.

1. Les propositions de la Commission

La Commission européenne a rassemblé ses propositions officielles de révision du "paquet télécoms" au sein de trois documents : un nouveau règlement établissant une autorité européenne du marché des communications électroniques (EECMA) et deux propositions de directives modifiant les directives "cadre", "autorisation" et "accès", d'une part, et les directives "service universel et droit des utilisateurs de réseaux de communications électroniques" et "données personnelles et protection de la vie privée", d'autre part.

Contrairement à la précédente révision du cadre réglementaire de 2002, aucune des phases de consultation menées par la Commission n'avait laissé présager de changement majeur, la Commission elle-même ayant toujours affirmé que le cadre actuel était satisfaisant et ne nécessiterait que des adaptations mineures ainsi qu'un renforcement de sa politique sur le spectre. Cependant, un certain nombre des modifications proposées le 13 novembre 2007 changeraient profondément le paysage réglementaire européen, concernant tant l'équilibre institutionnel des analyses de marché que la gestion des fréquences.

Les principaux changements introduits par la Commission dans le cadre actuellement en vigueur ont été²⁰ :

20 - Ces propositions ont été largement détaillées dans le rapport annuel 2007 de l'ARCEP, partie 4, chapitre 1, B.2.

- ◆ la création d'une agence européenne (EECMA) en charge des communications électroniques (absorbant l'Enisa) ;
- ◆ le renforcement de l'indépendance des ARN ;
- ◆ l'extension du pouvoir de veto de la Commission sur les remèdes ;
- ◆ en matière de spectre : une flexibilité accrue dans la gestion du spectre, des pouvoirs d'harmonisation supplémentaires pour la Commission, l'intervention de l'EECMA ;
- ◆ le renforcement de la protection et de l'information auprès des consommateurs ;
- ◆ l'introduction de la séparation fonctionnelle.

Les propositions de la Commission n'ont pas été accueillies très favorablement ni par le Parlement ni par le Conseil, notamment sur les questions d'équilibre institutionnel et de création d'une agence européenne, ainsi que sur le spectre.

2. Les positions du Parlement

Le vote en première lecture du Parlement, le 24 septembre 2008, a donc conduit à des modifications substantielles de la proposition de la Commission :

- ◆ modification du projet d'agence, notamment en termes de gouvernance (le management de cette entité est laissé aux ARN et non plus à un *board* composé de représentants de la Commission et des Etats membres), en termes de compétence (un certain nombre de tâches ne sont plus mentionnées et la fusion avec l'Enisa est abandonnée) et en termes de taille (de 130 personnes à environ 30 personnes) ;
- ◆ modification du projet de veto sur les remèdes : un processus de corégulation entre la Commission et l'entité européenne, avec un rôle important pour cette dernière, est proposé ;



- ◆ concernant le spectre hertzien : modification des dispositions relatives à la neutralité du spectre, afin de les rendre praticables au regard des contraintes physiques liées aux fréquences; maintien de la plupart des mesures d'harmonisation de la gestion du spectre; incitation à la planification stratégique du spectre;
- ◆ introduction de problématiques nouvelles associées aux nouveaux réseaux d'accès (NGA): incitation à procéder à des analyses de marchés géographiques, prise en compte des investissements pour les nouveaux réseaux sous forme de partage de risque entre investisseurs (*risk sharing*), promotion plus marquée de la concurrence par les infrastructures et d'une régulation stable dans le temps;
- ◆ inclusion de plusieurs problématiques liées aux contenus, pour plus de transparence et d'information vis-à-vis des consommateurs, notamment sur les politiques de gestion du trafic et les pratiques illégales dans l'utilisation des réseaux.

3. Les positions du Conseil de l'Union européenne

De leur côté, les Etats membres se sont montrés encore plus réticents que le Parlement à doter la Commission de plus larges pouvoirs en matière d'harmonisation, que ce soit en ce qui concerne la gestion du spectre comme pour ce qui est des pratiques des régulateurs. Ils ont également repoussé toute inflexion dans l'équilibre des institutions en rejetant encore plus fortement que le Parlement l'Agence européenne dotée à part entière d'une personnalité juridique communautaire, afin de garantir l'indépendance du Groupe des régulateurs européens (GRE) vis-à-vis de la Commission. Ils ont en revanche cherché à renforcer la coopération entre le GRE et la Commission.

Ainsi, le Conseil des ministres du 27 novembre 2008 a obtenu un accord politique, formalisé en position commune le 16 février 2009, sur la base de plusieurs dispositions telles que :

- ◆ en ce qui concerne l'entité européenne, l'établissement d'une structure à deux niveaux : d'une part un groupe des régulateurs avec un rôle de conseil aux institutions européennes, ayant un périmètre de compétences clairement restreint aux directives régissant le secteur des communications électroniques. Ce groupe est reconnu dans les directives. Il est appuyé d'autre part par un secrétariat léger dont le statut juridique reste à définir;
- ◆ l'opposition au veto de la Commission sur les remèdes, transformé en avis (suivant un avis de l'entité européenne); en cas de dérogation dans leur décision finale, les ARN devraient le justifier;
- ◆ s'agissant du spectre hertzien : modification des dispositions relatives à la neutralité du spectre très proches de celles du Parlement, mais rejet de la plupart des mesures d'harmonisation de gestion du spectre; intégration d'une partie des projets institutionnels proposés par le Parlement;
- ◆ l'utilisation exceptionnelle et très encadrée de la séparation fonctionnelle (solution proche également de celle du Parlement);

- ◆ l'intégration d'une partie des amendements du Parlement concernant les NGA et les contenus, mais de manière beaucoup plus prudente (rejet de la notion de *risk sharing*).

Cet accord politique a été obtenu difficilement compte tenu :

- ◆ d'une part, des divergences de vues au sein des Etats membres :
 - l'Allemagne, l'Espagne et les Pays-Bas étant particulièrement opposés à tout renforcement d'harmonisation déléguée à la Commission ;
 - le Royaume-Uni et la Suède regrettant le manque d'ambition dans la politique du spectre ;
- ◆ et d'autre part, du veto de la Commission européenne, qui est restée très attachée à ses principales propositions de 2007 (agence, veto, spectre...).

Malgré le veto de la Commission, le Conseil est parvenu à se prononcer à l'unanimité, trois Etats membres s'étant abstenus (Royaume-Uni, Suède, Pays-Bas).

Le GRE a pour sa part examiné les propositions et publié deux déclarations, lors des plénières de Dublin (17 octobre 2008) et de Berlin (5 mars 2009).

4. La deuxième lecture

Les discussions se sont poursuivies au cours de trilogues réunissant Parlement, Conseil et Commission.

Les débats ont consisté principalement à rapprocher les institutions, notamment sur trois principaux enjeux :

- ◆ plus de marge de manœuvre confiée à la Commission par le Conseil sur l'harmonisation de l'usage du spectre et des pratiques de régulation (remèdes notamment) ;
- ◆ une inscription plus formelle de la partie "secrétariat" de l'entité dans l'environnement communautaire, tout en préservant une petite taille et un contrôle par les régulateurs ;
- ◆ trouver un point d'équilibre entre encouragement des investissements et protection de la concurrence.

Le Parlement européen a voté en seconde lecture le 7 mai 2009.

B. Le secteur postal

1. La nouvelle directive postale a fixé à 2011 l'ouverture complète des marchés

La directive de 2002 envisageait que le marché soit totalement ouvert à la concurrence le 1^{er} janvier 2009, sous réserve que les instances européennes, après réalisation d'une étude prospective par la Commission, confirment cette date.

En octobre 2006, la Commission européenne a proposé une nouvelle directive fixant au 1^{er} janvier 2009 l'ouverture complète des marchés postaux. Mais, cette date a fait débat. Le compromis auquel sont parvenus les députés



européens a finalement repoussé l'échéance au 1^{er} janvier 2011, avec la possibilité pour certains Etats membres de bénéficier d'un délai supplémentaire de deux années. Par ailleurs, à partir du 31 décembre 2010, les Etats membres qui auront totalement ouvert leurs marchés postaux à la concurrence pourront refuser d'accorder des autorisations aux opérateurs détenant encore un monopole dans leur pays d'origine (clause de réciprocité provisoire).

Ce nouveau texte prévoit également la faculté pour les Etats membres de mettre en œuvre des mécanismes de compensation lorsque les obligations de service universel constituent une charge inéquitable pour le prestataire. Une nouvelle annexe porte sur les principes de calcul du coût net du service universel et les méthodes de compensation.

2. Les nouvelles dispositions européennes

2.1 Sur le service universel

Le texte reste général, comme l'étaient les directives précédentes, qui laissent à chaque Etat le soin de définir les contours précis d'une gamme minimale comprenant des envois postaux, des colis postaux, des recommandés et envois à valeur déclarée.

La définition des normes de qualité de service et des règles d'accessibilité des bureaux demeure également une prérogative nationale. Les normes de qualité du courrier intra-européen sont fixées par la Commission européenne.

La nouvelle directive postale permet aux Etats de répartir l'obligation comme ils l'entendent entre un ou plusieurs opérateurs, voire de la subdiviser régionalement ou par composante de service, et elle n'exclut expressément aucun mécanisme de financement du service universel.

2.2 Sur les aspects concurrentiels

La possibilité de subordonner l'offre de services postaux à des régimes de déclaration ou d'autorisation demeure, avec la précision que ces régimes ne doivent pas constituer un obstacle à l'entrée sur le marché : en particulier, la directive proscrit la limitation *ex ante* du nombre des prestataires.

A l'instar de la loi postale française de 2005, la directive pose le principe qu'un certain nombre d'installations ou d'informations détenues par le prestataire du service universel doivent être rendues accessibles à ses concurrents, notamment :

- ◆ les boîtes postales en bureau de poste ;
- ◆ les boîtes aux lettres particulières ;
- ◆ le service de réexpédition des envois ;
- ◆ le référentiel des codes postaux.

Sur ces points, la directive reprend des dispositions nationales déjà existantes dans les législations internes de plusieurs pays européens.

2.3 Sur le financement du service universel

L'ouverture totale des marchés repose sur les résultats d'une étude prospective menée par la Commission européenne. L'étude, fondée sur un travail réalisé

par le cabinet PWC et associant l'économiste Paul Kleindorfer, conclut que l'objectif fondamental consistant à offrir durablement un service universel de qualité peut être atteint sans qu'il soit nécessaire de maintenir un service réservé.

La directive permet la mise en œuvre de moyens externes de financement dans certaines conditions :

- ◆ si la prestation du service universel représente un coût net pour l'opérateur qui en est chargé;
- ◆ si ce coût représente une charge financière inéquitable.

Sous ces conditions, un fonds de compensation peut être institué :

- ◆ sur des bases objectives et vérifiables, notamment pour le calcul des contributions;
- ◆ sous le contrôle de l'autorité nationale;
- ◆ en tenant compte des avantages que comporte le fait d'être le prestataire du service universel.

Une annexe détaille la méthode de calcul du coût net des obligations de service universel, qui doit prendre en compte le droit de réaliser un bénéfice raisonnable et les mesures d'incitation à l'efficacité économique.



Partie 1

CHAPITRE 3

Les principaux indicateurs économiques de marché en 2008

A. Les marchés des communications électroniques

Le revenu des opérateurs sur le marché de détail s'élève à 44,2 milliards d'€ en 2008.

La téléphonie mobile

Evolution du marché

- ◆ En valeur 18,6 milliards d'€ (+ 5,6%)
- ◆ En volume 101,8 milliards de minutes (+ 2,3 %)
- ◆ Nombre de clients 58 millions de clients (+ 4,8 %)
- ◆ Taux de pénétration 91,3 % (contre 87,6 % à la fin 2007)

Tendances

- ◆ Facture moyenne par client 27,3 € HT (- 0,3%)

Internet

Evolution du marché

◆ Chiffre d'affaires (haut et bas débit)	5,4 milliards d'€ (+ 16,9%)
◆ Nombre d'abonnés	18,7 millions (+ 8,3%)
dont	
abonnements haut débit	17,7 millions (+ 12,3%)
abonnements bas débit	1 million (- 34,3%)

Tendances

◆ Nombre de lignes dégroupées	6,3 millions (+ 20,9%)
dont	
dégroupage partiel	1,4 million (- 13,6%)
dégroupage total	4,9 millions (+ 36,2%)

La téléphonie fixe

Evolution du marché

◆ En valeur	10,6 milliards d'€ (- 3,7%)
◆ En volume	108,6 milliards de minutes (+ 2,4%)

Tendances

◆ Nombre d'abonnements au service téléphonique	40,7 millions (+ 2,5%)
dont	
abonnements sur lignes analogiques et numériques*	26,3 millions (- 8,5%)
abonnements VoIP (via un accès haut débit)	14,4 millions (+ 31,6%)

* *Essentiellement France Télécom*

Source : ARCEP.

B. Le marché de la correspondance

Evolution du marché

◆ En valeur	8,4 milliards d'€ (+ 1,9%)
◆ En volume	16,2 milliards d'envois (-2,8%)

A l'export

◆ En valeur	424 millions d'€ (- 3,2%)
◆ En volume	430 millions (- 9,1%)

Source : ARCEP.

Partie
2

Présentation
de
l'Autorité

Présentation de l'Autorité

Partie 2

1.	Les missions	57
2.	L'organisation	59
	A. Le Collège	59
	B. L'organigramme	62
3.	Le fonctionnement	65
	A. Les indicateurs de l'activité de l'Autorité	65
	B. Les moyens de l'Autorité	72
	C. Les instances de contrôle de l'Autorité, les relations avec les pouvoirs publics et les autres autorités administratives indépendantes	76
	D. La transparence et la concertation avec les acteurs	81

CHAPITRE 1

Les missions

Partie
2

L'ARCEP est une autorité administrative indépendante créée le 5 janvier 1997, sous le nom d'Autorité de régulation des télécommunications (ART)¹, pour accompagner l'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications, et pour réguler les marchés correspondants.

La loi du 9 juillet 2004² a fait évoluer le cadre réglementaire concernant les communications électroniques en transposant les directives européennes de 2002. Ce nouveau cadre a permis de prolonger – et d'étendre ou d'alléger dans certains cas – les actions de l'Autorité selon des modalités d'intervention plus appropriées, plus souples et plus efficaces.

Dans ce secteur d'activité, le rôle essentiel de l'Autorité est de veiller à l'exercice d'une concurrence effective et loyale au bénéfice des consommateurs sur le marché des communications électroniques.

Le principal outil dont dispose l'Autorité est celui des analyses de marché. Il consiste à définir les marchés pertinents, à désigner les opérateurs puissants et à définir les obligations spécifiques leur incombant, en général sur les marchés de gros – c'est-à-dire les marchés sur lesquels les opérateurs se facturent des prestations entre eux –, pour résoudre les problèmes concurrentiels identifiés. Il s'agit du mode classique de régulation, dite "asymétrique" parce qu'elle ne s'impose pas uniformément à tous les opérateurs présents sur le marché concerné.

L'Autorité a également la faculté de fixer, dans le cadre délimité par la loi, des obligations générales qui s'appliquent à tous les opérateurs, sous réserve qu'elles soient homologuées par le ministre en charge des télécommunications. C'est le principe de la régulation dite "symétrique", qui s'impose de la même manière à chaque opérateur sur le marché, à l'exemple de la portabilité mobile (conservation du numéro lors du passage d'un opérateur mobile à un autre).

L'Autorité dispose en outre d'un pouvoir de sanction à l'encontre des opérateurs ne remplissant pas leurs obligations, et d'une faculté d'intervention pour régler les différends entre opérateurs en matière d'accès au réseau (conditions techniques et tarifaires).

1 - Cf. loi n°96-659 de réglementation des télécommunications du 26 juillet 1996, JO du 27 juillet 1996.

2 - Cf. loi n°2004-669 du 9 juillet 2004 sur les communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle, JO du 10 juillet 2004.

L'attribution des ressources en fréquences et en numérotation est une autre mission essentielle de l'Autorité³. En effet, les opérateurs ont besoin de ces ressources, qualifiées de rares parce que naturellement limitées, pour mener à bien leurs activités. C'est à l'Autorité qu'en a été confiée la gestion.

Enfin, l'Autorité détermine les montants des contributions au financement des obligations de service universel, défini par la loi de 1996, et assure la surveillance des mécanismes de ce financement.

4 - Cf. loi n°2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales, - JO du 21 mai 2005.

En 2005, la loi de régulation postale⁴ a étendu les responsabilités de l'Autorité, devenue à cette occasion l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), en lui ajoutant la mission de veiller à l'ouverture et au bon fonctionnement du marché postal :

- ◆ en délivrant les autorisations d'exercer une activité postale ;
- ◆ en émettant des avis rendus publics sur les tarifs et les objectifs de qualité du service universel ;
- ◆ en approuvant les tarifs du secteur réservé.

Les dispositions législatives encadrant le statut et le rôle de l'ARCEP sont rassemblées dans le code des postes et des communications électroniques (CPCE).

CHAPITRE 2

Partie
2

L'organisation

A. Le Collège

L'Autorité se compose d'un Collège de sept membres. Trois d'entre eux sont nommés par le président de la République; les quatre autres sont désignés par le président de l'Assemblée nationale et par le président du Sénat.

Le Collège en mai 2009

*Au premier rang, de gauche à droite :
Joëlle Toledano, Jean-Ludovic Silicani (président), Edouard Bridoux.
Au deuxième rang, de gauche à droite :
Denis Rapone, Nicolas Curien, Daniel-Georges Courtois, Patrick Raude.*

Le président de l'Autorité est nommé par le président de la République, sur proposition du Premier ministre. Depuis la loi du 5 mars 2007 relative à la télévision du futur¹, cette nomination intervient après avis des commissions parlementaires.

Les membres du Collège ne sont pas révocables, leur mandat de six ans n'est pas renouvelable et leur fonction est incompatible avec toute autre activité professionnelle, mandat national ou emploi public.

¹ - Loi n°2007-309 du 5 mars 2007 relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur, JO du 7 mars 2007.

Trois membres du Collège ont été nommés par décret du président de la République :

- ◆ en qualité de président, Jean-Ludovic Silicani ;
- ◆ en qualité de membres, Edouard Bridoux et Patrick Raude.

Deux membres du Collège ont été nommés par le président du Sénat :

- ◆ en qualité de membres, Nicolas Curien et Denis Rapone.

Deux membres du Collège ont été nommés par le président de l'Assemblée nationale :

- ◆ en qualité de membres, Daniel-Georges Courtois et Joëlle Toledano.

Fin 2008, Paul Champsaur, président, et Gabrielle Gauthey, membre du Collège, ont quitté l'Autorité au terme de leur mandat de six ans. Ils ont été remplacés respectivement par Jean-Claude Mallet et Daniel-Georges Courtois.

Pour des raisons strictement personnelles et de santé, Jean-Claude Mallet a remis sa démission au président de la République le 29 avril 2009.

2 - Conformément à l'article L.130 du code des postes et des communications électroniques.

Après avis² favorable des commissions parlementaires compétentes, Jean-Ludovic Silicani a été nommé président de l'Autorité par décret du président de la République en date du 8 mai 2009.



Jean-Claude Mallet,
président de l'ARCEP
de janvier à mai 2009.



Jean-Ludovic Silicani,
président de l'ARCEP
depuis le 8 mai 2009.

Une charte de déontologie pour les membres du Collège de l'ARCEP

L'ARCEP est une autorité administrative indépendante tant à l'égard des pouvoirs politiques que des acteurs économiques et sociaux. Cela se traduit pour les membres de l'Autorité, pendant et après la durée de leurs fonctions, par le respect, d'une part, des exigences déontologiques s'appliquant à tous les agents publics et, d'autre part, d'obligations particulières, propres à l'exercice de ces fonctions.

L'ARCEP a adopté une charte de déontologie qui rappelle les principes déontologiques s'appliquant à chacun de ces deux volets.

Les règles déontologiques qui s'appliquent à tout agent public sont les suivantes :

- ◆ le respect du secret professionnel ;
- ◆ l'obligation de discrétion, tout particulièrement pendant la durée des procédures de règlements de différends et des procédures de sanctions pour répondre à l'exigence d'impartialité qui s'impose aux membres de l'ARCEP ;
- ◆ le devoir de réserve, qui impose que toute expression publique doive être notifiée au président de l'Autorité afin qu'il s'assure qu'aucune position engageant l'ARCEP ne soit prise en contradiction avec celle de l'institution ;
- ◆ le déport, lorsqu'un membre de l'Autorité estime en conscience, au regard des principes d'impartialité et d'indépendance, qu'il ne peut prendre part aux délibérations sur un des sujets inscrits à l'ordre du jour ;
- ◆ l'interdiction de la prise illégale d'intérêts, comme stipulé par la loi du 13 juillet 1983 interdisant aux fonctionnaires de "*prendre, par eux-mêmes ou par personne interposée, dans une entreprise soumise au contrôle de l'administration à laquelle ils appartiennent ou en relation avec cette dernière, des intérêts de nature à compromettre leur indépendance*".

La charte de déontologie prévoit des dispositions particulières aux membres de l'ARCEP :

- ◆ l'interdiction de la prise, directe ou indirecte, d'intérêts dans les entreprises du secteur postal ou des secteurs des communications électroniques, de l'audiovisuel ou de l'informatique ;
- ◆ l'incompatibilité avec tout mandat national ainsi que toute activité professionnelle et tout autre emploi public ;
- ◆ l'interdiction d'être membre de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPPCE).

Les anciens membres de l'Autorité doivent recueillir l'avis de la commission de déontologie s'ils souhaitent exercer une activité dans le secteur privé, alors qu'ils ont quitté l'ARCEP depuis moins de trois ans.

B. L'organigramme

au 1^{er} juin 2009

Relations institutionnelles

Patricia LEWIN

Synthèse et prospective

Nicolas POTIER

Ressources humaines, administration et finances

Ressources humaines et moyens de l'ARCEP, documentation, Intranet.

Claire BERNARD

Adjointe : Elisabeth CHEHU-BEIS

Affaires juridiques

Aspects juridiques de l'activité de l'ARCEP, sécurité juridique des décisions.

Joëlle ADDA

Adjoint : Loïc TAILLANTER

Affaires européennes et internationales

Action européenne et internationale de l'ARCEP.

Anne LENFANT

Adjoint : Joël VOISIN-RATELLE

Economie et prospective

Coordination des analyses économiques. Service et annuaire universels. Observatoires et études externes. Prospective.

Isabelle KABLA-LANGLAIS

Adjoint : Nicolas DEFFIEUX

Ressources humaines et relations sociales

Catherine AUTIER

Programmation, budget et contrôle de gestion
Bernard THOUVIGNON

Systèmes d'information et affaires générales
Pierre-Jean DARMANIN

Documentation
Elisabeth CHEHU-BEIS

Procédures, fréquences, audiovisuel, interconnexion et consommateurs

Loïc TAILLANTER

Nouvelles régulations, nouveaux réseaux, collectivités et Europe
Laurent PERRIN

Affaires européennes

Françoise LAFORGE

Relations internationales
Joël VOISIN-RATELLE

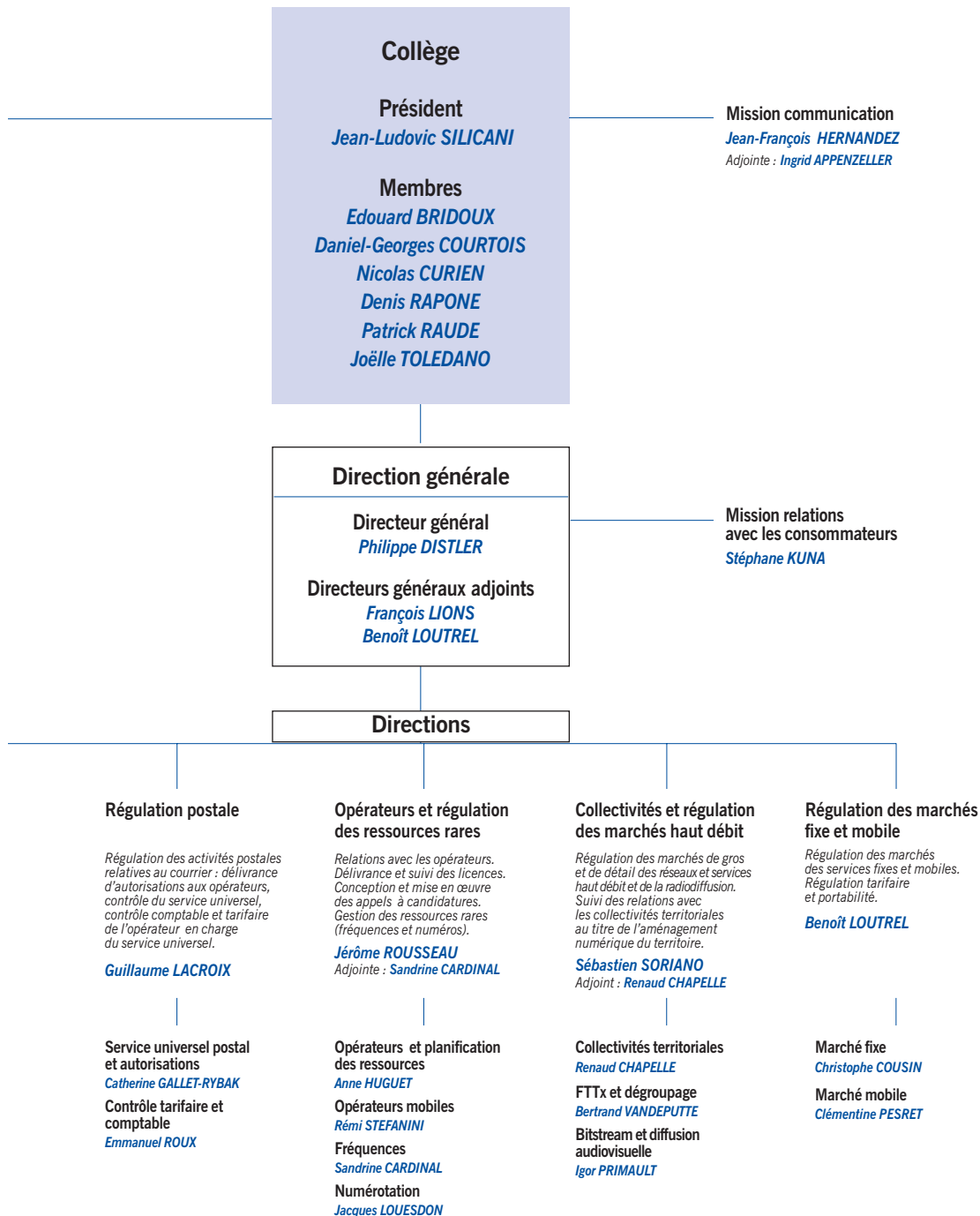
Coordination UIT et normalisation
Marie-Thérèse ALAJOUANINE

Analyses économiques et concurrentielles

Nicolas DEFFIEUX

Economie des réseaux et services
Gaëlle NGUYEN

Observatoire des marchés et études externes
Sylvie DUMARTIN



CHAPITRE 3

Partie

Le fonctionnement

A. Les indicateurs de l'activité de l'Autorité

1. Les avis et décisions

L'essentiel de l'activité de l'ARCEP se matérialise sous la forme de décisions et d'avis pris par le Collège. Conformément à la règle du *quorum*, le Collège ne peut prendre une décision que si au moins cinq membres sur sept sont présents lors des délibérations.

En 2008, le Collège a adopté 1 457 avis et décisions¹.

¹ - Sur ce total,
10 décisions ont été
annulées par la suite.

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Avis et décisions adoptés	458	1 047	1 159	1 365	1 299	1 200	1 340	1 126	1 160	1 287	1 114	1 457

Source : ARCEP.

1.1 Les avis

L'Autorité est consultée pour avis sur les projets de loi, de décret ou de règlement relatifs au secteur postal ou à celui des communications électroniques. Elle peut également donner des avis au Conseil de la concurrence lorsqu'elle est saisie².

² - Art. L.5-8 et
L. 36-10 du CPCE.

L'ARCEP a rendu 66 avis en 2008, dont :

- ◆ 21 avis sur des projets de lois, de décrets et d'arrêtés ;
- ◆ 15 avis donnés au Conseil de la concurrence ;
- ◆ 4 avis sur des décisions tarifaires de La Poste ;
- ◆ 15 avis sur des décisions tarifaires de France Télécom ;
- ◆ 11 avis sur des demandes diverses.

1.2 Les décisions

En 2008, l'Autorité a adopté 1391 décisions, dont :

- ◆ 277 décisions concernent les ressources en numérotation, dont 1 décision de portée générale;
- ◆ 1 012 décisions concernent les ressources en fréquences, dont 10 décisions de portée générale;
- ◆ 2 portent sur les autorisations postales;
- ◆ 7 sont relatives à des règlements de différends;
- ◆ 93 décisions portent sur des demandes diverses.

Par ailleurs, 12 procédures de sanction ont été ouvertes en 2008.

Il convient de noter que plus de la moitié des décisions adoptées concernent l'attribution de ressources aux opérateurs, que ce soit en numérotation ou en fréquences; cette activité constitue une part importante de l'activité du régulateur dans le domaine des communications électroniques.

2. Les opérateurs autorisés

2.1 Les opérateurs de communications électroniques

Le régime déclaratif

3 - Loi n°2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle, JO du 10 juillet 2004.

La loi du 9 juillet 2004³ a modifié considérablement le cadre réglementaire applicable en France, non seulement du point de vue du régime d'autorisation lui-même mais également en ce qui concerne le périmètre des acteurs soumis à déclaration.

Ainsi, l'article L.33-1 du CPCE dispose que l'établissement et l'exploitation des réseaux ouverts au public et la fourniture au public des services de communications électroniques sont libres, sous réserve d'une déclaration préalable auprès de l'Autorité.

Le régime d'encadrement préalable de la liberté d'exercice des activités de télécommunications (autorisation) a donc cédé la place à un régime où la liberté s'exerce immédiatement sur simple déclaration.

Toutefois, le régime d'autorisation est maintenu en ce qui concerne l'utilisation de ressources rares (fréquences et numéros).

4 - La liste complète des opérateurs télécoms déclarés auprès de l'ARCEP est disponible sur le site Internet de l'Autorité : www.arcep.fr.

Au 31 décembre 2008, l'ARCEP recensait 823 opérateurs déclarés⁴ : 793 opérateurs fixes et 30 opérateurs mobiles, dont 8 opérateurs à la fois fixes et mobiles.

Fin 2008, 8 des opérateurs mobiles déclarés l'étaient pour l'outre-mer et 14 étaient des opérateurs mobiles virtuels (MVNO).

C'est au total 103 nouveaux opérateurs qui se sont déclarés en 2008.

Au cours de l'année, 49 opérateurs fixes ont déclaré mettre fin à leur activité : 17 d'entre eux fournissaient un service téléphonique.

2.2 Les opérateurs postaux

En 2008, l'ARCEP a délivré 2 autorisations postales.

Au total, la France compte 21 opérateurs postaux autorisés en mars 2009. Deux d'entre eux ont une autorisation leur permettant d'exercer une activité à l'échelle nationale : La Poste et Adrexo.

Toutefois, le groupe Spir Communication, maison mère d'Adrexo, a annoncé début 2008 l'arrêt de son activité dans le secteur postal, compte tenu du délai supplémentaire de deux ans (1^{er} janvier 2011 au lieu du 1^{er} janvier 2009) décidé par le Parlement européen et le Conseil pour l'ouverture totale du secteur à la concurrence⁵.

Par ailleurs, l'année 2008 a été marquée par la disparition de la société Activ' Courrier.

5 - Dans les faits, Adrexo poursuit toujours une activité postale résiduelle à travers son offre "Combimail", justifiant le maintien de son autorisation postale.

Les autorisations postales délivrées par l'ARCEP au 5 mars 2009

Nom de l'entreprise	Date de l'autorisation	Activité autorisée	Marque / logo
Adrexo	13 juin 2006	correspondance intérieure	
Alternative Post	19 avril 2007	correspondance intérieure	
Althus	7 septembre 2006	correspondance intérieure	
Brunet	9 octobre 2008	correspondance intérieure	
Ciblex	10 juin 2008	correspondance intérieure	
Courrier Plus	2 octobre 2007	correspondance intérieure	
Courrier Services 03	28 juin 2007	correspondance intérieure	
De Post-La Poste (Belgique)	5 décembre 2006	correspondance transfrontalière sortante	
Deutsche Post AG	29 juin 2006	correspondance transfrontalière sortante	
Deutsche Post Global Mail France	15 mars 2007	correspondance transfrontalière sortante	
DHL Express France SAS	25 octobre 2007	correspondance transfrontalière sortante	
G3 Worldwide France	5 décembre 2006	correspondance transfrontalière sortante	
IMX France	22 juin 2006	correspondance transfrontalière sortante	
JS Activ'	19 avril 2007	correspondance intérieure	
La Poste (France)	26 octobre 2006	correspondance intérieure et correspondance transfrontalière sortante	
LET France routage	25 octobre 2007	correspondance intérieure et correspondance transfrontalière sortante	
Press'tissimo	31 mai 2007	correspondance intérieure	
ProCourier	28 juin 2007	correspondance intérieure	
Royal Mail	15 mars 2007	correspondance transfrontalière sortante	
Solgeco 26	5 décembre 2006	correspondance intérieure	
Stamper's	7 septembre 2006	correspondance intérieure	
Swiss Post International	7 septembre 2006	correspondance transfrontalière sortante	

3. Le règlement des différends

3.1 Rappels

Le législateur a donné compétence à l'Autorité concernant le règlement des litiges entre opérateurs⁶.

6 - Art. L. 36-8 du CPCE.

L'Autorité peut ainsi être saisie d'une demande de règlement de différend entre opérateurs portant sur les refus d'accès ou d'interconnexion, en cas d'échec des négociations commerciales ou de désaccord sur la conclusion ou l'exécution d'une convention d'interconnexion ou d'accès à un réseau de communications électroniques.

En outre, en cas d'échec des négociations commerciales, l'Autorité peut également être saisie sur des différends relatifs à la mise en œuvre des obligations des opérateurs prévues par le code et notamment celles portant sur :

- ◆ les possibilités et les conditions d'une utilisation partagée des installations existantes situées sur le domaine public ou sur une propriété privée ;
- ◆ les conditions techniques et financières de la fourniture des listes d'abonnés pour l'édition d'un annuaire universel ;
- ◆ les conditions techniques et tarifaires d'exercice d'une activité d'opérateur de communications électroniques ou d'établissement, de mise à disposition ou de partage des réseaux et infrastructures de communications électroniques par les collectivités territoriales ;
- ◆ la conclusion ou l'exécution de la convention d'itinérance locale.

L'Autorité se prononce sur ces litiges dans un délai de quatre mois – voire six mois en cas de circonstances exceptionnelles – après avoir mis les parties à même de présenter leurs observations. Les décisions de l'Autorité sont motivées et sont rendues publiques, sous réserve des secrets protégés par la loi, et sont notifiées aux parties. Elles peuvent faire l'objet d'un recours en annulation ou réformation devant la cour d'appel de Paris dans un délai d'un mois à compter de leur notification.

3.2 Les décisions adoptées en 2008

Demandes de règlements de différends pour lesquelles une décision a été rendue en 2008

Date de la demande	Demandeur	Défendeur	Objet du litige	Date de la décision rendue
19 novembre 2007	Neuf Cegetel	France Télécom	Conditions techniques et de tarification des badges d'accès aux sites de France Télécom	décision n° 08-0004 du 8 janvier 2008 (désistement)
1 ^{er} avril 2008	Neuf Cegetel	France Télécom	Conditions tarifaires des câbles de renvoi de la convention d'accès à la boucle locale	décision n° 08-0839 du 24 juillet 2008
5 juin 2008	Prosodie	Free SAS	Conditions de la facturation d'un numéro court	décision n° 08-0897 du 29 juillet 2008 (non-lieu à statuer)
18 juillet 2008	France Télécom	Numericable	Communication des offres d'accès au réseau de Numericable	décision n° 08-1207 du 4 novembre 2008
18 juillet 2008	France Télécom	NC Numericable	Communication des offres d'accès au réseau de NC Numericable	
28 juillet 2008	Intercâble Réunion SAS	France Télécom	Accès aux infrastructures de génie civil de France Télécom	décision n° 08-1365 du 9 décembre 2008
16 octobre 2008	Intercâble Réunion SAS	France Télécom	Mesures conservatoires concernant l'accès aux infrastructures de génie civil de France Télécom	décision n° 08-1208 du 25 novembre 2008

3.3 Analyse des décisions de règlements de différends adoptées en 2008

3.3.1 Le différend entre Neuf Cegetel et France Télécom

Le 24 juillet 2008, l'Autorité s'est prononcée sur un différend opposant Neuf Cegetel et France Télécom⁷.

Neuf Cegetel avait en effet saisi l'ARCEP au sujet de la convention d'accès à la boucle locale de France Télécom, et notamment sur les dispositions relatives aux tarifs de la prestation de câbles de renvoi et aux frais de résiliation des accès.

L'opérateur alternatif avait ainsi demandé à l'Autorité :

- ◆ de supprimer la facturation de son parc de câbles de renvoi installé antérieurement au 1^{er} janvier 2008 et de rembourser le trop-perçu au titre de la différence entre les sommes versées à la date d'exécution de la décision et les coûts réels exposés par elle sur cette même période ;
- ◆ de modifier la convention de dégroupage afin, notamment, de supprimer la facturation à Neuf Cegetel des frais de résiliation des accès, sous certaines réserves.

L'Autorité a décidé qu'à compter du 4 février 2008, France Télécom appliquera aux prestations de câbles de renvoi facturées à Neuf Cegetel les tarifs prévus par l'offre de référence d'accès à la boucle locale publiée le 15 mai 2008.

S'agissant de ses demandes relatives aux frais de résiliation, Neuf Cegetel s'est désisté.

⁷ - Décision de l'ARCEP n° 08-0839 du 24 juillet 2008.

3.3.2 Le différend entre France Télécom et Numericable

Le 4 novembre 2008, l'Autorité s'est prononcée sur le différend opposant les sociétés France Télécom d'une part, et Numericable et NC Numericable⁸ d'autre part, concernant la communication des offres d'accès au réseau du câblo-opérateur⁹.

8 - Bien que la marque du groupe soit désormais baptisée "Numericable", la gestion est encore administrée entre deux sociétés distinctes : Numericable SAS et NC Numericable SA (ex-Noos). L'entreprise est détenue à 100% par le groupe Ypso France.

France Télécom s'était plainte du refus opposé par Numericable et NC Numericable de communiquer les offres d'accès à son réseau qu'elles proposent aux opérateurs, constituant ce faisant une méconnaissance des dispositions de l'article D. 99-10 du CPCE qui enjoint aux opérateurs de communiquer les conditions techniques et tarifaires, ainsi que les informations concernant la disponibilité sur le territoire national de l'offre ou des offres d'accès à leur réseau qu'ils proposent aux autres opérateurs dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

L'Autorité a rejeté les demandes de France Télécom.

9 - Décision de l'ARCEP n°08-1207 du 4 novembre 2008.

3.3.3 Le différend entre Intercâble Réunion SAS et France Télécom

Le 9 décembre 2008, l'Autorité s'est prononcée sur le différend opposant les sociétés Intercâble Réunion SAS et France Télécom¹⁰.

10 - Décision de l'ARCEP n°08-1208 du 25 novembre 2008.

Intercâble Réunion avait demandé à l'ARCEP :

11 - Conventions LGC-DPR et LGC-ZAC.

◆ d'imposer à France Télécom de respecter les engagements contractuels pris en exécutant de bonne foi les conventions¹¹ qu'elle a signées avec Intercâble ;

12 - Décision de l'ARCEP n°08-0835 du 24 juillet 2008.

◆ d'enjoindre à France Télécom de proposer des conventions d'accès à son infrastructure de génie civil et à sa boucle locale qui soient adaptées aux besoins d'Intercâble dans des conditions tarifaires et techniques raisonnables et non discriminatoires et d'enjoindre à France Télécom d'adapter ces conventions conformément aux amendements proposés par Intercâble dans son courrier du 30 mai 2008 dans des conditions administratives, tarifaires et techniques équitables, transparentes et non discriminatoires ;

◆ d'enjoindre à France Télécom, conformément aux obligations¹², de transmettre à Intercâble des informations préalables sur l'état de ses infrastructures de génie civil et, le cas échéant, qu'elle procède à la désaturation de son réseau ;

◆ de désigner un expert.

L'Autorité a rejeté la demande d'Intercâble Réunion.

4. Les recours contre les décisions de l'Autorité

Les décisions prises par l'Autorité sont susceptibles de recours devant les juridictions administratives (Conseil d'Etat pour les décisions du Collège ou tribunal administratif pour celles prises, en vertu de leur pouvoir propre, par le président ou le directeur général). Les décisions statuant sur des règlements de différends relèvent, quant à elles, de la cour d'appel de Paris.

En 2008, huit décisions ont fait l'objet d'un recours devant le Conseil d'Etat et vingt devant le tribunal administratif. Deux recours ont été déposés devant la cour d'appel de Paris contre deux décisions de règlements de différends.

Décisions ayant fait l'objet d'un recours auprès du Conseil d'Etat et pour lesquelles un arrêt a été rendu en 2008

Demandeurs	Date du recours	Objet du recours	Objet du litige	Arrêts rendus
La Poste	11 septembre 2007	Décision de l'Autorité n°07-0443 du 15 mai 2007	Recours en annulation de la décision de l'Autorité du 15 mai 2007 relative aux spécifications des systèmes de comptabilisation, en application de l'article L. 5-2, 6° du CPCE et la décision du 11 juillet 2007 rejetant le recours gracieux formé par La Poste.	Arrêt du 7 mai 2008 : rejet
UFC-Que choisir	4 décembre 2007	Décision de l'Autorité n°07-0810 du 4 octobre 2007	Recours en annulation (fond) de la décision du 4 octobre 2007 de l'Autorité relative à la facturation du prix moyen d'une terminaison d'appel mobile.	Arrêt du 19 mai 2008 : rejet
UFC-Que choisir	4 décembre 2007	Décision de l'Autorité n°07-0810 du 4 octobre 2007	Recours en annulation (référé) de la décision du 4 octobre 2007 de l'Autorité relative à la facturation du prix moyen d'une terminaison d'appel mobile.	Ordonnance du 18 janvier 2008

4.1 Le recours de La Poste

Dans son arrêt du 7 mai 2008¹³, le Conseil d'Etat a précisé que la mission de contrôle et de vérification de l'équilibre des conditions de financement du service universel postal confiée à l'ARCEP¹⁴ lui permet de demander à La Poste de communiquer annuellement les informations qui lui sont nécessaires pour apprécier les conditions économiques et financières dans lesquelles La Poste assure le service universel postal.

4.2 Le recours de l'UFC-Que choisir

Dans son arrêt rendu le 19 mai 2008, le Conseil d'Etat a rejeté la demande formée par l' UFC-Que Choisir contre la décision de l'ARCEP du 4 octobre 2007¹⁵ relative à la terminaison d'appel vocal mobile. L'association avait en effet demandé :

- ◆ l'annulation de l'article 25 de la décision de l'Autorité en ce qu'elle aurait fixé des plafonds supérieurs aux coûts encourus par les opérateurs de téléphonie mobile;
- ◆ d'ordonner à l'Autorité de prendre une nouvelle décision, de manière à ce que le plafond de référence soit davantage réduit, aux alentours de 1 c€ par minute, dès 2008 pour tous les opérateurs.

Le Conseil d'Etat, sur l'examen de l'erreur de droit, précise que "conformément aux dispositions de l'article D. 311 du [CPCE], l'ARCEP pouvait légalement prendre en compte les prix en vigueur sur les marchés comparables à l'étranger; qu'en tenant compte du risque de déséquilibres entre opérateurs européens introduit par des régulations divergentes à l'échelle européenne sur la terminaison d'appel, l'ARCEP n'a pas commis d'erreur de droit".

13 - Arrêt du 7 mai 2008 rejetant la demande formée par La Poste contre la décision de l'Autorité n°07-0443 du 15 mai 2007 relative aux spécifications des systèmes de comptabilisation, prise en application de l'article L. 5-2, 6° du CPCE ainsi que contre la décision du 11 juillet 2007 rejetant son recours gracieux contre cette décision.

14 - Art. L.2, L.5-2 et R.1-1-16 du CPCE.

15 - Décision de l'ARCEP n°07-0810 du 4 octobre 2007.

Sur les niveaux de terminaison d'appel retenus, le Conseil d'Etat en reste au contrôle de l'erreur manifeste d'appréciation.

Sur le grief tiré de ce que les niveaux retenus permettaient nécessairement aux opérateurs d'abuser de leur position dominante, le Conseil d'Etat l'a écarté simplement en considération du système de plafonnement retenu. Il a écarté enfin les griefs de tarifs d'éviction, d'aide d'Etat et de violation du principe d'égalité devant les charges publiques comme n'étant *"pas assortis des précisions permettant d'en apprécier le bien-fondé"*.

B. Les moyens de l'Autorité

1. Les moyens budgétaires

Pour 2008, la dotation budgétaire de l'ARCEP a été fixée par le Parlement à 22,36 millions d'€ d'autorisations d'engagement et 22,16 millions d'€ de crédits de paiement, dont 13,93 millions d'€ pour les dépenses de personnel. Les crédits de fonctionnement sont fixés à 8,43 millions d'€ d'autorisations d'engagement et 8,32 millions d'€ de crédits de paiement. L'Autorité n'a pas bénéficié de reports de crédits de paiement comme antérieurement, du fait d'une décision prise par le gouvernement au printemps 2008 de gel généralisé des reports.

En 2008, l'ARCEP a constitué l'action 8 "Régulation des communications électroniques et des postes" du programme 199 "Régulation et sécurisation des échanges de biens et services", inclus dans la mission du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi "Développement et régulation économiques". La loi de finances 2009 a rattaché l'ARCEP au nouveau programme 134 "développement des entreprises et de l'emploi" de la mission "Economie" de ce ministère.

En 2009, le montant total de la dotation budgétaire demeure fixé à 22,36 millions d'€ en autorisations d'engagement et 22,16 millions d'€ de crédits de paiement, dont 8,2 millions d'€ en autorisations d'engagement et 8 millions d'€ en crédits de paiement consacrés au fonctionnement. Le plafond d'emplois autorisés reste stable à 174 équivalents agents temps plein.

Pour 2008, il ressort de la comptabilité analytique de l'Autorité que les coûts totaux ordonnancés¹⁶ – c'est-à-dire les dépenses effectives au cours de l'exercice – se sont élevées à 21,8 millions d'€, dont 6,9 millions d'€ correspondant aux coûts administratifs liés à la gestion et au suivi du régime des autorisations générales et individuelles délivrées par l'ARCEP. Le montant facturé aux opérateurs en 2008 au titre de la taxe administrative et de la redevance de gestion s'est élevé quant à lui à 7,7 millions d'€.

¹⁶ - Ces coûts sont uniquement ceux de l'ARCEP et ne tiennent pas compte des coûts encourus par d'autres entités administratives, comme le ministère en charge des communications électroniques et des postes ou l'Agence nationale des fréquences (ANFR), chargés de suivre certains dossiers en commun avec l'Autorité.

Taxes et redevances

L'Autorité assure, pour le compte du budget général de l'Etat, des ordres de paiement en ce qui concerne les taxes et redevances.

Outre la taxe administrative due par tous les opérateurs de communications électroniques, une taxe de numérotation est due au titre des attributions et réservations de numéros. Aussi, les titulaires d'autorisations de fréquences sont également soumis au paiement de redevances de mise à disposition et de gestion des fréquences qu'ils utilisent.

En 2008, l'ARCEP a facturé 305 millions d'€ de redevances principalement issues des redevances de fréquences (attribution des licences, renouvellement des autorisations d'utilisation des fréquences GSM) et 25 millions d'€ de taxes de numérotation et taxes administratives. Ces montants ont été intégralement reversés au budget général de l'Etat.

Par ailleurs, l'ARCEP s'est engagée en 2008 dans une démarche "qualité" pour les activités de facturation des taxes et redevances, qui a donné lieu à certification de conformité à la norme ISO 9001 par l'Afnor.

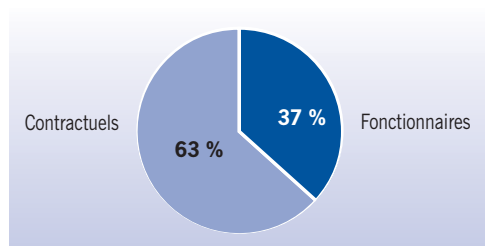
2. Les ressources humaines

En 2008, l'ARCEP a recruté 15 personnes.

Les effectifs de l'Autorité sont passés de 165 collaborateurs au 31 décembre 2007 à 169 au 31 décembre 2008 (79 femmes, 90 hommes).

Au 31 décembre 2008, l'Autorité comptait 62 fonctionnaires et 107 contractuels (contre 64 et 101 un an auparavant). L'Autorité compte 126 emplois de catégorie A et A+, un nombre en légère augmentation par rapport à l'année précédente (représentant 74 % de l'effectif fin 2008).

Répartition des effectifs au 31 décembre 2008



La moyenne d'âge des agents au 31 décembre 2008 est de 41,1 ans (49 ans pour les fonctionnaires et un peu plus de 36 ans pour les contractuels).

Le budget consacré à la formation professionnelle des agents de l'Autorité s'est élevé à 172 k€ en 2008.

Le comité technique paritaire de l'Autorité a été consulté à deux reprises :

- ◆ en juin 2008, sur le dispositif d'aménagement du temps de travail et les dispositions relatives à la formation ;
- ◆ en décembre 2008, sur le dispositif du compte épargne-temps.

La troisième réunion de la commission consultative paritaire, créée en 2005 pour examiner les cas individuels des agents contractuels, s'est tenue en décembre 2008.

3. Les enquêtes et les études commanditées par l'ARCEP

L'évolution rapide du secteur, la technicité et l'importance des questions liées à la régulation ont amené l'ARCEP à recourir à des expertises de nature technique, économique, statistique ou juridique.

Les travaux des cabinets de consultants permettent à l'ARCEP de bénéficier de compétences spécialisées, d'avis neutres et extérieurs. Il s'agit donc le plus souvent d'outils de travail qui ne sont pas destinés à être rendus publics. Néanmoins, certaines études, enquêtes d'usages ou enquêtes de qualité de service ont vocation à informer le secteur, notamment les consommateurs, et sont mises à la disposition du public sur le site Internet de l'Autorité.

En 2008, le budget consacré aux études s'est élevé à environ 1,5 million d'€. 24 études ont été engagées pour un montant moyen de 61 021 € et une durée moyenne de six mois.

Les études, pourquoi, comment ?

L'objectif

Le recours à des expertises techniques, économiques, statistiques ou juridiques externes est nécessaire pour assister l'Autorité dans l'exercice de ses missions.

D'autres études correspondent à des engagements d'origine réglementaire de type "audit" ou à des enquêtes de mesure de la qualité de service (téléphonie mobile, services 118...) pour le bénéfice du consommateur. Enfin, l'Autorité achète des études de marchés non disponibles en formats multichiens.

Au total, plus d'une soixantaine de consultants ont fait bénéficier l'ARCEP de leur expertise depuis 1997, date de la création de l'Autorité.

La déontologie

Un soin minutieux est apporté à ce que l'intervention du consultant sélectionné pour réaliser l'étude ne pose pas de problème de conflit d'intérêts. L'Autorité veille en outre à ce que le consultant et ses collaborateurs respectent les clauses de confidentialité incluses dans les conventions et contrats.

La publicité

Les titres des études sont publiés au *Bulletin officiel des annonces des marchés publics* (BOAMP) ainsi que sur le site Internet de l'Autorité (www.arcep.fr) : les consultants sont invités à s'abonner à la liste de diffusion du site pour recevoir les nouveautés, parmi lesquelles figurent les études que l'ARCEP projette de lancer.

Liste thématique des principales études externes 2008

Régulation des marchés fixes et mobiles

Modélisation de coûts d'un opérateur efficace actif dans les DOM

Points hauts

Harmonisation des processus opérationnels pour la mutualisation de la partie terminale des réseaux fibre optique

Impact des réseaux d'initiative publique *

Régulation du secteur postal : appui opérationnel

Les routeurs et La Poste

Analyse comparative des modes de rémunération des dépositaires

Observation du marché et enquêtes

Suivi des tarifs de détail des communications résidentielles

Diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française avec le CGTI * ♦

Enquête auprès des ménages portant sur les objets distribués et la consommation de services postaux

Suivi du marché des services à valeur ajoutée (SVA)

Analyse et prospective

Impact dans la productivité des entreprises françaises de l'utilisation de services d'accès mobile à haut débit

Enjeux culturels pour le grand public de l'accès au haut débit mobile

Apport du haut débit mobile dans l'inclusion sociale

Evolution des stratégies de migration des réseaux vers une architecture NGN

Offres d'abondance

Qualité de service et audits

Qualité de service des opérateurs mobiles (2G-3G) voix *

Qualité de service des opérateurs mobiles (2G-3G) données *

Mesure de la qualité de service des Colissimo guichet et des réclamations de La Poste

Audit sur le chiffre d'affaires en services de communications électroniques 2007

Qualité de service des renseignements téléphoniques accessibles par les numéros 118 XYZ y compris leur base annuaire *

Audit des indicateurs de qualité du service universel de France Télécom

* Etudes disponibles sur le site Internet de l'ARCEP : www.arcep.fr.

♦ Enquête pilotée conjointement par le Conseil général des technologies de l'information (CGTI) et l'ARCEP.

4. Le système d'information

L'Autorité s'est dotée en 2008 d'un système d'information fondé sur la technologie des serveurs virtuels. Cette démarche innovante permet plus de souplesse dans l'utilisation des ressources tout en garantissant la sécurité de l'information. Outre la messagerie professionnelle déjà accessible depuis l'extérieur en mode sécurisé, les services informatiques de l'Autorité progressent dans la mise en place des technologies de la mobilité (accès à distance aux fichiers et aux serveurs).

5. La documentation

Le centre de documentation de l'ARCEP dispose d'un fonds documentaire très spécifique, de nature réglementaire, économique et technique, couvrant aussi bien l'Europe que l'international dans le domaine des télécommunications, ainsi que dans le domaine postal. Il traite des demandes internes et externes.

Le centre de documentation de l'ARCEP reçoit le public sur rendez-vous, l'après-midi (tél : + 33 1 40 47 70 48).

Un tiers des demandes extérieures provient de sociétés du secteur des télécommunications, le reste étant issu des professions juridiques, des administrations, des universitaires, des consultants, des banques, des journalistes et des particuliers.

Outre la mise en place d'un système de veille juridique, économique et technique pour diffuser une information au plus près de l'actualité du secteur, la documentation a acheté, en 2008, de nombreuses études multiclients auprès de consultants.

Elle a également mis en place, sur l'Intranet de l'Autorité, un système de diffusion sélective de l'information (DSI) qui alerte en temps réel les membres du Collège et les collaborateurs des services de l'arrivée et de la disponibilité des documents pertinents pour leur activité (logiciel documentaire Kentika).

C. Les instances de contrôle de l'Autorité, les relations avec les pouvoirs publics et les autres autorités administratives indépendantes

1. Les relations avec le Parlement, les juges, les pouvoirs publics et les autres institutions publiques

Comme toutes les institutions de l'Etat, l'Autorité fait l'objet d'un contrôle par le Parlement (son président a ainsi été auditionné à plusieurs reprises en 2008 par des parlementaires ou des commissions parlementaires), ainsi que par les juridictions (huit de ses décisions ont fait l'objet, en 2008, d'un recours).

Par ailleurs, l'Autorité entretient des contacts réguliers avec le gouvernement, l'Autorité de la concurrence, le CSA et les autres institutions publiques.

1.1 Le contrôle parlementaire

1.1.1 Le contrôle des activités de l'Autorité par le Parlement

Les parlementaires exercent un contrôle sur les activités de l'Autorité, afin notamment de garantir l'indépendance du régulateur.

Ce contrôle impose à l'Autorité ¹⁷ :

17 - Art. L.135 du CPCE.

- ◆ l'obligation de publier chaque année, avant le 30 juin, un rapport public d'activité qui rend notamment compte de l'application des dispositions législatives et réglementaires dans les secteurs des communications électroniques et des postes, et de l'adresser au Parlement;
- ◆ le devoir de rendre compte de ses activités et de ses résultats devant les commissions parlementaires permanentes compétentes, à leur demande. Ces dernières peuvent consulter l'ARCEP sur toute question relevant de sa compétence.

En 2008, Paul Champsaur, ancien président de l'Autorité, a été auditionné à plusieurs reprises :

- ◆ en janvier, par la commission parlementaire pour le dividende numérique, au Sénat;
- ◆ en septembre, par Michel Herbillon, député, vice-président de la commission chargée des affaires européennes, sur la révision du cadre réglementaire européen des télécommunications, à l'Assemblée nationale;
- ◆ en novembre, par Francis Grignon, sénateur et rapporteur du projet de loi relatif à "l'Autorité de régulation ferroviaire", au Sénat;
- ◆ en novembre, par Bruno Retailleau, sénateur, sur le projet de loi sur l'audiovisuel public, au Sénat.

Jean-Claude Mallet, président de l'Autorité de janvier à mai 2009, a été auditionné en vue de sa nomination par l'Assemblée nationale¹⁸ et par le Sénat¹⁹ en décembre 2008.

18 - http://www.assemblee-nationale.fr/13/cr-cpro/08-09/c0809024.asp#P10_433.

Après sa nomination, le 4 janvier 2009, Jean-Claude Mallet a été entendu à plusieurs reprises par le Parlement au cours du premier trimestre 2009, et notamment :

19 - <http://www.senat.fr/bulletin/20081215/eco.html#toc7>.

- ◆ le 21 janvier, par la Commission des lois de l'Assemblée nationale sur le projet de loi "Création et Internet";
- ◆ le 28 janvier, par la Commission supérieure du service public des postes et communications électroniques (CSSPCE) sur la 4^e licence de téléphonie mobile;
- ◆ le 4 février, par la Commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale sur la 4^e licence de téléphonie mobile;
- ◆ le 1^{er} avril, par l'Office parlementaire pour l'évaluation des choix scientifiques et technologiques sur les conséquences éventuelles pour la santé de la téléphonie mobile.

Au cours de la même période, des membres du Collège de l'ARCEP ont également été entendus par les commissions parlementaires, en particulier :

- ◆ le 16 février, Edouard Bridoux a été auditionné par la commission des affaires culturelles de l'Assemblée nationale sur le projet de loi Création et Internet;
- ◆ le 17 février, Edouard Bridoux est intervenu lors de la table ronde sur la couverture numérique du territoire organisée par la délégation à l'aménagement et au développement durable du territoire de l'Assemblée nationale;

- ◆ le 25 février, Nicolas Curien a été auditionné sur le projet de loi Création et Internet, par la commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale.

Jean-Ludovic Silicani, nouveau président de l'Autorité, a été auditionné en vue de sa nomination par l'Assemblée nationale²⁰ et par le Sénat²¹ en mai 2009.

20 - http://www.assemblee-nationale.fr/13/cr-cpro/08-09/c0809052.asp#P3_85

21 - <http://www.senat.fr/bulletin/20090504/eco.html#toc8>

22 - Loi n°90-568 du 2 juillet 1990, relative à l'organisation du service public des postes et télécommunications.

1.1.2 Les relations avec la Commission supérieure du service public des postes et communications électroniques (CSSPPCE)

La Commission supérieure du service public des postes et communications électroniques (CSSPPCE) a été créée par la loi 2 juillet 1990²² avec la volonté d'établir un nouveau mode de contrôle parlementaire dans le secteur des postes et des télécommunications.

Elle est composée de sept députés, sept sénateurs et de trois personnalités qualifiées. Son président est Pierre Hérisson, député de la Haute-Savoie.

Sa mission est de garantir la qualité et l'adaptation du service public dans deux domaines économiques issus d'un monopole de l'Etat. A ce titre, elle peut saisir l'ARCEP pour que celle-ci contrôle le respect par les opérateurs et les prestataires postaux de leurs obligations de service public.

Elle est également consultée sur la réglementation des secteurs de La Poste et des communications électroniques (projets de directives, projets de lois).

1.2 Le contrôle des juges

Toutes les décisions prises par l'Autorité sont susceptibles de recours soit devant les juridictions administratives, soit devant la cour d'appel de Paris.

1.2.1 Les recours devant les juridictions administratives

En sa qualité d'autorité administrative, l'ARCEP prend des décisions dont le contrôle juridictionnel relève des juridictions administratives :

- ◆ en vertu de l'article R.311-1 du code de justice administrative, les décisions de l'ARCEP (c'est-à-dire du Collège qui incarne l'Autorité) relèvent directement du Conseil d'Etat. Tel est le cas, par exemple, des décisions d'analyse de marché, de celles affectant ou refusant des fréquences, ou du plan de numérotation. De même, les décisions de sanction prises par l'Autorité peuvent faire l'objet d'un recours de pleine juridiction ou d'une demande de suspension devant le Conseil d'Etat²³. Les décisions de rejeter une demande de sanction initiée par un tiers²⁴ peuvent également être attaquées devant le Conseil d'Etat ;

23 - Conseil d'Etat, 17 mars 2006, Société le Renseignement français n° 289403.

24 - Conseil d'Etat, juillet 2000, Société Copper Communication n° 199773.

25 - Art L.133 et D.291 du CPCE

- ◆ les décisions du président de l'Autorité, prises en vertu de ses pouvoirs propres, telles que celles qu'il prend en sa qualité d'ordonnateur des dépenses et des recettes de l'ARCEP²⁵, comme les décisions du directeur général de l'Autorité, relèvent des juridictions administratives de droit commun, c'est-à-dire du tribunal administratif.

Huit décisions ont fait l'objet d'un recours devant le Conseil d'Etat et vingt devant le tribunal administratif en 2008.

1.2.2 Les recours devant la cour d'appel de Paris

Les décisions de l'Autorité statuant sur les règlements de différends présentent une particularité : elles relèvent de la compétence de la cour d'appel de Paris²⁶.

Les règles de procédures applicables devant l'ARCEP et la cour d'appel pour les règlements de différends sont précisées aux articles R.11-1 à R.11-9 du CPCE²⁷.

La spécificité de cette procédure tient à ce que l'ARCEP, comme les parties, présente ses observations et est convoquée à l'audience pour les débats dans lesquels elle s'exprime. Elle s'explique par le fait que l'ARCEP, statuant en règlement de différend, n'est pas une autorité juridictionnelle²⁸ – qui ne saurait défendre son jugement devant son juge d'appel – mais bien une autorité administrative, qui défend la légalité de sa décision.

Un pourvoi en cassation contre une décision de la cour d'appel est possible le cas échéant²⁹.

En 2008, deux recours ont été déposés devant la cour d'appel de Paris contre des décisions de règlements de différends.

1.3 Les relations avec le gouvernement

1.3.1 Des compétences partagées avec le ministre chargé des communications électroniques

L'Autorité partage un certain nombre de compétences avec le ministre chargé des communications électroniques.

L'Autorité peut en effet être saisie pour avis sur des projets de lois ou de règlements relatifs au secteur des télécommunications. Cela a été notamment le cas en 2008 pour le projet de loi sur l'audiovisuel³⁰.

De plus, le pouvoir réglementaire dérivé de l'ARCEP est, pour partie, soumis à homologation du ministre³¹.

Par ailleurs, l'Autorité est associée à la préparation de la position française dans les négociations internationales et participe à la représentation française dans les organisations internationales et communautaires.

Elle peut également, comme le ministre, consulter, pour certaines de ses décisions, les commissions consultatives spécialisées telles que la CCRSCE et la CCR.

1.3.2 Des contacts réguliers avec les ministères

L'ARCEP entretient des contacts réguliers avec le ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et ses services (Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS), Direction des affaires juridiques (DAJ) et Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)).

Elle est également en relation avec d'autres ministères et administrations comme par exemple :

- ◆ l'intérieur, notamment dans le cadre de la prise en compte de l'intérêt des territoires dans l'accès aux services et aux équipements numériques, à l'exemple de la problématique de la couverture mobile ou de l'accès au haut débit pour tous ;

26 - Art. L.5-6 et L.36-8 du CPCE.

27 - En matière postale, ce sont les articles R.1-2-11 à R.1-2-13 du code qui renvoient aux articles R.11-3 à R.11-6 et R.11-8 et R.11-9 du code.

28 - Ce qui n'empêche évidemment pas que, comme de nombreuses autorités administratives statuant sur des questions entrant dans le champ de l'article 6-1 de la Convention européenne des droits de l'homme, elle soit regardée, comme un "tribunal" au sens de cet article.

29 - La Cour de cassation a admis, par ses décisions du 14 novembre 2000 Copper et du 5 mars 2002 Spacotel Communications, la recevabilité d'un mémoire et des observations présentées pour l'Autorité, regardée comme défenderesse à la cassation.

30 - Avis de l'ARCEP n°08-1108 du 14 octobre 2008 sur le projet de loi modernisant le secteur public de la communication audiovisuelle et relatif aux nouveaux services audiovisuels.

31 - Art. L.36.6 du CPCE.

- ◆ l'outre-mer, notamment pour le développement des nouveaux services de télécommunications dans les DOM, à l'instar de la 3G;
- ◆ l'écologie, sur le thème "technologies de l'information et environnement" (Green IT);
- ◆ la délégation interministérielle au handicap pour faciliter l'accès aux nouvelles technologies aux handicapés;
- ◆ le haut commissariat aux solidarités actives contre la pauvreté et le haut commissariat à la jeunesse, au sujet du service universel, dans le cadre de la rédaction du rapport de la commission "Familles, vulnérabilité, pauvreté".

1.4 Les relations avec les autres autorités administratives indépendantes (AAI) et les autres institutions

1.4.1 Les relations avec l'Autorité de la concurrence

Du Conseil à l'Autorité de la concurrence

La loi de modernisation de l'économie n° 2008-776 du 4 août 2008 a transformé le Conseil de la concurrence en Autorité de la concurrence.

Cette évolution destinée à rapprocher le système français de régulation de la concurrence du standard européen rassemble attributions et moyens au sein d'une autorité indépendante unique, mise en place début 2009.

<http://www.autoritedelaconcurrence.fr>

L'Autorité de la concurrence a en charge le respect du droit de la concurrence et traite donc *a posteriori* les questions liées aux télécommunications, à la télédiffusion et aux activités postales. Or, la régulation sectorielle dont l'ARCEP est responsable dans ces domaines doit disparaître à mesure que la concurrence progresse pour céder la place, lorsque cela est justifié, au seul droit commun de la concurrence. La collaboration étroite entre l'Autorité de la concurrence et l'ARCEP est donc particulièrement importante.

C'est dans cet esprit que le CPCE a prévu des dispositions organisant les relations entre les deux institutions. L'ARCEP a ainsi l'obligation de recueillir l'avis de l'Autorité de la concurrence pour la définition des marchés pertinents et la désignation des opérateurs puissants dans le cadre des analyses de marché. Réciproquement, l'Autorité de la concurrence doit saisir pour avis l'ARCEP sur tout dossier dont elle est saisie dans les secteurs des communications électroniques et des activités postales.

Par ailleurs, le président de l'ARCEP doit saisir l'Autorité de la concurrence pour tout abus ou pratique anticoncurrentielle dont il aurait connaissance dans ces deux secteurs.

En 2008, l'ARCEP a émis des avis sur plusieurs décisions du Conseil de la concurrence concernant :

- ◆ les pratiques de France Télécom, Orange France et Apple Europe sur le secteur de la distribution de la téléphonie mobile³² (exclusivité pour la vente de l'iPhone);

32 - Avis de l'ARCEP
n° 08-1175
du 4 novembre 2008.

- ◆ les freins au développement des opérateurs mobiles virtuels (MVNO) sur le marché de détail de la téléphonie mobile³³;
- ◆ la demande d'avis de l'Association des renseignements pour tous³⁴ (marché des SVA);
- ◆ la demande de mesures conservatoires présentée par l'Association française des opérateurs de réseaux et de services de télécommunications relatives à des pratiques mises en œuvre par les groupes France Télécom et France Télévisions³⁵ (accords d'exclusivité);

33 - Avis de l'ARCEP n°08-0702 du 24 juin 2008.

34 - Avis de l'ARCEP n°08-0161 du 7 février 2008.

35 - Avis de l'ARCEP n°08-0017 du 8 janvier 2008.

1.4.2 Les relations avec le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)

Les champs de compétences de l'ARCEP et du Conseil supérieur de l'audiovisuel sont distincts. En effet, le premier régule les infrastructures alors que le deuxième régule les contenus.

La collaboration entre l'Autorité et le CSA est néanmoins prévue par le cadre réglementaire. En effet, dans le cadre de règlements de différends, les deux instances peuvent se saisir pour avis³⁶. La demande d'avis est obligatoire lorsque les décisions de l'Autorité sont susceptibles d'avoir un effet notable sur la diffusion de services radio et de télévision³⁷.

36 - Art. L.36.8 du CPCE.

37 - Art. L.36.6 du CPCE.

Le 15 janvier 2008, l'Autorité a émis un avis³⁸ en réponse à la saisine du CSA portant sur une demande de règlement de différend entre Neuf Cegetel et Eurosport relative à la liberté de communication.

38 - Avis de l'ARCEP n°08-0001 du 15 janvier 2008.

1.4.3 Les relations avec les autres institutions

En 2008, l'Autorité a travaillé notamment avec :

- ◆ la Caisse des dépôts et consignations, pour le service universel, le haut débit, les collectivités locales;
- ◆ la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), sur des problématiques liées à la protection de la vie privée pour les services de géolocalisation ou pour l'annuaire universel;
- ◆ la Commission de régulation de l'énergie (CRE), pour les questions relatives à la technologie des courants porteurs.

D. La transparence et la concertation avec les acteurs

L'exercice de la régulation, pour qu'il soit efficace et irrécusable, demande à l'institution qui en est responsable d'avoir une approche impartiale vis-à-vis de son environnement. Le dialogue avec les différents acteurs interressés (élus, associations de consommateurs, acteurs économiques, etc.) et la diffusion de l'information sont, à cet égard, des facteurs essentiels au succès des actions menées et à leur compréhension par l'ensemble des acteurs concernés.

Afin d'assurer pleinement ses missions, l'ARCEP s'appuie sur une panoplie d'outils d'information, qu'elle a mis en œuvre et qu'elle fait évoluer au gré des besoins. Elle sollicite également régulièrement l'avis du secteur et suscite le dialogue, voire le débat, sur les sujets qu'elle suit.

1. Les actions d'information menées par l'Autorité en direction des différents publics concernés

L'Autorité dispose d'une gamme d'outils de communication qui garantissent à l'ensemble du secteur l'information la plus exhaustive possible tant sur la teneur des travaux de l'institution que sur le secteur lui-même.

1.1 Les sites Internet de l'Autorité

1.1.1 www.arcep.fr, le site institutionnel de l'Autorité

Le site Internet de l'ARCEP est le support privilégié de la diffusion de l'information de l'Autorité en français et en anglais. Mémoire de l'institution, il rassemble toutes les informations publiques mises à la disposition de tous. Actualisé au quotidien, il répond au nécessaire besoin d'instantanéité de l'information dans un secteur en perpétuelle évolution.



Pour en faciliter l'utilisation, des "accès ciblés" réunissent, dans un espace dédié, l'ensemble des informations indispensables au public ciblé dans ses relations avec l'ARCEP (formulaires, FAQ, par exemple), ainsi que les dernières actualités pouvant toucher ses centres d'intérêt. Trois catégories d'utilisateurs sont visées : les collectivités territoriales, les consommateurs et les opérateurs.

Les principales informations accessibles en ligne sont aussi diffusées par courriel sur simple inscription sur le site Internet.

Les deux listes de diffusion – communications électroniques et secteur postal – sont bilingues (français et anglais).

Que s'est-il passé en 2008 ?

L'ouverture d'un site dédié aux déficients visuels

Parce que les innovations doivent profiter à tous, la prise en compte des personnes handicapées est un sujet auquel l'ARCEP attache une grande importance.

C'est ainsi que, le 15 décembre 2008, l'Autorité a fait un pas en direction d'une meilleure accessibilité en lançant sur son site Internet un accès spécial dédié aux personnes déficientes visuelles.

Grâce à un robot qui transcrit automatiquement les textes en audio, les communiqués de l'ARCEP sont désormais disponibles en fichiers MP3 et peuvent être écoutés par les personnes malvoyantes.



Pour y accéder, il suffit de cliquer, en page d'accueil du site, sur l'icône rouge intitulée "L'ARCEP en audio".

L'animation du site

Après "La concurrence postale et les obligations de La Poste", "Le haut débit et l'ADSL", "L'annuaire universel" et "La nouvelle portabilité mobile" en 2007, l'Autorité a organisé, le 6 novembre 2008, son 8^e *chat* à destination des consommateurs sur un thème d'actualité très attendu : "L'installation de la fibre dans les immeubles".

Ce *chat* a rencontré une audience record : en effet, 588 personnes se sont connectées en direct et 301 personnes en simultané (pic de connexion). Au total,

440 questions ont été posées, dont 215 pendant l'heure du direct, preuve de l'intérêt des internautes pour ce sujet.

La retranscription des questions-réponses traitées pendant le *chat* est en ligne sur le site de l'ARCEP, rubrique "Actualités".

En 2008, l'Autorité a également systématisé la captation et la mise en ligne, en vidéo, des événements qu'elle a organisés : 12^{es} Entretiens sur le très haut débit (13 octobre 2008), Réunion plénière du Comité des réseaux d'initiative publique (17 septembre 2008), discours des vœux de l'Autorité (8 janvier 2008 et 22 janvier 2009).

De courtes séquences explicatives en vidéo sont également venues animer la communication de l'Autorité : "Le calcul des coûts" par Nicolas Curien, membre du Collège, "L'accès aux boîtes aux lettres dans les immeubles équipés de contrôle d'accès", par Denis Rapone, membre du Collège, "Le risque, l'investissement et l'innovation dans l'analyse économique" par Philippe Aghion, professeur à Harvard.

Quelques chiffres du site www.arcep.fr :

2 410 870 visiteurs se sont connectés au site de l'Autorité en 2008, soit une moyenne quotidienne de 6 587 visiteurs. Le site totalise ainsi plus de 12 millions de visiteurs cumulés en 10 ans d'existence.

Plus de 25 millions de pages ont été vues en 2008, soit une moyenne quotidienne de près de 70 000 pages.

Après la page d'accueil, la palme de la page la plus consultée en 2008 revient aux "Points de repère sur le déploiement du très haut débit - FTTH", (70 942 accès) édités par l'Autorité en mai 2008, suivis par "Le guide juridique pour les opérateurs et les collectivités", édité en 2007 (51 530), puis par une étude du cabinet Avisem sur "Les modalités de déploiement d'une boucle locale fibre optique" (47 806). Vient ensuite la dernière *Lettre* éditée par l'Autorité en 2008 sur "Les télécoms, demain" (39 074).

Mi-mars 2009, 9 238 personnes étaient abonnées à la liste de diffusion télécom en français (611 en anglais) et 1 297 à la liste de diffusion dédiée au secteur postal (56 en anglais).

*Pagerank*³⁹ : 7 sur 10 (source Google au 18 mars 2009).

39 - Compris entre 0 et 10, le "pagerank" permet de connaître la popularité d'un site ou d'une page Web. Le principe repose sur la notion de "liens de retour". Plus un site a des liens de retour de bonne qualité (c'est-à-dire des sites pointant vers lui ayant un "pagerank" élevé), plus son "pagerank" sera important, et mieux il sera positionné dans Google.

1.1.2 www.appel118.fr, le site pour les renseignements téléphoniques

Depuis le 3 avril 2006, les consommateurs peuvent accéder à de nouveaux services de renseignements téléphoniques en composant le 118 suivi de 3 chiffres.

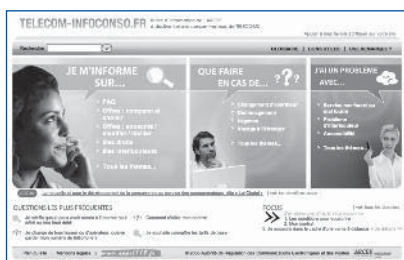
Pour informer les utilisateurs, l'ARCEP a mis en place un site Internet⁴⁰ permettant de consulter la liste des services 118 ouverts, leurs principaux tarifs ainsi que l'historique de l'évolution de ces tarifs.

Des réponses aux questions les plus fréquentes sur les 118 (accès, choix, facturation, etc.) et l'annuaire universel (inscription dans l'annuaire, droits des abonnés, etc.) complètent ce dispositif d'information.

40 - www.appel118.fr.

Régulièrement mis à jour, le site appel118.fr, totalise plus de 100 000 visiteurs sur l'année 2008. Les tarifs des services 118 et leur évolution sont les informations les plus vues (20734).

1.1.3 www.telecom-infoconso.fr, le site pour les consommateurs



L'Autorité a mis en place, le 22 janvier 2009, un site Internet à l'attention spécifique des utilisateurs de services de télécommunications : www.telecom-infoconso.fr.

Informatif, pratique et didactique, ce site a pour vocation de permettre aux consommateurs d'accéder à toutes les informations nécessaires pour mieux comprendre le fonctionnement du secteur et ses enjeux. Evolutif, il est susceptible d'adapter son contenu et sa forme au gré des besoins et des suggestions des utilisateurs.

Au 10 mars 2009, 23575 visiteurs uniques avaient consulté les pages de ce site.

Quelques évolutions

La création d'un site de l'Autorité spécifiquement dédié aux consommateurs – www.telecom-infoconso.fr – a entraîné une légère refonte au sein du site institutionnel; ainsi, la foire aux questions du site www.arcep.fr a migré vers le site telecom-infoconso.fr.

1.2 La Lettre de l'Autorité

Il s'agit d'une lettre bimestrielle diffusée gratuitement à plus de 6 800 exemplaires⁴¹.



41 - Une version PDF est aussi disponible en téléchargement sur le site Internet de l'ARCEP.

Dans chaque numéro, un **dossier thématique** présente un domaine particulier des activités de l'ARCEP et en dégage les grandes problématiques : le calcul des coûts, la révision du cadre réglementaire européen des télécommunications, les télécoms en outre-mer ont été les grands sujets abordés en 2008.

Des **rubriques récurrentes**, qui sont autant de repères et de clefs pour mieux appréhender l'action, le rôle et le fonctionnement de l'Autorité (analyses économiques, secteur postal, aspects juridiques, consommateurs, vie de l'ARCEP), complètent le contenu.

Enfin, pour élargir le champ de réflexion du lecteur en nourrissant le débat d'idées, *La Lettre* donne régulièrement la parole aux acteurs du secteur sous forme d'entretiens ou de points de vue.

1.3 Les Entretiens de l'Autorité

Depuis 1997, l'Autorité organise régulièrement des Entretiens sur des thèmes directement ou indirectement liés à son domaine de compétence. C'est l'occasion d'aborder de manière ouverte des sujets souvent complexes, d'échanger des points de vue parfois différents, en particulier à travers l'expérience d'intervenants étrangers, et d'engager des exercices de prospective.

Les 12^{es} Entretiens de l'Autorité⁴², derniers en date, se sont tenus à Paris le 13 octobre 2008. Une vingtaine d'experts représentant les acteurs économiques, le monde académique, les consommateurs, ainsi que les autres régulateurs, se sont réunis autour du thème "Investissement, Innovation et Concurrence : en route vers le très haut débit".

Les précédents Entretiens de l'Autorité⁴³ avaient notamment abordé l'économie des mobiles (2007)⁴⁴, les enjeux de la régulation postale (2005) ou encore les enjeux de l'intervention des collectivités territoriales dans les télécommunications (2004).

1.4 Le dialogue avec les collectivités territoriales : le CRIP

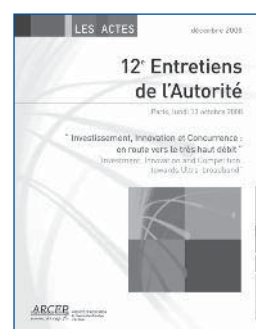
L'équipement numérique des territoires est un enjeu économique et politique majeur.

Avec l'adoption de la loi pour la confiance dans l'économie numérique le 21 juin 2004⁴⁵, les collectivités territoriales peuvent intervenir dans le domaine des télécommunications, en créant ou en subventionnant l'établissement de réseaux haut débit sur leur territoire.

Dans ce contexte nouveau et devant l'importance du sujet en termes d'équipement et d'aménagement du territoire et les attentes des acteurs, l'Autorité a proposé, fin 2004, un lieu de rencontres et d'échanges aux collectivités territoriales et aux opérateurs : le Comité de réseaux d'initiative publique (CRIP).

Le CRIP s'est réuni quatre fois en 2008 : en séance plénière le 17 septembre et en séances retréintes les 6 février, 28 mai et 3 décembre. Deux problématiques majeures ont été traitées au cours de l'année passée : la couverture des zones blanches du haut débit et plus particulièrement l'offre NRA-ZO de France Télécom, ainsi que les questions concernant le très haut débit et le rôle majeur que les collectivités auront à jouer dans le développement des nouveaux réseaux d'accès en fibre optique. Ces réunions ont permis également aux acteurs de prendre connaissance de textes réglementaires essentiels tels que les décrets⁴⁶ pris en application de la loi pour la modernisation de l'économie d'août 2008⁴⁷.

42 - Les actes du colloque peuvent être téléchargés sur le site Internet de l'ARCEP : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/12ent-131008-actes-dec2008.pdf.



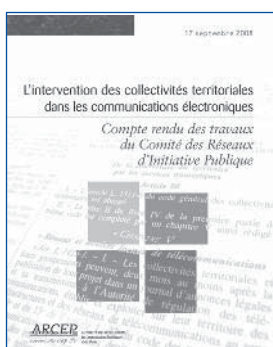
43 - La liste complète des Entretiens de l'Autorité est disponible sur le site Internet de l'ARCEP : www.arcep.fr.

44 - L'intégralité de la conférence peut être visionnée sur le site Internet de l'ARCEP : <http://www.arcep.fr/index.php?id=9145>.

45 - Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, JO du 22 juin 2004.

46 - Décrets n°2009-166 du 12 février 2009 et n°2009-167 du 12 février 2009, JO du 14 février 2009.

47 - Loi de modernisation de l'économie (LME) du 4 août 2008, JO du 5 août 2008.



Les travaux du comité ont également été à l'origine de la publication de deux documents en 2008⁴⁸ :

- ◆ les points de repère sur le déploiement du très haut débit, en mai 2008 ;
- ◆ le compte-rendu des travaux du CRIP, en septembre 2008.

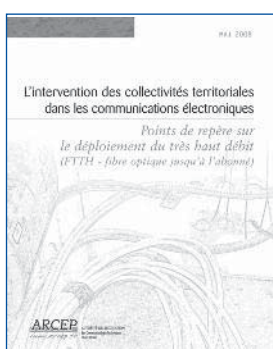
Fin décembre 2008, l'ARCEP recensait 119 projets de réseaux d'initiative publique. S'agissant des projets significatifs, concernant chacun plus de 60000 habitants, il existe 85 projets à des stades d'avancement divers⁴⁹.

1.5 Le comité des consommateurs

Le comité des consommateurs est une structure de travail, de dialogue et d'échanges mise en place fin 2007 pour apporter des solutions aux problématiques liées aux consommateurs dans le cadre des compétences de l'ARCEP.

Ce comité rassemble les associations de consommateurs ainsi que des institutions publiques (INC, DGCCRF, DGE, le médiateur des communications électroniques). Les opérateurs peuvent y être conviés, selon les sujets.

Le comité des consommateurs se réunit une fois par an en séance plénière pour établir le bilan de son activité et fixer l'orientation du programme de travail pour l'année suivante. L'année passée, la session plénière s'est tenue le 9 juin 2008.



⁴⁸ - L'intégralité des documents publiés dans le cadre des travaux du comité sont disponibles sur le site de l'Autorité, dans l'accès ciblé consacré aux collectivités locales : <http://www.arcep.fr/index.php?id=2097>.

⁴⁹ - Pour un bilan complet des RIP, consulter le rapport public sur le site de l'ARCEP : http://www.arcep.fr/fileadmin/uploads/tx_gspublication/rapport-bilan-rip-221208.pdf.

Des travaux sont également conduits par des groupes et sous-groupes qui se réunissent régulièrement au cours de l'année. En 2008, cinq réunions techniques ont été organisées :

- ◆ en février 2008, sur le thème du très haut débit (mutualisation de la fibre optique, législation à venir) ;
- ◆ en mars 2008, sur des problématiques relatives au secteur postal (la qualité de service, l'accès aux boîtes aux lettres dans les immeubles équipés d'un système Vigik, l'envoi de petits objets au tarif lettre) ;
- ◆ en mai 2008, sur des problématiques liées aux télécommunications telles que la qualité de service des offres d'accès et la terminaison d'appel fixe et mobile ;
- ◆ en septembre 2008, sur les conditions générales de vente de La Poste ainsi que sur le service universel postal ;
- ◆ en octobre 2008, sur les questions relatives au déploiement de la fibre optique (convention-type à l'attention des copropriétaires dans les immeubles) et à la qualité de service des offres d'accès.

Au cours du premier trimestre 2009, le comité s'est réuni à deux reprises :

- ◆ le 25 mars 2009, sur les problématiques liées à la portabilité des numéros fixes et mobiles ;
- ◆ le 3 avril 2009, sur les questions postales telles que l'envoi de petits objets au tarif lettre, le service universel postal et les conditions générales de vente de La Poste.

2. La concertation avec les acteurs du secteur

2.1 Les consultations publiques

Depuis sa création en 1997, l'Autorité consulte régulièrement le secteur sur de nombreux sujets, notamment sur les projets de décisions relatifs aux analyses des marchés pertinents. Il s'agit de recueillir les avis et les commentaires des acteurs intéressés, ce qui garantit le principe de transparence, auquel l'institution est attachée.

En 2008, l'ARCEP a consulté le secteur à 14 occasions⁵⁰.

50 - Cf. site Internet de l'ARCEP : www.arcep.fr.

22 février 2008 : consultation publique sur l'analyse des marchés de la téléphonie fixe.

11 avril 2008 : consultation publique sur les évolutions techniques des prestations de sélection du transporteur.

20 mai 2008 : consultation publique relative aux référentiels de coûts et autres éléments pertinents pour la mise en œuvre des obligations de contrôle tarifaire sur les prestations de terminaison d'appel et de départ d'appel sur les réseaux fixes.

22 mai 2008 : consultation publique relative au déploiement et à la mutualisation de la partie terminale des réseaux en fibre optique.

13 Juin 2008 : consultation publique sur l'attribution de licences 3G dans la bande 2,1 GHz en France métropolitaine.

18 juin 2008 : consultation publique relative à l'analyse des marchés de gros du haut débit et du très haut débit.

8 juillet 2008 : consultation publique traitant du renouvellement des autorisations GSM de trois opérateurs dans les départements et collectivités d'outre-mer : Digicel, Société réunionnaise du radiotéléphone et Orange Caraïbe.

4 septembre 2008 : consultation publique concernant les référentiels de coûts des opérateurs mobiles en 2008 (références et concepts pertinents pour la fixation des plafonds tarifaires du service de terminaison d'appel vocal mobile).

10 septembre 2008 : consultation publique portant sur les services de communications mobiles à bord des aéronefs.

20 octobre 2008 : consultation publique concernant la mise à jour des modèles réglementaires de coût du haut débit.

23 octobre 2008 : consultation publique sur la définition des plafonds tarifaires du service de terminaison d'appel vocal mobile des opérateurs Orange France, SFR et Bouygues Télécom pour la période du 1^{er} juillet 2009 au 31 décembre 2010.

10 novembre 2008 : consultation publique relative aux besoins futurs en numéros mobiles et l'ouverture de la tranche 07 au service mobile.

18 novembre 2008 : consultation publique relative à l'analyse du marché de gros des services de diffusion audiovisuelle – bilan et perspectives.

9 décembre 2008 : consultation publique sur le partage d'installation 3G en France métropolitaine.

2.2 Réunions et comités

2.2.1 Les groupes de travail

L'Autorité anime de nombreux groupes de travail, sur des sujets techniques parfois pointus. Ces lieux d'échanges permettent de dialoguer, notamment avec les opérateurs, afin d'aborder certains problèmes et de réfléchir aux moyens d'y remédier.

A titre d'exemple, le comité d'experts pour l'introduction de nouvelles techniques dans la boucle locale, créé en 2002, rassemble des opérateurs dégroupant la boucle locale cuivre, les principaux équipementiers et l'opérateur historique France Télécom. Présidé par Catherine Mancini (directrice gestion des programmes chez Alcatel-Lucent), il a vocation à émettre des avis sur les questions techniques relatives à l'introduction de technologies nouvelles dans la boucle locale. En 2008, il a ainsi rendu deux avis⁵¹.

51 - Avis du 14 mai 2008 concernant l'autorisation de la technique E(xtended)-SDSL limitée à 3,1 Mb/s au répartiteur dans le cadre de l'accès à la boucle locale de France Télécom, et avis du 15 décembre 2008 relatif à la spécification des dispositifs de type portier électronique insérés sur les paires de cuivre de la boucle locale de France Télécom.

Fin 2008, l'Autorité a mis en place un comité de pilotage du très haut débit (fibre optique) au sein duquel les opérateurs participent à des travaux d'expérimentation et d'évaluation sous l'égide du régulateur. Trois sous-groupes techniques se réunissent régulièrement afin de :

- ◆ décrire les différentes architectures expérimentées et leurs modalités d'exploitation ;
- ◆ évaluer les coûts d'installation et d'exploitation ;
- ◆ arrêter les spécifications techniques pour assurer l'interopérabilité des réseaux.

Un point d'étape a été effectué le 7 avril 2009 sous l'égide de la secrétaire d'Etat à la prospective et au développement de l'économie numérique. Sur la base de ces travaux, l'ARCEP précisera progressivement les règles de mutualisation applicables aux opérateurs qui déploient la fibre optique jusqu'à l'habitant (FTTH).

Dans le secteur postal, l'Autorité a poursuivi ses travaux au sein du groupe de travail sur les aspects techniques et opérationnels susceptibles de faciliter la mise en œuvre du principe d'accès aux boîtes aux lettres particulières dans les immeubles avec les acteurs concernés (opérateurs, représentants de gestionnaires d'immeubles). A la suite de l'obtention de l'accès aux boîtes aux lettres par Adrexo en juin 2008, des solutions techniques sont recherchées pour les autres opérateurs.

2.2.2 Les commissions consultatives spécialisées

La Commission consultative des réseaux et des services de communications électroniques (CCRSCE) et la Commission consultative des radiocommunications (CCR), commissions consultatives placées auprès du ministre chargé des communications électroniques et de l'ARCEP par la loi du 26 juillet 1996⁵², sont les lieux de la concertation institutionnelle en matière de télécommunications.

52 - Art. L.33-4 du CPCE.

Un décret détermine la composition, les attributions et les conditions de fonctionnement des deux commissions consultatives⁵³ dont l'Autorité assure le secrétariat.

53 - Décret n°2005-399 du 27 avril 2005, JO du 30 avril 2005.

Elles sont composées de représentants des fournisseurs de services, de représentants des utilisateurs de services, et de personnalités qualifiées, nommées pour trois ans par le ministre.

Ces commissions sont spécifiquement chargées d'examiner les projets de textes réglementaires relatifs à la téléphonie mobile d'une part, et aux réseaux et services de communications électroniques d'autre part. Elles sont consultées par le ministre chargé des communications électroniques ou par l'ARCEP sur tout sujet entrant dans leur domaine de compétence.

La CCR, présidée par Marc Houéry, ingénieur des télécommunications honoraire, s'est réunie à trois reprises en 2008. Ses travaux se sont axés sur le réexamen du cadre communautaire des communications électroniques et ont abordé les thèmes suivants :

- ◆ l'attribution de licences 3G dans la bande 2,1 GHz en France métropolitaine;
- ◆ l'utilisation des bandes de fréquences pour le très haut débit mobile ("dividende numérique", 2,6 GHz);
- ◆ l'évolution des catégories de numéros du plan national de numérotation;
- ◆ la portabilité des numéros;
- ◆ la mise en œuvre des articles de la LME du 4 août 2008;
- ◆ l'accessibilité de la téléphonie mobile aux personnes handicapées;
- ◆ les redevances satellites, PMR;
- ◆ la mise en œuvre du dispositif européen visant à permettre l'utilisation des téléphones mobiles à bord des avions.

La CCRSCE, présidée par Charles Rozmaryn, ancien directeur général de France Télécom et de Cegetel, s'est réunie à deux reprises en 2008 pour délibérer, d'une part, sur un projet de décision de l'ARCEP précisant les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés aux demandes de conservation des numéros mobiles en métropole ainsi qu'un projet de décision fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation, d'autre part, sur un projet de décision de l'ARCEP relatif à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service par les opérateurs. Ce projet précise les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles dans le département de la Réunion et la collectivité départementale de Mayotte et il a aussi mis en place un groupe de travail sur l'assouplissement des zones de numérotation élémentaires appliquées aux numéros géographiques.

Il n'existe pas d'instance équivalente dans le secteur postal.

2.2.3 Le comité de l'interconnexion et de l'accès

Ce comité est composé de représentants des opérateurs de réseaux, actifs sur le marché de l'interconnexion, de fournisseurs de services ainsi que d'associations de consommateurs, nommés par décision de l'ARCEP. Le président de l'Autorité en assure la présidence et l'ARCEP, le secrétariat.

Le comité de l'interconnexion et de l'accès est un lieu de discussion et d'échanges entre les acteurs du secteur sur les sujets d'actualité relatifs à l'interconnexion fixe ou mobile.

Le Comité se réunit quatre fois par an. Au cours de l'année 2008, le comité a notamment traité :

- ◆ des travaux relatifs à la nouvelle décision d'analyse des marchés de la téléphonie fixe s'agissant notamment de la levée de la régulation des marchés de détail et de la régulation de la TA fixe (mise en œuvre d'un encadrement tarifaire pluriannuel pour France Télécom et les opérateurs alternatifs) ;
- ◆ des travaux relatifs à l'amélioration et à la fiabilisation des modalités de portabilité des numéros fixes (et qui a notamment entraîné la rédaction de la récente consultation publique sur ce sujet) et à la tarification de la prestation de portabilité des numéros mobiles ;
- ◆ des travaux relatifs à la régulation de la TA vocale mobile pour la métropole et pour la période du 1^{er} juillet 2009 au 31 décembre 2010 (nouvel encadrement tarifaire pour les TA des trois opérateurs métropolitains) ;
- ◆ des travaux relatifs au marché des services à valeur ajoutée.

Partie
3

Le secteur
postal

Le secteur postal

Partie

3

1.	Le cadre juridique	95
	A. Le cadre européen	95
	B. Le cadre national	99
2.	Les marchés postaux	101
	A. Le panorama des marchés en 2007	101
	B. Le marché des envois de correspondance	104
	C. Les autres segments de marché	110
	D. Le marché du routage : marché amont de la distribution	113
	E. L'investissement et l'emploi	114
3.	La fourniture du service universel postal	117
	A. Les évolutions intervenues en 2008	117
	B. L'action de l'Autorité en matière de qualité du service universel postal	122
	C. Le dispositif de suivi du service universel défini par l'Autorité	127
4.	Le financement du service universel postal	129
	A. Les tarifs postaux	129
	B. Les études prospectives	131
5.	La préparation de l'ouverture des marchés au 1^{er} janvier 2011	135
	A. La veille internationale	135
	B. La situation française	138

Partie
3

CHAPITRE 1

Le cadre juridique

A. Le cadre européen

1. La nouvelle directive postale a fixé à 2011 l'ouverture complète des marchés

Rappel

Les directives postales de 1997 et 2002 ont :

- ◆ institué un service universel postal (distribution quotidienne de lettres, colis et recommandés) ;
- ◆ entrepris une réduction progressive du champ du monopole postal (limité aux lettres d'un poids inférieur à 350g en 2000, 100g en 2003, 50g en 2006) ;
- ◆ édicté quelques principes de base d'une régulation postale : indépendance du régulateur, mise en place d'obligations tarifaires et comptables de l'opérateur historique, mise en œuvre d'autorisations pour les concurrents de l'opérateur historique.

La directive de 2002 envisageait que le marché soit totalement ouvert à la concurrence le 1^{er} janvier 2009, sous réserve que les instances européennes, après réalisation d'une étude prospective par la Commission, confirment cette date.

En octobre 2006, la Commission européenne a proposé une nouvelle directive fixant au 1^{er} janvier 2009, l'ouverture complète des marchés postaux. Mais cette date a fait débat. Le compromis auquel sont parvenus les députés européens a finalement repoussé l'échéance au 1^{er} janvier 2011, avec la possibilité pour certains Etats membres de bénéficier d'un délai supplémentaire de deux années. Par ailleurs, à partir du 31 décembre 2010, les Etats membres qui auront totalement ouvert leurs marchés postaux à la concurrence pourront refuser d'accorder des autorisations aux opérateurs détenant encore un monopole dans leur pays d'origine (clause de réciprocité provisoire).

Ce nouveau texte prévoit également la faculté pour les Etats membres de mettre en œuvre des mécanismes de compensation lorsque les obligations de service universel constituent une charge inéquitable pour le prestataire. Une nouvelle annexe porte sur les principes de calcul du coût net du service universel et les méthodes de compensation.

Les mécanismes institutionnels au niveau européen

En amont de la négociation intergouvernementale, la Commission recueille périodiquement les avis des Etats membres qui siègent au Comité de la directive postale, auquel le ministère délégué à l'Industrie associe l'ARCEP. De son côté, la Commission participe comme observateur aux travaux des ministères et à ceux des régulateurs européens réunis au sein du Comité européen des régulateurs postaux (CERP) de la CEPT. Les travaux du CERP portent sur le régime du courrier international, sur les systèmes comptables en vigueur dans les différents pays, sur les mécanismes de financement du service universel prévus dans la législation des Etats membres, et sur les statistiques postales. L'ARCEP anime le groupe de travail sur les statistiques postales.

L'organisation	Les instances postales	Leur rôle
L'Union européenne	Le Conseil des ministres de l'Union européenne, souvent dans sa formation "industrie, énergie, communications électroniques"	Vote les propositions de directives transmises par la Commission, dans le cadre de la procédure de codécision avec le Parlement européen
	Le Comité de la directive postale	Composé des Etats membres de l'Union, il rend un avis sur les sujets que lui soumet la Commission
La CEPT (Conférence européenne des postes et télécommunications)	Le CERP (Comité européen des régulateurs postaux)	Composé des pays européens (46 pays actuellement), il s'agit essentiellement d'une instance de liaison et de concertation
Le CEN (Comité européen de normalisation)	Le TC331 (Comité technique chargé de piloter les travaux européens de normalisation postale)	Il rassemble les instituts de normalisation européens (Afnor pour la France). Il élabore et vote les normes européennes. Une vingtaine de normes sont publiées ou en cours d'étude dans le domaine postal, notamment sur les mesures de qualité de service

2. Les nouvelles dispositions européennes

2.1 Sur le service universel

Le texte reste général, comme l'étaient les directives précédentes qui laissaient à chaque Etat le soin de définir les contours précis d'une gamme minimale comprenant des envois postaux, des colis postaux, des recommandés et envois à valeur déclarée.

La définition des normes de qualité de service et des règles d'accessibilité des bureaux demeure également une prérogative nationale. Les normes de qualité du courrier intra-européen sont fixées par la Commission européenne.

La nouvelle directive postale permet aux Etats de répartir l'obligation comme ils l'entendent entre un ou plusieurs opérateurs, voire de la subdiviser régionalement ou par composante de service, et elle n'exclut expressément aucun mécanisme de financement du service universel.

2.2 Sur les aspects concurrentiels

La possibilité de subordonner l'offre de services postaux à des régimes de déclaration ou d'autorisation demeure, étant précisé que ces régimes ne doivent pas constituer un obstacle à l'entrée sur le marché : en particulier, la directive proscrit la limitation *ex ante* du nombre des prestataires.

A l'instar de la loi postale française de 2005, la directive pose le principe qu'un certain nombre d'installations ou d'informations détenues par le prestataire du service universel doivent être rendues accessibles à ses concurrents, notamment :

- ◆ les boîtes postales en bureau de poste ;
- ◆ les boîtes aux lettres particulières ;
- ◆ le service de réexpédition des envois ;
- ◆ le référentiel des codes postaux.

Sur ces points, la directive reprend des dispositions nationales déjà existantes dans les législations internes de plusieurs pays européens.

2.3 Sur le financement du service universel

L'ouverture totale des marchés repose sur les résultats d'une étude prospective menée par la Commission européenne. L'étude, fondée sur un travail réalisé par le cabinet PWC et associant l'économiste Paul Kleindorfer, conclut que l'objectif fondamental consistant à offrir durablement un service universel de qualité peut être atteint sans qu'il soit nécessaire de maintenir un service réservé.

La directive permet la mise en œuvre de moyens externes de financement sous certaines conditions :

- ◆ si la prestation du service universel représente un coût net pour l'opérateur qui en est chargé ;
- ◆ si ce coût représente une charge financière inéquitable.

Sous ces conditions, un fonds de compensation peut être institué :

- ◆ sur des bases objectives et vérifiables, notamment pour le calcul des contributions ;
- ◆ sous le contrôle de l'autorité nationale.

Une annexe détaille la méthode du coût net du service universel, qui doit tenir compte des avantages que comporte le fait d'être le prestataire du service universel, du droit de réaliser un bénéfice raisonnable et des mesures d'incitation à l'efficacité économique.

3. La jurisprudence européenne

3.1 Le rappel de l'application des critères de la jurisprudence Altmark à la compensation de l'opérateur de service universel

1 - *TPICE, Deutsche Post AG et DHL International c/ Commission des Communautés européennes, affaire T-388/03 du 10 février 2009.* Un arrêt récent du tribunal de première instance des Communautés européennes¹ mentionne que le calcul de la compensation d'un opérateur de service universel doit satisfaire les critères de la jurisprudence Altmark, au nombre desquels la prise en compte d'un critère d'efficacité. Ainsi, dans le cas d'une aide apportée à la poste belge par le gouvernement de ce pays, l'arrêt mentionne qu'il convenait d'examiner si *"le niveau de la compensation versée à La Poste avait été fixé sur la base d'une analyse des coûts qu'une entreprise moyenne, bien gérée et adéquatement dotée de moyens nécessaires afin de pouvoir satisfaire aux exigences de service public requises, auraient encourus pour exécuter ces obligations, en tenant compte des recettes qui y sont relatives ainsi que d'un bénéfice raisonnable pour l'exécution de ces obligations (voir, en ce sens, arrêt Altmark, point 45 supra, point 93)"*.

En l'espèce, selon le tribunal, *"il ressort tant de la décision attaquée que des échanges de courriers et des comptes rendus des réunions entre la Commission et les autorités belges que la Commission n'a à aucun moment vérifié que les services d'intérêt général fournis par La Poste l'avaient été à un coût qu'aurait supporté une entreprise moyenne bien gérée, conformément au principe posé par l'arrêt Altmark, point 45 supra. La Commission s'est bornée à se fonder sur le caractère négatif du solde de tous les éléments des surcompensations et sous compensations de coût additionnel de SIEG² pour considérer que les mesures examinées ne constituaient pas des aides d'Etat au sens de l'article 87, paragraphe 1, CE"*.

3.2 Un éclaircissement apporté aux règles d'attribution de marchés postaux

3 - *Arrêt CJCE C-220/06 du 18 décembre 2007.* La Cour de justice des Communautés européennes³, sur une question préjudicielle d'un tribunal espagnol, a précisé que les Etats membres peuvent confier, en dehors des règles de passation de la commande publique, la prestation de services postaux réservés au prestataire du service postal universel. *A contrario*, pour les services postaux non réservés, le droit communautaire s'oppose à ce que la réglementation d'un Etat membre permette aux entités adjudicatrices de confier, en dehors des règles de passation des marchés publics, la prestation de services postaux non réservés à l'opérateur de service universel.

De plus, la CJCE a rappelé qu'il existe deux cas particuliers pour lesquels il est possible de déroger aux règles de la commande publique.

- ◆ Il s'agit dans le premier cas de l'acte administratif unilatéral qui, en l'espèce, serait une décision administrative édictant des obligations pour l'opérateur choisi, sans qu'il ait la possibilité de les négocier ou de s'en libérer.
- ◆ L'arrêt précise en son point n° 58 un deuxième cas dérogatoire : les prestations *in house*, en application de l'arrêt Teckal de la CJCE⁴. Si l'opérateur de service universel est une entité juridiquement distincte du pouvoir adjudicateur mais que le pouvoir adjudicateur exerce sur l'opérateur un contrôle analogue à celui qu'elle exerce sur ses propres services et que l'opérateur réalise l'essentiel de son activité avec l'entité adjudicatrice, il n'est pas obligatoire de suivre les règles de la commande publique.

4 - *Arrêt CJCE C-107/98 du 18 novembre 1999.*

B. Le cadre national

Le champ de la régulation s'étend aux activités de services postaux qui comprennent la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux dans le cadre de tournées régulières. En sont donc exclus : la distribution de publicité non adressée, la course urbaine et le transport express.

Les activités bancaires de La Poste et sa mission d'aménagement du territoire sont hors du champ de la régulation postale.

1. Rappel du cadre législatif

La loi du 20 mai 2005⁵ a modernisé les règles applicables aux activités postales pour les rendre compatibles avec le cadre juridique européen. Elle porte notamment sur :

- ◆ l'organisation du marché des activités postales ;
- ◆ la mise en place d'une régulation de ce marché, avec la création de l'ARCEP : le législateur a donné à l'Autorité la mission de veiller à l'ouverture et au bon fonctionnement du marché postal ainsi qu'au financement et à la sauvegarde du service universel ;
- ◆ la refonte du cadre juridique des services financiers de La Poste, avec la création de la Banque postale (hors du champ de la régulation postale) ;
- ◆ la mission d'aménagement du territoire dévolue à l'entreprise La Poste et son financement.

Tout en modernisant le dispositif juridique des activités postales, la loi de régulation des activités postales a également réorganisé les dispositions législatives et réglementaires concernant le secteur postal, pour les répartir en deux grands corps de texte :

- ◆ le code des postes et des communications électroniques (CPCE) qui regroupe les règles applicables aux services postaux en général, ainsi qu'au service universel postal. C'est lui qui précise les dispositifs de la régulation⁶, et notamment le rôle de l'ARCEP⁷ ;
- ◆ la loi de 1990 relative à La Poste⁸ qui précise les règles de fonctionnement de l'entreprise La Poste (et ne concerne donc pas directement l'action de l'Autorité).

2. Les missions du régulateur

La loi sur la régulation des activités postales a donné mission à l'ARCEP de veiller à l'ouverture et au bon fonctionnement du marché postal ainsi qu'à l'offre du service universel postal :

- ◆ en délivrant les autorisations d'exercer une activité postale ;
- ◆ en définissant l'encadrement tarifaire pluriannuel du service universel ;
- ◆ en émettant des avis rendus publics sur les tarifs et les objectifs de qualité du service universel ;
- ◆ en approuvant les tarifs du secteur réservé.

5 - Loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales, JO du 21 mai 2005.

6 - Cf. chapitre II du CPCE.

7 - Cf. article L.5-2 du CPCE.

8 - Loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de la poste et à France Télécom, JO du 8 juillet 1990.



3. Les textes adoptés en 2008

Les textes d'application adoptés en 2008

Arrêtés sur les caractéristiques du service universel prévus par le décret du 5 janvier 2007 (articles R.1 et R.1-1-8 du CPCE)	Arrêté du 22 juillet 2008 pris en application de l'article R. 1-1-8 du code des postes et des communications électroniques relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste au titre de l'offre de service universel que La Poste est tenue d'assurer en application de l'article L. 2 du code des postes et des communications électroniques
	Arrêté du 31 octobre 2008 pris en application de l'article R. 1 du code des postes et des communications électroniques relatif aux services d'envois en nombre
	Arrêté du 2 janvier 2009 pris en application de l'article R.1 du code des postes et des communications électroniques, relatif aux conditions d'envoi de cécogrammes à titre gratuit en envoi ordinaire ou en recommandé compris dans l'offre des services postaux nationaux et transfrontaliers

Trois arrêtés sont venus préciser les caractéristiques du service universel : un arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste au titre de l'offre de service universel, dont le projet a été soumis à l'Autorité pour avis début 2008 (détail au chapitre 3, partie A, point 3 ci-après), un arrêté fixant à 100 objets le seuil de dépôt pour la définition des envois en nombre ainsi qu'un arrêté relatif aux cécogrammes (détail au chapitre 3, partie A, point 1 ci-après). Ces arrêtés ont été adoptés respectivement le 22 juillet 2008, le 31 octobre 2008 et le 2 janvier 2009.

CHAPITRE 2

Les marchés postaux

Partie 3

L'enquête statistique de l'ARCEP a pour objectif de suivre l'évolution du marché postal dans un contexte de libéralisation progressive du secteur¹.

L'enquête portant sur l'année 2007 a été conduite auprès des opérateurs autorisés au 31 décembre 2007 et auprès des opérateurs des marchés non soumis à autorisation tels que le colis, l'express, la publicité non adressée ou encore le routage. Ces résultats sont complétés, à l'occasion de la publication du rapport annuel, par les données provisoires portant sur l'année 2008 pour les seuls envois de correspondance.

Les activités postales

L'article L.1 du CPCE définit les services postaux comme "la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux dans le cadre de tournées régulières". Un envoi postal comporte obligatoirement une adresse et peut être une correspondance, un catalogue, un journal, un imprimé ou un colis.

Les activités postales au sens de l'Observatoire sont plus étendues : elles se définissent comme toutes les activités de levée, tri, transport et distribution permettant à un envoi d'arriver chez son destinataire final. Les activités postales couvrent ainsi tous les envois de correspondance, de catalogues, de presse et de publicité adressée ou non, quelles que soient leurs modalités d'acheminement.

A. Le panorama des marchés en 2007

En 2007, le revenu des activités postales et des marchés connexes de distribution² s'élève à 15,5 milliards d'€, pour un volume de 40,3 milliards d'envois. Ce revenu global augmente de 2,3 %, soit une progression qui se situe dans la tendance de celle des années précédentes (+ 1,5 % en 2006 et + 3,6 % en 2005). Le volume d'objets envoyés augmente de 2,7 % en 2007, après deux années consécutives de quasi stagnation (- 1,0 % en 2006 et - 0,3 % en 2005).

Les envois de correspondance représentent 8,6 milliards d'€ en 2007, soit plus de la moitié de l'ensemble des revenus. Les revenus liés à ces envois augmentent de 1,7 % en 2007, après une diminution de 1,4 % l'année précédente. Cette reprise s'appuie sur une progression modérée des volumes (+ 0,5 %), liée aux

¹ - Article L.135 du CPCE.

² - Dans cette publication, les activités postales et les marchés connexes de distribution comprennent les envois, y compris export, de correspondance, d'objets remis contre signature, de la presse et de colis "ordinaires" à domicile de moins de 30 kg, l'express et la publicité non adressée. Ce périmètre va au-delà des envois postaux au sens strict, lesquels excluent l'express – compris toutefois dans le marché de l'adressé – et, surtout, la publicité non adressée. Activité intermédiaire, le routage fait l'objet d'une étude spécifique dans le chapitre 2, D.

flux générés par les élections présidentielle et législatives (de l'ordre de 200 millions de plis). Les envois de correspondance hors publicité sont effectivement ceux qui portent la croissance : ils augmentent de 2,0 % en revenu et de 1,3 % en volume. Le marché de la publicité adressée est moins bien orienté avec, en 2007, une baisse de 1,6 % des volumes et une faible hausse des revenus (+ 0,6 %).

Le segment de marché des envois de correspondance ouvert à la concurrence – les envois d'un poids supérieur à 50 g – progresse plus nettement que l'ensemble : + 3,5 % en revenu et + 3,3 % en volume. Il représente en 2007 près de 27 % du revenu et 17 % du volume des envois de correspondance.

Le marché des colis, en constante progression depuis 2004, est le plus dynamique en termes de revenu. En 2007, il génère 40 % des revenus supplémentaires de l'ensemble des activités postales et marchés connexes, alors qu'il ne représente que 25 % du revenu total. La très forte croissance du commerce électronique, conjuguée à une montée en gamme vers des produits dont le tarif est plus élevé, entraîne, en 2007, une croissance du revenu de 6,5 % pour les colis "ordinaires" distribués par voie postale (1,7 milliard d'€).

Le marché de la distribution de publicité non adressée, qui rassemble près de la moitié des objets distribués pour 4 % seulement des revenus, est marqué en 2007 par une forte croissance des volumes (+ 5,1 %).

Le revenu de la distribution de presse par voie postale ou par portage n'augmente pas en 2007. Le volume d'objets distribués est en très légère hausse en 2007 (+ 0,5 %), hausse qui s'inscrit dans un contexte de résistance de la presse grand public. Comme en 2005 et 2006, le portage gagne du terrain : les porteurs de presse distribuent 37 % des journaux et magazines distribués aux abonnés en 2007. Les volumes de presse portée progressent de 2,3 %, passant le cap du milliard.

Les envois de courrier à l'export – correspondance, presse et colis "ordinaires" – sont en baisse tant en revenu (- 1,9 %) qu'en volume (- 2,1 %).

Les envois de correspondance constituent la part la plus importante tant des revenus que des volumes export (respectivement 76 % et 93 %). En 2007, ils baissent de 5,0 % en revenu et de 2,7 % en volume, et orientent ainsi l'ensemble du marché export à la baisse. La décroissance de ce marché est toutefois moins forte qu'en 2006 (- 15,6 % en revenu et - 9,2 % en volume).

Activités postales et marchés connexes de distribution - Revenu des envois (en millions d'€ hors taxes)

	2005	2006	2007	Evolution 2006-2007
Distribués en France				
Envois de correspondance	8 470	8 435	8 581	1,7 %
Lettres et colis remis contre signature	1 302	1 382	1 432	3,6 %
Colis	3 464	3 698	3 837	-
dont colis "ordinaire"	1 440	1 585	1 687	6,5 %
dont express colis légers*	2 000	2 100	2 150	-
Distribution postale de la presse aux abonnés**	492	484	483	-0,2 %
Total des objets adressés distribués en France	13 728	13 999	14 334	2,4 %
Distribués à l'export				
Envois de correspondance	496	419	398	-5,0 %
Colis "ordinaire"	74	85	96	13,2 %
Presse	31	29	29	-0,9 %
Total des objets adressés Export	601	533	523	-1,9 %
Total du marché des objets adressés	14 329	14 532	14 857	2,2 %
Objets non adressés				
Total publicité non adressée	630	658	676	2,8 %

Source : ARCEP, Observatoire des activités postales.

L'import est inclus dans l'ensemble des envois de correspondance, objets remis contre signature, colis, presse et publicité non adressée.

*Estimations, trafic domestique et import.

** Ne comprend pas les revenus associés au portage de presse.

Activités postales et marchés connexes de distribution - Volumes des envois (en millions d'objets)

	2005	2006	2007	Evolution 2006-2007
Distribués en France				
Envois de correspondance	16 806	16 540	16 616	0,5 %
Lettres et colis remis contre signature	276	279	289	3,7 %
Colis	638	665	680	-
dont colis "ordinaire"	346	355	369	3,8 %
dont express colis légers*	280	300	311	-
Distribution de la presse aux abonnés**	2 789	2 710	2 724	0,5 %
Total des objets adressés distribués en France	20 509	20 194	20 310	0,6 %
Distribués à l'export				
Envois de correspondance	523	475	462	-2,7 %
Colis "ordinaire"	7	8	8	-2,9 %
Presse	28	27	29	6,9 %
Total des objets adressés Export	558	510	499	-2,1 %
Total du marché des objets adressés	21 067	20 704	20 809	0,5 %
Objets non adressés				
Total publicité non adressée	18 570	18 568	19 515	5,1 %

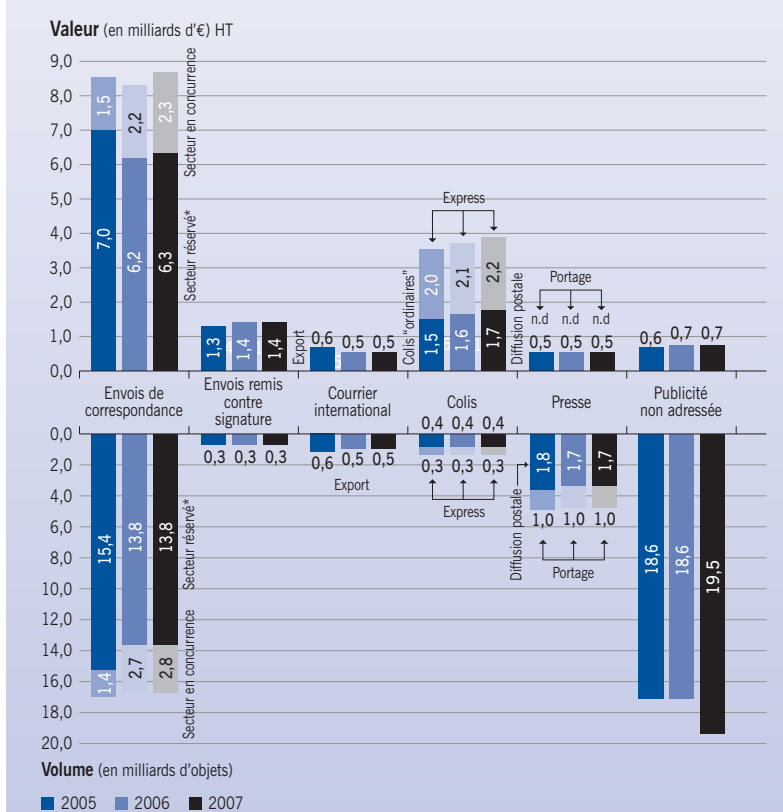
Source : ARCEP, Observatoire des activités postales.

L'import est inclus dans l'ensemble des envois de correspondance, objets remis contre signature, colis, presse et publicité non adressée.

*Estimations, trafic domestique et import.

** Comprend le portage de presse.

Total du marché en valeur 2005-2007



Total du marché en volume 2005-2007

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.

* En 2005, le secteur réservé correspond aux envois de correspondance \leq 100 g ou dont le prix est \leq à 3 fois le tarif de base. A partir de 2006, il correspond aux envois de correspondance \leq à 50g ou dont le prix est \leq à 2,5 fois le tarif de base.

B. Le marché des envois de correspondance

1. Le marché de la distribution des envois de correspondance en France

Les volumes et les revenus en hausse en 2007

Les envois de correspondance distribués en France ont augmenté tant en revenu (+ 1,7%) qu'en volume (+ 0,5%) en 2007. En 2006, ce marché était orienté à la baisse avec une évolution des revenus de -0,4% et des volumes de -1,6%.

La croissance du volume d'envois de correspondance s'explique par les flux générés par les élections présidentielle et législatives (de l'ordre de 200 millions de plis).

Revenus

Millions d'€ HT	2005	2006	2007	Evolution 2006-2007
Envois de correspondance, hors publicité adressée	6 732	6 788	6 924	2,0 %
Publicité adressée	1 738	1 647	1 657	0,6 %
Total des envois de correspondance	8 470	8 435	8 581	1,7 %

Volumes

En millions d'objets	2005	2006	2007	Evolution 2006-2007
Envois de correspondance, hors publicité adressée	11 950	11 668	11 821	1,3 %
Publicité adressée	4 856	4 871	4 795	-1,6 %
Total des envois de correspondance	16 806	16 540	16 616	0,5 %

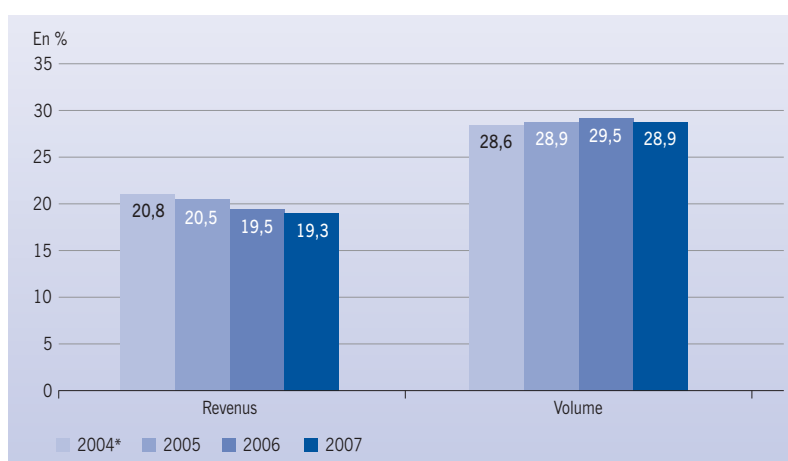
Source : ARCEP, Observatoire des activités postales, Enquêtes annuelles 2005, 2006, 2007.

Note : selon la directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997, l'envoi de correspondance est une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminé et remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. Cet envoi postal ne dépasse pas deux kilogrammes. Les livres, catalogues, journaux ou périodiques ne font pas partie des envois de correspondance. Le publipostage (publicité adressée ou marketing direct) est un envoi de correspondance.

La part des revenus de la publicité adressée dans les revenus des envois de correspondance tend à diminuer de 1,5 point entre 2004 et 2007.

Par ailleurs, alors qu'elle augmentait dans l'ensemble du trafic des envois de correspondance de 2004 à 2006, la part de la publicité adressée dans les volumes d'envois de correspondance marque un recul de 0,6 point en 2007. De fait, les volumes de correspondance hors publicité adressée d'une part et de publicité adressée d'autre part ont, au cours de cette dernière année, suivi des mouvements inverses à ceux observés en 2006. Les flux électoraux ont tiré les envois de correspondance hors publicité adressée à la hausse tandis que ceux de la publicité adressée marquaient le pas.

Part de la publicité adressée dans les envois de correspondance



* Estimations

Les envois de correspondance en 2008

En 2008, le nombre d'envois de correspondance distribués en France a baissé de 2,8 %, alors qu'il avait connu une faible reprise l'année précédente, à la faveur des élections présidentielle et législatives. Le revenu correspondant suit une tendance semblable : une baisse de 1,9 % en 2008, après une hausse de 1,7 % en 2007.

Revenus

Millions d'objets	2007p	2008p	Evolution 2008-2007
Envois de correspondance, hors publicité adressée	6 928	6 735	-2,8 %
Publicité adressée	1 629	1 662	2,1 %
Total des envois de correspondance	8 556	8 397	-1,9 %

Volumes

Millions d'objets	2007p	2008p	Evolution 2008-2007
Envois de correspondance, hors publicité adressée	11 831	11 434	-3,4 %
Publicité adressée	4 797	4 732	-1,4 %
Total des envois de correspondance	16 628	16 166	-2,8 %

Source : ARCEP, Observatoire des activités postales, estimations provisoires.

Ce sont, pour 2007 comme pour 2008, des données provisoires disponibles en avril de l'année $n+1$. Afin d'éviter d'éventuelles incohérences, on a choisi ici d'effectuer des comparaisons sur des données provisoires des deux années, plutôt que de commenter des évolutions entre données définitives 2007 et données provisoires 2008.

Le volume d'envois de correspondance hors publicité adressée baisse fortement en 2008 (-3,4 %). Cette baisse est due en partie à la disparition des flux électoraux qui avaient soutenu les volumes en 2007, et, par contrecoup, accentuent la baisse en 2008. Mais la baisse des volumes semble se confirmer, même en neutralisant l'effet des élections de 2007 : en estimant les volumes de flux électoraux à 200 millions de plis, on peut conclure à une baisse des volumes de plis de l'ordre de 1,7 % en 2008, après une stabilité en 2007.

Le revenu lié à ces envois de correspondance hors publicité adressée est également en repli (-2,8 %).

Le volume d'envois de publicité adressée baisse de 1,4 % en 2008, soit une tendance semblable à celle de 2007. En revanche, le revenu lié à la distribution de publicité adressée augmente de 2,1 %, après deux années consécutives de baisse (+0,6 % en 2007, -5,2 % en 2006). Cette évolution s'explique par la hausse depuis le 1^{er} mars 2008 du tarif des envois de correspondance de 2,23 % en moyenne³.

3 - Avis n° 07-1098
de l'ARCEP
du 6 décembre 2007
approuvant les tarifs
des produits du courrier
domestique appartenant
au secteur réservé du service
universel postal et présentés
dans le dossier tarifaire
de La Poste
du 16 novembre 2007.

Le secteur réservé et le secteur en concurrence

Revenus

En millions d'€ HT	2005	2006	2007	Evolution 2006-2007
Secteur réservé	7 013	6 201	6 269	1,1 %
Secteur en concurrence	1 457	2 234	2 312	3,5 %
Total envois de correspondance	8 470	8 435	8 581	1,7 %

Volumes

En millions d'objets	2005	2006	2007	Evolution 2006-2007
Secteur réservé	15 429	13 804	13 789	-0,1 %
Secteur en concurrence	1 377	2 736	2 827	3,3 %
Total envois de correspondance	16 806	16 540	16 616	0,5 %

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.

Le secteur réservé à La Poste, c'est-à-dire les envois de correspondance inférieurs à 50 g ou dont le prix est inférieur à deux fois et demi le tarif de base⁴, progresse légèrement en revenu (+ 1,1 %) en 2007 tandis que les volumes sont stables (- 0,1 %). De fait, les tarifs des envois de correspondance égrenés du secteur réservé ont augmenté le 1^{er} octobre 2006⁵. En particulier, le prix de la lettre de moins de 20 g est passé de 0,53 € à 0,54 €, soit une augmentation de 1,89 %.

Le secteur ouvert à la concurrence – les envois de correspondance supérieurs à 50 g ou dont le prix est supérieur à deux fois et demi le tarif de base – progresse de 3,5 % en revenu et de 3,3 % en volume. Il s'élève à 2,3 milliards d'€ et 2,8 milliards d'objets en 2007. Sur ce segment de marché, sont présents La Poste et les autres opérateurs autorisés pour la distribution d'envois de correspondance.

Le secteur réservé et le secteur en concurrence en 2008

Le secteur réservé à La Poste décroît en revenu (- 1,6 %) en 2008 avec des volumes en baisse encore plus nette (- 2,4 %). La diminution des revenus par rapport à celle du trafic s'explique par la hausse des tarifs des envois de correspondance égrenés du secteur réservé le 1^{er} mars 2008. En particulier, le tarif de la lettre TP (affranchie au moyen d'un timbre-poste) de moins de 20 g passe de 0,54 € à 0,55 €, soit une augmentation de 1,85 %.

Le secteur ouvert à la concurrence baisse plus fortement que le secteur réservé, que ce soit en volume (- 5,3 %) ou en revenu (- 2,8 %).

4 - Le tarif de base correspond à celui de la lettre prioritaire de moins de 20 g (0,54 € du 1^{er} octobre 2006 au 1^{er} mars 2008, date à laquelle il a été fixé à 0,55 €).

5 - Décision n° 06-0690 de l'ARCEP du 18 juillet 2006 sur la décision tarifaire de La Poste du 4 juillet 2006 relative aux produits du courrier domestique.

Revenus

En millions d'€ HT	2007p	2008p	Evolution 2008-2007
Secteur réservé	6 269	6 171	- 1,6 %
Secteur en concurrence	2 287	2 226	- 2,8 %
Total envois de correspondance	8 556	8 397	- 1,9 %

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales, estimations provisoires.

Volumes

En millions d'objets	2007p	2008p	Evolution 2008-2007
Secteur réservé	13 789	13 470	-2,4%
Secteur en concurrence	2 839	2 696	-5,3%
Total envois de correspondance	16 628	16 166	-2,9%

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales, estimations provisoires.

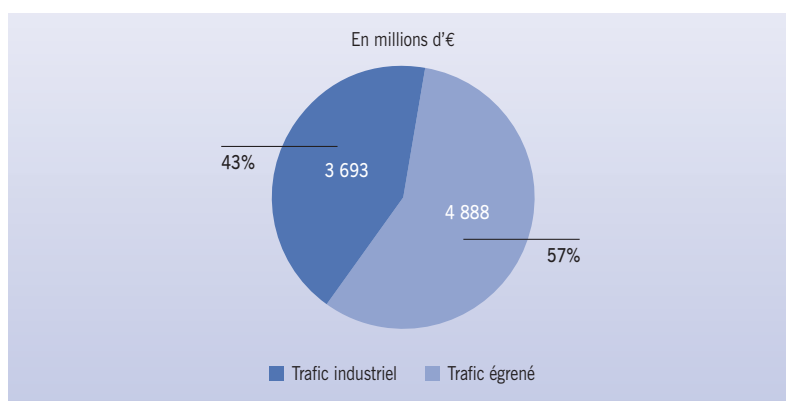
Ce sont, pour 2007 comme pour 2008, des données provisoires disponibles en avril de l'année $n+1$. Afin d'éviter d'éventuelles incohérences, on a choisi ici d'effectuer des comparaisons sur des données provisoires des deux années, plutôt que de commenter des évolutions entre données définitives 2007 et données provisoires 2008.

De ce fait, la proportion d'envois de correspondance distribués en France relevant du monopole postal augmente entre 2007 et 2008, passant de 82,9% à 83,3%, alors qu'elle était en baisse l'année précédente.

Le trafic industriel et le trafic égrené

Alors qu'il représente 58% des volumes, le trafic industriel ne représente que 43% des revenus générés par le marché des envois de correspondance. Les tarifs du trafic industriel sont en effet moins élevés que ceux du trafic égrené.

Répartition des revenus du trafic industriel et du trafic égrené en 2007



Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.

2. Les envois de correspondance à l'export en 2007

Le marché des envois de correspondance export est, contrairement au marché domestique, totalement ouvert à la concurrence. L'année 2006 avait été marquée par une très forte baisse du marché de l'export par rapport à l'année précédente (-15,6% en revenu, -9,2% en volume). En 2007, le marché de l'export continue à baisser, mais moins fortement qu'en 2006 : -5% en revenu, -2,7% en volume.

Revenus*

En millions d'€	2005	2006	2007	Evolution 2006-2007
Envois de correspondance	496	419	398	-5,0 %
Publicité adressée	-	-	74	-
Hors publicité adressée	-	-	325	-

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.
* y compris le trafic ABC.

Volumes*

En millions d'objets	2005	2006	2007	Evolution 2006-2007
Envois de correspondance	523	475	462	-2,7 %
Publicité adressée	-	-	154	-
Hors publicité adressée	-	-	308	-

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.
* y compris le trafic ABC.

L'export d'envois de correspondance : tendances 2008

Le marché des envois de correspondance export représente en 2008 un peu moins de 3 % du volume des envois de correspondance totaux pour quelque 5 % du revenu, soit des proportions identiques à celles de 2007.

En 2008, ce marché décroît en revenu (-3,2 %) et, surtout, en volume (-9,1 %), accentuant la tendance baissière observée depuis 2005.

Revenus

En millions d'€	2007p	2008p	Evolution 2008-2007
Envois de correspondance	438	424	-3,2 %

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales, estimations provisoires.

Volume

En millions d'€	2007p	2008p	Evolution 2008-2007
Envois de correspondance	473	430	-9,1 %

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales, estimations provisoires.

Ce sont, pour 2007 comme pour 2008, des données provisoires disponibles en avril de l'année $n + 1$. Afin d'éviter d'éventuelles incohérences, on a choisi ici d'effectuer des comparaisons sur des données provisoires des deux années, plutôt que de commenter des évolutions entre données définitives 2007 et données provisoires 2008.

C. Les autres segments de marché

1. Les colis

Le marché du colis dit "léger", c'est-à-dire de moins de 30 kg, représente en 2007 près de 700 millions de colis distribués en France pour des revenus estimés à environ 3,8 milliards d'€.

Deux segments composent ce marché : le marché du colis "ordinaire" et le marché de l'express colis légers. La distinction principale entre ces deux segments se fait essentiellement sur les délais d'acheminement, supérieur à un jour pour le colis "ordinaire" (J+ 2 à J+ 5) et égal ou inférieur à un jour pour l'express (J+ 1). Par ailleurs, le segment du colis "ordinaire" concerne majoritairement les échanges entreprises-consommateurs ou entre particuliers, l'express répondant plutôt aux besoins interentreprises. Les moyens mis en œuvre pour satisfaire des délais courts d'acheminement et une logistique adaptée se traduisent par des tarifs plus élevés pour l'express.

La frontière tend cependant à s'amenuiser entre ces deux modes de livraison, les produits proposés par les opérateurs de ces deux marchés étant de plus en plus convergents.

1.1 Le colis "ordinaire"

En 2007, le marché du colis "ordinaire" demeure le plus important en termes de volume avec 369 millions de colis distribués en France, soit près de 4 % de plus qu'en 2006. Ce marché est en constante progression depuis 2004 : il a augmenté de près de 300 millions d'€ entre 2004 et 2007. La très forte croissance du commerce électronique, génératrice d'envois de marchandises par colis, est à l'origine de cette évolution.

Les revenus générés par la distribution de colis sont en forte augmentation avec une croissance annuelle de 6,5 % de 2006 à 2007, la plus forte croissance des segments de marché. Cette augmentation s'explique par la montée en gamme des produits achetés par les expéditeurs⁶.

En 2007, quelque 60 % des colis proviennent de la VAD⁷, c'est-à-dire des acteurs historiques de la vente par correspondance mais aussi des *pure players*, les plateformes commerçantes opérant uniquement sur le Net.

Selon la Fevad, pour les colis provenant d'achat sur Internet, 89 %⁸ des internautes ont eu, au cours des six derniers mois, recours à la livraison à domicile pour leurs transactions et 46 % en points relais, une partie des internautes utilisant les deux moyens de livraison.

Revenus

En millions d'€ HT	2004	2005	2006	2007	Evolution 2006-2007
Colis "ordinaires"	1 396	1 440	1 585	1 687	6,5%

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.

6 - La Poste note que "l'ensemble des clients a basculé sur des offres de produits suivis avec un délai de 48 heures garanti (à l'exception du Coliéco TS2, produit réservé aux vépécistes, et du produit outre-mer)" in rapport financier 2007, page 11.

7 - Chiffres annuels 2006 de la Fédération des entreprises de vente à distance (Fevad), édition 2007.

8 - Modes de livraison choisis par les internautes au cours des six derniers mois, baromètre Fevad-Médiamétrie/Netratings mai 2008 in Les chiffres clés, vente à distance e-commerce, édition 2008, Fédération des entreprises de vente à distance (Fevad).

Volumés

En millions d'objets	2004	2005	2006	2007	Evolution 2006-2007
Colis "ordinaires"	342	346	355	369	3,8%

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.

1.2 L'express colis "légers"

En 2007, les revenus et le nombre d'envois de colis légers en express progressent, au niveau national, de façon similaire (+ 3,4% en revenu pour + 3,3% en volume).

En 2007, plus de 310 millions⁹ de colis légers ont été distribués en express en France. Ils représentent un marché estimé à plus de 2,15 milliards d'€. Parmi eux, 238 millions de colis correspondent au marché domestique et 74 millions au marché import. Au total, le marché de l'express colis légers est estimé à plus de 3,3 milliards d'€ en 2007.

En 2008, selon l'enquête du SOeS¹⁰, les revenus des colis légers distribués en express progressent, au niveau national, de façon plus importante en revenu qu'en volume (+ 5,8% en revenu pour + 1,8% en volume). Le rythme d'évolution des revenus dépasse ceux observés depuis 2005. Les volumes augmentent, mais moins nettement que les années précédentes.

Taux de croissance de l'Express colis légers

	Revenus				Volumés			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Express national	3,8%	3,2%	3,4%	5,8%	5,5%	6,8%	3,3%	1,8%
Express import	22,2%	13,4%	-3,6%	5,0%	15,2%	18,9%	5,3%	8,7%
Express export	-0,5%	5,6%	5,2%	2,9%	4,8%	5,3%	2,6%	3,2%

Source : Enquête Messagerie, SOeS, ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire, en moyenne annuelle.

2. La distribution de la presse aux abonnés

La distribution de la presse par postage ou par portage¹¹ est en très légère hausse en 2007 (+ 0,5% par rapport à 2006). Depuis 2004, les volumes de presse diffusée par ces deux modes de distribution suivaient une tendance à la baisse : ils ont diminué de 1,7% en 2005 puis de 2,8% en 2006.

L'évolution 2007 de la presse diffusée par voie postale ou par portage s'inscrit dans un contexte plus général de résistance de la presse grand public qui s'infléchit de seulement 0,3% selon l'Office de justification de la diffusion (OJD)¹². Par comparaison, entre 2005 et 2006, elle diminuait de 2,2%. La presse grand public représente près de 98% des ventes de presse payante en France.

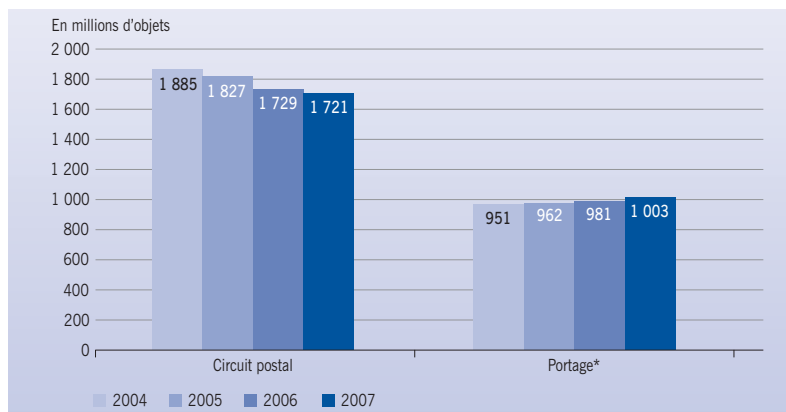
9 - Les revenus et les volumes du marché de l'express sont des ordres de grandeur estimés et non des réponses à l'enquête annuelle de l'Observatoire.

10 - Service de l'observation et des statistiques, ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire.

11 - Contrairement à la distribution par voie postale où une adresse est apposée sur le journal et où le facteur le distribue comme un courrier adressé, le portage de presse est réalisé à partir d'une liste de destinataires et d'une pile de journaux indifférenciés. Aussi le portage de presse n'est pas une activité postale au sens de la directive E97/67/CE qui suppose de distribuer des objets adressés.

12 - 18^e Observatoire de la presse, OJD, 2008. L'OJD est l'association française qui certifie la diffusion, la distribution et le dénombrement des journaux, périodiques, sites Web, et de tout autre support de publicité.

Distribution de la presse par abonnement



Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.

* Source : OJD, Observatoire de la presse – Portage de presse payante grand public.

L'infléchissement des volumes de presse distribuée par circuit postal s'accompagne d'une très légère baisse des revenus associés (-0,2 %). L'impact de la hausse des tarifs de distribution de la presse sur le revenu est faible.

Encadrée par les accords pluriannuels Etat-presse-Poste, la contribution de l'Etat s'est élevée à 242 millions d'€ en 2007. Elle correspond à la rémunération contractuelle versée par l'Etat à La Poste en contrepartie de l'avantage tarifaire accordé aux organismes de presse (cf. encadré sur les accords Schwartz).

Revenus

En millions d'€ HT	2004	2005	2006	2007	Evolution 2006-2007
Chiffre d'affaires "presse"	468	492	484	483	-0,2 %
Contribution de l'Etat	290	242	242	242	0,0 %
Total	758	734	726	725	-0,1 %

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.

Les accords Schwartz

L'Etat, la Poste et des représentants de la presse ont signé le 23 juillet 2008 à Paris, un accord sur le transport de la presse par la Poste qui sera en vigueur de 2009 à 2015.

Cet accord prévoit que l'Etat continuera de soutenir la Poste, dans sa mission de transport de la presse, à hauteur de 242 millions d'€ jusqu'en 2011, puis 232 millions d'€ en 2012 pour parvenir à 180 millions d'€ en 2015.

L'augmentation des tarifs de distribution sera progressive sur sept ans. Pour la presse d'information politique et générale, entre 2009 et 2015, elle sera légèrement inférieure à 25%. Pour le reste de la presse, elle sera proche de 34 % entre 2009 et 2015.

3. La publicité non adressée

Revenus

En millions d'€ HT	2004	2005	2006	2007	Evolution 2006-2007
Publicité non adressée	593	630	658	676	2,8 %

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.

Volumes

En millions d'objets	2004	2005	2006	2007	Evolution 2006-2007
Publicité non adressée	18 590	18 570	18 568	19 515	5,1 %

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.

Les revenus afférents à la distribution de ces envois s'élevaient à près de 676 millions d'€ en 2007, en croissance de 2,8%. Cette hausse est moins forte qu'en 2006 (+ 4,5%). L'impact des augmentations de tarifs induites par l'entrée en vigueur d'une écotaxe et par la mise en application d'une nouvelle convention collective en 2005 ne se fait, en effet, plus ressentir sur les revenus.

Les volumes de publicité non adressée progressent de 5,1 % en 2007 alors qu'ils étaient stables au cours des années précédentes.

D. Le marché de routage : marché amont de la distribution

Le routage rassemble toutes les activités de préparation de courrier en grand nombre avant sa remise à un opérateur de service postal pour sa distribution finale. Les routeurs exercent traditionnellement trois grandes opérations : le conditionnement, le tri et l'affranchissement.

Le conditionnement comprend les actions d'assemblage, de façonnage (coupage et pliage), d'adressage, de mise sous enveloppe ou sous film et de colisage. Le tri constitue la deuxième grande activité du routeur. Il correspond au groupement en liasses et en sacs postaux par destination des imprimés, journaux, circulaires ou prospectus confiés à l'opérateur postal. Enfin, le routage inclut fréquemment une phase d'affranchissement.

Acteurs intermédiaires dans le process d'acheminement du courrier entre l'émetteur et le distributeur, les routeurs¹³ constituent une population très hétérogène d'environ 200 entreprises.

1. Un marché de plus de 7 milliards d'objets

Le marché du routage d'envois adressés représente un peu plus de 7 milliards d'envois en 2007. Les envois de correspondance, avec 5,7 milliards d'objets routés, et la presse, avec près de 1,4 milliard d'envois, constituent la quasi-totalité du marché du routage d'envois adressés, avec respectivement 79 % et 19 % des flux traités. Les volumes de colis et les envois routés à destination de l'export sont inférieurs à 3 % de l'ensemble des flux routés.

Le volume d'imprimés sans adresse traité par des routeurs est évalué à un milliard d'objets supplémentaires.

¹³ - C'est-à-dire les entreprises classées en 74.8G selon la nomenclature d'activités françaises.

Les envois de correspondance sont routés à 34 % ; le routage ne concerne cependant que les envois industriels, routés pour leur part à 58 %. La majorité des envois de presse par abonnement sont routés (plus de 80 % du volume)

En millions d'objets	2004	2005	2006	Evolution 2005-2006
Envois de correspondance routé - total	5 275	5 751	5 672	- 1,4 %
dont courrier de gestion	1 516	1 926	1 917	- 0,5 %
dont courrier de publicité adressée	3 759	3 825	3 755	- 1,8 %

Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.

2. Le routage de publicité adressée

Les envois de publicité adressée routés baissent en 2007 conformément à la baisse du marché de la publicité adressée distribuée (- 1,8 % comparé à - 1,6 %). La part du courrier de marketing direct routé s'établit à 80 % environ, les grands émetteurs choisissant ou non d'externaliser les fonctions de routage en fonction des offres des opérateurs.

3. Le routage de courrier de gestion

Les envois de courrier de gestion routés baissent de 0,5 % en 2007, moins que ceux de marketing direct. Cela est en phase avec l'évolution respective du courrier de gestion et de la publicité adressée en 2007, qu'ils soient routés ou non.

La tendance générale des volumes de courrier de gestion est orientée à la baisse, les grands émetteurs (banques, énergie, opérateurs de télécoms), proposant de plus en plus des envois électroniques de factures ou de relevés de compte.

E. L'investissement et l'emploi

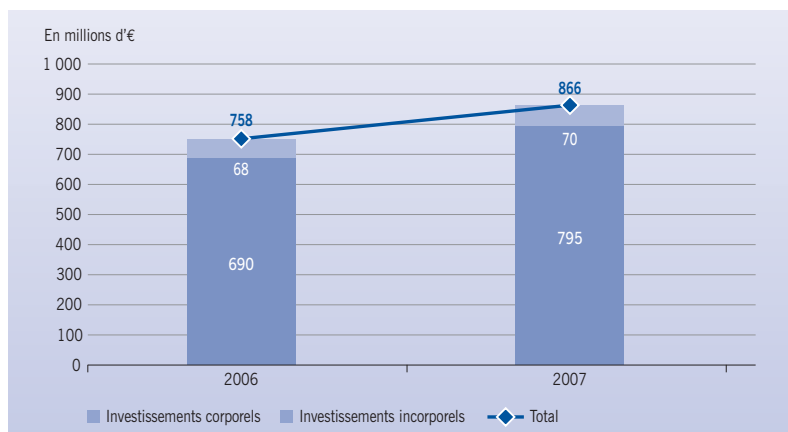
1. Les investissements

En 2007, les opérateurs ont investi 866 millions d'€ dans les activités postales, investissements réalisés par leurs filiales compris. Ces investissements sont en croissance de 14,2% par rapport à 2006.

La part des investissements corporels s'établit à près de 92 % en 2007, un niveau similaire à celui de 2006. Les investissements en infrastructures, en l'occurrence, en équipement, en machines de tri, en bâtiments, se révèlent essentiels aux activités postales.

Les investissements incorporels portent sur des services tels que l'informatisation des systèmes d'information des opérateurs.

Investissements des opérateurs autorisés pour leurs activités postales



Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.

Note : les investissements comptabilisés ici sont ceux des opérateurs autorisés par l'ARCEP en fin d'année, ainsi que ceux de leurs filiales en France qui réalisent des investissements dans des activités postales (voir encadré page suivante). Ils ne couvrent donc que les activités de prestations postales au sens strict en excluant l'express, la publicité non adressée et le routage.

Les investissements réalisés par les filiales

Une part importante des investissements réalisés par le groupe La Poste pour les activités postales en France est effectuée par le biais de Poste Immo, filiale à 100 % créée le 1^{er} avril 2005. Depuis cette date, Poste Immo gère les investissements en infrastructures de sa maison mère (renfort de ses centres de tri et rénovation des bureaux de poste) ainsi que la gestion de son patrimoine immobilier.

Ces investissements soutiennent notamment le plan de modernisation de l'appareil de production de La Poste, baptisé "Cap Qualité Courrier". Ce plan prévoit un investissement total de 3,4 milliards d'€ sur la période 2004-2012 avec la création de 42 plates-formes industrielles courrier (PIC) couvrant 87,8 % du trafic. Début 2008, six PIC étaient opérationnelles¹⁴.

¹⁴ - Rapport financier 2007, La Poste, page 4.

2. L'emploi

Le nombre d'emplois liés aux activités postales des opérateurs autorisés par l'ARCEP au 31 décembre 2007 s'élève à 261 000. Il baisse moins fortement qu'en 2006 (-3,2% en 2007 comparé à -4,1% en 2006).

Emploi lié aux activités postales des opérateurs autorisés



Source : ARCEP, Observatoire statistique des activités postales.

Note : l'emploi ici comptabilisé est celui des opérateurs autorisés par l'ARCEP en fin d'année pour leurs activités postales. Il ne couvre donc que les activités de prestations postales au sens strict en excluant l'express, la publicité non adressée et le routage.

Le nombre d'emplois ici considéré correspond au nombre de personnes physiques employées par les opérateurs autorisés, non compris les filiales, pour leurs prestations postales.

- ◆ Les salariés de la Banque postale, filiale du groupe La Poste, ainsi que ceux des services financiers de La Poste maison-mère, employés uniquement à des activités non postales, sont exclus.
- ◆ Sont également exclus les personnels des agences ou relais partenaires auxquels les opérateurs autorisés délèguent certaines de leurs prestations. L'emploi dans les agences postales ou communales et les relais commerçants n'est ainsi pas comptabilisé, alors que le nombre de ces agences et relais a augmenté de 13 % en 2007.
- ◆ Les salariés dont l'activité n'est consacrée que pour partie aux prestations postales, en particulier les guichetiers, sont comptabilisés pleinement et non au prorata du temps passé sur des activités postales.

Cet indicateur n'appréhende ainsi qu'imparfaitement l'emploi lié aux prestations postales.

Le cas des guichetiers, entre prestations postales et services bancaires

L'activité des guichetiers de La Poste est partagée entre des services liés aux prestations postales – affranchissement d'envois de correspondance ou de colis "ordinaires" par exemple – et d'autres services pour le compte de filiales (La Banque postale, Chronopost).

Pour chacune de ces filiales, une convention de service est passée avec la maison mère pour facturer le travail effectué par les guichetiers. Ces conventions sont renégociées chaque année et sont fondées soit sur le temps passé soit sur des commissions à la vente.

CHAPITRE 3

La fourniture du service universel postal

Partie 3

A. Les évolutions intervenues en 2008

Les principales évolutions relatives au service universel concernent le catalogue des prestations – le contenu proprement dit de l’offre de service universel – et la qualité de service :

- ◆ s’agissant de l’offre de service universel, les conditions d’acheminement des cécogrammes – envois destinés aux personnes aveugles ou malvoyantes – ont été précisées conformément à la loi, et l’Autorité a poursuivi ses échanges avec La Poste sur les conditions d’envoi de petits objets au tarif lettre ;
- ◆ s’agissant de la qualité de service, un arrêté est venu définir les objectifs de qualité que La Poste est tenue d’assurer dans le cadre du service universel.

1. Les conditions d’envoi des cécogrammes précisées

La réglementation concernant le service universel a précisé les conditions d’envoi des cécogrammes par l’arrêté du 2 janvier 2009¹.

L’Autorité a été saisie le 21 novembre 2008 par le secrétaire d’Etat chargé de l’Industrie et de la Consommation, d’un projet d’arrêté devant être pris en application du CPCE² concernant les conditions d’envoi des cécogrammes à titre gratuit en envoi ordinaire ou en recommandé compris dans l’offre des services postaux nationaux et transfrontaliers.

Le dictionnaire *Vocabulaire polyglotte du service postal international* de l’Union postale universelle (UPU) définit le cécogramme comme un “*envoi de la poste de lettres contenant des lettres cécographiques, des enregistrements sonores ou du papier spécial destinés uniquement à l’usage des aveugles, admis aux conditions prévues dans les actes*”.

Ces envois en faveur des aveugles, bénéficiant de la gratuité d’affranchissement, doivent respecter des conditions d’admission, permettant notamment de vérifier leur contenu. Le principe de la gratuité de l’envoi des cécogrammes est prévu par la convention de l’Union postale universelle.

¹ - Arrêté du 2 janvier 2009 relatif aux conditions d’envoi de cécogrammes à titre gratuit en envoi ordinaire ou en recommandé compris dans l’offre des services postaux nationaux et transfrontaliers, JO du 16 janvier 2009.

² - Art. R.1 du CPCE.



L'arrêté du 2 janvier 2009 définit les conditions d'utilisation des services d'envoi de cécogrammes qui peuvent être échangés à titre gratuit entre les institutions et les associations agréées et les personnes aveugles et amblyopes.

Les cécogrammes peuvent comporter les envois suivants :

- ◆ envois écrits ou imprimés en braille ;
- ◆ envois de papiers spéciaux destinés aux impressions à l'usage des aveugles ;
- ◆ enregistrements sonores ou numériques dont bandes magnétiques, cassettes, CD-ROM, DVD audio écrits, clés USB...

Les services d'envoi de cécogrammes s'appliquent aux envois jusqu'à 5 kg dans le régime national et assimilé, et jusqu'à 7 kg dans le régime international. Les cécogrammes doivent être conditionnés de manière à ce que le contenu soit suffisamment protégé. Le conditionnement et le mode de fermeture des envois doit cependant permettre un contrôle aisé du contenu.

L'apposition d'une étiquette spécifique est obligatoire. De plus, les associations ou instituts agréés doivent obligatoirement utiliser un procédé permettant le comptage des cécogrammes reçus et expédiés et faire figurer "cécogramme" ou "enregistrement sonore" sur leurs envois.

Les envois de cécogrammes peuvent bénéficier du taux de recommandation au premier taux de recommandation dans le service intérieur. Dans le régime international, les cécogrammes expédiés bénéficient de la gratuité d'affranchissement en service économique. Pour bénéficier du service prioritaire, les expéditeurs doivent acquitter la surtaxe aérienne.

La population des malvoyants regroupe 70 000 personnes aveugles et 1,13 million d'amblyopes. Le développement de l'informatique et des échanges de documents en format audio a entraîné une diminution considérable des échanges en braille entre particuliers. On compte en France environ 6 000 personnes aveugles qui pratiquent régulièrement le braille. On estime que chacune d'elles expédie en général moins de dix courriers braille par an à d'autres correspondants atteints de cécité.

L'Autorité s'est félicitée des avancées permises par le projet d'arrêté par rapport à la description donnée alors dans la liste des offres de La Poste relevant du service universel postal à la date du 1^{er} mars 2008.

Pour tenir compte de l'évolution des technologies, le texte a étendu la liste des envois bénéficiaires de la gratuité postale aux échanges d'enregistrements sonores et aux enregistrements numériques.

Le texte soumis pour avis à l'Autorité prévoyait également la mise en place d'une procédure d'agrément, par le ministre chargé des postes, d'une liste des associations et institutions proposées par le Comité national pour la promotion sociale des aveugles et amblyopes (CNPSAA).

Dans son avis, l'Autorité a insisté sur l'importance de pouvoir déposer les cécogrammes ordinaires dans les boîtes de collecte situées sur la voie publique, dès lors que leur format est adapté. En effet, ce mode de dépôt est une caractéristique essentielle pour les prestations ordinaires relevant du service universel ; elle l'est d'autant plus pour des personnes handicapées en leur évitant d'avoir à se rendre systématiquement dans un bureau de poste.

L'Autorité a également souligné qu'au titre du service universel, les envois égrenés de cécogrammes doivent être facilement accessibles. Par conséquent, les étiquettes signalétiques spécifiques nécessaires pour l'envoi de cécogrammes égrenés doivent être disponibles dans l'ensemble des points de contact, ce qui ne semble pas toujours être le cas.

L'Autorité a enfin proposé que le régime de responsabilité s'appliquant aux envois ordinaires de cécogrammes soit clairement défini et qu'il soit celui qui est le plus favorable aux utilisateurs, c'est-à-dire celui des colis postaux.

2. Le lancement de l'offre "Mini Max" pour l'envoi de petits objets

La Poste lance en 2009 une offre dite "Mini Max" permettant l'envoi de petits objets à un tarif proche de celui de la lettre. L'Autorité a rendu son avis sur cette offre en septembre 2008³.

La création de ce produit répond à la demande que l'Autorité a formulée dans son avis du 5 février 2008 sur les tarifs des colis⁴, aux termes duquel : *"(...) le niveau et l'évolution des tarifs des colis du service universel ne se conçoivent que sous réserve de l'existence d'une offre complémentaire à un tarif équivalent ou proche du tarif "lettre", pour des envois d'un format standard adapté au dépôt et à la remise en boîtes aux lettres et permettant son usage pour une variété suffisante d'objets dont la valeur ne justifie pas le recours au Colissimo"*.

Au vu des caractéristiques du produit "Mini Max" qui lui ont été présentées par La Poste, l'Autorité a estimé que cette nouvelle offre répondait de façon satisfaisante aux besoins exprimés par les consommateurs de la commercialisation d'un nouveau produit relevant du service universel pour l'envoi de petits objets à un tarif abordable.

Initialement prévue pour octobre 2008, sa date de commercialisation a été finalement reportée au 15 décembre 2008.

Historique

Dès juin 2006, l'Autorité alertait La Poste au sujet de plaintes d'usagers à qui était refusée la possibilité d'envoyer au tarif lettre des petits objets. Ces usagers étaient orientés vers des prestations sensiblement plus onéreuses telles que le Colissimo et se plaignaient également du manque d'informations sur les règles applicables et de la confusion qui en résultait. Les services de la Commission européenne se faisaient également l'écho de telles plaintes émanant d'usagers français.

En octobre 2007, La Poste a, dans ses conditions générales de vente, introduit l'interdiction d'insérer des objets dans les envois au tarif lettre qui permet pourtant, aux termes du code des postes et communications électroniques, des envois jusqu'à 2 kg. L'envoi de petits objets au tarif lettre donnait accès à des tarifs de l'ordre de 2 € pour l'envoi de livres, CD ou DVD tandis que le tarif des colis postaux est supérieur à 5 €.

Dès lors, le consommateur ne bénéficiait plus d'un tarif abordable pour l'envoi de petits objets tels que les CD, DVD et livres d'un poids supérieur à 50 g.

L'interdiction a créé par ailleurs une situation unique en Europe. Dans les autres pays européens, les petits objets tels que les CD et les DVD sont expédiés au tarif lettre. Dans plusieurs de ces pays, une tarification fondée sur des critères de format

3 - Avis de l'ARCEP
n°08-1070
du 18 septembre 2008,
JO du 9 novembre 2008.

4 - Avis de l'ARCEP
n°08-0002
du 5 février 2008.

favorise l'automatisation du traitement postal de ces envois et, par voie de conséquence, la maîtrise des coûts. L'utilisateur allemand peut, par exemple, expédier jusqu'à 500 g pour un tarif de 1,45 €. Les envois en question sont distribués le lendemain, mais l'utilisateur ne peut prétendre qu'aux conditions d'indemnisation associées au tarif lettre, et non à celles du colis postal. Comme il est indiqué expressément dans l'information commerciale des opérateurs postaux de ces pays, cette alternative au service des colis concerne au premier chef l'expédition de livres, de CD et de DVD.

L'offre "Mini Max"

Les caractéristiques de la nouvelle offre proposée par La Poste sont proches de celles de la lettre :

- délai d'acheminement en J+ 1 ;
- affranchissement par timbres ou vignettes ;
- l'envoi doit comporter une vignette autocollante "Mini Max" disponible gratuitement dans tous les bureaux de poste ;
- le poids de la marchandise ne doit pas dépasser 1 kg, et l'épaisseur du colis ne doit pas dépasser 2 cm (NB : ce format est compatible avec l'envoi de CD en boîtes, DVD, livres de poche, etc) ;
- le tarif est proche de celui de la Lettre prioritaire. Comme le montre la comparaison ci-dessous, les tarifs sont situés entre le tarif lettre et le tarif Colissimo (tarifs pour la France métropolitaine).

Pour un envoi d'un poids de	Tarif lettre prioritaire	Tarif Colissimo guichet	Tarif Mini Max
100 g	1,33 €	5,30 €	1,50 €
200 g	2,18 €	5,30 €	2,50 €
500 g	2,97 €	5,30 €	3,50 €
750 g	3,85 €	6,50 €	4,50 €
1 kg	3,85 €	6,50 €	4,50 €

Les tarifs de l'offre "Mini Max" sont disponibles sur le site Web de La Poste : www.laposte.fr à la rubrique "Envoyez et recevez du courrier/Toutes les offres/envois courants".

L'Autorité a néanmoins constaté qu'entre septembre 2008 et janvier 2009, La Poste n'avait pas informé le public de la création de ce produit. Faute de cette information en direction de son réseau comme des consommateurs, les clients demeuraient orientés de façon préférentielle vers des produits plus chers tels que Colissimo et Lettre Max.

5 - Avis de l'ARCEP
n°09-0115
du 12 février 2009.

C'est pourquoi l'Autorité a émis un avis défavorable à une nouvelle augmentation des tarifs du Colissimo en 2009⁵, rappelant les termes de son avis de février 2008⁶.

6 - Avis de l'ARCEP
n°08-0002
du 5 février 2008.

Par ailleurs, dans son avis du 3 février 2009 relatif aux tarifs du courrier international⁷, l'Autorité a souligné que la distinction entre les envois de marchandises et envois de correspondance ne devrait être mise en œuvre que si elle s'avérait indispensable à la satisfaction d'obligations s'imposant au service postal. Si tel est le cas, l'utilisateur doit continuer à disposer d'une offre abordable, adaptée aux caractéristiques des envois.

7 - Avis de l'ARCEP
n°09-0026
du 3 février 2009.

L'Autorité a notamment estimé qu'il convient que l'offre de courrier international

comporte un tarif proche de celui des envois de correspondance pour les envois de faible poids (inférieurs à 100 g), comme c'est le cas pour les envois domestiques.

3. Les objectifs de qualité de service fixés par l'arrêté du 22 juillet 2008

Le ministre chargé des postes a fixé pour la première fois, par un arrêté du 22 juillet 2008, les objectifs de qualité de service à La Poste au titre du service universel. Ces objectifs ne sont pas établis pour une période de temps définie et sont donc valables tant qu'ils ne sont pas modifiés par un nouvel arrêté.

Les objectifs liés à la fiabilité ainsi qu'aux délais d'acheminement et de traitement des réclamations sont les suivants :

Produit	Objectif	Méthodologie de mesure
Lettre prioritaire	83 % des envois en J+ 1 95 % des envois en J+ 2	norme européenne EN 13850
Courrier transfrontières communautaires	85 % des envois en J+ 3 95 % des envois en J+ 3	norme européenne EN 13850
Colissimo guichet	85 % des envois en J+ 2 95 % des envois en J+ 3	méthode informatisée, explicitée et auditable
Traitement des réclamations	90 % de taux de réponse aux réclamations concernant le courrier domestique dans un délai de 21 jours	norme européenne EN 14012
Perte des lettres recommandées	Mesure des pertes	norme européenne EN 14137

Par ailleurs, l'article 4 de l'arrêté du 22 juillet 2008 précise que *"le traitement des réclamations doit faire l'objet d'un rapport annuel faisant apparaître le nombre de réclamations courrier et colis ainsi que la méthodologie utilisée. La méthode de mesure doit être conforme aux principes préconisés dans la norme européenne EN 14012"*.

La doctrine de l'Autorité en matière de qualité de service a été formulée dans son avis sur le projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité du service universel⁸. L'Autorité y soulignait notamment :

- ◆ que les objectifs sont structurants pour l'opérateur car, construits en principe sur la base des besoins sociaux, ils font partie de la définition de la mission de service universel de La Poste ; c'est particulièrement le cas pour le délai d'acheminement des lettres urgentes domestiques (taux de J+ 1) ;
- ◆ que la fixation de ces niveaux de qualité de référence suppose d'analyser non seulement les déterminants de la qualité de service de La Poste mais aussi les coûts de cette qualité (notamment l'impact de la géographie) ;
- ◆ qu'ils ont vocation à être stables à moyen terme ;
- ◆ qu'il ne serait pas pertinent de fixer des objectifs de délais d'acheminement à des niveaux annuels moyens relativement incertains, permettant à l'opérateur de laisser une part significative du trafic hors délais ; dans ce cas, il serait préférable de fixer des sous-objectifs éventuellement moins ambitieux, mais plus précis, par exemple au niveau de zones géographiques ou par flux de trafic.

⁸ - Avis de l'ARCEP n°08-0216 du 11 mars 2008.

Le 4 mars 2009, le ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et le secrétaire d'Etat chargé de l'industrie et de la consommation ont saisi l'Autorité d'un nouveau projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste, pour l'année 2009.

9 - Avis de l'ARCEP
n°08-0216
du 11 mars 2008.

Tout en reconnaissant la démarche de progrès inscrite dans le contrat de service public entre La Poste et l'Etat, l'Autorité a rappelé les propositions qu'elle avait formulé dans son avis du 11 mars 2008⁹ visant à des objectifs utiles aux utilisateurs d'envois postaux.

L'Autorité continue par ailleurs à inciter La Poste à une large publicité des niveaux de qualité atteints, en poursuivant les travaux communs sur un tableau de bord du service universel postal. La diffusion de cette information contribue à la transparence du service universel et à l'amélioration des performances de La Poste.

B. L'action de l'Autorité en matière de qualité du service universel postal

1. La transparence de la qualité du service universel : les dernières évolutions du tableau de bord

10 - Conformément à l'article R. 1-1-8 du CPCE.

11 - Cf. www.laposte.fr/IMG/pdf/Les_resultats_de_la_qualite_du_service_universel_postal_31-03-2008_.pdf?espace=groupe.

A la demande de l'Autorité, La Poste publie annuellement depuis 2006 des informations concernant la qualité des prestations du service universel¹⁰ dans un tableau de bord du service universel¹¹.

L'Autorité attache une grande importance à la transparence de la qualité du service universel postal. En effet, l'information sur le niveau de qualité de service permet aux utilisateurs de sélectionner les produits à leur disposition en connaissances averties, et incite également La Poste à fournir des prestations conformes à leurs attentes.

La pertinence des indicateurs retenus et les évolutions souhaitables sont discutées régulièrement avec les représentants des consommateurs dans le cadre du comité consommateur postal. *In fine*, la nature des informations publiées dans le tableau de bord du service universel est évolutive et adaptée aux besoins des utilisateurs. Les indicateurs sont retenus sous réserve qu'une mesure fiable puisse être réalisée à un coût raisonnable.

La liste des indicateurs publiés dans le tableau de bord du service universel s'élargit année après année et couvre désormais la plupart des besoins principaux d'information des utilisateurs.

Les délais d'acheminement du courrier

Délais d'acheminement	2005	2006	2007	2008
% de lettres prioritaires égrenées délivrées en J+1	79,1	81,2	82,5	83,9
% de lettres prioritaires égrenées délivrées au-delà de J+2	4,6	3,8	3,7	3,2
% de courrier transfrontière import délivré en J+3	95	95,9	95,5	97
% de courrier transfrontière export délivré en J+3	93	94	94,8	95,4
% de courrier transfrontière import délivré en J+5	99,1	99,3	99,1	99,5
% de courrier transfrontière export délivré en J+5	98,5	98,7	98,8	99

La qualité de la lettre prioritaire domestique en J+ 1 s'améliore progressivement depuis 2005 pour atteindre 83,9% de distribution en J+ 1 en 2008. Ces résultats encourageants se situent néanmoins à un niveau inférieur à celui des autres grandes postes européennes qui affichent le plus souvent un taux supérieur à 90%. Certaines particularités, notamment géographiques, peuvent expliquer cette différence.

Les utilisateurs doivent prévoir un jour de sécurité par rapport au délai théorique de J+ 1 pour être quasi certains que leurs envois seront distribués. En 2008, 96,8% des lettres prioritaires sont parvenues à destination le lendemain ou le surlendemain du jour de dépôt.

Les délais d'acheminement et la fiabilité des Colissimo

Délais d'acheminement	2005	2006	2007	2008
% de Colissimo guichet délivrés en J+2	83,8	84,1	85,8	85,0
% de Colissimo guichet délivrés en J+3	92,2	95,5	95,9	96,3
% de Colissimo guichet délivrés en J+4	-	98,5	98,6	98,7
% de Colissimo guichet délivrés en J+7	-	-	-	99,8

La qualité des Colissimo guichet s'est améliorée jusqu'en 2007 avec 85,84% de distribution en J+ 2 avant de connaître une diminution en 2008 (85% de J+ 2).

Dans leur réponse à la consultation publique menée en 2007 sur les besoins en matière d'informations sur la qualité du service universel postal, les utilisateurs ont estimé que des informations devraient être rendues publiques par La Poste sur la fiabilité des Colissimo, notamment du fait de la valeur des marchandises transportées. Ce besoin est important compte tenu du développement des échanges entre particuliers à travers des sites Internet du type E-bay.

Le tableau de bord de l'année 2008 s'est donc enrichi d'un nouvel indicateur de distribution en J+ 7 rendant compte de la fiabilité du service. Pour l'année 2008, cet indicateur montre que 0,2% des Colissimo guichet sont distribués au-delà de J+ 7.

Les délais d'acheminement de la presse

Délais d'acheminement	2006	2007	2008
% de presse quotidienne et assimilée urgente en J/ J+ 1	96,9	96,6	97
% de presse magazine urgente délivrée en J+ 1	88,6	86,7	91,5
% de presse non urgente distribuée en J+ 4	97,9	96,6	97,7
% de presse économique distribuée en J+ 7	89,2	97,5	98,1

Les informations relatives aux délais d'acheminement de la presse, notamment la presse urgente, sont importantes pour les utilisateurs. En effet, elles peuvent être utilisées par exemple pour choisir ou non La Poste comme canal de distribution plutôt que l'achat en kiosque. Les chiffres fournis par La Poste indiquent des résultats satisfaisants, notamment pour la presse quotidienne.

Les délais d'acheminement et la fiabilité des lettres recommandées

Délais d'acheminement	2008
% de lettres recommandées distribuées en J+ 2	90,9
% de lettres recommandées distribuées à partir de J+ 7	0,4

Le tableau de bord 2009 (indiquant la qualité pour l'année 2008) s'est enrichi de deux nouveaux indicateurs concernant les recommandés. Les utilisateurs ont en effet exprimé auprès de l'Autorité une forte attente d'informations en termes de délais d'acheminement et de fiabilité. Il s'agit d'une prestation perçue comme "haut de gamme" qui est fréquemment utilisée pour garantir la sécurité des envois importants et pour laquelle les utilisateurs ont des exigences élevées.

Ces chiffres montrent que les utilisateurs doivent prévoir un délai de deux jours, voire plus pour être sûrs que leur envoi est bien arrivé. En effet, 9,1 % des lettres recommandées ne sont pas parvenues à destination le surlendemain du jour de dépôt.

Le taux lettres recommandées distribuées au-delà de J+ 7 apporte une information complémentaire concernant la fiabilité. En 2008, environ une lettre recommandée sur 250 était distribuée très en retard et entrait donc dans cette catégorie.

Nombre de boîtes aux lettres

	2007	2008
Nombre de boîtes aux lettres	147 343	149 793

Depuis 2007, La Poste indique le nombre de boîtes aux lettres lui permettant de collecter le courrier. Ce chiffre est en augmentation mais le périmètre de la mesure a quelque peu évolué en raison d'un meilleur recensement des boîtes aux lettres en 2008 par rapport à 2007 (mise à jour progressive du référentiel national Music et en particulier fiabilisation accrue et intégration des boîtes aux lettres installées dans les DOM).

Répartition des boîtes aux lettres en fonction de leur heure limite de dépôt

			2007	2008
Boîtes aux lettres dont l'heure limite de dépôt est :	avant 13 heures	nombre	120 837	119 788
		taux	82,01 %	79,95 %
	avant 16 heures	nombre	143 635	142 267
		taux	97,48 %	94,96 %

Les heures limites de dépôt ont un impact direct sur le délai d'acheminement : si les délais d'acheminement s'améliorent et que les heures limites de dépôt restent stables, il est possible d'en conclure une amélioration réelle. Ce n'est pas le cas si les heures limites de dépôt deviennent moins tardives.

Les informations publiées en 2007 et 2008 sur le nombre de boîtes aux lettres et sur les heures limites de dépôt montrent qu'il vaut mieux poster ses envois dans la matinée pour qu'ils soient traités le jour même. Toutefois, l'évolution constatée de 2007 à 2008 indique que la levée des boîtes aux lettres tend à devenir moins matinale.

Statistiques concernant le traitement des réclamations

Courrier	2005	2006	2007	2008
Nombre de réclamations	533 123	591 252	417 237	446 751
Réclamations par rapport au flux total	0,003%	0,003%	0,002%	0,002%
Réponses données dans un délai de 21 jours	87%	90%	97%	97,7%
Réponses données dans un délai de 30 jours	93%	94%	98,7%	99%
Colis	2005	2006	2007	2008
Nombre de réclamations	385 567	468 819	479 757	479 497
Réclamations par rapport au flux total	1,38%	1,18%	1,08%	0,98%
Réponses données dans un délai de 21 jours	92,5%	93,6%	93,3%	94,68%

Les chiffres publiés par La Poste dans le tableau de bord du service universel montrent une amélioration sensible de la rapidité de traitement des réclamations, notamment en ce qui concerne le courrier.

0,98 % des Colissimo guichet traités par La Poste a occasionné le dépôt d'une réclamation. Ce résultat, bien qu'en baisse, peut paraître élevé. Il est peut-être lié à un traitement des réclamations jugé efficace par les utilisateurs et par le fait que La Poste garantit un acheminement en J+ 2.

2. La mesure de qualité de service des colis du service universel et des réclamations

2.1 Contexte et objectifs de l'étude

L'Autorité a lancé en 2008 une étude portant sur une description et une analyse :

- ◆ du système de mesure de la qualité de service des Colissimo guichet ;
- ◆ du système de mesure et de traitement des réclamations de La Poste afin de s'assurer que les chiffres publiés sont fiables.

Cette étude devait permettre de s'assurer que les chiffres de qualité de service concernant les colis et les réclamations publiés par La Poste dans le tableau de bord du service universel sont fiables.

C'est le cabinet ETDE LS qui a été retenu pour la conduire ; elle s'est déroulée durant le second semestre 2008.

Cette étude s'inscrit dans une démarche progressive de vérification de la fiabilité des informations fournies par La Poste dans le tableau de bord du service universel. Elle se situe ainsi dans la continuité de l'audit mené par Ernst & Young en 2006 sur la mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire.

En ce qui concerne la mesure de la qualité de service des Colissimo, l'Autorité s'interrogeait notamment sur le périmètre de la mesure. Les informations communiquées par La Poste dans le tableau de bord de l'année 2008 précisaient en effet que "(...) l'enregistrement des délais n'est pas exhaustif puisqu'il ne concerne que les colis dits 'parfaits', soit 92,5 % des colis".

Pour les réclamations, l'Autorité souhaitait comprendre précisément la méthodologie de mesure des différents indicateurs de traitement de réclamations par comptage publiés par La Poste (par exemple, nombre de réclamations courrier) ainsi que les flux d'informations qui les sous-tendent.

Les résultats définitifs de cette étude ont été fournis à l'Autorité au mois de janvier 2009. Ils montrent que la fiabilité de la mesure des délais d'acheminement des Colissimo et des réclamations est globalement satisfaisante. Un certain nombre d'axes d'amélioration ont néanmoins été identifiés. Ils feront l'objet d'une mise en œuvre de la part de La Poste.

2.2 Les résultats concernant la fiabilité de la mesure de qualité de service des Colissimo

Les indicateurs de qualité de service des Colissimo sont tous issus de mesures réalisées par comptage des flux physiques traités par le réseau de La Poste. La performance de chacun des colis acheminés dans son réseau est mesurée. La mesure s'effectue par un enregistrement (flashage d'un code à barres).

La mesure constatée n'est pas complète puisqu'elle exclut environ 10 % des colis du SU pour au moins un des motifs suivants :

- ◆ impossibilité de calculer une durée entre le dépôt et le retour de distribution (absence d'un ou des deux points de flashage) ;
- ◆ absence de point de flashage en "arrivée distribution" ;
- ◆ absence d'information (incidents techniques).

Toutefois, le cabinet ETDE ne voit pas de raison de conclure à la non-représentativité des indicateurs (large périmètre d'étude et absence d'éléments probants démontrant un biais).

2.3 Les résultats de l'étude sur la fiabilité de la mesure des réclamations

Même si certains points restent perfectibles, La Poste s'est dotée des moyens d'une politique de gestion des réclamations performante conforme aux attendus de la certification ISO 9001 en matière d'amélioration continue des processus et qui est articulée autour de la norme EN 14012.

On peut penser que des réclamations – locales essentiellement – ne sont pas systématiquement saisies, ce qui occulte une part significative de l'activité. En effet, lorsque les réclamations sont résolues rapidement et facilement, les personnels sont peu incités à les saisir dans les systèmes d'information.

Les clients de La Poste manquent d'informations à propos des moyens mis à leur disposition pour porter réclamation. Enfin, malgré le développement de la possibilité de déposer des réclamations en ligne¹², 80 % des réclamations sont toujours déposées en bureau de poste, ce qui rend difficile le dépôt de réclamations liées aux relations clientèle, et la saisie de l'incident par des personnels qui peuvent se trouver confrontés à des conflits d'intérêts.

Un plan d'amélioration des réclamations actuellement mis en œuvre par La Poste apporte des réponses qui devraient se traduire dans les indicateurs au fur et à mesure de son déploiement, courant 2009.

¹² - Cf. www.laposte.fr/reclamations_courrier.php.

C. Le dispositif de suivi du service universel défini par l'Autorité

1. Le suivi des obligations de service universel instauré par l'ARCEP

L'Autorité a défini les informations devant être transmises par La Poste pour le suivi du respect des obligations législatives et réglementaires afférentes à l'exercice du service universel dans le cadre de sa décision du 19 février 2008¹³, conformément au CPCE¹⁴.

Ces informations doivent également permettre à l'Autorité de suivre les usages afin de s'assurer que l'offre de service universel est conforme aux besoins des utilisateurs.

La définition des informations devant être fournies par La Poste à l'Autorité a nécessité, d'une part, de définir ce que devraient être des indicateurs pertinents au regard des obligations de service universel et, d'autre part, de mener des travaux bilatéraux avec La Poste pour définir la disponibilité ou la faisabilité des indicateurs recherchés.

Deux catégories d'informations sont distinguées : (1) celles demandées une seule fois qui donnent la photographie initiale de l'offre et des usages du service universel ; (2) celles qui font l'objet d'une restitution annuelle par La Poste à l'Autorité :

(1) Ce sont des informations de structure, *a priori* peu sujettes à évolution. Elles concernent l'offre et les usages du service universel ainsi que la méthodologie de mesure de l'accessibilité aux prestations du service universel, à partir du réseau des points de contact. Ces informations ne sont demandées qu'une fois et seront fournies en 2008 ;

(2) Les informations à actualiser chaque année sont davantage sujettes à évolution et appellent donc un suivi régulier. Ces informations concernent les usages susceptibles d'évoluer, le suivi de l'exercice d'obligations de service universel et les motifs des réclamations déposées par les utilisateurs.

13 - Décision de l'ARCEP n°08-0180 du 19 février 2008 relative aux informations communiquées par La Poste, en application de l'article R.1-1-16 du code des postes et des communications électroniques.

14 - Art. L. 5-2, 1° du CPCE.

(1) informations de structure : photo du SU¹⁵ (2) informations à suivre annuellement¹⁶

Usages (tendances lourdes) - Moyenne et écart type du poids des envois postaux - Types d'usagers - Matrice de flux outre-mer et flux France-Europe	Evolution des usages et de l'offre : trafic et CA des "prestations associées"
Méthodologie de mesure de l'accessibilité aux points de contact - Comment La Poste mesure-t-elle l'accessibilité aux points de contact, selon le critère national, le critère départemental, ainsi que pour les communes de plus de 10 000 habitants ?	Suivi de l'exercice des obligations de service universel - Collecte : nombre de boîtes par départements - Distribution : exceptions à la distribution (R.1-1-1) + tournées non assurées, les NPAI et les mises en instance Réclamations concernant la distribution, les pertes et la réexpédition

15 - Données 2006-2007.

16 - Point de départ : données 2007.

Ces informations ont été transmises par La Poste à l'Autorité, pour la première fois le 30 avril 2008.

2. Le dispositif particulier à mettre en place par l'Autorité pour assurer le respect des objectifs de qualité de service

17 - Art. L.5-24 du CPCE. Aux termes du CPCE¹⁷, l'Autorité veille au respect des objectifs de qualité de service fixés par le ministre.

Au-delà des résultats de qualité de service proprement dits, reflétant la mise en œuvre des objectifs prévus par l'arrêté du 22 juillet 2008, les informations qui seront transmises à l'Autorité doivent lui permettre de s'assurer que les caractéristiques propres au service universel sont respectées.

En effet, les résultats de qualité de service annuels et nationaux font la synthèse de situations pouvant être très variées. Mais par définition, le service universel doit être assuré sans qu'il n'y ait de discrimination entre les usagers. Ainsi *"le service universel postal concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré du territoire. Il est assuré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité*

18 - Art. L.1 du CPCE. *en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale"*¹⁸. C'est le principe qui a été retenu par l'arrêté du 22 juillet 2008 qui prévoit des objectifs continus dans le temps sans faire référence à une fréquence particulière annuelle ou autre d'observation de la qualité.

Pour appréhender correctement le service rendu, l'Autorité analysera les écarts de qualité de service en fonction des zones géographiques et des périodes de l'année ; en effet, s'il n'est certainement pas possible d'unifier complètement les niveaux de qualité à travers le territoire et les différentes périodes de l'année, il convient que la moyenne nationale ne recouvre pas des écarts de situation injustifiables.

L'arrêté du 22 juillet 2008 prévoit également l'utilisation de normes européennes pour la mesure des délais d'acheminement de la lettre prioritaire, du nombre de réclamations et de la perte des lettres recommandées ainsi que d'une méthode de mesure informatisée, explicitée et auditable pour la mesure des délais d'acheminement du Colissimo guichet.

L'Autorité poursuivra donc ses travaux sur la fiabilité et le respect du cadre normalisé ainsi que ses demandes d'informations sur les méthodologies de mesure.

CHAPITRE 4

Le financement du service universel postal

A. Les tarifs postaux

L'encadrement tarifaire pluriannuel

La loi¹ a confié à l'ARCEP la régulation des tarifs du service universel postal.

L'encadrement pluriannuel des tarifs (ou *price cap*) est un contrat entre le régulateur (l'ARCEP) et l'entreprise régulée (La Poste). Il encadre les modifications de tarifs de tout ou partie des produits du secteur sur lequel porte la régulation (le secteur postal), en vue de maintenir constant le taux de marge de l'entreprise, grâce à un effort de productivité de sa part, sur une période déterminée (trois ans).

Dans le cas présent, l'encadrement tarifaire porte sur les évolutions des prix des produits postaux inclus dans le champ du service universel. En France, le prestataire du service universel postal est La Poste.

L'encadrement pluriannuel des tarifs s'inscrit dans la pratique courante des régulateurs européens, visant à permettre à l'opérateur une évolution des prix proche de l'inflation tout en prévoyant un mécanisme d'ajustement.

En 2006, il avait été décidé que La Poste pourrait augmenter les tarifs du service universel dans la limite d'une enveloppe globale de 2,1 % chaque année en 2006, 2007 et 2008.

A titre d'exemple, le prix du timbre² est passé de 0,55 € à 0,56 € au 2 mars 2009.

1 - Loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales.

2 - Tarif applicable à la lettre de moins de 20 g.

1. Le dispositif pluriannuel en vigueur pour les années 2006 à 2008

Le régime d'encadrement pluriannuel de type *price cap* est beaucoup plus adapté à la vie de l'entreprise publique que l'homologation "au cas par cas" de ses tarifs. Il permet d'abord à La Poste de faire des prévisions budgétaires sur la base des marges de manœuvres tarifaires qui lui sont données, en connaissant par avance les limites à ne pas dépasser. Ensuite, il lui permet d'adopter une stratégie tarifaire : en effet, dans le respect des marges imparties par le *price cap*, l'entreprise peut faire évoluer ses tarifs pour construire un ensemble cohérent, donnant des signaux économiques pertinents parce que reflétant les coûts.

3 - *Décision de l'ARCEP n° 06-0576 du 1^{er} juin 2006 sur les caractéristiques d'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel postal.*

4 - *La valeur retenue pour l'évolution des charges repose sur deux calculs qui convergent vers le même résultat. Le premier résulte des prévisions faites par La Poste sur le périmètre du service universel. Le second repose sur une simulation de la déformation de la structure des charges 2004 de l'établissement public effectué par l'Autorité. Les deux calculs aboutissent au même résultat et font apparaître, en moyenne sur la période 2006-2008, une augmentation des charges en coûts complets de 1,65 % par an.*

5 - *L'évolution du volume a été approximée par celle du courrier. La Poste anticipe une diminution du volume du courrier et estime que cette baisse pourrait s'établir à -0,65 % par an. Cette tendance des trafics s'explique par l'apparition de nouveaux modes de communications dématérialisés qui se sont substitués aux envois postaux et par la rationalisation des envois de la part des grands émetteurs. Toutefois, rien ne permet aujourd'hui d'évaluer avec une assurance raisonnable l'ampleur, ni même le sens, des variations de court terme. C'est pourquoi, l'Autorité a préféré l'approche historique et retenu comme valeur l'estimation de la moyenne mobile de l'évolution constatée sur la période 2003-2005, c'est-à-dire l'hypothèse d'une évolution annuelle moyenne du volume d'activité de -0,35 % sur les trois années de l'encadrement tarifaire.*

En 2006, l'Autorité avait fixé le plafond de l'évolution des tarifs postaux pour la période allant du 1^{er} janvier 2006 au 31 décembre 2008 à 2,1 % par an³ sur les bases suivantes : la progression de l'indice des prix à la consommation était évaluée à 1,8 % par an, les charges de La Poste à 1,65 % par an⁴, et les volumes postaux à -0,35 % par an⁵.

Compte tenu de la rigidité des charges à court terme, il était apparu indispensable que le risque portant sur l'estimation des volumes soit partagé équitablement entre l'opérateur et les utilisateurs. Ainsi, un dispositif d'ajustement prévoyait qu'en cas de baisse des volumes supérieure à la tendance estimée pour une année donnée, la contrainte tarifaire soit relâchée pour permettre à La Poste d'ajuster ses recettes. Inversement, si l'évolution observée était plus favorable, l'encadrement devait être resserré, de sorte que le gain d'efficacité acquis mécaniquement bénéficie au consommateur.

2. Le point après trois ans d'application

Même si les chiffres définitifs de 2008 ne seront connus qu'en juillet 2009, un premier bilan peut être formulé.

En premier lieu, La Poste n'a pas consommé en totalité la marge permise par le *price cap* : ainsi, les prix ont augmenté de 1,7 % en moyenne par an contre un plafond initial de 2,1 %.

La décroissance des volumes a été un peu plus forte que prévu : sur la période 2006-2007, la baisse en volume est de l'ordre de 1,2 % par an en moyenne. Compte tenu de l'aggravation des conditions de l'année 2008, la baisse moyenne sur la période 2006-2008 pourrait ressortir à au moins 1,6 % en moyenne par an contre une prévision de 0,35 % par an.

Concernant l'environnement des prix, il a été correctement anticipé : l'inflation réelle constatée a été de l'ordre de 2 % en moyenne, en ligne avec les hypothèses retenues au *price cap* (1,8 %).

Enfin, l'évolution des charges d'exploitation de La Poste connaît une croissance limitée à + 0,5 % par an, en deçà du seuil fixé au *price cap* (+ 1,65 %). Ce résultat est lié notamment à l'effet bénéfique des réformes du régime des retraites.

3. L'encadrement pluriannuel pour les années 2009 à 2011

En 2008, l'Autorité a défini avec La Poste les caractéristiques du futur encadrement tarifaire courant sur la période 2009 à 2011. Il reprend les principes du dispositif précédent.

Il repose sur des anticipations inflationnistes de 2 % par an, et une décroissance des volumes estimée à -1,3 % par an. Ce dernier point est apparu comme un point clé des évolutions tarifaires, notamment lorsque l'on regarde la baisse des trafics que connaissent les autres pays européens. A ceci, s'est ajoutée une hypothèse de croissance des charges de La Poste limitée à + 0,9 % par an qui implique la maîtrise par cette dernière de ses dépenses.

L'ajustement du plafond tarifaire en fonction des volumes est maintenu, avec le même correctif que précédemment ; s'ajoute la possibilité de corriger des écarts importants entre l'inflation prévue et l'inflation constatée (si l'écart est supérieur à 25 %).

Sur ces bases, l'encadrement permet une hausse globale des produits de 2,3% en moyenne annuelle sur la période.

Une "sous-contrainte" limitée à 2% en moyenne annuelle s'applique sur les produits égrenés affranchis par machine à affranchir. En effet, l'Autorité a observé que les hausses successives opérées sur les produits égrenés avaient pour effet de gonfler les marges dégagées sur ces produits, principalement utilisés par la clientèle des PME.

B. Les études prospectives

L'Autorité a mené avec La Poste des travaux préparatoires sur les méthodes d'évaluation du coût du service universel. En effet, c'est ce type d'analyse qui devrait être menée après 2011, afin de déceler si La Poste supporte une charge du fait des obligations de service universel. D'après les études préparatoires à la directive postale de 2008 menées pour le compte de la Commission européenne, ce ne devrait pas être le cas dès lors que l'opérateur a atteint un haut degré d'efficacité.

Dans l'hypothèse où les calculs feraient apparaître un surcoût, les législations européenne (directive postale de 2008) et nationale⁶ prévoient la possibilité de mettre en œuvre des mesures de compensation, par exemple via un fonds alimenté par les opérateurs autorisés par l'ARCEP (y compris le prestataire du service universel, La Poste).

6 - Art. L2-2 du CPCE.

Il est extrêmement important que la méthode choisie pour déceler et quantifier un éventuel coût net d'une mission de service public respecte un certain nombre de critères, faute de quoi le dispositif de compensation, fondé sur des bases erronées serait contestable.

1. La méthode du "coût net évité"

1.1 Une méthode fondée sur l'analyse différentielle

En quoi consiste-t-elle ? Sans les obligations de service universel, un même opérateur réaliserait des profits supérieurs à ceux qu'il réalise en assumant ces obligations.

Dans le cas d'un opérateur efficient, la différence de profit entre les deux scénarios (avec ou sans obligation de service universel) est imputable au seul coût de ses obligations de service universel (OSU). Ainsi, dans la mesure où il serait possible d'identifier ou de modéliser un opérateur de référence efficient dans chacun des deux scénarios (avec et sans OSU), cette méthode dite du "coût net évité" permet d'obtenir la mesure la plus pertinente du coût du service universel sur un marché postal donné.

$$\begin{aligned}
 & \text{coût du SU} \\
 & = \\
 & (\text{profits de l'opérateur avec OSU}) - (\text{profits de l'opérateur sans OSU}) \\
 & = \\
 & (\text{recettes avec OSU} - \text{coûts avec OSU}) \\
 & - (\text{recettes sans OSU} - \text{coûts sans OSU})
 \end{aligned}$$

On obtient ainsi une évaluation du coût du service universel postal incorporant tous les effets des OSU et seulement leurs effets. C'est pourquoi cette méthode s'est imposée par rapport à d'autres méthodes ne permettant pas de connaître la juste valeur des OSU.

1.2 Sa mise en œuvre

La compensation doit répondre à un principe d'efficacité; la méthode traditionnellement employée consiste à s'appuyer sur l'économie d'un opérateur construisant à neuf son activité (approche dite *bottom-up*) sur la base des meilleurs procédés disponibles, ainsi que de comparaisons internationales; elle peut donc conduire, si l'on part des comptes produits par l'opérateur prestataire, à exclure les coûts qui ne se révéleraient pas pertinents, par exemple parce que découlant de choix historiques techniquement dépassés.

Les revenus de l'opérateur prestataire reflètent la situation courante de ses tarifs. L'opérateur chargé du service universel doit proposer des tarifs "abordables" sur les activités fournies au titre du service universel alors que l'opérateur dépourvu d'obligations est libre de ses tarifs. Cependant, l'opérateur est également tenu à l'obligation de fournir des tarifs orientés vers les coûts: les obligations ne peuvent s'opposer que dans des cas circonscrits comme, par exemple, celui des cécogrammes.

2. L'étude conduite au Danemark

Des études de ce type ont été conduites en Norvège, au Danemark et au Royaume-Uni. L'étude menée par Copenhagen Economics sur le coût des obligations de service universel de la poste danoise donne un excellent exemple de ce type de travaux.

2.1 Le résultat

Les calculs font ressortir un coût du service universel de l'ordre de 150 millions de couronnes danoises (soit 20 millions d'€ ou 1,5% du chiffre d'affaire), ce qui a été jugé "non inéquitable" eu égard aux avantages tirés par ailleurs de la situation de prestataire du service universel. L'origine de ce coût est essentiellement due à l'obligation de distribuer 6 jours sur 7, ainsi qu'à la gratuité des cécogrammes.

2.2 Les données de l'étude

Contrainte de SU	Coût : oui ou non	Raisonnement
Distribution universelle	non	<p>Pas de surcoût lié à cette obligation, en effet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - il existe une demande solvable des grands émetteurs pour une distribution universelle ; - les économies de coûts liées à une desserte partielle ne seraient pas considérables - l'entreprise pourrait déperdre ses tarifs pour limiter ses pertes dans les zones rurales
6 jours sur 7 (plutôt que 5)	oui	<ul style="list-style-type: none"> • Economies limitées, mais aussi perte de chiffre d'affaires ; notamment perte de compétitivité de l'offre postale pour les périodiques et transfert d'une partie de la clientèle vers la concurrence • 130 millions d'€ dans une hypothèse centrale
J+1 à 93%	non	<ul style="list-style-type: none"> • L'opérateur fait mieux que la contrainte (94%), ainsi que les autres opérateurs scandinaves, ce qui montre leur intérêt commercial à offrir un service de qualité • La concurrence (portage de presse) fait mieux sans obligation réglementaire
Cécogrammes	oui	18 millions d'€
Obligations de gamme	non	Si les tarifs reflètent les coûts, et si la gamme de service universel reflète les besoins des utilisateurs, il n'y a pas de surcoût
Péréquation tarifaire des envois égrenés	non	Monopole de fait ; la déperquation serait infaisable, mais également nuisible (elle découragerait la demande) et inutile (pas de concurrence sur ce type de clientèle)
Bureaux de poste	non	<ul style="list-style-type: none"> • L'obligation est souple (au moins un bureau dans les villes de plus de 5 000 habitants et une règle de proximité de 5 km) • Le point peut être concédé et il n'y a pas de contrainte minimale d'ouverture • Les points génèrent des ventes • Ils sont importants pour la livraison des colis (il y aurait perte de CA s'ils n'existaient pas)
Obligations comptables procédures de régulation	non	Elles existeraient de toute façon du simple fait que l'opérateur historique détient une position dominante sur le marché (du fait des exigences de l'Autorité de concurrence)

CHAPITRE 5

La préparation de l'ouverture des marchés au 1^{er} janvier 2011

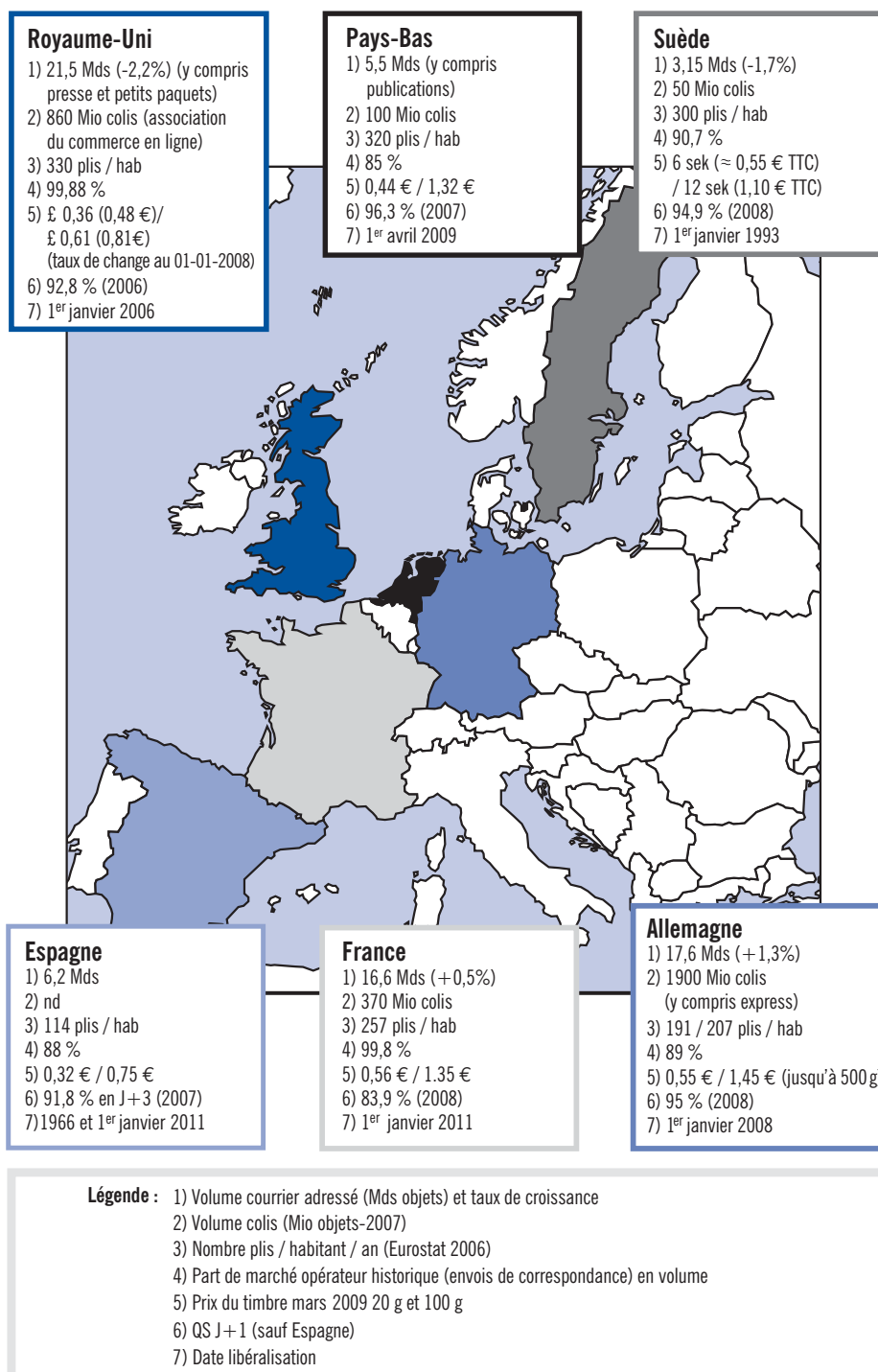
A. La veille internationale

Plusieurs Etats ont soit ouvert leur marché avant l'échéance de 2011, soit pris des mesures partielles comme la libéralisation de la publicité adressée.

Marchés déjà libéralisés	Suède (1993), Royaume-Uni (2006), Allemagne (1 ^{er} janvier 2008)
Libéralisation partielle préalablement à l'échéance du 1 ^{er} janvier 2011	Espagne, Pays-Bas et Italie (publicité adressée, et, pour l'Espagne, courrier intra-urbain)

L'analyse de ces marchés est précieuse pour acquérir l'expérience du fonctionnement d'un marché postal tel que nous le connaissons en 2011.

Les marchés postaux de cinq pays et de la France en quelques chiffres



Les contacts de l'ARCEP avec les régulateurs étrangers font ressortir les éléments suivants :

- ◆ Il faut du temps et de la pratique pour que la concurrence de bout en bout puisse se développer sur le marché postal : la mise en place d'un réseau dédié à la distribution de courrier adressé nécessite des investissements et des compétences spécifiques :
 - débuts de CityMail difficiles en Suède.
 - la concurrence a mis du temps à se structurer en Allemagne.
 - sandd et Selekt Mail ont attendu plusieurs années après la libéralisation de la publicité adressée aux Pays-Bas pour entrer de façon significative sur le marché néerlandais.
 - l'histoire récente d'Adrexo ressemble à celles d'autres opérateurs étrangers par le passé.
- ◆ L'opérateur historique a des capacités de réaction (productivité, déperdition).
- ◆ Les prises de part de marché des opérateurs alternatifs sur la concurrence de bout-en-bout sont limitées par des facteurs techniques et économiques (économies d'échelle, accès aux boîtes aux lettres, aux informations sur les adresses).
- ◆ Deux sujets particuliers émergent dans plusieurs pays : le régime social et salarial des entreprises de la branche (salaire minimal, convention collective) et l'unification du régime de TVA entre l'opérateur historique et ses concurrents (problème de l'exemption de TVA appliquée aux services publics postaux en application de la directive de 1977).

	Type d'entrée	Ouverture	Opérateur alternatif	Capital	Volumes et PdM (2007)
Suède	Distri Courrier industriel 2 fois / semaine Couverture 45 %	1993 totale	CityMail Profitable en 2001	Filiale de la poste norvégienne	300 millions (9,3 %)
Pays-Bas	Distri Courrier industriel 2 fois/semaine Couverture 100 %	1 ^{er} avril 2009 totale	Sandd Selekt Mail	Recherche actionnaires Filiale de DPAG	390 millions (7,1 %) 410 millions (7,5 %)
Espagne	Distri locale en J+1 (op. locaux) de courrier interentreprises Distri courrier industriel Couverture 70 %	1966 intra-urbain et publicité adressée	Unipost	Filiale de DPAG	600 millions (10 %)
Allemagne	Distri locale ou régionale en J+1 Couverture 90 %	2008 totale	TNTPost DE 50 Mio pertes 2008 PIN Ag (faillite 2008)	TNT Axel Springer et autres éditeurs	100 à 200 millions 0,5 à 1 % 1 000 millions (5 %)
Royaume-Uni	Concurrence de bout en bout très limitée "Access Mail"	2006 totale	UK Mail TNT Post UK	TNT	1 743 millions (8,5 %) Nd

Sources : rapports d'activités et estimations de l'ARCEP.

B. La situation française

1. Le tarissement des demandes d'autorisation

Depuis 2006, l'ARCEP a délivré des autorisations à des entreprises qui offrent aujourd'hui des services postaux locaux ou nationaux, en dehors du champ encore couvert par le monopole.

Typologie des autorisations délivrées par l'ARCEP de 2006 à 2008

	Autorisations sur le segment des envois transfrontières*	Autorisations pour la distribution sur une zone locale	Autorisations pour la distribution d'envergure nationale**
2006	6	3	2
2007	4	7	0
2008	0	2	0

* Filiales de postes étrangères + une entreprise indépendante + La Poste.

** Dont La Poste et hors DOM.

Avec seulement deux nouveaux prestataires autorisés, l'année 2008 a été marquée par le tarissement des demandes de nouvelles autorisations.

Par ailleurs, Adrexo (filiale du groupe Spir Communication), principal concurrent de La Poste, qui avait entrepris de constituer un réseau national de distribution alternatif dédié aux envois adressés, a annoncé l'arrêt de son développement en février 2008. Il poursuit son activité d'envois adressés sur la base de son réseau national de distribution d'imprimés. L'année 2008 a par ailleurs été marquée par la liquidation judiciaire d'un prestataire autorisé sur une zone locale.

2. Les travaux sur les marchés publics

A différentes reprises, des acheteurs publics et des opérateurs autorisés ont fait part à l'Autorité de leurs interrogations sur les conséquences de l'ouverture à la concurrence des envois de correspondance de plus de 50 g sur les obligations des acheteurs :

- ◆ conditions pratiques de la mise en concurrence ;
- ◆ accès effectif des opérateurs autorisés aux appels d'offres.

1 - CJCE (première chambre), 18 décembre 2007, affaire C-220/06, Asociación Profesional de Empresas de Reparto y Manipulado de Correspondencia c/Administración General del Estado.

Sur le plan des principes, un arrêt de la Cour de justice européenne le 18 décembre 2007¹, faisant suite à une saisine de la Cour par le tribunal supérieur espagnol (Audiencia Nacional) a posé qu'en dehors du secteur réservé la procédure d'appel d'offres est impérative.

Les services de l'Autorité ont organisé deux rencontres rassemblant des acheteurs publics et des opérateurs alternatifs. Outre le partage d'expériences, l'objectif était de mettre en contact des acteurs qui jusqu'alors s'étaient peu ou pas rencontrés.

Par ailleurs, ils ont présenté à l'Agence centrale des achats (rattachée au Secrétaire général du Minefi) ainsi qu'au groupe de travail interministériel d'achats publics, la réglementation postale actuelle et les conséquences à attendre de l'ouverture à la concurrence de 2011. Le contexte actuel de transformation de l'Agence des achats de l'Etat en Service des achats de l'Etat et les réunions interministérielles qui en découlent, donnent un relief particulier à ces thèmes.

3. Les relations des opérateurs autorisés avec La Poste

Le 10 juin 2008, la société Stamper's, opérateur autorisé par l'ARCEP le 7 septembre 2006, a saisi le Conseil de la concurrence, considérant que La Poste mettait en œuvre des pratiques faussant le jeu de la concurrence. Cette dernière aurait exercé des pressions sur les clients destinataires pour les dissuader de changer de prestataire de collecte-remise, notamment en "liant la prestation de collecte-remise à l'obligation d'un changement d'adresse", contrainte qui conduit à empêcher le concurrent d'entrer sur le marché de la course de remise.


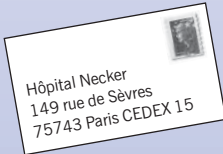
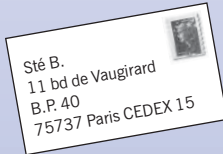

L'Autorité, saisie pour avis par le Conseil de la concurrence le 21 octobre 2008, a rendu son avis le 6 novembre 2008.

La prestation de course de remise intéresse les destinataires souhaitant recevoir leur courrier en tout début de matinée, bien avant la distribution par le facteur lors de sa tournée régulière.

Cette prestation est totalement concurrentielle et en dehors du champ de la régulation. Outre La Poste, la plupart des prestataires autorisés par l'Autorité la proposent, dont la Société Stamper's (nom commercial : Fox Messenger) sur l'agglomération de Pau. Elle est souvent associée à la collecte du courrier en fin d'après midi.

Le courrier des destinataires d'importants volumes de courrier peut être distribué selon trois modes :

- ◆ la tournée dite "gros utilisateurs", effectuée par un facteur motorisé dans le cadre de sa tournée. Le courrier est distribué gratuitement en deuxième moitié de matinée;
- ◆ la course de remise que le destinataire paye ;
- ◆ l'ouverture d'une boîte postale permettant au destinataire d'aller chercher son courrier au bureau de poste, dès l'ouverture. Elle fait l'objet d'un abonnement annuel.

Particuliers, professionnels		Entreprises et administrations	
Cas général : tournée du facteur	Tournée "gros utilisateurs" (dans certains bureaux distributeurs)	Boîte postale (BP)	Course de remise
Distribution en cours de tournée (fin de matinée)	Distribution motorisée en cours de tournée (fin de matinée)	Mise à disposition précoce (8 h à 9 h)	Remise précoce (8 h à 9 h, voire avant)
Service universel	Service universel	Coût : environ 50 €/an Volume : si capacité BP dépassée, mise en place d'une distribution au guichet "BP"	Coût : 1 000 € à 6 000 €/an Volume : mini 50 obj/jour
Code postal	- Code CEDEX individualisé - Code CEDEX collectif	- Code CEDEX collectif (dédié BP) avec mention "BP"	- Code CEDEX individualisé - Code CEDEX collectif (dédié remises) Souvent avec mention "CS"
			

Afin de gérer ces différents modes de distribution, La Poste a créé une organisation fondée sur des codes postaux spécifiques : les codes CEDEX. Un client demandant une course de remise ou une boîte postale se voit attribuer un code CEDEX et un numéro de boîte postale ou de course de remise. En théorie, tout basculement d'un mode de distribution vers un autre impliquerait un changement de code postal / code CEDEX et de numéro de boîte postale ou de course de remise, donc un changement d'adresse postale.

2 - Avis de l'ARCEP
n° 08-1210
du 6 novembre 2008.

En pratique, on observe que le basculement d'un mode de distribution à un autre est possible sans modification de l'adresse postale. L'Autorité a noté notamment dans son avis² que le développement des courses de remise s'est souvent fait sans changement d'adresse postale pour les clients qui disposaient déjà d'une boîte postale.

En conclusion, l'Autorité a souligné que le code CEDEX est un code postal spécifique, faisant partie intégrante de l'adresse.

L'analyse de l'Autorité montre qu'il existe des solutions qui permettent de changer de mode de distribution sans changer d'adresse postale et qui peuvent aussi s'appliquer lorsqu'il y a résiliation d'une course de remise avec La Poste. L'Autorité a donc estimé que La Poste ne devait pas imposer, de façon unilatérale, de changement d'adresse.

Dans son avis, l'Autorité a observé que les conditions d'attribution des codes CEDEX et leur évolution peuvent résulter d'usages locaux et permettre éventuellement des traitements différenciés, à l'origine de frictions entre La Poste et des opérateurs alternatifs. Elle a estimé que la diffusion de règles claires sur l'attribution et les éventuelles modifications des adresses postales était donc nécessaire.

3 - Décision du Conseil de
la concurrence n° 09-D-09
du 26 février 2009.

Cette recommandation a été reprise par le Conseil de la concurrence qui, dans sa décision³, "relève (...) dans le sillage de l'avis rendu par l'ARCEP, qu'il serait souhaitable que La Poste fixe pour l'avenir des règles claires et précises accessibles à tout client qui souhaiterait s'adresser à l'un de ses concurrents pour souscrire un contrat de remise payante. Mais cela appelle une intervention du régulateur postal".

4. La prise en compte de l'intérêt des consommateurs

L'Autorité a mis en place en 2008 un comité consommateur postal qui se veut une instance de dialogue et de concertation avec les associations de consommateurs sur les sujets de la compétence de l'Autorité. Il s'agit notamment de permettre à l'Autorité de mieux appréhender le point de vue des consommateurs et d'explicitier son action en faveur des consommateurs.

Deux réunions ont eu lieu les 31 mars et 29 septembre 2008. Onze associations de consommateurs ainsi que la DGE, l'INC et la DGCCRF ont répondu à l'invitation de l'ARCEP.

Au cours de ces deux réunions, très constructives, plusieurs thèmes ont été abordés sur lesquels les consommateurs souhaitent continuer à échanger avec l'Autorité, notamment :

- ◆ les conditions générales de vente de La Poste ;
- ◆ les droits du destinataire (il était d'usage qu'un destinataire puisse effectuer une réclamation, aujourd'hui La Poste demande à ce que ce soit l'émetteur qui effectue la démarche) ;

- ◆ les problèmes de qualité sur le service de réexpédition et les pertes de colis ;
- ◆ l'envoi de petits objets au tarif lettre ;
- ◆ l'accès aux boîtes aux lettres installées dans les immeubles équipés de systèmes de contrôle d'accès ;
- ◆ Le suivi de la qualité du service universel : présentation du tableau de bord du service universel.

4

Partie

Les communications électroniques

Les communications électroniques

Partie 4

1.	Le cadre juridique	147
	A. Le cadre national	147
	B. La révision du cadre européen	156
	C. L'harmonisation européenne	159
2.	Le marché des communications électroniques	177
	A. Les chiffres du marché et la situation sur le marché	177
	B. Les différents segments du marché	190
	C. Consommation et usages en France	226
	D. Quelques données comparatives avec les autres pays européens	236
3.	L'aménagement du territoire	245
	A. La couverture du territoire	245
	B. L'action des collectivités territoriales	255
4.	La régulation concurrentielle	263
	A. Les analyses de marchés réalisées en 2008	263
	B. Les marchés du haut débit	269
	C. Le très haut débit	281
	D. Les mobiles	284
	E. La téléphonie fixe	293
	F. Les autres analyses de marchés	297
	G. La séparation comptable de France Télécom	300
5.	La régulation des ressources rares	309
	A. La gestion des fréquences	310
	B. La numérotation	326

6.	Les consommateurs	331
	A. La prise en compte de l'intérêt des consommateurs	331
	B. Le suivi de la qualité de service	341
	C. L'action de la Commission européenne en matière d'itinérance internationale	348
	D. La portabilité des numéros	352
	E. Le service universel	359
	F. L'annuaire universel	374
	G. Les services à valeur ajoutée	378
7.	Les communications électroniques outre-mer	381
	A. Le point sur les marchés	381
	B. Le renouvellement des licences GSM outre mer	386
	C. La 3G outre-mer	387
	D. La baisse de la terminaison d'appel mobile dans les DOM	388
	E. L'accès des zones ultramarines au réseau mondial : les câbles sous-marins	389
8.	L'action internationale de l'ARCEP	395
	A. L'Union internationale des télécommunications (UIT)	395
	B. L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)	397
	C. La coopération avec les pays francophones : Fratel	398
	D. Les missions d'études	399

4

Partie

CHAPITRE 1

Le cadre juridique

A. Le cadre national

1. Rappels

L'essentiel des dispositions réglementaires encadrant le secteur des télécommunications est précisé dans le code des postes et des communications électroniques (CPCE).

Le CPCE, qui formalise le cadre juridique national, est issu de la transposition des directives du "paquet télécom" de 2002 et résulte essentiellement de l'adoption de trois lois :

- ◆ la loi du 31 décembre 2003¹ transposant la directive "service universel" ;
- ◆ la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004² qui a notamment autorisé les collectivités territoriales à devenir opérateurs de télécommunications³ ;
- ◆ la loi du 9 juillet 2004⁴, qui a profondément transformé le cadre législatif applicable aux télécommunications, avec notamment la mise en place d'un régime déclaratif pour les opérateurs.

Le cadre juridique est régulièrement complété par des lois et des décrets, pour tenir compte des évolutions réglementaires et technologiques du secteur ou répondre à des questions spécifiques (par exemple sur l'itinérance).

En 2008, deux lois ayant des incidences sur les communications électroniques ont ainsi été adoptées :

- ◆ la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, dite "loi Chatel" ;
- ◆ la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, dite "LME".

1 - Loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom, JO du 1^{er} janvier 2004.

2 - Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, JO du 22 juin 2004.

3 - Cf. article L.1425-1 du code général des collectivités territoriales, introduit par la loi LEN du 21 juin 2004.

4 - Loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle, JO du 10 juillet 2004.

Les directives européennes

- ◆ la directive 2002/21/CE du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, JOCE du 24 avril 2002 (directive "cadre");
- ◆ la directive 2002/19/CE du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion, JOCE du 24 avril 2002 (directive "accès");
- ◆ la directive 2002/22/CE du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, JOCE du 24 avril 2002 (directive "service universel");
- ◆ la directive 2002/20/CE du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques, JOCE du 24 avril 2002 (directive "autorisation");
- ◆ directive 2002/58/CE du 12 juillet 2002 relative au traitement des données à caractère personnel et à la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, JOCE du 31 juillet 2002 (directive "vie privée").
- ◆ la directive 2002/77/CE du 16 septembre 2002 relative à la concurrence dans les marchés des réseaux et des services de communications électroniques, JOCE du 17 septembre 2002 (directive "concurrence").

2. Les dispositions législatives adoptées en 2008

2.1 La "loi Chatel"

5 - Loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, JO du 4 janvier 2008.

Adoptée le 3 janvier dernier et entrée en vigueur le 1^{er} juin 2008, la "loi Chatel"⁵ renforce le code de la consommation afin, notamment, de mieux encadrer les relations contractuelles entre les opérateurs de télécommunications et leurs clients.

Les dispositions de la "loi Chatel" visent l'ensemble des fournisseurs de services fixe, mobile et Internet. Elles s'appliquent aux consommateurs et aux non-professionnels du secteur des télécommunications (c'est-à-dire les professions libérales, les associations, dans la mesure où les télécommunications ne sont pas le cœur de leur activité).

◆ L'encadrement des délais et frais de résiliation des contrats de services

Le code de la consommation prévoit désormais que la durée du préavis de résiliation par un consommateur d'un contrat de services de communications électroniques ne peut excéder dix jours à compter de la réception de la demande de résiliation, sauf demande expresse de sa part⁶. Cette nouvelle disposition aligne la durée de tous les préavis de résiliation sur ceux assortis d'une demande de conservation du numéro, qui étaient déjà limités à dix jours.

En outre, la "loi Chatel" prévoit que le fournisseur de services ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés au titre de la résiliation.

◆ Le retour aux durées minimales d'engagement encadré

Si le contrat souscrit par le consommateur contient une durée minimale d'engagement, les factures doivent en faire mention et préciser la durée restant à courir, ou indiquer, le cas échéant, que cette durée est échue⁷.

6 - Article L. 121-84-2 du code de la consommation.

7 - Article L. 121-84-3 du code de la consommation.

En outre, la durée minimale d'engagement contractuel ne doit pas excéder 24 mois⁸. De plus, le consommateur peut désormais résilier par anticipation son contrat à compter de la fin du douzième mois, moyennant le paiement d'une somme inférieure au quart du montant dû au titre de la période d'exécution restant à courir.

◆ La gratuité des temps d'attente pour les "hotlines" des opérateurs

Les consommateurs ne peuvent se voir facturer le temps d'attente lorsqu'ils recourent, par téléphone, aux services après-vente, services d'assistance technique et autres services chargés du traitement de réclamations des opérateurs (les *hotlines*)⁹. Aucune somme ne peut ainsi être facturée tant que le consommateur abonné n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande.

◆ L'encadrement des communications vers les services de renseignements téléphoniques

Les tarifs des communications vers les services de renseignements téléphoniques sont encadrés : sans préjudice du tarif appliqué au titre de la fourniture des prestations de renseignements téléphoniques, le coût de la communication ne peut être autre que celui d'une communication nationale¹⁰.

◆ La restitution des avances sur consommation et des dépôts de garantie

Les dépôts de garantie et autres sommes versées d'avance par les consommateurs doivent être restitués par l'opérateur dans un délai de dix jours à compter de la restitution du matériel garanti ou du paiement de la dernière facture¹¹.

La "loi Chatel" et le CPCE

La "loi Chatel" a également modifié le code des postes et des communications électroniques.

Ainsi, un nouvel article¹² prévoit que l'Autorité doit identifier au sein du plan national de numérotation certains numéros pouvant être appelés gratuitement à partir de tous les réseaux¹³.

En ce qui concerne les conditions de désignation du ou des opérateurs de service universel, la "loi Chatel" a modifié le CPCE¹⁴. Ces modifications permettent la fourniture du service universel par un opérateur ou par plusieurs opérateurs à un niveau non plus national mais à un échelon géographique infranational.

Par ailleurs, la loi¹⁵ a ouvert la voie à l'établissement de nouvelles modalités de redevances pour la bande 2,1 GHz, en donnant la faculté au gouvernement de fixer, après débat parlementaire, de nouvelles dispositions relatives au montant et aux modalités de versement de cette redevance¹⁶.

2.2 La loi de modernisation de l'économie (LME)

2.2.1 Un cadre juridique sécurisé pour déployer la fibre dans les immeubles

La LME vise à faciliter le raccordement des logements en fibre optique tout en préservant les droits des propriétaires et l'exercice d'une concurrence loyale¹⁷. Pour favoriser le raccordement des logements en réseaux très haut débit en fibre optique, le nouveau cadre législatif s'articule autour de quatre axes :

8 - Article L. 121-84-6 du code de la consommation.

9 - Article L. 121-84-5 du code de la consommation.

10 - Article L. 121-84-9 du code de la consommation.

11 - Article L. 121-84-1 du code de la consommation.

12 - Article L. 34-8-2, repris par la décision n°08-0512 du 6 mai 2008 modifiant la décision n°05-1085 du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation.

13 - Décision de l'ARCEP n° 08-0512 du 6 mai 2008.

14 - Articles L. 35-2 et L. 35-3 du CPCE.

15 - Article 22 de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008.

16 - Cf. partie 1, chapitre 1, B.

17 - Loi n° 2008-776 du 23 juillet 2008, JO du 5 août 2008.

- ◆ l'instauration d'une faculté d'accès à la fibre (modification de l'article 1^{er} de la loi n° 66-457 du 2 juillet 1966 relative à l'installation d'antennes réceptrices de radiodiffusion) ;
- ◆ le principe d'une mutualisation entre opérateurs des réseaux en fibre optique déployés dans les immeubles (nouvel article L. 34-8-3 du CPCE) ;
- ◆ un encadrement conventionnel obligatoire de la relation entre les propriétaires (ou les bailleurs) et les opérateurs (nouvel article L. 33-6 du CPCE) ;
- ◆ le prééquipement des immeubles neufs (modification de l'article L. 111-5-1 du code de la construction et de l'habitation).

La combinaison de la première mesure destinée à faciliter l'entrée des opérateurs dans les immeubles et du principe de mutualisation des réseaux entre les opérateurs est un élément clé de ce dispositif.

◆ Le droit à la fibre

18 - Article L. 111-5-1
du nouveau code
de la construction.

Dans les immeubles neufs, le précâblage en fibre optique sera obligatoire à partir de 2010 pour les immeubles de plus de 25 logements et en 2011 pour les autres¹⁸. Dans les immeubles anciens, l'installation de la fibre optique par les opérateurs est facilitée par le fait que désormais, toute proposition d'un opérateur pour installer à ses frais la fibre dans les parties communes d'un immeuble pour le desservir par un réseau de télécommunications est inscrite de droit par le syndic à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale des copropriétaires. La décision d'accepter est prise à la majorité des voix exprimées des copropriétaires présents ou représentés¹⁹.

19 - Article 24-2
de la loi n° 65-557
du 10 juillet 1965 fixant
le statut de la copropriété
des immeubles bâtis.

Le propriétaire d'un immeuble ne peut pas s'opposer à ce qu'un occupant soit raccordé à un réseau très haut débit, sauf pour motif "sérieux et légitime". Constituent des motifs sérieux et légitimes, le fait que l'immeuble soit déjà raccordé au très haut débit en fibre optique (dans ce cas, le propriétaire peut demander que le raccordement soit fait au moyen des dites lignes), ainsi que la décision du propriétaire d'installer lui-même la fibre dans les six mois suivant la demande des locataires ou occupants de bonne foi.

20 - Le décret
du Conseil d'Etat
n°2009-54
du 15 janvier 2009
a fixé les modalités
d'application de l'article
L. 33-6 du CPCE en
précisant les clauses de
la convention, notamment
le suivi et la réception
des travaux, les modalités
d'accès aux parties
communes de l'immeuble,
la gestion de l'installation et
les modalités d'information,
par l'opérateur,
du propriétaire
ou du syndicat
de copropriétaires
et des autres opérateurs.

Toutefois, l'inscription des propositions de câblage à l'ordre du jour des assemblées de copropriété est une garantie pour les copropriétés de pouvoir contrôler la qualité des demandes d'autorisation de travaux qui sont à la charge des opérateurs. En outre, une convention passée entre les propriétaires (ou syndicat de propriétaires) et l'opérateur installateur de fibre optique détermine les conditions d'installation ainsi que la gestion, l'entretien et le remplacement des lignes²⁰. Les travaux menés par l'Autorité avec l'ensemble des acteurs concernés depuis plus d'un an ont permis l'élaboration d'une convention type.

• L'obligation de mutualisation de la partie terminale des réseaux en fibre optique

Pour limiter les travaux et nuisances et pour garantir une concurrence dans les immeubles, la loi prévoit la mutualisation entre les opérateurs de la partie terminale des réseaux en fibre optique. Un opérateur qui aura déjà "fibré" un immeuble devra partager son infrastructure avec les opérateurs concurrents qui lui en font la demande. Le passage à la fibre optique devrait être ainsi plus rapide, plus économique et engendrer moins de travaux et de nuisances.

En effet, le nouvel article L. 34-8-3 du CPCE oblige toute personne ayant établi dans un immeuble ou exploitant un réseau en fibre optique de faire droit aux demandes d'accès raisonnables d'autres opérateurs. Cet accès est fourni dans des conditions

transparentes et non discriminatoires, permettant un raccordement effectif à des conditions économiques, techniques et d'accessibilité "raisonnables". Une convention détermine les conditions techniques et financières d'accès entre les personnes concernées. Tout refus d'accès doit être motivé. La loi renvoie à l'ARCEP le soin de trancher tout différend et de préciser les conditions techniques et tarifaires de cet accès par une décision soumise à homologation du ministre.

2.2.2 Les autres dispositions de la loi

Outre la mise en place du dispositif visant à favoriser la mutualisation de la partie terminale des réseaux en fibre optique, la LME a consacré plusieurs dispositions aux télécommunications.

◆ Les compétences de l'ARCEP modifiées

L'ARCEP doit publier dans les deux ans suivant l'adoption de la loi un rapport sur le déploiement effectif du très haut débit, qui doit également faire des propositions pour favoriser le déploiement du très haut débit en zone rurale²¹.

21 - Art. 109 de la LME.

L'article L. 36-11 du CPCE a été modifié pour permettre à l'ARCEP d'imposer des sanctions mieux proportionnées en cas de non-respect par les titulaires de ressources rares (notamment les fréquences) de leurs obligations de couverture (possibilité d'assortir la mise en demeure d'étapes intermédiaires accordées au titulaire pour respecter ses obligations; retrait partiel d'une autorisation, dans l'espace ou dans le temps; sanction financière tenant compte de la population ou du territoire non couvert par le titulaire)²².

22 - Art. 112 de la LME.

◆ Plus de pouvoirs pour les collectivités territoriales

Les gestionnaires d'infrastructures et les opérateurs de télécommunications doivent communiquer gratuitement aux collectivités territoriales, à leurs groupements et à l'Etat les informations relatives à l'implantation et au déploiement de leurs infrastructures et de leurs réseaux sur leur territoire. Un décret d'application précise les modalités d'application, notamment au regard des règles relatives à la sécurité publique et à la sécurité nationale²³.

23 - Art. 109 de la LME.

Les autorités organisatrices de la distribution d'eau et d'électricité peuvent poser des fourreaux pour favoriser le déploiement de la fibre lors des travaux qu'elles réalisent. Une convention est signée avec la collectivité compétente au titre de l'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales (CGCT) sur le territoire concerné pour éviter les conflits de compétence²⁴.

24 - Art. 109 de la LME.

Des précisions ont été apportées sur les modalités de mise en œuvre par les communes et leurs groupements du principe d'utilisation partagée des infrastructures publiques de génie civil des réseaux câblés, prévu par la loi du 5 mars 2007²⁵. Les collectivités concernées peuvent organiser ce partage par simple décision. En cas de refus du câblo-opérateur, la collectivité peut reprendre la pleine jouissance de ces infrastructures moyennant une indemnisation limitée, après mise en demeure dans le respect d'une procédure contradictoire. L'ARCEP peut être saisie en règlement des différends portant sur les conditions techniques et tarifaires de la mise en œuvre de cette utilisation partagée²⁶.

25 - Loi n° 2007-309 du 5 mars 2007 relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur, JO du 7 mars 2007.

26 - Art. 113 de la LME.

27 - Disponible sur le site de l'Autorité : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-bilan-rip-221208.pdf.

Le 22 décembre 2008, l'ARCEP a remis au Parlement et au gouvernement un rapport présentant un premier bilan des interventions des collectivités territoriales en application de l'article L. 1425-1 du CGCT²⁷.

◆ Compléter la couverture mobile

Les opérateurs 2G doivent publier chaque année les zones couvertes au cours de l'année et communiquer à l'ARCEP leurs projets de couverture pour l'année à venir. L'ARCEP doit établir dans les 12 mois qui suivent l'adoption de la loi un bilan global de la couverture portant notamment sur les perspectives de résorption des zones non couvertes par tous les opérateurs²⁸.

28 - Art. 109 de la LME.

Ils doivent également fournir une offre de tarifs sociaux, dont les conditions seront fixées par une convention avec l'Etat²⁹.

29 - Art. 111 de la LME.

30 - Art. 119 de la LME. Conformément aux dispositions de la loi³⁰, l'ARCEP doit déterminer, après consultation publique³¹, la mesure dans laquelle est mis en œuvre un partage des installations de réseaux mobiles 3G en métropole et notamment le seuil de couverture de la population au-delà duquel ce partage est en œuvre.

31 - Disponible sur le site de l'Autorité : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-partg-infra-3g-091208.pdf.

◆ Dégrouper la sous-boucle locale

Les opérateurs puissants sur le marché de la sous-boucle locale doivent proposer une offre d'accès à ce segment de réseau à un tarif raisonnable. L'offre technique et tarifaire doit contenir les dispositions nécessaires pour que les abonnés puissent bénéficier de services haut et très haut débit³².

32 - Art. 110 de la LME.

◆ Des fréquences aux enchères

La loi prévoit désormais explicitement la possibilité de recourir à une procédure d'enchères pour attribuer des ressources en fréquences lors d'un appel à candidatures, c'est-à-dire en cas de rareté des fréquences³³.

33 - Art. 114 de la LME.

◆ L'encadrement de l'usage des numéros surtaxés

La loi prévoit une interdiction de recourir à des numéros surtaxés pour les centres d'appel des entreprises, dès lors qu'ils sont destinés à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution du contrat ou le traitement d'une réclamation, et ce pour l'ensemble des secteurs d'activité.

3. Les dispositions réglementaires adoptées en 2008 et 2009

En 2008 et au début de 2009, 10 décrets concernant le secteur des télécommunications ont été adoptés.

Accès des appels d'urgence aux personnes déficientes auditives	Décret n° 2008-346 du 14 avril 2008 relatif à la réception et à l'orientation des appels d'urgence des personnes déficientes auditives.
Procédure devant la Cour de cassation	Décret n° 2008-484 du 22 mai 2008 (article 22) relatif à la procédure devant la Cour de cassation.
Redevances	Décret n° 2008-565 du 2 juillet 2008 modifiant le décret n° 2007-1532 du 24 octobre relatif aux redevances d'utilisation des fréquences radioélectriques dues par les titulaires d'autorisations d'utilisation de fréquences délivrées par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.
Service universel	Décret n° 2008-792 du 20 août 2008 relatif au service universel.
Acheminement des appels au numéro 112	Décret n° 2009-41 du 12 janvier 2009 relatif aux mesures à prendre par les opérateurs pour l'acheminement des appels au numéro 112 et modifiant le code des postes et des communications électroniques.
Couverture des territoires	Décret n° 2009-166 du 12 février 2009 relatif à la publication des informations sur la couverture du territoire par les services de communications électroniques. Décret n° 2009-167 du 12 février 2009 relatif à la communication d'informations à l'Etat et aux collectivités territoriales sur les infrastructures et réseaux établis sur leur territoire.
Fibre optique	Décret n° 2009-52 du 15 janvier 2009 relatif à l'installation de lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique dans les bâtiments neufs. Décret n° 2009-53 du 15 janvier 2009 relatif au droit au très haut débit pris en application du II de l'article 1 ^{er} de la loi n° 66-457 du 2 juillet 1966 relative à l'installation d'antennes réceptrices de radiodiffusion. Décret n° 2009-54 du 15 janvier 2009 relatif à la convention entre opérateur et propriétaire portant sur l'installation, la gestion, l'entretien et le remplacement de lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique dans un immeuble.

3.1 L'acheminement des appels au numéro 112

Rappel des dispositions

L'article 26 de la directive 2002/22/CE du 7 mars 2002 (directive "service universel") prévoit que "les Etats membres veillent à ce que, en dehors de tout autre numéro national d'appel d'urgence spécifié par les autorités réglementaires nationales, tous les utilisateurs finals des services téléphoniques accessibles au public, y compris les utilisateurs des postes téléphoniques payants publics, puissent appeler gratuitement les services d'urgence en formant le 112, numéro d'appel d'urgence unique européen".

Les articles L. 33-1 et D. 98-8 du CPCE sont venus transposer en droit interne les règles relatives à l'acheminement gratuit des appels d'urgence et notamment ceux à destination du numéro 112.

34 - Décret n° 2009-41 relatif aux mesures à prendre par les opérateurs pour l'acheminement des appels au numéro 112, JO du 14 janvier 2009.

L'article 1^{er} du décret du 12 janvier 2009³⁴ a ajouté trois alinéas à l'article D. 98-8 du CPCE. Les opérateurs de téléphonie mobile n'ont désormais pas à acheminer les appels vers le numéro 112 si l'identification du client de l'opérateur n'est pas considérée comme active par l'opérateur du client lors de l'appel.

35 - Décret n° 2009-167 du 12 février 2009 relatif à la communication d'informations à l'Etat et aux collectivités territoriales sur les infrastructures et réseaux établis sur leur territoire, JO du 14 février 2009.

En outre, pour permettre aux clients d'un opérateur mobile de joindre le numéro 112 lorsque le réseau de leur opérateur connaît un dysfonctionnement, leur opérateur a la possibilité de demander aux autres opérateurs d'acheminer des appels vers le numéro 112, pendant la durée du dysfonctionnement, alors même que l'appelant n'est pas un client des opérateurs sollicités.

Enfin, les opérateurs mobiles ont une obligation d'information à l'égard du ministre et de l'Autorité relative à la mise en œuvre de l'article D. 98-8 du CPCE et le ministre a la possibilité de donner des instructions auxquelles les opérateurs mobiles doivent se conformer.

36 - L'article 109 de la loi de modernisation de l'économie a posé un principe d'accès des collectivités locales aux informations relatives aux infrastructures et aux réseaux présents sur leurs territoires. Pour ce faire, l'article précité a inséré un article L. 33-7 dans le CPCE dont les modalités de mise en œuvre sont prévues, conformément à l'article précité, par un décret.

3.2 La couverture des territoires

3.2.1 Permettre aux collectivités de favoriser la concurrence

Un décret du 12 février 2009³⁵ est venu préciser les dispositions de l'article L. 33-7 du CPCE³⁶, afin de permettre aux collectivités territoriales de favoriser l'arrivée des opérateurs sur leur territoire et d'articuler au mieux leurs projets de réseaux avec les déploiements des opérateurs de communications électroniques.

Pour ce faire, le décret insère un article D. 98-6-3 dans le CPCE³⁷, qui :

- ◆ prévoit que les demandes présentées par l'Etat dans l'exercice de ses compétences en matière de sécurité publique et de sécurité nationale ne sont pas couvertes par les dispositions issues de cet article ;
- ◆ impose notamment que les informations mentionnées à l'article L. 33-7 du CPCE sont transmises par les gestionnaires d'infrastructures de communications électroniques, c'est-à-dire toute personne détentrice d'infrastructures qui accueillent des équipements passifs de réseaux de communications électroniques tels que définis par le (III) de l'article D. 98-6-3 du CPCE, et les opérateurs déclarés en application de l'article L. 33-1, sur demande et gratuitement, à l'Etat, aux collectivités territoriales et à leurs groupements ;

- ◆ précise les infrastructures de réseaux de communications électroniques et les équipements passifs de communications électroniques sur lesquels les demandes d'informations peuvent porter ;
- ◆ encadre les conditions de communication des données transmises (confidentialité).

Le décret est entré en vigueur le 31 mars 2009³⁸. Néanmoins, l'article 2 prévoit que "le sixième alinéa du V de l'article D. 98-6-3 du code des postes et des communications électroniques entre en vigueur au 1^{er} juillet 2009 pour les informations visées au 2^o du III, et au 1^{er} juillet 2011 pour les informations visées au 1^o du III. Avant cette date, les informations sont fournies dans le meilleur état dont dispose l'opérateur ou le gestionnaire d'infrastructures de communications électroniques au regard de l'objectif présenté dans l'alinéa en question".

3.2.2 La publication d'informations sur la couverture

Un autre décret du 12 février 2009³⁹ a inséré un article D. 98-6-2 dans le CPCE relatif aux règles portant sur la publication des informations sur la couverture du territoire par les services de communications électroniques.

Le dispositif qui sera mis en œuvre devra être précisé par une décision de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes prise en application de l'article L. 36-6 du CPCE.

3.3 La fibre optique

3.3.1 Préciser les conventions types entre les copropriétaires et les opérateurs

Un décret en Conseil d'Etat du 15 janvier 2009⁴⁰ a inséré les articles R. 9-2 à R. 9-4 dans le CPCE fixant les grands principes et le contenu minimal que devront respecter et contenir les conventions que les copropriétaires seront amenés à signer avec les opérateurs. Il ne s'agit pas ici de clauses conformes, mais de dispositions que les conventions devront respecter.

Cela ouvre la possibilité de conventions plus précises, pouvant en particulier s'appuyer sur la base d'une convention type plus complète.

3.3.2 Garantir le "droit à la fibre"

Un décret du 15 janvier 2009⁴¹ a précisé les conditions de mise en œuvre de l'article 109 de la LME⁴², notamment les modalités selon lesquelles le locataire ou occupant peut exercer son droit à être raccordé à un réseau très haut débit⁴³. Ce décret a aussi apporté des précisions sur les modalités de refus du propriétaire, en raison de motifs sérieux et légitimes, au raccordement demandé ou au remplacement de lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique identifiés aux alinéas 2 et 3 du (II) de l'article 1^{er} de la loi du 2 juillet 1966 modifiée.

3.3.3 Prévoir l'installation de la fibre optique dans les immeubles neufs

Un dernier décret⁴⁴ prévoit les modalités d'établissement des lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique dans les bâtiments neufs, afin notamment de permettre le raccordement de plusieurs opérateurs.

Ce décret a fixé les modalités d'application des dispositions du code de la construction et de l'habitation⁴⁵, selon lesquelles les immeubles neufs groupant plusieurs logements

38 - Précisé par l'article 3 du décret.

39 - Décret n° 2009-166 du 12 février 2009 relatif à la publication des informations sur la couverture du territoire par les services de communications électroniques, JO du 14 février 2009.

40 - Décret n° 2009-54 du 15 janvier 2009, JO du 16 janvier 2009, relatif à la convention entre opérateur et propriétaire portant sur l'installation, la gestion, l'entretien et le remplacement de lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique dans un immeuble, pris en application de l'article 109 (V) de la LME du 4 août 2008.

41 - Décret n° 2009-53 du 15 janvier 2009 relatif au droit au très haut débit pris en application du II de l'article 1^{er} de la loi n° 66-457 du 2 juillet 1966 relative à l'installation d'antennes réceptrices de radiodiffusion, JO du 16 janvier 2009.

42 - L'art. 109 de la LME a modifié l'article 1^{er} de la loi n° 66-457 du 2 juillet 1966 relative à l'installation d'antennes réceptrices de radiodiffusion en créant un "droit au très haut débit" au bénéfice des occupants d'immeubles à usage d'habitation ou à usage mixte.

43 - Article 1^{er} du décret.

44 - Décret n° 2009-52 du 15 janvier 2009 relatif à l'installation de lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique dans les bâtiments neufs, JO du 16 janvier 2009.

45 - Selon les dispositions de l'alinéa 2 de l'article L. 111-5-1, dans sa rédaction issue de l'article 109 (VII) de la LME du 4 août 2008.

ou locaux à usage professionnel doivent être pourvus des lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique nécessaires à la desserte de chacun des logements ou locaux à usage professionnel par un réseau de communications électroniques à très haut débit en fibre optique ouvert au public.

4. Un arrêté sur les redevances

46 - L'arrêté du 2 juillet 2008 est venu modifier l'arrêté du 24 octobre 2007 portant application du décret n° 2007-1532 du 24 octobre 2007 relatif aux redevances d'utilisation des fréquences radioélectriques dues par les titulaires d'autorisations d'utilisation de fréquences délivrées par l'ARCEP, lui-même modifié par le décret n° 2008-565 du 2 juillet 2008, JO du 4 juillet 2008.

Les modifications qui ont été apportées par l'arrêté du 2 juillet 2008⁴⁶ ont répondu aux attentes qui avaient été exprimées par l'Autorité au sujet des redevances des services fixe et mobile par satellite dans la mesure où le texte initial induisait quelques effets de bord pour ces services, qui, dans certains cas, auraient été redevables de sommes particulièrement basses ou élevées au titre de la mise à disposition ou de la gestion de la fréquence.

B. La révision du cadre européen

Rappel du processus

Le secteur des télécommunications est régi par des directives européennes adoptées en 2002. La Commission a engagé un processus de révision du cadre réglementaire. Après une large consultation des parties prenantes du secteur, la Commission a publié ses propositions de nouveaux textes réglementaires le 13 novembre 2007, et les a ensuite transmises au Conseil de l'Union européenne et au Parlement européen. L'adoption de ces textes est fondée sur le principe de parité entre le Conseil de l'Union européenne et le Parlement européen, visant à ce qu'aucune des deux institutions ne puisse adopter de législation sans l'assentiment de l'autre. Une fois adoptées, les nouvelles directives devront être transposées en droit national dans les 27 pays membres de l'Union européenne.

L'année 2008 et la première moitié de l'année 2009 ont été consacrées à la négociation des textes de révision du cadre réglementaire en Europe, processus auquel l'ARCEP a été étroitement associée par le ministère en charge des communications électroniques, en particulier au cours de la présidence française de l'Union (juillet-décembre 2008). L'ARCEP a également été sollicitée par des membres du Parlement européen et des experts du secteur. Elle a participé aux travaux sur la révision du cadre.

1. Les propositions de la Commission

La Commission européenne a rassemblé ses propositions officielles de révision du "paquet télécom" au sein de trois documents : un nouveau règlement établissant une autorité européenne du marché des communications électroniques (EECMA) et deux propositions de directives modifiant les directives "cadre", "autorisation" et "accès", d'une part, et les directives "service universel et droit des utilisateurs de réseaux de communications électroniques" et "données personnelles et protection de la vie privée", d'autre part.

Contrairement à la révision précédente du cadre réglementaire (2002), aucune des phases de consultation menées par la Commission n'avait laissé présager de changement majeur, la Commission elle-même ayant toujours affirmé que le cadre actuel était satisfaisant et ne nécessiterait que des adaptations mineures, ainsi qu'un

renforcement de sa politique sur le spectre. Cependant, un certain nombre des modifications présentées le 13 novembre 2007 se proposaient de changer profondément le paysage réglementaire européen, concernant tant l'équilibre institutionnel des analyses de marché que la gestion des fréquences.

Les principaux changements introduits par la Commission étaient les suivants :

- ◆ la création d'une agence européenne (EECMA) en charge des communications électroniques (absorbant l'ENISA) ;
- ◆ le renforcement de l'indépendance des ARN ;
- ◆ l'extension du pouvoir de veto de la Commission sur les remèdes ;
- ◆ la flexibilité accrue dans la gestion du spectre, pouvoirs d'harmonisation supplémentaires pour la Commission, intervention de l'EECMA ;
- ◆ le renforcement de la protection et de l'information des consommateurs ;
- ◆ l'introduction de la séparation fonctionnelle.

Les propositions de la Commission n'ont pas été accueillies très favorablement, ni par le Parlement ni par le Conseil, notamment sur les questions d'équilibre institutionnel et de création d'une agence européenne, ainsi que sur le spectre.

2. Les travaux du Parlement européen

Le vote en première lecture du Parlement le 24 septembre 2008 a donc conduit à des modifications substantielles de la proposition de la Commission :

- ◆ modification du projet d'agence, notamment en termes de gouvernance (la gestion de cette entité est laissée aux ARN et non plus à un *board* composés de représentants de la Commission et des Etats membres), en termes de compétence (un certain nombre de tâches ne sont plus mentionnées et la fusion avec l'ENISA est abandonnée) et en termes de taille (de 130 personnes à environ 30 personnes) ;
- ◆ modification du projet de veto sur les remèdes : un processus de corégulation entre la Commission et l'entité européenne, avec un rôle important pour cette dernière, est proposé ;
- ◆ modification des dispositions relatives à la neutralité du spectre, afin de les rendre praticables au regard des contraintes physiques liées aux fréquences ; maintien de la plupart des mesures d'harmonisation de la gestion du spectre ; incitation à la planification stratégique du spectre ;
- ◆ introduction de problématiques nouvelles associées aux nouveaux réseaux d'accès (NGA) : incitation à procéder à des analyses de marchés géographiques, prise en compte des investissements pour les nouveaux réseaux sous forme de partage de risque entre investisseurs (*risk sharing*), promotion plus marquée de la concurrence par les infrastructures et d'une régulation stable dans le temps ;
- ◆ inclusion de plusieurs problématiques liées aux contenus, pour plus de transparence et d'information vis-à-vis des consommateurs, notamment sur les politiques de gestion du trafic et les pratiques illégales dans l'utilisation des réseaux.

3. Les travaux du Conseil de l'Union européenne

De leur côté, les Etats membres se sont montrés encore plus réticents que le Parlement à doter la Commission de plus larges pouvoirs en matière d'harmonisation, que ce soit en ce qui concerne la gestion du spectre comme pour ce qui est des pratiques des régulateurs.

Ils ont également repoussé toute inflexion dans l'équilibre des institutions en rejetant encore plus fortement que le Parlement l'Agence européenne dotée à part entière d'une personnalité juridique communautaire, afin de garantir l'indépendance du Groupe des régulateurs vis-à-vis de la Commission. Ils ont en revanche cherché à renforcer la coopération entre le GRE et la Commission.

Ainsi, le Conseil des ministres du 27 novembre 2008 a obtenu un accord politique, formalisé en position commune le 16 février 2009, sur la base des dispositions suivantes :

- ◆ en ce qui concerne l'entité européenne, l'établissement d'une structure à deux niveaux : d'une part, un groupe des régulateurs avec un rôle de conseil aux institutions européennes, ayant un périmètre de compétences clairement restreint aux directives régissant le secteur des communications électroniques. Ce groupe est reconnu dans les directives. Il est appuyé d'autre part par un secrétariat léger dont le statut juridique reste à définir ;
- ◆ opposition au veto de la Commission sur les remèdes, transformé en avis (suivant un avis de l'entité européenne) ; en cas de dérogation dans leur décision finale, les ARN doivent le justifier ;
- ◆ en ce qui concerne le spectre : modifications des dispositions relatives à la neutralité du spectre très proches de celles du Parlement, mais rejet de la plupart des mesures d'harmonisation de gestion du spectre ; intégration d'une partie des projets institutionnels proposés par le Parlement ;
- ◆ utilisation exceptionnelle et très encadrée de la séparation fonctionnelle (solution proche également de celle du Parlement) ;
- ◆ intégration d'une partie des amendements du Parlement concernant les NGA et les contenus, mais de manière beaucoup plus prudente (rejet en particulier du *risk sharing*).

Cet accord politique a été obtenu difficilement compte tenu des divergences de vues au sein des Etats membres – l'Allemagne, l'Espagne et les Pays-Bas étant particulièrement opposés à tout renforcement d'harmonisation déléguée à la Commission tandis que le Royaume-Uni et la Suède ont regretté le manque d'ambition dans la politique du spectre – ainsi que du veto de la Commission européenne qui est restée très attachée à ses principales propositions de 2007 (agence, veto, spectre...).

Malgré le veto de la Commission, le Conseil est parvenu à se prononcer à l'unanimité, trois Etats membres s'étant abstenus (le Royaume-Uni, la Suède et les Pays-Bas).

Le GRE a pour sa part examiné les propositions et publié deux déclarations, lors des plénières de Dublin le 17 octobre 2008 et de Berlin le 5 mars 2009.

4. La deuxième lecture

Les discussions se sont poursuivies au cours de “trilogues” réunissant Parlement, Conseil et Commission.

Les débats ont consisté principalement à rapprocher les institutions, les principaux enjeux étant les suivants :

- ◆ plus de marge de manœuvre confiée à la Commission par le Conseil sur l’harmonisation de l’usage du spectre et des pratiques de régulation (remèdes notamment) ;
- ◆ une inscription plus formelle de la partie “secrétariat” de l’entité dans l’environnement communautaire, tout en préservant une petite taille et un contrôle par les régulateurs ;
- ◆ trouver un point d’équilibre entre encouragement des investissements et protection de la concurrence.

Le Parlement européen a voté en seconde lecture le 7 mai 2009.

C. L’harmonisation européenne

L’ensemble des compétences de l’ARCEP, et par conséquent de son activité, s’inscrit dans un cadre réglementaire européen. Cela explique un fort ancrage des activités internationales, notamment communautaires, dans l’ensemble des services de l’ARCEP.

La loi prévoit que l’ARCEP apporte son concours aux autorités françaises sur les questions internationales, mais elle est également amenée, sur ses compétences propres, à être en relation directe avec ses homologues et avec la Commission européenne.

Ce cadre réglementaire prévoit que l’Autorité notifie un certain nombre de ses décisions (analyses de marché, définitions d’obligations s’imposant aux opérateurs puissants) à la Commission européenne. Outre la procédure formelle, cela conduit l’ARCEP à entretenir des relations régulières avec les directions générales Société de l’information et Concurrence en charge de ces questions.

1. L’action de la Commission européenne en matière d’itinérance internationale

Rappel

L’itinérance internationale (ou *roaming* en anglais) consiste en la possibilité offerte au consommateur de continuer à utiliser son téléphone portable alors qu’il se trouve à l’étranger.

Constatant que le niveau élevé de ces prestations résulte d’un déficit structurel de concurrence, et devant l’impossibilité pour les autorités réglementaires nationales d’intervenir efficacement sur ces marchés par nature internationaux, l’Union européenne a adopté en juin 2007 un règlement⁴⁷ qui a imposé automatiquement une baisse importante des tarifs d’appels mobiles vocaux émis ou reçus en situation d’itinérance en Europe.

Au titre de ce règlement, les opérateurs sont tenus d’offrir à leurs clients une prestation de service (“l’eurotarif”) dans laquelle le prix TTC des appels vocaux

47 - Règlement CE n° 717/2007 du Parlement européen et du Conseil concernant l’itinérance internationale sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l’intérieur de la Communauté, JOUE du 29 juin 2007.

48 - Leurotarif ne concerne que les appels provenant ou à destination de l'Union européenne. Les tarifs HT correspondants sont de 0,49 € et 0,46 € par minute pour les appels émis et 0,24 € et 0,22 € par minute pour les appels reçus.

49 - Tarifs de gros plafonnés à 0,30 € par minute à compter du 30 août 2007, plafond abaissé à 0,28 € par minute depuis le 30 août 2008.

50 - Proposition du 23 septembre 2008 de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) n° 717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté et la directive 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.
http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/docs/regulation/reg_fr.pdf.

émis par un client d'un opérateur français lors d'un séjour dans un autre pays de l'Union européenne a été plafonné à compter du 30 août 2007 à 0,59 € par minute, niveau abaissé à 0,55 € par minute depuis le 30 août 2008. Le prix TTC des appels reçus a été quant à lui plafonné la première année à 0,29 € par minute, puis 0,26 € par minute depuis le 30 août 2008⁴⁸. Ces plafonds de détail, rendus possibles par une régulation similaire des tarifs de gros sous-jacents facturés entre opérateurs d'Etats membres distincts⁴⁹, devraient continuer à baisser régulièrement dans les années qui viennent au titre du règlement.

Ce règlement a également renforcé les obligations d'information des opérateurs vis-à-vis de leurs clients en matière de prix des services mobiles en situation d'itinérance au sein de l'Union européenne. Ainsi, en vertu du règlement, les opérateurs sont tenus d'envoyer des SMS rappelant à leurs clients les trois principaux prix des appels en itinérance – prix d'un appel reçu, prix d'un appel local dans le pays visité et prix d'un appel vers la France – lorsqu'ils arrivent dans un autre Etat membre de l'Union européenne. En outre, les opérateurs sont tenus de diffuser gratuitement, sur demande du client, une information tarifaire plus détaillée sur les tarifs d'appels vocaux vers d'autres destinations, de SMS, de MMS et de communication de données au moyen d'une messagerie vocale ou par SMS.

En s'appuyant entre autres sur les éléments transmis par les autorités réglementaires nationales, la Commission européenne a fait le 29 septembre 2008 une proposition de règlement⁵⁰ prolongeant et étendant le règlement initial, suite à son analyse des développements du marché prévue à l'article 11 du règlement.

En raison du manque de concurrence observé sur les marchés des communications vocales en itinérance, la Commission a proposé de prolonger le règlement existant et les baisses de tarifs aussi bien sur les marchés de gros que de détail, à raison de 0,03 € hors taxe par an intervenant à la date du 1^{er} juillet 2009, applicable jusqu'en 2013. Le tarif de gros passerait de 0,28 € à 0,17 € en 2013, le tarif pour les appels émis de 0,46 € à 0,34 €, et le tarif pour les appels reçus de 0,19 € à 0,10 €.

En outre, la Commission propose, pour les appels vocaux, de limiter le recours à des paliers de facturation défavorables au consommateur en précisant que les volumes intervenant dans le calcul des plafonds tarifaires doivent être calculés à la seconde dès la première seconde. Dans le cas des appels émis en itinérance, une première période indivisible de 30 secondes serait cependant tolérée, pour permettre aux opérateurs de recouvrer d'éventuels coûts fixes de connexion, pour laisser la possibilité aux opérateurs de se différencier s'ils le souhaitent en passant à un palier plus faible mais également pour tenir compte de la diversité des situations dans les Etats membres de l'Union européenne.

Le règlement initial ne prévoyait pas de réglementation des tarifs des SMS et des communications de données en itinérance, mais a imposé la mise en place d'un suivi des tarifs sur ces prestations. Au vu des données disponibles, la Commission a constaté une grande stabilité des tarifs de gros comme des tarifs de détail des SMS, ce qui semble indiquer que la situation concurrentielle qui prévaut sur le marché des SMS en itinérance est semblable à la situation qui prévalait antérieurement au règlement pour les communications vocales. En revanche, les tarifs de communication de données ont baissé, en moyenne sur la période récente, de 28 % sur le marché de gros et de 30 % sur le marché de détail en France (trafic hors groupe) entre le troisième trimestre 2007 et le troisième trimestre 2008.

Au vu de ces éléments, la Commission européenne a proposé une extension du règlement aux SMS, selon un mécanisme similaire à l'eurotarif, à savoir un euro-SMS passant par un tarif de gros régulé, au niveau de 0,04 €, et un tarif de détail plafonné à 0,11 €. Il peut être noté qu'il s'agirait d'une très forte baisse du prix de détail du SMS, puisqu'il est en France en moyenne de 0,24 € en itinérance au troisième trimestre 2008.

En ce qui concerne les communications de données (marché dit de "data roaming"), le marché est encore trop récent pour qu'une régulation des tarifs de détail soit légitime. De plus, les évolutions récentes montrent une orientation à la baisse des tarifs observés. Cependant, prenant en compte les difficultés éventuelles de certains opérateurs pour s'approvisionner à des tarifs raisonnables sur le marché de gros, la Commission européenne a souhaité mettre en place un mécanisme de sauvegarde pour les tarifs de gros consistant en l'instauration d'un prix moyen plafond de un euro par mégaoctet, conçu comme un tarif permettant de prévenir les distorsions de concurrence entre opérateurs indépendants et opérateurs faisant partie de grands groupes ou d'alliances paneuropéennes.

Un tel niveau tarifaire semble effectivement à même de jouer ce rôle, dans la mesure où il correspond approximativement au tarif moyen observé lors du dernier trimestre disponible.

En parallèle à cette régulation de gros, la Commission a souhaité améliorer la transparence tarifaire et lutter contre les factures très élevées auxquelles ont pu être confrontés certains consommateurs se déplaçant à l'étranger.

Pour ce faire, au-delà d'une obligation d'information tarifaire renforcée par SMS à l'entrée dans un autre pays de l'Union européenne, la Commission propose d'imposer aux opérateurs de fournir gratuitement à leurs clients un dispositif permettant de plafonner automatiquement les dépenses liées au transfert de données en itinérance à un niveau fixé, accompagné d'une alerte à l'approche du plafond de dépense. Un tel mécanisme, qui pourrait être désactivé par le consommateur, permettrait ainsi aux consommateurs de maîtriser leur facture en itinérance.

Le projet de la Commission a commencé à faire l'objet d'un examen par le Parlement européen et le Conseil et devrait être adopté au premier semestre 2009.

2. Les travaux du Groupe des régulateurs indépendants et du Groupe des régulateurs européens (GRI-GRE)

Le GRE

La coopération entre autorités de régulation nationales (ARN) est née dès 1997 au sein du Groupe des régulateurs indépendants (GRI), créé, à l'époque, à l'initiative de l'ART, l'Autorité qui a précédé l'ARCEP. Club informel d'échange d'expériences, le GRI accueille les ARN de tous les membres de l'Union européenne ainsi que la Suisse, le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège⁵¹. La candidature de la Turquie au sein du GRI a été acceptée en février 2005, celle de la Croatie en octobre 2005 et celle de la Macédoine en janvier 2007, au rythme de leur accession au statut de candidat à l'Union européenne.

Depuis 1997, le GRI a élaboré des guides de bonnes pratiques, sans portée obligatoire, afin de favoriser une mise en œuvre harmonisée de la régulation en

51 - La Suisse, l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein sont membres de l'AELE, l'Association européenne de libre-échange. Ces trois derniers ont adhéré à l'Espace économique européen (EEE).

Europe. C'est en juillet 2002 que le travail commun des ARN s'est formalisé via le Groupe des régulateurs européens (GRE), créé par la Commission afin de discuter de l'application concrète du nouveau cadre réglementaire. Le GRE émane du GRI et se superpose ainsi en partie à lui. Le GRE est composé des ARN des Etats membres de l'Union européenne ; les ARN des pays non strictement membres de l'Union européenne mais membres du GRI y siègent en qualité d'observateurs.

Le GRE conseille la Commission en lui apportant l'expérience et l'expertise des ARN. Il exprime des positions, communes aux régulateurs, bien souvent élaborées au sein de groupes de travail communs au GRE-GRI. Mais c'est le GRE qui porte officiellement la voix des ARN auprès de la Commission européenne. Le GRE a émis un avis sur les propositions de la Commission sur la révision du cadre réglementaire et a publié des positions communes sur la symétrie des tarifs de terminaison d'appel fixe et mobile, ainsi que sur la VoIP.

2.1 Les publications du GRE en 2008

52 - Tous les documents publiés par le GRE sont consultables sur son site Internet à l'adresse suivante : http://www.erg.eu.int/documents/docs/index_en.htm.

En 2008, le travail du GRE a abouti à la publication de plusieurs documents⁵².

2.1.1 Des positions communes

Dans un objectif de meilleure harmonisation des marchés, trois positions communes ont été adoptées en 2008 : sur la symétrie des terminaisons d'appel mobile et fixe, sur les liaisons louées de gros et sur les aspects géographiques des analyses de marché.

Le GRE a également adopté un rapport, coordonné par l'ARCEP, sur les meilleures pratiques de mise en œuvre effective du dégroupage et du *bitstream* : aspects opérationnels (qualité de service), fonctionnels (migration) et économiques (système de tarification de l'accès à la boucle locale).

Une déclaration commune sur le cœur de réseau NGN/interconnexion IP a également été adoptée. Ce document s'articule en trois parties :

- ◆ la description des réseaux (séparation transport/service, nombre de points d'interconnexion...);
- ◆ l'interopérabilité/interconnexion/qualité de service et tarification ;
- ◆ les principes tarifaires qui contiennent un volet sur le *bill and keep* pour la terminaison d'appel, quel que soit le type de réseau considéré.

2.1.2 Des rapports

Une méthodologie sur le suivi des prix de détail du haut débit a été élaborée, pilotée par l'ARN espagnole. En 2008, deux rapports récurrents sur les niveaux des terminaisons d'appel mobile ont été publiés et un rapport sur les pratiques en termes de comptabilité réglementaire a été adopté.

La réduction du nombre de marchés figurant dans la recommandation "marchés pertinents" de 2007 devrait rendre le recours au test des trois critères plus fréquent dans le second "tour" d'analyse de marché. C'est pourquoi le GRE a décidé de publier des lignes directrices ("guidance") sur ce sujet.

Par ailleurs, des groupes d'experts se sont réunis en 2008 suite à l'ouverture d'une phase II de la part de la Commission européenne (doutes sérieux sur les analyses de marché) concernant :

- ◆ le marché du transit sur le réseau téléphonique fixe en Pologne ;
- ◆ le marché du segment terminal des liaisons louées sur le circuit interurbain en Pologne ;
- ◆ le marché de l'accès de gros du haut débit en Slovaquie.

2.1.3 Des avis

Le GRE est également régulièrement sollicité par la Commission qui souhaite ainsi s'appuyer sur son expertise dans l'élaboration de textes communautaires relatifs aux communications électroniques. En 2008, le GRE a publié ses réponses à la consultation publique sur les terminaisons d'appel, sur les réseaux de nouvelle génération, sur la recommandation sur l'article 7 et sur l'itinérance internationale.

2.2 Le programme de travail pour 2009⁵³

L'année 2009 sera une année de transition que ce soit du point de vue de la réglementation ou de la technologie. Les domaines prioritaires concerneront la révision du cadre réglementaire et l'évolution des réseaux de nouvelles générations (NGN). Le programme de travail s'inscrit dans la continuité des années précédentes avec une structure en trois parties : révision du cadre, nouveaux défis du marché et harmonisation. Les travaux engagés en 2008 en collaboration avec le RSPG (Radio Spectrum Policy Group) sur le spectre se poursuivront également. Le GRE travaillera aussi sur les offres des marchés entreprises. L'ARCEP pilote le groupe "opérateurs puissants" ainsi qu'un groupe projet sur les terminaisons d'appel.

3. Les travaux des autres instances communautaires

3.1 Le COCOM

Le comité des communications électroniques (COCOM) a pour objectif d'assister la Commission européenne, en particulier dans son rôle de législateur secondaire⁵⁴. Instrument classique de la comitologie⁵⁵, le COCOM permet aux Etats membres de donner officiellement leur avis à la Commission européenne soit dans les domaines relevant de sa compétence de consultation⁵⁶, soit dans ceux relevant de sa compétence de réglementation⁵⁷, et d'échanger leurs vues sur tout sujet porté à l'ordre du jour.

Les cas où le COCOM exerce des compétences de consultation ou de réglementation sont déterminés par les directives du cadre sur les communications électroniques. C'est également au sein du COCOM que la Commission européenne soumet ses projets de veto⁵⁸ d'un projet de mesure nationale d'analyse de marché et que les autorités de régulation nationales assistant les gouvernements peuvent y réagir.

L'ARCEP participe à la représentation des autorités françaises au sein du COCOM, au côté de la direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS) du Mineie.

En 2008, le programme de travail a été mis en œuvre dans la continuité des programmes des années précédentes et distingue trois axes : le processus de révision du cadre réglementaire, une meilleure harmonisation des pratiques et l'innovation (en particulier les réseaux de nouvelle génération).

53 - Le programme de travail du GRE est consultable à l'adresse suivante : http://www.erg.eu.int/workprog/index_en.htm.

54 - Selon les dispositions de l'article 22 de la directive "cadre".

55 - Le Parlement européen définit la comitologie comme étant le processus d'adoption de mesures d'exécution des actes législatifs, prévoyant que ces mesures sont adoptées par la Commission assistée par un comité d'experts des Etats membres.

56 - Article 3 de la décision 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999 (décision "comitologie"), modifiée par une décision n° 2006/512/CE.

57 - Article 5 de la décision 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999.

58 - Selon l'article 7 de la directive "cadre".

3.1.1 Les projets de recommandation présentés au COCOM

◆ Le projet de recommandation sur les terminaisons d'appel

La Commission a soumis au COCOM un projet de recommandation visant à harmoniser les méthodes de régulation des tarifs des terminaisons d'appel mobile et fixe. Elle estime en effet que les différences de méthodes employées pour la fixation des tarifs de terminaisons d'appel entre les pays de l'UE, ainsi qu'entre les secteurs fixe et mobile, constituent d'importants obstacles à la réalisation d'un marché européen unique des télécommunications.

La Commission européenne a prévu des principes pour déterminer quels éléments des coûts doivent être pris en considération lorsque les autorités nationales de régulation des communications électroniques fixent les tarifs de terminaison. De même, elle a mis en place une méthode de calcul des coûts LRIC (coût incrémental de long terme) et une régulation symétrique des tarifs de TA⁵⁹ (fixe/fixe et mobile/mobile) qui doivent être ramenés au niveau des coûts d'un opérateur efficace, tout écart par rapport à un niveau unique de coût efficace devant se justifier par des différences de coût objectives échappant au contrôle des opérateurs. La Commission a soumis ce projet à consultation publique le 26 juin 2008 et a reçu 70 réponses, disponibles sur le site internet de la Commission⁶⁰.

Si la plupart des Etats membres partagent les objectifs de la Commission, ils ont exprimé des réserves portant surtout sur le caractère prescriptif de la recommandation et le fait que le délai de mise en œuvre (fin 2011) soit trop rapproché. Ces réticences se sont traduites lors du vote de l'avis du COCOM par 5 votes positifs (dont celui de la France), 10 abstentions et 12 votes négatifs.

La Commission a annoncé, à l'issue du vote du COCOM et de la période d'examen du Parlement européen, son intention de publier la recommandation.

◆ Le projet de recommandation sur les réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA)

Concernant les NGA, la Commission a préparé un projet de recommandation permettant aux ARN d'obliger les opérateurs dominants à permettre l'accès à leurs fourreaux, afin que leurs concurrents puissent y déployer leurs propres fibres optiques, mais aussi imposer des obligations d'accès physique allant au-delà de cet accès aux gaines (accès aux fibres noires) lorsqu'il n'y a pas de fourreau disponible ou que la densité de population est trop faible pour assurer la viabilité d'un modèle commercial.

Finalement, la Commission a décidé de retirer ce texte de l'ordre du jour du COCOM en février 2009 afin d'éviter le "télescopage" avec les discussions en cours au Parlement européen et au Conseil portant sur ce sujet dans le contexte de la révision du cadre.

◆ Le projet de recommandation sur les communications mobiles à bord des aéronefs

Début 2008, la Commission a soumis au COCOM, pour avis, un projet de recommandation sur l'autorisation des services de communication mobile à bord des aéronefs (MCA) dans l'Union européenne.

Ce projet de recommandation, élaboré parallèlement à la décision de la Commission relative aux conditions techniques des MCA⁶¹, vise à coordonner les procédures et conditions nationales d'autorisation. La recommandation a été publiée le 7 avril 2008 après un avis favorable du COCOM.

⁵⁹ - Terminaison d'appel.
⁶⁰ - <http://ec.europa.eu>.
⁶¹ - Décision de la Commission européenne 2008/294/CE, JOUE du 10 avril 2008.

3.1.2 La procédure d'attribution des licences MSS 2 GHz

Le 14 février 2007, la Commission européenne a publié une décision⁶² visant à obtenir des Etats membres la désignation et la mise à disposition des bandes de fréquences 1 980-2 010 MHz et 2 170-2 200 MHz pour les systèmes fournissant des services mobiles par satellite. Après avis du COCOM, la Commission européenne a lancé le 7 août 2008 un appel à candidatures visant à sélectionner les opérateurs candidats pour ces services. Quatre candidats se sont manifestés : Solaris, Inmarsat, Terrestar et ICO⁶³ et ont été déclarés admissibles en décembre par la Commission. La sélection finale des candidats devrait avoir lieu au 2^e trimestre 2009.

Outre ces points spécifiques, le COCOM a assuré le suivi de la mise en œuvre de décisions ou recommandations prises antérieurement (numéros 116 XYZ et 112) ou de sujets récurrents (statistiques haut débit...).

3.2 Le Radiospectrum Committee (RSCom)

Le Radiospectrum Committee (RSCom) a été créé en mars 2002. Son rôle consiste à assister la Commission dans l'accomplissement des objectifs fixés à l'article 1^{er} de la décision (cf. supra). Ainsi, la Commission soumet au RSCom des mesures techniques d'application appropriées visant à harmoniser la gestion du spectre et à assurer sa disponibilité. En outre, le RSCom est consulté sur la définition, l'élaboration et la mise en œuvre de la politique communautaire en matière de spectre radioélectrique.

Chaque Etat membre est représenté au RSCom par une délégation dont la composition est laissée à sa libre appréciation. Le président du RSCom est un représentant de la Commission.

Les règles de fonctionnement du RSCom sont issues d'une décision de la Commission⁶⁴. Il assiste la Commission à travers la procédure consultative ou la procédure de réglementation.

En 2008, les travaux ont principalement porté sur :

- ◆ l'harmonisation des conditions d'utilisation du spectre radioélectrique⁶⁵ ;
- ◆ l'harmonisation de la bande de fréquences⁶⁶.

3.3 Le Radio Spectrum Policy Group (RSPG)

Le RSPG a été créé par une décision de la Commission le 26 juillet 2002. Il assiste et conseille la Commission sur la politique du spectre, la coordination des politiques ainsi que "l'harmonisation des conditions relatives à la disponibilité et à l'utilisation efficace du spectre radioélectrique".

Il est composé d'experts de haut niveau issus des Etats membres et de la Commission. En outre, la CEPT, l'ETSI, les pays membres de l'EEE, les pays candidats ainsi que des membres du Parlement européen y sont admis en tant qu'observateurs. Le RSPG pourrait être considéré comme l'équivalent du GRE dans le domaine des fréquences.

Le RSPG adopte des avis à la demande de la Commission ou sur sa propre initiative (avis consultatif) de façon consensuelle. Si un consensus ne peut être trouvé, la décision fait l'objet d'un vote à la majorité simple des votants (chaque membre a une voix). Il convient de préciser que ni la Commission ni les observateurs n'ont la faculté de voter. En outre, les décisions du RSPG ne sont pas contraignantes pour la Commission.

62 - Décision 2007/98/CE du 14 février 2007 relative à l'utilisation harmonisée du spectre radioélectrique dans les bandes de fréquences de 2 GHz pour la mise en œuvre de systèmes fournissant des services mobiles par satellite, JOUE du 15 février 2007.

63 - La Commission a signalé lors du COCOM du 15 octobre que ICO Services avait introduit un recours contre le Parlement et le Conseil devant le TPICE (affaire T-441/08).

64 - Décision 1999/468/CE du Conseil relative aux règles de comitologie.

65 - Décision 2008/294/CE du 7 avril 2008 sur l'harmonisation des conditions d'utilisation du spectre radioélectrique pour le fonctionnement des services de communication mobile à bord des aéronefs et décision 2008/432/CE du 23 mai 2008 sur l'harmonisation du spectre radioélectrique pour l'utilisation d'appareils de faible portée.

66 - Décision 2008/411/CE du 21 mai 2008, JOUE du 4/06/2008, sur l'harmonisation de la bande de fréquences 3 400-3 800 MHz pour la fourniture de systèmes terrestres de communications électroniques, décision 2008/477/CE du 13 juin 2008, JOUE du 24 juin 2008 sur l'harmonisation de la bande de fréquences 2 500-2 690 MHz pour la fourniture de systèmes terrestres de communications électroniques, décision 2008/671/CE du 5 août 2008 sur l'harmonisation de la bande de fréquences 5 875-5 905 MHz pour l'utilisation de systèmes de transport intelligents et décision 2008/673/CE du 13 août 2008 sur l'harmonisation de la bande de fréquences 169,4-169,8125 MHz, JOUE du 15 août 2008.

Le RSPG a adopté trois opinions en 2008 :

- ◆ une concernant l'approche européenne sur l'usage collectif du spectre ;
- ◆ une seconde sur les meilleures pratiques concernant l'usage du spectre par le secteur public ;
- ◆ enfin, une opinion sur la rationalisation de l'environnement réglementaire pour l'usage du spectre.

4. Les principales décisions prises par les autorités de régulation nationales de l'Union européenne

La nouvelle procédure de notification

L'article 7-3 de la directive "cadre" dispose que les mesures prises par les autorités de régulation nationales (ARN) dans le cadre des analyses de marché doivent être notifiées à la Commission et aux autres ARN. Ces notifications se font sur un site Internet dédié de la Commission (CIRCA⁶⁷) dont l'accès est public mais qui dispose d'un accès réservé aux autorités de régulation. Fin novembre 2008, la Commission dénombre plus de 800 notifications.

Une fois qu'une ARN a formellement notifié sa décision, les autres ARN et la Commission font parvenir leurs observations dans un délai maximal d'un mois (sauf durée plus longue de la consultation publique nationale déterminée par l'ARN qui a notifié). Ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires en cas d'ouverture de phase II (préalable à un veto).

En application de l'article 7-4 de la directive "cadre", la Commission peut opposer son veto sur l'identification des marchés pertinents ou sur la désignation des entreprises puissantes. Lorsqu'elle a des doutes sur une notification, la Commission ouvre une phase II d'une durée de deux mois par une lettre de "doutes graves". Cette période permet à l'ARN concernée d'apporter des précisions supplémentaires et aux autres ARN de faire parvenir leurs observations sur les doutes de la Commission. A l'issue de cette phase, la Commission peut demander à l'ARN de retirer le projet de mesures si elle juge ses explications insuffisantes ou retirer ses "doutes graves" si l'ARN a justifié sa position ou modifié son projet de mesures.

Le 15 octobre 2008, la Commission a publié une nouvelle recommandation concernant les notifications, délais et consultations prévus à l'article 7 de la directive "cadre". Cette recommandation modifiée⁶⁸ vise, selon la Commission, à simplifier le processus de notification. Ainsi un formulaire de notification abrégé a-t-il été introduit pour certaines catégories de projets de mesures. Cependant, si ce formulaire abrégé facilite la rédaction des projets de mesures et leur étude par la Commission, il ne facilite en rien l'essentiel du travail effectué en amont par les ARN, à savoir l'analyse des marchés.

L'année 2008 a vu un certain nombre de changements dans les décisions des ARN européennes tant sur la forme (avec la nouvelle procédure de notification) que sur le fond (nouvelle liste de marchés pertinents, notification de marchés géographiques).

4.1 La recommandation "marchés pertinents" de novembre 2007

L'actuelle recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents qui remplace la précédente recommandation de 2003, recense, en accord avec les

67 - "Communication and Information Resource Center Administrator" (<http://forum.europa.eu.int/Public/irc/info/ecctf/library>).

68 - Le présent texte remplace la recommandation 2003/561/CE du 23 juillet 2003.

principes du droit de la concurrence et conformément à la directive “cadre”, les marchés de produits et de services susceptibles d’être régulés *ex ante* dans le secteur des communications électroniques.

Bien qu’ayant été adoptée en novembre 2007, la nouvelle recommandation n’a concrètement produit ses effets qu’en 2008 avec les premières notifications la citant explicitement. Les marchés qui ont été supprimés de la présente recommandation font toujours l’objet de notifications dès lors que les trois critères (cf. ci-après) sont respectés.

Un mémorandum explicatif joint à la recommandation décrit notamment les principes que doit appliquer une ARN pour analyser les marchés pertinents (figurant ou non dans la recommandation). Il précise en particulier qu’un marché, pour pouvoir être régulé, doit remplir trois critères cumulatifs :

- ◆ la présence de barrières à l’entrée et au développement de la concurrence ;
- ◆ l’absence de perspectives d’évolution vers une situation de concurrence ;
- ◆ l’inefficacité relative du droit de la concurrence.

En effet, si elle vise à harmoniser le périmètre de la régulation dans les Etats membres, la recommandation ne préjuge pas de l’éventuelle pertinence d’un marché à un niveau national. Ainsi, s’il est obligatoire pour une ARN d’analyser tous les marchés figurant dans la recommandation, il ne l’est pas de les réguler, s’ils ne remplissent pas les trois critères ou si aucun opérateur n’exerce de puissance significative sur ces marchés. Inversement, une ARN peut décider, sauf opposition de la Commission, de réguler un marché ne figurant pas dans la recommandation qui vérifie les trois critères (comme ce fut le cas, en France, pour le marché de la terminaison d’appel SMS).

La liste de la recommandation est très allégée par rapport à sa version précédente. La plupart des marchés de détail (anciens 3 à 7) ont été supprimés, ainsi que les deux marchés de gros “intermédiaires” que sont le transit et le marché interurbain des liaisons louées (anciens 10 et 14), le marché de l’accès et du départ d’appel mobile (ancien 15) et celui de la radiodiffusion (ancien 18).

Malgré l’avis quasi général des ARN sur la situation non concurrentielle des marchés 15 et 18, ils ont cependant été retirés de la liste par la Commission.

En outre, sans surprise, le marché de l’itinérance internationale (ancien 17) n’apparaît plus, compte tenu du règlement européen de juin 2006.

La nouvelle liste de la recommandation

1. le marché de l’accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle (combine les anciens marchés 1 et 2) ;
2. le marché du départ d’appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée (ancien 8) ;
3. le marché de la terminaison d’appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée (ancien 9) ;
4. le marché de l’accès de gros aux infrastructures (physiques) de réseaux (y compris le dégroupage total ou partiel) pour la fourniture de services à large bande et/ou de services vocaux en position déterminée (ancien 11 élargi) ;

5. le marché de la fourniture en gros d'accès à large bande ou *bitstream* (ancien 12);
6. le marché de la fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées (ancien 13);
7. le marché de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels (ancien 16).

4.2 Le bilan des analyses de marchés de 2008

Fin décembre 2008, la Commission avait enregistré plus de 800 notifications depuis le début du processus d'analyse des marchés en 2003, dont plus d'une centaine pour l'année 2008. La Commission a ouvert une phase II sur cinq des cas qui lui ont été soumis en 2008. Aucune des phases II n'a abouti à un veto formel de la Commission, car quatre des notifications en question ont été volontairement retirées par les ARN avant un éventuel veto tandis que la dernière a été modifiée pour lever les doutes graves de la Commission (cf. 1.3 relatif au marché 5 en Espagne).

69 - Autorité de la concurrence bulgare.

La CRC⁶⁹, qui était la seule ARN à n'avoir notifié aucun marché fin 2008, y a remédié début 2009 en notifiant ses premières analyses sur les marchés fixe (marchés 2 et 3 des départ et terminaison d'appel fixe) et mobile (marché 7 de la TA mobile).

Alors que certaines ARN (Roumanie, Bulgarie) entament la notification de leurs analyses du premier tour, d'autres ARN en sont déjà au troisième tour pour certains marchés (Autriche, Finlande, Pays-Bas, Hongrie). Entre ces deux situations opposées, la plupart des ARN en sont à leur deuxième tour d'analyse des marchés.

Hormis ces informations factuelles, deux types de notifications ont été particulièrement remarquées dans l'actualité des analyses de marché en 2008. D'une part, l'émergence des analyses de marchés géographiques et, d'autre part, les notifications relatives aux terminaisons d'appel.

4.3 Les marchés géographiques

70 - Hormis les cas particuliers des pays où sur certains marchés il existait antérieurement des monopoles locaux comme au Royaume-Uni (avec la zone de Hull), en Finlande ou en Hongrie.

L'actualité des analyses de marché en 2008 a été marquée par l'émergence de la segmentation géographique des marchés pertinents. En effet, alors que le premier tour des analyses de marché a vu les ARN notifier uniquement des marchés nationaux⁷⁰, certaines ARN ont commencé à notifier des marchés présentant soit une segmentation géographique du marché pertinent soit une différenciation géographique de l'application des remèdes.

71 - Groupe en charge des analyses, principalement économiques, relatives aux opérateurs puissants (with Significant Market Power), présidé par l'ARCEP.

Cette tendance pourrait s'intensifier alors que les remèdes appliqués à la suite des analyses de marché du premier tour commencent à produire leurs effets. Le groupe "SMP"⁷¹ du GRE, conscient de cette évolution probable, a adopté une position commune visant à examiner les conditions de concurrence sur les marchés qui conduisent les ARN à recourir dans certains cas à une analyse géographique. En outre, ce sujet est aussi apparu dans le débat sur la révision du cadre communautaire à travers les propositions du Parlement européen⁷², reprises en partie par le Conseil et la Commission.

72 - Cf. présentation du SI au Collège du 22/07/2008.

73 - Cas UK/2007/0733; une première notification avait été effectuée sur ce marché en 2003.

4.3.1 La segmentation géographique du marché de gros de l'accès haut débit au Royaume-Uni

◆ En novembre 2007, l'OFCOM a notifié à la Commission sa seconde analyse du marché de gros de l'accès haut débit⁷³, qui identifiait trois types de marchés :

- ◆ marché n° 1 : nœud de raccordement d'abonnés (NRA) où seul BT est présent ;
- ◆ marché n° 2 : NRA avec 2 ou 3 opérateurs principaux et NRA où sont pressentis 4 opérateurs principaux ou plus desservant moins de 10 000 locaux ;
- ◆ marché n° 3 : NRA avec 4 opérateurs principaux ou plus et NRA où sont pressentis 4 opérateurs principaux ou plus desservant plus de 10 000 locaux.

BT a été déclaré opérateur puissant par l'OFCOM sur les marchés 1 (99 % de part de marché en volume) et 2 (78 % de part de marché). Il n'y a en revanche pas d'opérateur puissant sur le marché 3 où BT (45%) et Virgin Media (30%) dominent les autres opérateurs qui se partagent les 25% restants.

BT s'est vu imposer les remèdes suivants sur les marchés 1 et 2 : accès (sur demande raisonnable), non-discrimination, publication d'une offre de référence, notification des conditions générales, notification d'informations techniques, séparation comptable, ainsi qu'une obligation de transparence quant à la qualité de service.

Sur le marché 3 où les conditions sont jugées concurrentielles, l'OFCOM a proposé de lever les obligations de BT après un préavis d'un an.

En outre, BT s'est engagé auprès des acteurs du secteur et de l'OFCOM à abaisser ses plafonds tarifaires concernant les tarifs des prestations de gros de *bitstream* dans tout le Royaume-Uni et ce, jusqu'à fin 2010. BT s'est également engagé sur la stabilité des prix du dégroupage (ne pas faire des réductions ciblées sur certaines zones géographiques en dessous d'un certain niveau).

Ces engagements de BT font écho à certaines craintes qui peuvent naître lorsque l'on passe d'une situation régulée à une situation jugée concurrentielle. Il y a en effet la crainte de voir l'opérateur historique en profiter pour regagner des parts de marché en faisant pression sur les prix. Ici, les engagements de BT ainsi que le préavis d'un an pour la levée des obligations sur le marché 3 apparaissent comme des mesures transitoires qui permettront un passage moins brutal d'un marché régulé à un marché concurrentiel.

Dans sa lettre de commentaires relatifs à cette analyse, la Commission souligne une tendance apparue dans le second tour des analyses du marché de gros de l'accès haut débit : les opérateurs alternatifs investissent de plus en plus dans leurs réseaux afin de dégroupier la boucle locale de l'opérateur historique. Ainsi, dans certaines zones géographiques, certaines infrastructures parallèles destinées à la fourniture de services haut débit modifient les équilibres concurrentiels.

- ◆ En outre, la Commission a ouvert quelques pistes sur la manière dont les ARN devraient appréhender les marchés géographiques.

La Commission estime que le nombre d'opérateurs présents dans une zone n'est pas un critère suffisant pour définir un marché géographique. D'autres éléments tels que les parts de marché des opérateurs ainsi que leurs évolutions sont aussi des critères importants. Entrent aussi en ligne de compte les prix (prix de gros versus prix de détail, prix de l'opérateur historique versus prix des opérateurs alternatifs...), ainsi que les caractéristiques de l'offre (différence entre l'offre de l'opérateur historique et celle de ses concurrents) et de la demande. C'est donc l'ensemble de ces critères qui permet de conclure à l'existence d'un marché géographique.

En tout état de cause, le cadre actuel, par sa flexibilité, a permis aux ARN de mener ce type d'analyses.

4.3.2 La segmentation géographique des remèdes sur le marché de gros du haut débit en Autriche

74 - "Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH (RTR-GmbH)" - régulateur des télécommunications autrichien.

En février 2008, RTR⁷⁴ a notifié l'analyse du marché de gros de l'accès haut débit en Autriche. A l'instar de l'OFCOM, il s'agit ici d'une seconde notification. Là encore, la situation concurrentielle a connu une évolution certaine après l'imposition des remèdes de l'analyse précédente. Mais, contrairement à l'OFCOM, RTR a estimé que le marché demeurait un marché national car Telekom Austria (TA) applique la même politique tarifaire dans tout le pays. L'évolution du marché a cependant conduit RTR à procéder à une segmentation géographique des remèdes pour tenir compte des différents niveaux d'intensité concurrentielle.

RTR identifie en effet deux zones différentes :

◆ zone 1 : NRA qui remplissent les critères cumulatifs suivants :

- 3 grands opérateurs ou plus présents ;
- plus de 2 500 foyers desservis ;
- part de marché de TA inférieure à 50 % ;

◆ zone 2 : les autres NRA.

Dans la zone 2, les obligations actuelles (accès, contrôle des prix, non-discrimination, comptabilité des coûts...) sont maintenues tandis que dans la zone 1, les obligations sont levées à l'exception de la séparation comptable qui est maintenue dans les deux zones.

Une série de facteurs ont conduit RTR à procéder à une différenciation régionale des remèdes :

- ◆ densité de population susceptible de supporter un nouvel entrant dans un NRA donné ;
- ◆ entrées effectives ou prévues dans un NRA donné ;
- ◆ parts de marché locales des différents opérateurs.

Ces indicateurs ont permis à RTR d'observer des niveaux d'intensité concurrentielle différents selon les zones géographiques. De ce fait TA n'est pas incité de la même manière à fournir un accès haut débit selon les zones géographiques. Cette incitation est plus forte lorsqu'il y a plusieurs opérateurs. Cependant, TA continue d'appliquer la même politique tarifaire vis-vis des clients finals, uniformément dans tout le pays : du point de vue de l'offre, il n'y a pas de différence de marché. C'est la raison pour laquelle c'est uniquement à travers la différenciation des remèdes que RTR propose de prendre en compte l'hétérogénéité de la concurrence sur ce marché. En effet, la Commission reconnaît que la différenciation géographique des remèdes peut être adaptée dans des cas où des différences concurrentielles peuvent être observées mais ne sont pas suffisantes pour justifier une "géographisation" du marché.

4.3.3 La segmentation géographique des remèdes sur le marché de l'accès haut débit en Espagne

75 - "Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones" - régulateur des télécommunications espagnol.

◆ L'analyse de la CMT⁷⁵

La CMT a notifié le 13 octobre 2008 un projet de décision sur les marchés 4 et 5 de la nouvelle recommandation, à savoir : l'accès de gros aux infrastructures de réseau d'une part, et le *bitstream*, d'autre part.

Concernant le marché 5 du *bitstream*, la CMT a considéré que le marché était national et que Telefonica était puissant sur ce marché mais a procédé à une différenciation géographique des remèdes.

Deux zones ont été identifiées : l'une où la concurrence est la plus forte (zone 1) et l'autre où la concurrence est plus faible (zone 2) ; cette différenciation étant fondée sur une analyse des "contraintes indirectes" exercées par les opérateurs alternatifs sur Telefonica. CMT estime que ces contraintes sont plus ou moins fortes en fonction des zones. Les remèdes proposés par CMT sont allégés pour la zone 1 (répondre aux demandes d'accès raisonnables jusqu'à 30 Mb/s, prix non excessifs, séparation comptable, communication *ex ante* des prix de détail et obligation de transparence).

Les obligations de la zone 2 incluent, en complément de celles de la zone 1, une obligation de contrôle des prix, la publication des offres de référence et une obligation de non discrimination. Ainsi, dans tous les cas, les offres au-dessus de 30 Mb/s sont exonérées de toute régulation.

◆ L'ouverture d'une phase II par la Commission

La Commission a décidé d'ouvrir une phase II devant les doutes graves soulevés par la notification de la CMT et relatifs :

- ◆ à l'exclusion des vitesses au-delà de 30 Mb/s du marché ;
- ◆ à l'analyse de CMT sur les contraintes indirectes exercées par les opérateurs alternatifs ;
- ◆ à une différenciation géographique des remèdes.

Il est intéressant de voir, dans cette phase II, la position de la Commission vis-à-vis de la différenciation géographique des remèdes. En effet, la Commission ne peut, dans le cadre actuel, imposer de veto que sur la définition du marché ainsi que sur la puissance sur le marché ; les remèdes faisant l'objet de commentaires uniquement. L'apparition des remèdes géographiques a pu faire naître la crainte que certaines ARN soient tentées d'éviter le veto de la Commission en définissant un marché national (soumis à veto) tout en proposant une différenciation géographique des remèdes (non soumis à veto). Ce qui permettrait de procéder à une dérégulation de certains marchés sans contrôle par la Commission. Ici, le contrôle de la Commission s'exerce sur les remèdes mais uniquement par le biais de l'analyse économique conduisant à une différenciation géographique des remèdes. La Commission répond ainsi aux craintes d'une dérégulation sans contrôle par le biais des remèdes géographiques.

Dans le cas présent, la CMT justifie la différenciation géographique des remèdes par les différences concurrentielles existant entre les zones 1 et 2 (contraintes indirectes des opérateurs alternatifs). Or, selon la Commission, la différence concurrentielle entre les deux zones n'est pas certaine. En particulier, la Commission s'interroge sur le degré de contrainte exercé par les opérateurs alternatifs (dont les câblo-opérateurs) sur Telefonica en fonction des zones.

De ce fait, la Commission demande plus de preuves permettant de justifier la nécessité de différencier les remèdes selon la zone. Pour ce faire, la Commission donne une liste d'éléments qui pourraient permettre d'apporter cette preuve :

- ◆ stratégies commerciales des opérateurs différentes selon la zone ;
- ◆ prix de détail plus bas dans la zone 1 (zone la plus concurrentielle) ;

- ◆ différences sur les services selon la zone ;
- ◆ diminution des parts de marché de Telefonica sur le marché de gros comme sur le détail dans la zone 1 ;
- ◆ stabilité des "frontières" entre les différentes zones ;
- ◆ preuve d'une tendance générale vers une concurrence effective dans la zone 1.

Ces éléments demandés par la Commission ne sont pas une nouveauté car elle les avait énumérés et avait insisté sur leur importance en tant qu'élément de preuve d'une différenciation concurrentielle géographique dans le cas autrichien (cf. 1.2 ci-dessus).

Toujours dans ses commentaires relatifs au cas autrichien, la Commission avait également indiqué que la différenciation géographique des remèdes pouvait être adaptée dans des cas où des différences concurrentielles pouvaient être observées mais pas suffisamment pour justifier une "géographisation" du marché. Ici, la Commission a de sérieux doutes sur les différences concurrentielles invoquées par la CMT à l'appui de son analyse.

Autre justification possible d'une "géographisation" des remèdes : les cas où un retrait prématuré de la régulation *ex ante* pourrait avoir des conséquences négatives sur l'évolution du processus concurrentiel, ce qui n'est pas le cas ici.

A travers l'ouverture de cette phase II, la Commission complète une "doctrine" sur les éléments permettant de justifier l'existence d'un marché et/ou de remèdes géographiques.

Devant les menaces de veto de la Commission, la CMT a notifié début décembre une analyse modifiée qui répond aux doutes graves soulevés par la Commission dans la mesure où :

- ◆ elle retire l'exclusion des vitesses au-delà de 30 Mb/s ;
- ◆ elle reconnaît la faiblesse de la contrainte exercée par les opérateurs alternatifs (en particulier les câblo-opérateur ;
- ◆ elle retire la différenciation géographique des remèdes.

Sur les remèdes, la CMT a décidé d'appliquer les remèdes prévus initialement sur la zone 2 (moins concurrentielle) à tout le territoire mais continue d'exclure les services au-delà de 30 Mb/s de toute régulation. Les remèdes sont les suivants : répondre aux demandes d'accès raisonnables jusqu'à 30 Mb/s, prix non excessifs, séparation comptable, communication *ex ante* des prix de détail, obligation de transparence, contrôle des prix, publication des offres de référence et une obligation de non-discrimination.

La Commission a retiré ses doutes graves par une décision du 26 décembre 2008 compte tenu des modifications de la CMT. Cependant, la Commission regrette que les remèdes soient limités aux vitesses jusqu'à 30 Mb/s en dépit de leur inclusion dans leur marché. Selon la CMT, des remèdes sur ce segment seraient disproportionnés car la demande pour ce type de produit devrait être très limitée dans les deux prochaines années⁷⁶ et la vitesse standard à la fin de la période de l'analyse devrait être située entre 15 et 20 Mb/s. En réponse, la Commission rappelle dans ses commentaires les offres récentes de Telefonica à 30 Mb/s et celle d'ONO (câblo-opérateur) à 50 Mb/s et 100 Mb/s, ce qui tend à confirmer une tendance vers des vitesses supérieures à 30 Mb/s dans le délai de la présente analyse. La commissaire Reding, en marge du

76 - Période couverte par l'analyse.

Forum de Davos, a explicitement indiqué que cette absence de remèdes au-delà de 30 Mb/s constituait de fait une absence de régulation (“*regulatory holiday*”) qu’elle considère comme non justifiée. Elle insiste donc sur la carence juridique qui empêche la Commission de s’opposer à une telle mesure et, par là, plaide pour l’introduction d’un veto sur les remèdes dans le futur cadre.

4.4 Les terminaisons d’appel

Les terminaisons d’appel (TA) fixe et mobile (marchés 3 et 7 de la nouvelle recommandation) ont incontestablement marqué l’actualité des communications électroniques en Europe en raison, notamment, des discussions relatives au projet de recommandation sur les terminaisons d’appel. Dans ce contexte, les notifications relatives aux terminaisons d’appel permettent d’avoir une photographie de l’état de ces marchés en Europe. De plus, la Commission a régulièrement profité de ses lettres de commentaires pour afficher ses positions sur la nécessité de baisser les tarifs de terminaison d’appel et ce, de façon harmonisée.

4.4.1 Le marché 3 des terminaisons d’appel fixe en Italie

L’Agcom⁷⁷ a notifié en mai à la Commission son analyse relative au marché 3 de la terminaison d’appel fixe⁷⁸. Cette analyse fait suite à deux précédentes analyses :

- ◆ le cas IT/2006/0384 qui avait conclu que Telecom Italia et 11 opérateurs alternatifs étaient puissants sur le marché ;
- ◆ le cas IT/2008/0753 proposant un modèle de coût et une orientation progressive vers les coûts (*glidepath*) pour les opérateurs alternatifs.

77 - “*Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom)*” – régulateur des télécommunications italien.

78 - IT/2008/0777.

Au terme de sa dernière analyse, l’Agcom a proposé d’imposer des mesures aux opérateurs alternatifs puissants en fonction de leur infrastructure et de leurs investissements. Ainsi, certains opérateurs, en plus des obligations d’accès, de non-discrimination et de transparence, se sont vu appliquer des obligations de contrôle des prix suivant une orientation progressive vers les coûts.

L’orientation progressive vers les coûts proposée par l’Agcom est doublement asymétrique dans un premier temps (jusqu’à 2010) :

- ◆ 1^{re} asymétrie : entre opérateurs alternatifs selon l’infrastructure employée, la terminaison d’appel sur le *bitstream* étant moins élevée que la TA sur la boucle locale (cuivre ou autre) ;
- ◆ 2^e asymétrie : entre les opérateurs alternatifs et Telecom Italia.

A partir de juillet 2010, l’AGCOM imposera une symétrie entre tous les opérateurs (y compris Telecom Italia) avec un tarif de terminaison d’appel fixé à 5,7 c€/min.

Dans sa lettre de commentaires, la Commission exprime des doutes sur l’approche de l’Agcom visant à imposer des tarifs de terminaison d’appel plus bas pour les appels terminant sur du *bitstream* en comparaison avec les appels terminant sur un réseau de boucle locale (dégroupe) ou en accès direct. Le but visé par l’Agcom est d’inciter les opérateurs à investir dans le dégroupage ou dans des réseaux d’accès alternatifs.

Cependant, la Commission rappelle, comme elle l’a déjà fait à plusieurs reprises, que les tarifs de terminaison d’appel devraient être symétriques et orientés vers les coûts d’un opérateur efficace. Or l’Agcom a pour sa part choisi un modèle de coût *bottom up* avec des coûts moyens incrémentaux de long terme en fonction du type de technologie employée.

En conclusion, la Commission a demandé à l'Agcom de revoir son analyse aussitôt qu'une approche commune serait adoptée au niveau européen (travaux au sein du GRE et projet de recommandation sur les terminaisons d'appel).

4.4.2 Le marché 7 des terminaisons d'appel mobile

◆ En Italie

79 - IT/2008/0802. L'Agcom a notifié à la Commission son analyse du marché ⁷⁷⁹ défini comme la prestation de terminaison d'appel de gros fournie par les opérateurs sur leur réseau, que les appels proviennent du réseau fixe ou du réseau mobile. Tout le trafic est pris en compte y compris le trafic *on net*, à l'exclusion des appels vers les numéros géographiques⁸⁰.

80 - Cas particulier des offres convergentes fixe/mobile traité par l'Agcom dans l'analyse relative au marché 3 de la TA fixe. L'Agcom a désigné comme opérateur puissant tous les opérateurs de réseaux mobiles (Telecom Italia, Vodafone, Wind et H3G) et leur a imposé des obligations de transparence, de non-discrimination, d'accès, de comptabilité et de contrôle des prix.

En effet, bien que terminant sur des numéros géographiques, les appels relatifs à ces offres sont acheminés à travers le réseau mobile (ex : offre "Vodafone Casa" ou offre "Maxxi TIM Casa" de Telecom Italia) avec une tarification de TA fixe. Concernant le contrôle des prix, l'Agcom a décidé d'imposer une orientation progressive vers les coûts de 2009 à 2011, que l'on peut représenter dans le tableau suivant :

	2009	2010	2011
TI et Vodafone	7,7 c€/min	6,6 c€/min	5,9 c€/min
Wind	8,7 c€/min	7,2 c€/min	5,9 c€/min
H3G	11,0 c€/min	9,0 c€/min	7,0 c€/min

A la fin du *glidepath*, il subsistera une asymétrie de 1,1 c€ à la faveur d'H3G.

L'Agcom a utilisé les coûts incrémentaux de long terme fondés sur les coûts historiques pour déterminer les niveaux de terminaison d'appel des opérateurs mobiles. L'Agcom justifie l'utilisation prédominante des coûts historiques par le fait que, les actifs des réseaux mobiles ayant une durée de vie limitée, les coûts courants sont proches des coûts historiques.

En outre, l'Agcom justifie les asymétries entre opérateurs par des éléments tels que la date d'entrée sur le marché, la technologie utilisée (différence entre les opérateurs qui utilisent la bande 1 800 MHz et ceux qui sont sur la bande des 900 MHz).

La Commission rappelle dans sa lettre de commentaires l'importance qu'elle attache à l'utilisation du modèle des coûts incrémentaux avec des coûts courants d'un opérateur efficace et non des coûts historiques. Elle souligne par ailleurs que ce calcul a pour effet de maintenir des tarifs de terminaison d'appel relativement élevés à la fin du *glidepath* en 2011 comparativement à d'autres pays membres de l'Union européenne. En conséquence, la Commission a invité l'Agcom à revoir sa méthodologie de calcul des coûts.

Sur l'asymétrie, la Commission rappelle que lorsque les coûts sont fondés sur ceux d'un opérateur efficace, ils doivent par conséquent être symétriques. Les cas d'asymétrie, lorsqu'ils existent, doivent être justifiés par des différences objectives de coûts et doivent être limités à une période transitoire.

A la suite des commentaires de la Commission, l'Agcom a décidé de modifier son projet de mesures et a modifié dans le projet de mesures final envoyé à la Commission les éléments suivants :

- ◆ adoption en 2010 d'un modèle de coût conforme au projet de recommandation de la Commission sur la terminaison d'appel ;

- ◆ mise en œuvre de la symétrie des terminaisons d'appel mobile autour de 2012 ;
- ◆ baisse des tarifs prévus pour 2011 : 5,3 c€ pour Telecom Italia, Vodafone et Wind (au lieu de 5,9 initialement prévu) et 6,3 c€ (au lieu de 7 c€) pour H3G ;
- ◆ mise en œuvre d'une symétrie totale au tarif de 4,5 c€ en 2012 ;
- ◆ révision en 2010 des tarifs applicables en 2011-2012 sur la base d'un modèle LRIC⁸¹ conforme au projet de recommandation sur la TA.

◆ En Espagne

Le marché 7 espagnol présente une particularité intéressante par rapport au marché français : la présence de *full MVNO*⁸². En effet, en France, les opérateurs mobiles virtuels ne peuvent pas facturer de terminaison d'appel.

De ce fait, comparativement à la France, un grand nombre d'opérateurs puissants sont présents sur le marché. Ils peuvent être classés en trois groupes :

- ◆ groupe 1 : les 3 plus grands opérateurs de réseau mobile : Telefonica, Vodafone, Orange ;
- ◆ groupe 2 : Xfera (le quatrième opérateur de réseau mobile) ;
- ◆ groupe 3 : les MVNO (Euskaltel, ONO, R Cable, E-Plus, Jazztel...).

Les opérateurs du groupe 1 se voient imposer les obligations suivantes : accès, comptabilité des coûts, contrôle des prix avec une orientation vers les coûts, séparation comptable et non-discrimination.

Xfera a pour sa part des obligations d'accès, de contrôle des prix ("prix raisonnables") et de non-discrimination.

Les opérateurs du groupe 3 ont des obligations d'accès, de contrôle des prix et de non-discrimination.

Concernant les opérateurs du groupe 1, la CMT entend proposer un nouveau *glidepath* courant 2009 qui devrait maintenir la symétrie atteinte en avril 2008. Ce *glidepath* devrait utiliser la méthode des coûts courants distribués (*fully-allocated current costs*).

Quant à Xfera et aux MVNO, la CMT estime que l'orientation vers les coûts serait excessive pour ces opérateurs.

La Commission regrette que la CMT ne propose pas dès 2008 un nouveau *glidepath* permettant de réduire les terminaisons d'appel des gros opérateurs mobiles que la Commission juge trop élevées (11,73 c€/min depuis avril 2008). De plus, elle invite la CMT à éliminer l'asymétrie entre le groupe 1 et Xfera le plus tôt possible en se fondant sur les coûts d'un opérateur efficace. En effet, la Commission souligne que le maintien d'une différence trop grande entre Xfera et les gros opérateurs mobiles pourrait réduire l'incitation de Xfera à investir pour devenir plus efficace.

Sur le modèle de comptabilité des coûts, la Commission exprime de fortes réticences sur l'utilisation des coûts distribués et demande à la CMT d'utiliser les coûts incrémentaux de long terme fondés sur les coûts d'un opérateur efficace pour le prochain *glidepath* qui sera notifié en 2009.

◆ En Allemagne

La BNetzA⁸³ a notifié en octobre 2008 sa deuxième analyse du marché de la TA mobile sur lequel elle a identifié deux types d'opérateurs puissants :

⁸¹ - *Long Run Incremental Cost : Coûts incrémentaux de long terme.*

⁸² - *Opérateurs mobiles virtuels qui disposent d'une large autonomie technique et commerciale vis-à-vis de l'opérateur hôte.*

⁸³ - *"Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA)" – régulateur des télécommunications allemand.*

- ◆ les opérateurs de réseaux mobiles : T-Mobile, Vodafone, E-Plus, O2 ;
- ◆ les MVNO : Vistream et Ring.

La BNetzA a imposé un ensemble de remèdes aux opérateurs de réseaux mobiles : interconnexion fondée sur des critères objectifs, colocalisation, accès. En revanche, les tarifs de TA ne sont pas déterminés en fonction d'un modèle prédéterminé, mais proposés par les opérateurs mobiles et soumis à l'approbation préalable de la BNetzA.

Concernant les MVNO, la BNetzA explique que l'analyse n'est pas encore terminée et que les remèdes seront notifiés ultérieurement à la Commission.

La Commission a regretté l'absence de transmission des remèdes relatifs aux MVNO ainsi que l'absence de modèle pour la fixation des tarifs de terminaison d'appel des opérateurs mobiles. Dans ses commentaires, la Commission met en doute la conformité des pratiques de la BNetzA avec le cadre réglementaire concernant l'absence de notification des remèdes, raison pour laquelle elle envisage d'ouvrir une procédure en manquement à l'encontre de la BNetzA. En outre, une fois de plus, elle a appelé à la nécessité d'une approche commune en Europe pour la régulation des tarifs de terminaison d'appel.

Les différentes notifications analysées ci-dessus démontrent la nécessité d'harmoniser les méthodes de calcul relatives aux terminaisons d'appel. En effet, si tous les Etats membres continuent d'afficher leur volonté de voir les tarifs de terminaison d'appel diminuer, certains continuent d'utiliser des méthodes de calcul qui aboutissent, au contraire, à maintenir les écarts entre Etats membres. C'est justement la contradiction qu'a relevée la Commission lors de la dernière réunion du COCOM en décembre 2008 où le projet de texte était présenté.

CHAPITRE 2

Le marché des communications électroniques

4 Partie

A. Les chiffres du marché et la situation sur le marché

1. Le marché des clients finals

1.1 Le marché des communications électroniques

1.1.1 Les revenus du marché

Revenus perçus auprès du client final

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Services fixes	15 454	15 297	15 217	15 620	15 992	2,4%
Téléphonie fixe	12 629	12 072	11 378	10 999	10 593	-3,7%
Internet	2 825	3 226	3 839	4 620	5 400	16,9%
Services mobiles	14 868	16 203	16 771	17 569	18 556	5,6%
Ensemble de la téléphonie et Internet	30 323	31 501	31 988	33 189	34 548	4,1%
Services à valeur ajoutée	2 359	2 638	2 633	2 788	2 611	-6,3%
Services avancés	2 143	2 415	2 480	2 625	2 453	-6,5%
Renseignements	216	223	153	163	158	-3,3%
Services de capacité	4 264	3 467	3 391	3 432	3 391	-1,2%
Liaisons louées	2 160	1 467	1 518	1 444	1 522	5,4%
Transport de données	2 104	2 000	1 873	1 987	1 869	-6,0%
Total services de communications électroniques	36 946	37 605	38 104	39 409	40 550	2,9%
Autres services	2 416	3 020	2 928	3 255	3 636	11,7%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	39 362	40 625	41 032	42 664	44 186	3,6%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Notes :

- La téléphonie fixe comprend les revenus des frais d'accès et des abonnements, des communications depuis les lignes fixes (RTC et voix sur large bande facturée en supplément des forfaits multiservices), de la publiphonie et des cartes. Les communications en IP depuis les lignes incluses dans les forfaits multiservices ne sont pas valorisées.

- les services mobiles comprennent la téléphonie mobile (y compris les revenus des SMS), ainsi que la radiomessagerie et les réseaux mobiles professionnels jusqu'en 2002.
- les services à valeur ajoutée sont bruts des reversements, c'est-à-dire qu'ils incluent la partie du chiffre d'affaires qui est reversée par les opérateurs aux entreprises fournisseurs de service.
- Les autres services ne relèvent pas à proprement parler du marché des services de communications électroniques. La contribution des opérateurs déclarés ne donne qu'une vision partielle de ces segments de marché. Cette rubrique couvre les revenus liés à la vente et à la location de terminaux et équipements, y compris la location des "box", les revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appels, et les revenus des annuaires papier, de la publicité et des cessions de fichiers.

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché de détail s'élève à 44,2 milliards d'€ en 2008, en progression de 3,6 % par rapport à 2007. Le revenu des seuls services de communications électroniques atteint 40,6 milliards d'€, en hausse de 2,9 %, soit un rythme de croissance légèrement inférieur à celui constaté en 2007 (+ 4,0 %). Le revenu des services mobiles et de l'accès à Internet haut débit demeure le moteur de la croissance du marché des télécommunications.

Le revenu des services mobiles (18,6 milliards d'€) augmente de 5,6 % après + 4,8 % en 2007 et 3,5 % en 2006. L'amélioration du taux de croissance depuis maintenant trois ans résulte en partie du maintien de la croissance du revenu de la voix à un rythme supérieur à 2 % par an, mais surtout de l'augmentation des revenus de la donnée (+ 27,0 % en 2008, 17 % des revenus mobiles). En 2008, l'utilisation des SMS a connu une croissance exponentielle contribuant à dynamiser les revenus imputables aux messages courts. Les services de types multimédias et accès à Internet par un terminal mobile se sont développés en particulier au cours du deuxième semestre 2008, engendrant une forte croissance de ces revenus (+ 50 % environ). Le revenu des services mobiles représente 42 % des revenus sur le marché de détail.

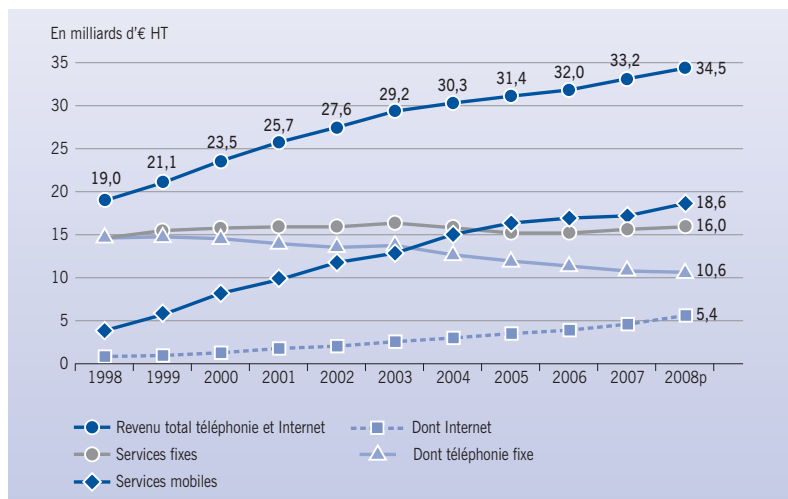
Pour la deuxième année consécutive, le revenu des services fixes (téléphonie et accès à Internet) progresse (+ 2,4 % après + 3,3 %) alors qu'il avait baissé entre 2004 et 2006. D'une part, le revenu directement attribuable à la téléphonie fixe (10,6 milliards d'€) a reculé sur un rythme un peu moins marqué que les années précédentes (de l'ordre de -3 % contre -5 % auparavant) et d'autre part, l'accroissement du revenu de l'internet (5,4 milliards d'€, + 0,8 milliard d'€) a plus que compensé le reflux de la téléphonie fixe. L'ensemble des revenus des services fixes représente 36 % des revenus des opérateurs sur le marché de détail, dont 24 % des revenus sont directement attribuables à la téléphonie fixe (en recul de deux points par rapport à 2007) et 12 % concernent les revenus liés à l'accès à Internet (+ un point).

Le revenu des services à valeur ajoutée recule de 6,3 % après une hausse en 2007. La baisse des revenus des services au départ des postes fixes s'accélère (- 17 % contre -3 % en 2007), et n'est pas compensée par l'augmentation du revenu des services surtaxés data au départ des mobiles.

Les revenus des services de capacités sont globalement orientés à la baisse. A l'inverse des évolutions de 2007, le revenu des liaisons louées progresse (+ 5,4 % par rapport à 2007) alors que le revenu du transport de données recule (- 6,0 %).

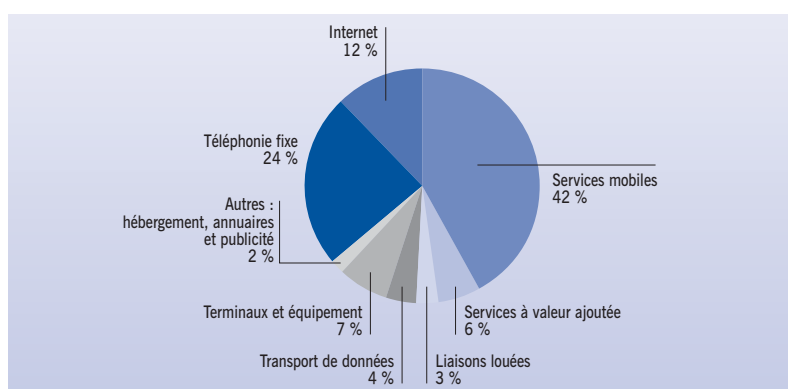
Le revenu de la vente de terminaux par les opérateurs (3 milliards d'€, + 16,6 %) connaît, en 2008, une forte croissance liée au développement des terminaux mobiles à écran tactile, particulièrement vive au second semestre de l'année.

Revenus des services de téléphonie et de l'Internet



Source : ARCEP.

Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2008



Source : ARCEP.

Précisions sur le segment "services fixes"

Le segment fixe se compose de la téléphonie fixe et d'Internet. La segmentation pratiquée dans les publications de l'Observatoire rattache, par convention, l'ensemble des revenus des offres multiservices à l'Internet et ne rattache aux revenus de la téléphonie fixe que les revenus qui lui sont directement attribuables. L'indicateur lié aux revenus directement attribuables aux services de téléphonie fixe couvre le revenu des frais d'accès et abonnements au service téléphonique (RTC et VoIP lorsqu'elle est facturée indépendamment du service Internet), le revenu des communications depuis les lignes fixes explicitement facturées (RTC et VoIP facturés en supplément des forfaits *multiplay*), le revenu de la publiphonie et des cartes. L'accès à un service de voix sur IP et les communications en IP, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait Internet haut débit, ne sont donc pas valorisés dans cet indicateur : ils sont inclus dans l'indicateur "revenu de l'accès à Internet haut débit" et, à un niveau plus agrégé, dans l'indicateur "revenu Internet".

1.1.2 Le trafic des communications électroniques

Volumes auprès des clients finals

Millions de minutes	2004	2005	2006	2007	2008p
Téléphonie fixe	105 100	106 176	105 716	106 049	108 629
Services mobiles	74 248	81 711	94 026	99 525	101 819
Total services "voix"	179 348	187 886	199 742	205 575	210 448
Internet bas débit	54 687	38 233	25 921	15 708	9 806
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	10 335	12 597	15 050	19 236	34 396

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Evolution des volumes auprès des clients finals

En %	2004	2005	2006	2007	2008p
Téléphonie fixe	-3,5%	1,0%	0,4%	0,3 %	2,4%
Services mobiles	17,0%	10,1%	15,1%	5,8%	2,3%
Total services "voix"	4,0%	4,8%	6,3%	2,9%	2,4%
Internet bas débit	-23,8%	-30,1%	-32,2%	-39,4%	-37,6%
Nombre de SMS émis	26,2%	21,9%	19,5%	27,8%	78,8%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

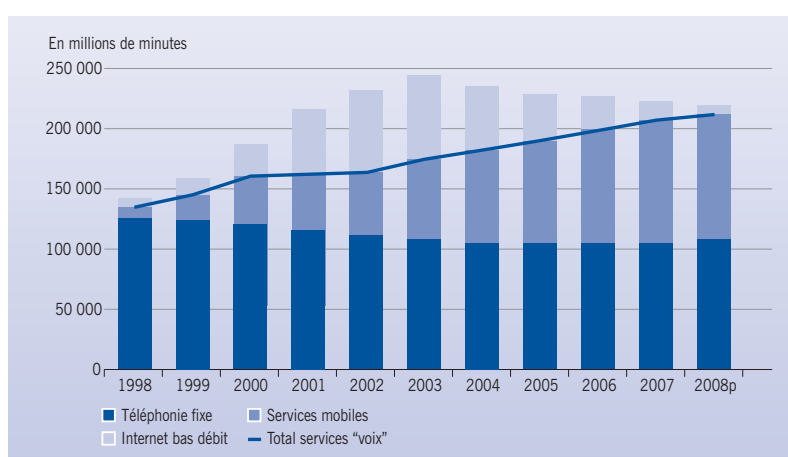
Le volume de téléphonie (voix fixe et mobile) dépasse en 2008 les 210 milliards de minutes émises. La croissance globale (+ 2,4 %) est similaire à celle de l'année 2007 (+ 2,9%) mais significativement plus faible que pour les années 2004 à 2006. Cela s'explique par une moindre croissance du volume de téléphonie mobile en 2007 et 2008. Le trafic au départ des réseaux mobiles n'a cru que de 2,3 % en 2008 après 5,8 % en 2007, et + 15,1 % en 2006. Dès le premier trimestre de l'année 2007, l'accroissement du volume mobile s'est nettement ralenti. Cette tendance s'est poursuivie tout au long de l'année 2007 puis en 2008. Au second semestre 2008, le volume mobile est resté quasiment stable par rapport à la deuxième moitié de l'année 2007 (croissance faible de 1,4 % au troisième trimestre et léger recul de 0,4 % au quatrième trimestre 2008).

Grâce à l'émergence de la voix sur large bande en 2004, le trafic au départ des réseaux fixes s'est stabilisé autour de 105 milliards de minutes, alors qu'il baissait jusque-là. En 2008, la croissance atteint pour l'ensemble de l'année 2,4 %. Cependant, au quatrième trimestre 2008, le volume de trafic a enregistré un léger recul (-0,6 %), qui s'inscrit en rupture avec les croissances annuelles de l'ordre de 4 % du trafic depuis les postes fixes pour les trois trimestres précédents. Les offres de services accessibles par le haut débit (Internet mais aussi téléphonie sur IP, et télévision) ont contribué à redynamiser le taux d'équipement des ménages en téléphonie fixe qui est remonté à 85 % en fin d'année 2008. Le trafic IP a plus que compensé ces dernières années le recul des communications sur le RTC. La voix sur large bande représente 45 % du trafic au départ des postes fixes (hors publiphonie et cartes), contre 32 % un an auparavant.

La décroissance des minutes bas débit vers Internet se poursuit sur un rythme supérieur à 30 % (-37,6%). Au total, le trafic Internet représente 9,8 milliards de minutes.

Après une fin d'année 2007 marquée par une croissance exceptionnelle du volume de SMS émis (+ 4,2 milliards de messages pour l'ensemble de l'année 2007, soit + 27,8%), l'année 2008 s'inscrit dans une dynamique encore plus forte, avec une très nette accélération de la consommation de messages courts (+ 15,3 milliards de messages). Le taux de croissance annuel du nombre de messages est allé en s'accroissant tout au long de l'année 2008, passant de + 50% environ au premier trimestre à un doublement en fin d'année. Pour l'ensemble de l'année, le volume de messages interpersonnels atteint 34,8 milliards contre 19,5 milliards un an auparavant.

Evolution des volumes de téléphonie et de l'Internet bas débit



Source : ARCEP.

1.1.3 Un parc de clients toujours en hausse

Abonnements

Millions d'unités	2004	2005	2006	2007	2008p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	34,541	36,498	38,249	39,643	40,650
Sélection du transporteur	7,676	8,220	6,893	4,949	3,206
Abonnements à Internet	11,939	13,217	15,268	17,248	18,674
Nombre de clients aux services mobiles	44,544	48,088	51,663	55,337	57,972

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Evolution des abonnements

En %	2004	2005	2006	2007	2008p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	1,8 %	5,7 %	4,8 %	3,6 %	2,5 %
Sélection du transporteur	2,2%	7,1%	-16,1%	-28,2%	-35,2%
Abonnements à Internet	12,4%	10,7%	15,5%	13%	8,3%
Nombre de clients aux services mobiles	6,8%	8,0%	7,4%	7,1%	4,8%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe progresse en 2008 de 2,5% et s'établit à 40,7 millions. Le nombre d'abonnements par le RTC (26,3 millions d'abonnements) recule de 2,4 millions au cours de l'année 2008 tandis que les

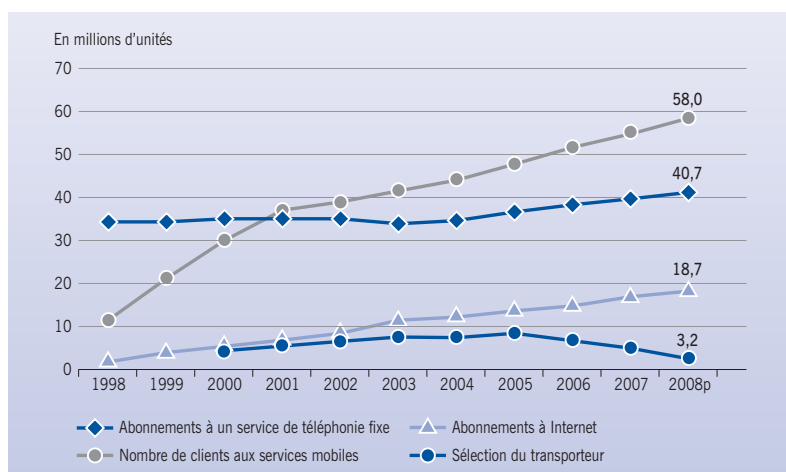
abonnements à un service de voix sur large bande se diffusent massivement. Ainsi, à la fin de 2008, plus de 14,4 millions d'abonnements sont en IP, soit 3,4 millions de plus qu'en 2007.

Tandis que la voix sur large bande connaît un succès grandissant, la sélection du transporteur est en net repli depuis le milieu de l'année 2006 et perd 1,7 million de clients en 2008, après une baisse de 2 millions l'année précédente. Les offres de téléphonie sur IP ont capté la majeure partie de ces clients. Une autre partie des clients a migré vers les offres groupant l'abonnement au service téléphonique et les communications depuis un poste fixe sur le RTC facturé par un opérateur alternatif. Au total, 857 000 clients ont choisi cette offre.

Le nombre d'abonnements à Internet atteint 18,7 millions à la fin de l'année 2008, en progression de 8,3%. Le haut débit représente 95% de ces abonnements, soit 17,7 millions d'abonnements. En 2007, la croissance du nombre d'accès haut débit avait montré des signes de décélération ; ceux-ci se confirment en 2008, avec une croissance annuelle nettement ralentie : le nombre de nouveaux abonnés haut débit a crû d'un peu moins de 2 millions contre environ 3 millions supplémentaires chaque année entre 2003 et 2007.

Le nombre de clients à la téléphonie mobile s'élève à 58,0 millions à la fin de l'année 2008, en progression de 2,6 millions sur un an contre + 3,7 millions en 2007. La croissance du nombre de clients des opérateurs mobiles (+ 4,8% en 2008) marque ainsi un léger affaiblissement par rapport aux années précédentes, dont le rythme de croissance était de 7 à 8%. Le ralentissement est notamment visible en fin d'année 2008, avec au troisième trimestre une baisse de 40% environ des recrutements et une baisse de 30% au quatrième trimestre 2008. Cette évolution est entièrement imputable à la baisse du nombre de cartes prépayées vendues, alors que le nombre d'abonnements a progressé plus vivement que l'année précédente.

Abonnements à la téléphonie et à Internet



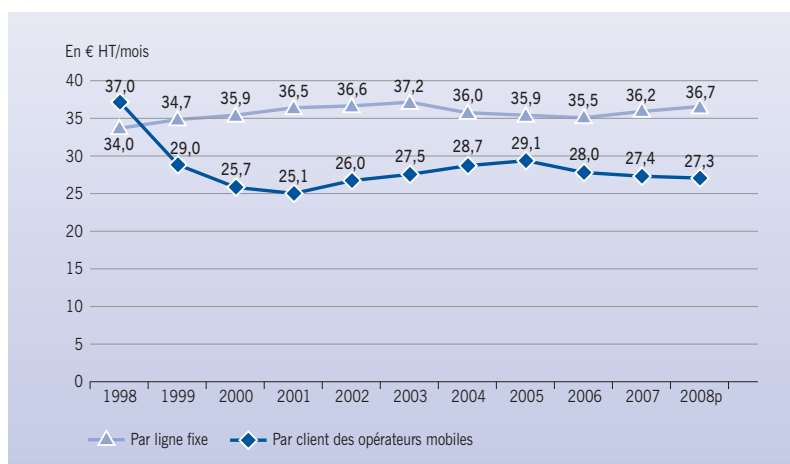
Source : ARCEP.

1.2 La consommation moyenne des clients

La facture par ligne fixe comprenant les dépenses mensuelles en téléphonie fixe et en accès à Internet s'élève à 36,7 € HT en 2008. La facture par ligne progresse ainsi pour la deuxième année consécutive (+ 70 c€ en 2007 puis + 50 c€ en 2008). La facture moyenne mensuelle par ligne fixe est supérieure d'environ 10 € à la dépense moyenne par client des opérateurs mobiles. Cette dernière se maintient au même niveau que l'année 2007 (27,3 € HT pour l'année 2008, soit une baisse de 0,1€ par rapport à l'année 2007), alors qu'elle baissait depuis 2005, en raison d'une croissance vive du nombre de clients (+ 7 à 8 % par an) et d'une augmentation moins dynamique du revenu des services mobiles (+ 3,5 % en 2006 et + 4,8 % en 2007).

Le trafic de téléphonie par ligne fixe (4 h 17), dont l'usage concerne l'ensemble du ménage, est nettement supérieur au volume consommé par les clients des opérateurs mobiles (2 h 30), la ligne mobile étant plutôt un usage individuel.

Facture moyenne mensuelle voix et données (hors services à valeur ajoutée)



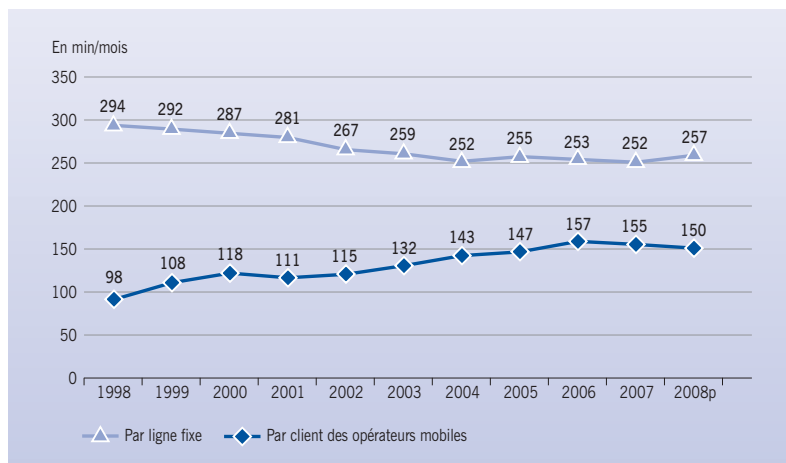
Source : ARCEP.

La facture mensuelle moyenne par ligne fixe est calculée en divisant le revenu des communications depuis les lignes fixes (revenus de l'accès et des communications téléphoniques et Internet) pour l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois (lire l'encadré sur la notion de ligne à la fin du 1.3 du B).

La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu de la téléphonie mobile (revenus voix et données, y compris "roaming out", hors revenu des appels entrants) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois. Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU).

Parc moyen de clients de l'année N : $[(\text{parc total de clients à la fin de l'année N} + \text{parc total de clients à la fin de l'année N-1}) / 2]$

Volume moyen mensuel voix sortant



Source : ARCEP.

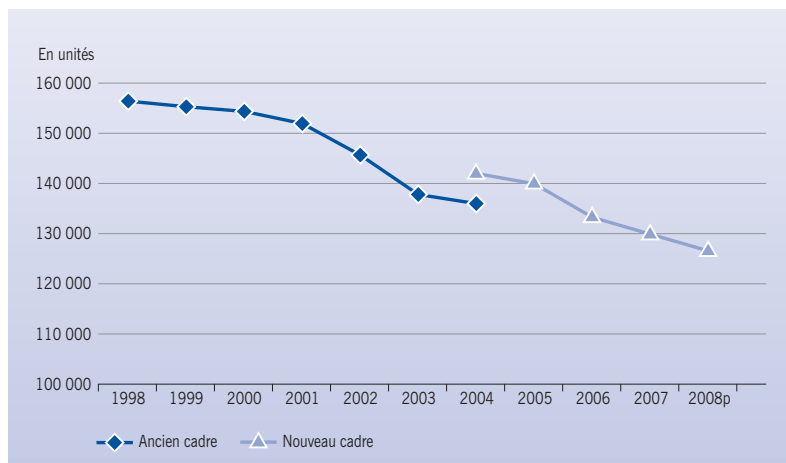
Le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) de l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris "roaming out") de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

2. L'emploi et l'investissement

L'emploi salarié des opérateurs de communications électroniques suit une tendance baissière depuis plusieurs années. Le nombre d'emplois s'élève à 128 000 à la fin de l'année 2008, en recul de 1,7 %.

L'emploi des opérateurs de communications électroniques



Source : ARCEP.

Les emplois directs au 31/12

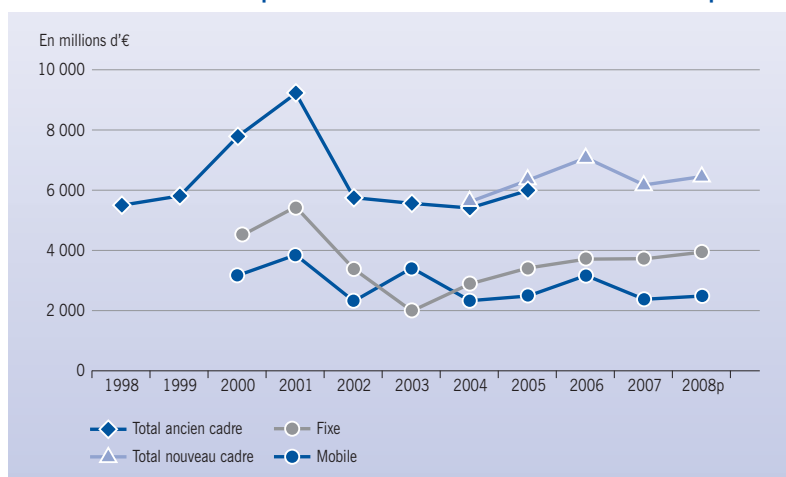
Unités	2004	2005	2006	2007	2008p
Emplois (champ : ancien cadre réglementaire)	136 547	134 066	-	-	-
Evolutions en %	-1,6%	-1,8%	-	-	-
Emplois (champ : nouveau cadre réglementaire)	142 137	140 410	133 114	129 894	127 665
Evolutions en %	-	-1,2%	-5,2%	-2,4%	-1,7%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Note : ce champ couvre uniquement l'ensemble des opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP, et non l'ensemble du secteur économique des communications électroniques. Il exclut en particulier les distributeurs, les entreprises prestataires de services (consultants, sociétés d'études, centres d'appels...) ainsi que les entreprises de l'industrie (équipementiers). Les entreprises déclarées auprès de l'ARCEP et qui n'exercent une activité dans le secteur des communications électroniques que de façon marginale ont été exclues du champ de l'indicateur nombre d'emplois.

Les montants des investissements engagés par les opérateurs de communications électroniques pour l'activité en télécommunications sont orientés à la hausse en 2008, après une baisse de 12,5% en 2007. Les investissements s'élèvent à 6,5 milliards d'€ contre 6,1 milliards d'€ en 2007. Les investissements réalisés par les opérateurs fixes progressent depuis 2003, même si la croissance est faible, et représentent un peu moins des deux tiers de l'ensemble des investissements. Les investissements réalisés dans les réseaux d'accès haut débit en sont la principale raison. En 2008, les investissements réalisés par les opérateurs mobiles repartent à la hausse après un fort recul en 2007 (près de -30%).

Flux d'investissements pour l'activité de communications électroniques



Source : ARCEP.

Les investissements au cours de l'exercice

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p
Investissements (champ : ancien cadre réglementaire)	5 343	6 037	-	-	-
Evolutions en %	-1,7%	13,0%	-	-	-
Investissements (champ : nouveau cadre réglementaire)	5 493	6 342	7 015	6 140	6 458
Evolutions en %	-	15,5%	10,6%	-12,5%	5,2%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Note : les montants d'investissements mesurés sont les flux d'investissements bruts comptables réalisés par les opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP au cours des exercices comptables considérés pour leur activité de communications électroniques.

3. Le marché intermédiaire : prestations d'interconnexion, d'accès et de gros

3.1 Les revenus et les volumes

Les revenus du marché de l'interconnexion et de l'accès représentent 8,6 milliards d'€ en 2008, en léger recul (-1,2% sur un an) par rapport à 2007. Le revenu tiré de ces prestations par les opérateurs fixes progresse de 6,2% (à 4,7 milliards d'€) tandis que celui des opérateurs mobiles baisse de 8,7% (à 3,9 milliards d'€). Les prestations liées aux accès haut débit expliquent l'augmentation des revenus des opérateurs fixes. Les prestations telles que le dégroupage et le *bitstream* sont encore en 2008 très dynamiques et le revenu a progressé de 13,5% après +30% en 2007. Le revenu des opérateurs mobiles recule en raison de la baisse de la terminaison d'appel au 1^{er} janvier 2008 pour la voix (baisse de 13% pour Orange France et SFR, et de 8% pour Bouygues Télécom).

Revenus des services d'interconnexion et d'accès y compris les services d'interconnexion à Internet

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	3 783	3 980	4 132	4 382	4 652	6,2%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	2 807	5 120	4 606	4 283	3 910	-8,7%
Ensemble des services d'interconnexion	6 590	9 100	8 738	8 665	8 562	-1,2%
dont international entrant	566	521	509	584	585	0,2%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Le trafic total s'élève à 187 milliards de minutes et diminue de 9,6% sur un an. Après avoir continuellement progressé jusqu'en 2005 avec l'augmentation du nombre d'acteurs et la très forte croissance du trafic au départ des réseaux mobiles et de l'internet commuté, le trafic d'interconnexion recule depuis, de 5 à 10% l'an. Il est aujourd'hui à un niveau équivalent à celui de l'année 2003. A l'inverse de ce qu'il se passe sur le revenu en terme d'évolution, le trafic d'interconnexion des opérateurs fixes baisse (-12,3%) alors que le trafic des opérateurs mobiles augmente (+7,4%).

Volumes des services d'interconnexion y compris les services d'interconnexion à Internet bas débit

Millions de minutes	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	131 463	169 753	166 438	155 468	136 326	- 12,3%
Services d'interconnexion Internet bas débit	33 720	29 948	19 786	9 124	5 238	- 42,6%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	30 150	31 106	35 301	41 996	45 108	7,4%
Ensemble des services d'interconnexion	195 333	230 806	221 525	206 588	186 672	-9,6%
dont international entrant	6 812	7 288	8 086	10 653	11 393	6,9%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Notes :

- L'interconnexion est l'ensemble des services offerts entre opérateurs résultant d'accords dits d'interconnexion. En cas de rapprochement ou de concentration d'entreprises, une partie des flux entre entreprises disparaît.
- Les revenus et les volumes de l'interconnexion ne sont pas établis sur les mêmes périmètres, ce qui rend un rapprochement entre ces deux indicateurs inapproprié pour une estimation de prix moyen (les revenus d'interconnexion incorporent des revenus fixes tels que les paiements au titre des liaisons de raccordement ainsi que des prestations entre opérateurs).
- L'attention du lecteur est attirée sur le fait que les chiffres de l'interconnexion ci-dessus peuvent ne pas être exempts de double comptes, notamment sur le champ des opérateurs fixes.
- Les prestations de gros d'accès haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du "bitstream" ou équivalentes au "bitstream".

3.2 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes

L'ensemble des revenus des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes progresse de 6,2% grâce aux prestations d'accès haut débit dont le revenu augmente de 13,5% en 2008, et ce, malgré la baisse des tarifs de ces prestations en fin d'année 2008. Le revenu lié au service téléphonique, qui comprend notamment l'accès, la terminaison d'appel et la collecte, s'accroît de 3,0% après un reflux équivalent en 2007. La vente en gros par France Télécom de l'abonnement téléphonique aux autres opérateurs (un peu plus de 900 000 abonnements en décembre 2008) permet en particulier de contenir la diminution des revenus liés au service téléphonique. Le volume de minutes d'interconnexion fléchit de 12,3% et s'élève à 136,3 milliards de minutes.

La baisse du revenu de l'Internet bas débit, continue depuis plusieurs années, s'accélère en 2008, pour atteindre près de 50%. Le trafic d'accès à Internet bas débit est également divisé par deux, soit un rythme semblable à 2007.

Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes

Revenus en millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)	2 764	2 889	2 916	2 829	2 914	3,0%
Services d'interconnexion Internet bas débit	174	105	69	41	21	-48,8%
Prestations de gros d'accès haut débit	845	987	1 147	1 513	1 717	13,5%
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	3 783	3 980	4 132	4 382	4 652	6,2%
dont international entrant	408	362	356	406	399	-1,7%
Volumes en millions de minutes						
Services d'interconnexion Internet bas débit	33 720	29 948	19 786	9 124	5 238	-42,6%
Services d'interconnexion téléphonie fixe	131 463	169 753	166 438	155 468	136 326	-12,3%
dont international entrant	5 792	6 064	6 539	8 376	8 801	5,1%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

3.3. Le dégroupage

Le succès du dégroupage ne se dément pas en 2008 avec une croissance de 20,9%. Le nombre de lignes dégroupées s'élève à 6,3 millions à la fin de l'année 2008, soit une progression de 1,1 million de lignes par rapport à décembre 2007. Depuis 2006, l'accroissement du nombre de lignes dégroupées est entièrement dû à l'accroissement du nombre de lignes en dégroupage total. En 2008, ces dernières s'accroissent de 1,3 million. Les lignes totalement dégroupées représentent 78 % des lignes en dégroupage.

Le nombre de lignes en dégroupage partiel diminue depuis trois ans, et ne concerne plus que 1,4 million de lignes à la fin de l'année 2008. Une part importante des lignes partiellement dégroupées est remplacée par du dégroupage total.

Les autres prestations de gros d'accès haut débit sont en léger retrait sur un an (-1,3%, soit un recul de 28 000 lignes), après une hausse de près de 10,0% en 2007. Le nombre de lignes en *bitstream* ou en IP national s'élève ainsi à 2,2 millions de lignes à la fin de l'année 2008. Le nombre de lignes en ADSL nu vendues aux opérateurs alternatifs progresse de 25,9% et s'élève à 1,2 million.

Dégroupage

Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,446	2,248	1,826	1,613	1,393	-13,6%
Nombre de lignes totalement dégroupées	0,101	0,592	2,160	3,625	4,939	36,2%
Nombre de lignes dégroupées au 31/12	1,547	2,840	3,986	5,238	6,332	20,9%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Bitstream (ATM et IP régional) et IP national

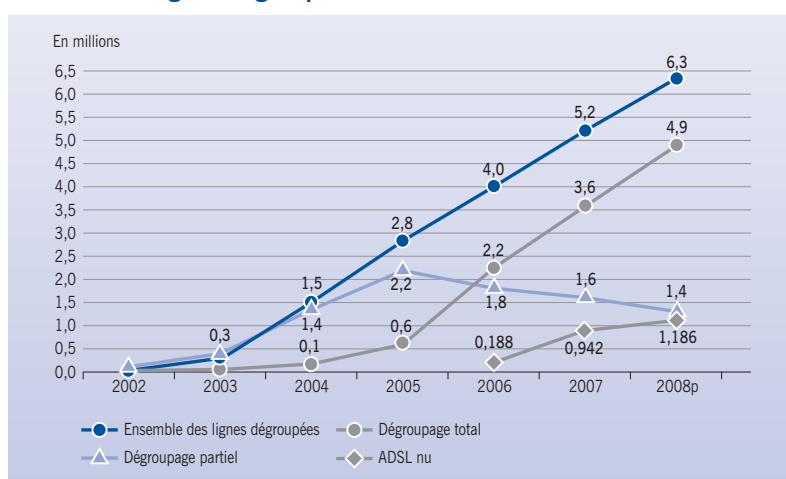
Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Nombre total de lignes	-	1,782	2,090	2,224	2,196	-1,3%
dont en ADSL nu	-	-	0,188	0,942	1,186	25,9%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquête annuelle 2005, enquête trimestrielle pour 2006, estimation provisoire.

ADSL nu

Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Nombre de lignes en ADSL nu	-	-	0,188	0,942	1,186	25,9%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquête annuelle 2005, enquête trimestrielle pour 2006, estimation provisoire.

Nombre de lignes dégroupées

Source : ARCEP.

3.4. L'interconnexion mobile**Services d'interconnexion des opérateurs mobiles**

Revenus en millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Services d'interconnexion	2 807	5 120	4 606	4 283	3 910	-8,7%
dont trafic international entrant	158	159	153	178	186	4,5%
dont "roaming in" des abonnés étrangers	874	839	799	695	657	-5,5%
Volumes en millions de minutes	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Services d'interconnexion	30 150	31 106	35 301	41 996	45 108	7,4%
dont trafic international entrant	1 020	1 224	1 547	2 278	2 592	13,8%
dont "roaming in" des abonnés étrangers	1 350	1 393	1 521	1 641	1 881	14,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Note : le "roaming-in" correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français des appels reçus et émis en France par les clients des opérateurs mobiles étrangers. Le revenu correspond à des reversements entre opérateurs. Le rapport revenu/volume ne correspond à aucun tarif et en particulier pas à un tarif facturé au client.

Le revenu des services d'interconnexion des opérateurs mobiles s'élève à 3,9 milliards d'€ pour l'ensemble de l'année 2008. Ce revenu comprend à la fois le revenu lié aux communications voix et le revenu des SMS entrants, et baisse de 8,7% sur un an. Plusieurs facteurs expliquent le recul des revenus alors que les volumes de communications et de messages augmentent. Tout d'abord, la baisse au 1^{er} janvier des terminaisons d'appel voix sur les réseaux mobiles a fortement contribué, comme les années précédentes, à cette diminution du revenu. Ensuite, depuis juin 2007, un règlement de l'Union européenne impose aux opérateurs mobiles des tarifs d'itinérance internationale en zone UE ainsi que des baisses de tarifs pluriannuelles sur ces tarifs. Les prix des communications à l'étranger (eurotarif) sont ainsi passés le 30 août 2008 de 0,49 € HT à 0,46 € HT pour les appels émis à l'étranger (le *roaming out* impacte donc le marché de détail) et de 0,24 € HT à 0,22 € HT pour les appels reçus à l'étranger (*roaming in*).

Le trafic donnant lieu à des prestations d'interconnexion progresse de 7,4% et atteint 45,1 milliards de minutes en 2008. Comme en 2007, la baisse du trafic fixe vers mobile est compensée par la hausse du trafic d'interconnexion entre opérateurs mobiles ainsi que par la croissance du trafic international entrant (+ 13,8%) et du *roaming in* (+ 14,6%).

A ces prestations s'ajoutent celles relevant du marché de gros. En revenu, la vente d'accès et de départ d'appel à des MVNO a généré 269 millions d'€ en 2008. En volume, les minutes vendues à des MVNO s'élèvent à 1 452 millions de minutes.

B. Les différents segments de marché

1. La téléphonie fixe

Revenus de l'ensemble de la téléphonie fixe

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Accès, abonnements et communications depuis les lignes fixes	12 105	11 612	10 994	10 709	10 357	-3,3%
Accès /abonnement	5 439	5 651	5 783	6 068	6 028	-0,7%
Communications	6 666	5 961	5 211	4 641	4 329	-6,7%
Publiphonie	277	219	177	146	107	-26,6%
Cartes	248	241	207	144	129	-10,6%
Ensemble téléphonie fixe	12 630	12 072	11 378	10 999	10 593	-3,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Volume de l'ensemble de la téléphonie fixe

En millions de minutes	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Ensemble des communications depuis les lignes fixes	102 067	103 181	102 918	103 819	107 075	3,1%
Publiphonie	1 092	821	627	508	329	-35,3%
Cartes	1 941	2 173	2 170	1 723	1 226	-28,9%
Ensemble téléphonie fixe	105 100	106 176	105 716	106 049	108 629	2,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

1.1. L'accès

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes au 31/12

Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit (lignes analogiques, numériques ou par le câble)	33,610	33,106	31,598	28,738	26,298	- 8,5%
dont abonnements issus de la VGA	-	-	-	0,703	0,857	21,9%
Abonnements sur des accès IP (xDSL, câble)	0,931	3,392	6,651	10,905	14,352	31,6%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	0,101	0,601	2,379	5,483	8,049	46,8%
Nombre d'abonnements	34,541	36,498	38,249	39,643	40,650	2,5%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

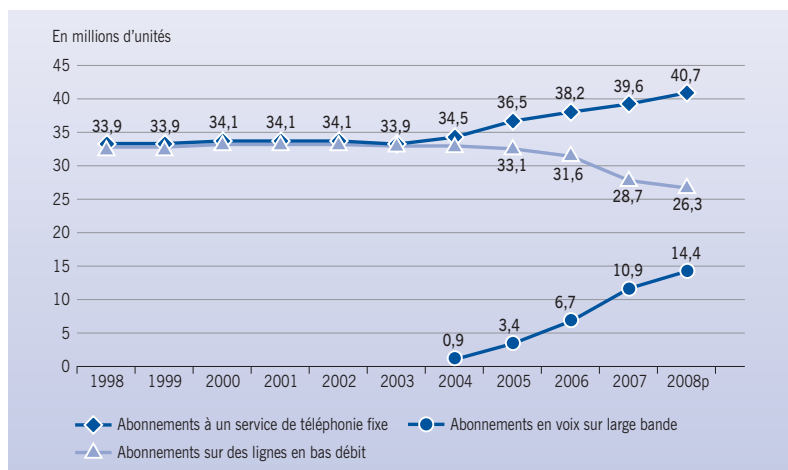
Le nombre d'abonnements au service téléphonique continue de progresser et s'élève à 40,7 millions à la fin de l'année 2008, en croissance de 2,5%. La croissance du nombre d'abonnements est cette année encore portée par les accès haut débit. Leur nombre a progressé de 3,4 millions en un an et s'élève à 14,4 millions en décembre 2008. Ces abonnements sur des accès IP représentent 35% du nombre d'abonnements au service téléphonique fixe et 41% des lignes fixes (+ 10 points en un an). A l'inverse, le nombre d'abonnements sur des lignes bas débit (26,3 millions d'abonnements) recule de 2,4 millions.

L'accroissement du dégroupage total et de l'ADSL nu, surtout en ce qui concerne l'opérateur historique, a fortement contribué à l'essor du volume des abonnements en voix sur large bande sur des lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC. Plus de 8 millions d'abonnements sont dans ce cas en décembre 2008, soit une progression de 2,6 millions en un an. Au total, c'est-à-dire en ajoutant les abonnements en voix sur IP par le câble, 25% des lignes ne supportent qu'un seul abonnement au service téléphonique en voix sur IP.

Les lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (59%) demeurent majoritaires, mais cette proportion a diminué de 9 points au cours de l'année 2008. Entre 2004 et 2008, le nombre d'abonnements sur des lignes totalement en RTC a ainsi reculé de près de 40 points. Dans un premier temps, les offres de gros permettant de s'affranchir de l'abonnement téléphonique étant peu répandues, le multi-abonnement sur une même ligne s'est développé : tout en conservant l'abonnement et la possibilité de passer et recevoir des appels par cet abonnement "classique", le client disposait d'un second abonnement en voix sur IP. Ces offres, fondées sur du dégroupage partiel ou du *bitstream* (à l'exclusion de l'ADSL nu), continuent d'augmenter en 2008 (5,6 millions, soit 16% des lignes, contre 5,1 millions en 2007) mais sont largement devancées par les abonnements sur des lignes en voix sur IP uniquement.

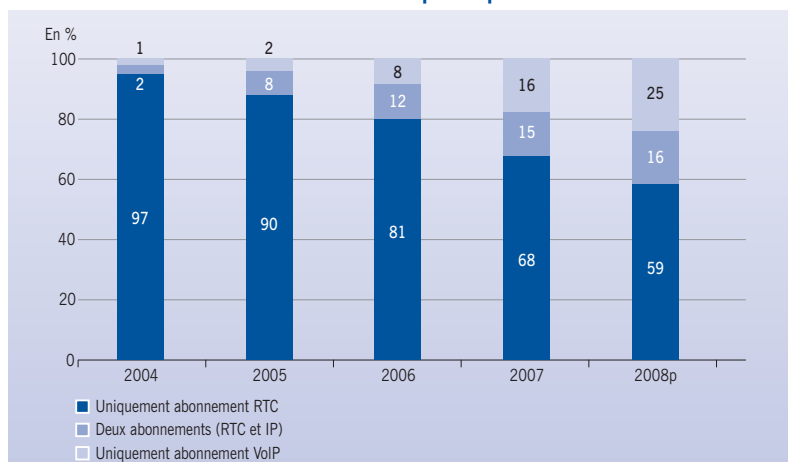
Lancée en 2006, la vente de l'abonnement téléphonique par un opérateur alternatif à France Télécom a pris son essor en 2007. En décembre 2008, le nombre d'abonnements commercialisés s'élève à 850 000 et représente 3,2% des abonnements bas débit.

Abonnement au service téléphonique fixe



Source : ARCEP.

Répartition des lignes fixes supportant le service téléphonique selon le nombre d'abonnements téléphoniques



Source : ARCEP.

Note :

- Abonnement au service téléphonique en IP sur lignes xDSL sans abonnement RTC : abonnement au service téléphonique sur des lignes dont les fréquences basses ne sont pas utilisées comme support à un service de voix (ni par l'opérateur historique ni par un opérateur alternatif). C'est le cas des offres à un service de voix sur large bande issues du dégroupage total et des offres de type ADSL nu.

- Abonnement au service téléphonique en IP sur lignes xDSL avec abonnement RTC : abonnement au service téléphonique sur des lignes dont les fréquences basses sont également utilisées comme support à un service de voix, en RTC. C'est le cas des offres de téléphonie issues du dégroupage partiel et du "bitstream" hors ADSL nu.

Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes au 31/12

Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Nombre total de lignes	33,710	33,717	34,125	34,527	35,001	1,4%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Le nombre de lignes fixes s'élève à 35 millions et a progressé à nouveau en 2008 (+ 500 000, après + 400 000 en 2006 et 2007). Cette croissance continue depuis 2006, alors que le nombre de lignes baissait jusqu'à cette date, s'explique notamment par l'augmentation du nombre de ménages et la stabilisation en parallèle du taux d'équipement en téléphonie fixe des ménages depuis la fin de l'année 2006 à 82%. En 2008, le taux d'équipement en téléphonie fixe des ménages a progressé et il est de 85% à la fin de l'année 2008 (source Médiamétrie, référence des équipements multimédias).

Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique sur IP

Sur la terminologie employée :

Les indicateurs du service téléphonique sur IP de la présente publication couvrent la voix sur large bande quel que soit le support (IP DSL principalement, mais aussi IP sur câble) et la voix sur Internet lorsque les opérateurs sont déclarés auprès de l'ARCEP.

L'ARCEP a désigné par "voix sur large bande" les services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à Internet dont le débit dépasse 128 kbit/s et dont la qualité est maîtrisée par l'opérateur qui les fournit ; et par "voix sur Internet" les services de communications vocales utilisant le réseau public Internet et dont la qualité de service n'est pas maîtrisée par l'opérateur qui les fournit.

Les communications au départ des services de voix sur IP comptabilisées dans l'Observatoire correspondent à des services offerts au niveau de l'accès. Ces indicateurs ne correspondent pas à du trafic qui utiliserait le protocole IP uniquement sur le cœur de réseau.

Par ailleurs, l'Observatoire n'interroge pas les opérateurs non déclarés offrant des services de voix sur Internet de PC à PC. Ces opérateurs n'entrent pas dans le champ de l'enquête.

Sur le revenu pris en compte :

L'Observatoire distingue les communications au départ des services de téléphonie sur IP des autres communications vocales. Toutefois, alors que le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final, le revenu ne couvre que le trafic VoIP facturé (par exemple en supplément d'un forfait *multiplay*).

1.1.1 La portabilité fixe

Conservation du numéro

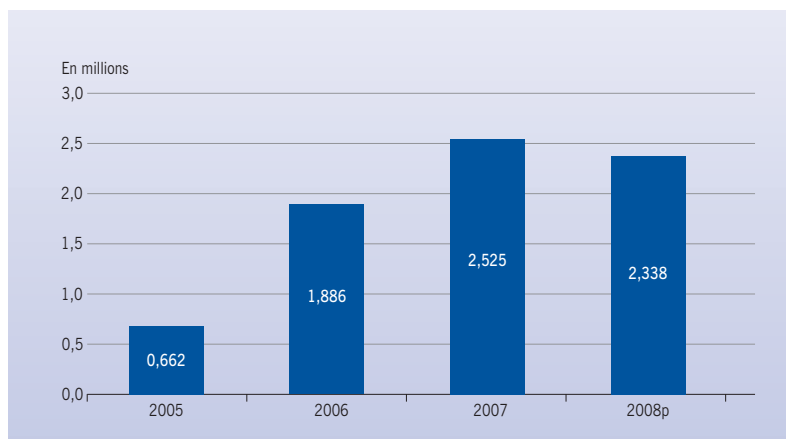
Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Nombre de numéros portés au cours de l'année		0,662	1,886	2,525	2,338	- 7,4%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquête annuelle 2005, enquête trimestrielle pour 2006, estimation provisoire.

Le nombre de numéros portés recule de 200 000 en 2008 par rapport à 2007. Au total, 2,3 millions de numéros fixes ont été portés d'un opérateur vers un autre.

1.1.2 La sélection du transporteur

Conservation du numéro fixe



Source : ARCEP.

Abonnements à la sélection du transporteur

Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	2,513	2,533	1,471	1,042	0,585	- 43,9%
Abonnements à la présélection	5,163	5,687	5,423	3,907	2,621	- 32,9%
Abonnements à la sélection du transporteur	7,676	8,220	6,893	4,949	3,206	- 35,2%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquête annuelle 2005, enquête trimestrielle pour 2006, estimation provisoire.

Note : le parc de sélection appel par appel ne prend en compte que les abonnements actifs, le parc de présélection ne prend en compte que les abonnements en service, net des résiliations.

Le nombre d'abonnements à la sélection du transporteur ne cesse de diminuer depuis 2006. Le rythme de baisse (-35,2%) s'est encore accéléré en 2008 par rapport à 2007 (-28,2%), subissant une vive concurrence des offres de voix sur IP. Au total, 3,2 millions de clients utilisent la sélection du transporteur en décembre 2008. La sélection appel par appel n'est utilisée que par 600 000 clients alors que la présélection compte désormais 2,6 millions d'abonnés, en recul de 1,3 million par rapport à décembre 2007. Les données relatives à la présélection n'incluent pas les clients ayant migré vers des offres incluant l'abonnement téléphonique en RTC (la VGA), dont le nombre a progressé de 150 000 abonnements au cours de l'année 2008. Rapporté à l'ensemble des abonnements bas débit, la sélection du transporteur est adoptée par 12,2% des clients disposant d'un abonnement au service téléphonique bas débit.

Nombre d'abonnements à la sélection du transporteur



Source : ARCEP.

Parc des abonnements à la sélection du transporteur dans le nombre d'abonnements au service téléphonique bas débit (hors câble)



Source : ARCEP.

Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	5 439	5 651	5 783	6 068	6 028	-0,7%
dont revenus des abonnements à la voix sur IP	-	-	199	533	628	17,7%

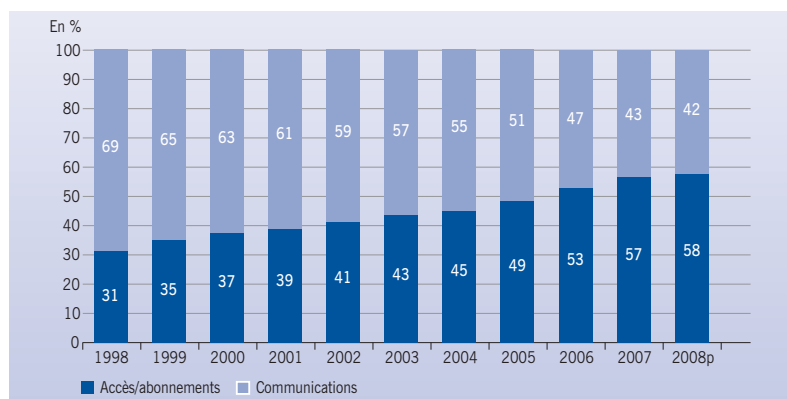
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Note : les revenus de l'accès comprennent outre les revenus de l'accès au service téléphonique, les revenus des abonnements pour l'accès à la téléphonie en IP ainsi que les revenus des services supplémentaires (présentation du numéro...).

Après plusieurs années de hausse, le revenu des frais d'accès et des abonnements au service téléphonique sur ligne fixe a légèrement reculé en 2008 (-0,7%). Il s'élève à 6,0 milliards d'€, soit 58% de l'ensemble des revenus directement attribuables à la téléphonie fixe (10,4 milliards hors publiphonie et cartes). La hausse de l'abonnement téléphonique au 1^{er} juillet 2007 (+6,7%) n'a pas été suffisante pour compenser la baisse du nombre d'abonnement bas débit (près de 2,3 millions en 2008). Le seul revenu des abonnements téléphoniques "classiques" recule de 130 millions d'€ et s'établit à 5,4 milliards d'€ en 2008.

Certains opérateurs facturent sous forme d'abonnement supplémentaire au forfait d'accès à Internet, la possibilité de téléphoner en voix sur IP. Le revenu de ces abonnements a progressé de 100 millions d'€ par rapport à 2007 (+ 17,7%) et s'élève à 628 millions d'€ pour l'année 2008. Ce revenu représente un peu plus de 10% du revenu de l'accès.

Répartition des revenus du service téléphonique depuis les postes fixes



Source : ARCEP.

1.2 Les communications

1.2.1 Les communications en téléphonie fixe

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes s'élève à 4,3 milliards d'€, en baisse de 6,7% par rapport à 2007. C'est un recul un peu moins important que celui constaté annuellement depuis 2004 (de l'ordre de 10%), qui s'explique par une baisse plus modérée du revenu de la téléphonie en RTC que les années précédentes (- 11,7% en 2008 contre - 15% environ en 2006 et 2007) et un accroissement soutenu du revenu des communications facturées au départ des accès IP (+ 43,2%).

Comme en 2007, c'est principalement le revenu des communications nationales qui diminue (- 10,1%) car il pâtit du reflux important du trafic en RTC. Le revenu des communications vers les mobiles se contracte de 4,8% alors que celui des communications internationales augmente de 1,5%.

L'évolution du trafic depuis un poste fixe diffère de celle du revenu. Globalement stable depuis 2004, le volume de communications a progressé sensiblement en 2008 et s'élève à 107,1 milliards de minutes contre 103,8 en 2007. Toutefois, au quatrième trimestre 2008, le trafic a diminué de 0,2% par rapport au quatrième trimestre 2007.

Le volume de communications nationales, qui représente 82% de l'ensemble du trafic, augmente de 2,6% par rapport à 2007. Le trafic fixe à destination des mobiles (11,7 milliards de minutes) n'a pas progressé depuis 2004, et ce alors que le nombre de mobiles ne cesse d'augmenter en parallèle. Le trafic à destination de l'étranger a continué sa forte croissance (+ 19,9%) après deux années d'expansion déjà très vive en 2006 et 2007 (+ 19,3% et + 33,4%) et ce grâce à l'augmentation du volume des appels internationaux émis en IP (+ 57,5%).

Le volume de trafic en voix sur large bande représente une part croissante de l'ensemble du volume de communications au départ des postes fixes (45% en moyenne toutes destinations d'appel confondues). Ce trafic vient principalement en substitution du trafic RTC, en particulier pour le trafic national, mais répond aussi à

un besoin croissant de communiquer notamment vers l'international, segment sur lequel on constate une réelle amplification de la consommation.

Revenus des communications depuis les lignes fixes

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Communications nationales	3 567	3 264	2 971	2 361	2 122	- 10,1 %
Communications internationales	673	632	562	556	564	1,5 %
Communications vers mobiles	2 425	2 065	1 678	1 725	1 642	- 4,8 %
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	6 666	5 961	5 211	4 641	4 329	- 6,7 %
dont communications RTC	6 647	5 865	4 986	4 223	3 730	- 11,7 %
dont communications au départ des services de VoIP	19	96	226	418	599	43,2 %

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Note : le revenu des communications au départ des accès en IP ne couvre que les sommes éventuellement facturées par les opérateurs pour des communications en IP en supplément des forfaits "multiplay". Ce montant ne comprend donc pas le montant des forfaits "multiplay", ni l'accès au service téléphonique sur large bande.

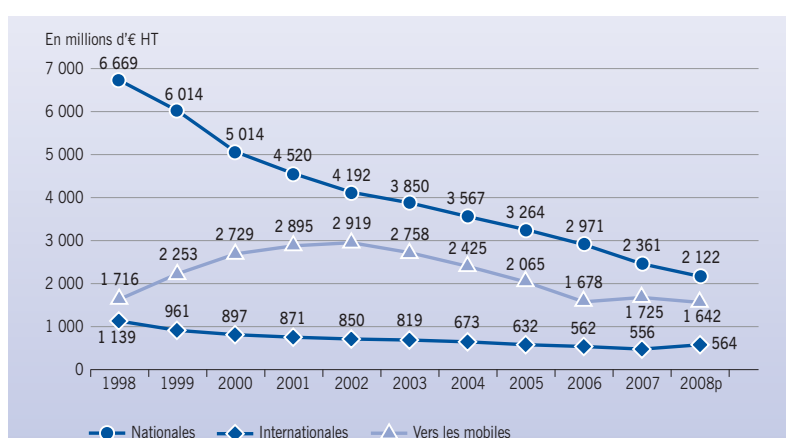
Volumes des communications depuis les lignes fixes

Millions de minutes	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Communications nationales	86 149	86 838	85 633	85 286	87 541	2,6 %
Communications internationales	4 281	4 116	4 910	6 550	7 851	19,9 %
Communications vers mobiles	11 638	12 227	12 375	11 983	11 682	- 2,5 %
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	102 067	103 181	102 918	103 819	107 075	3,1 %
dont communications RTC	100 615	94 742	84 255	70 573	60 028	- 14,9 %
dont communications au départ des services de VoIP	1 453	8 440	18 663	33 246	47 047	41,5 %

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

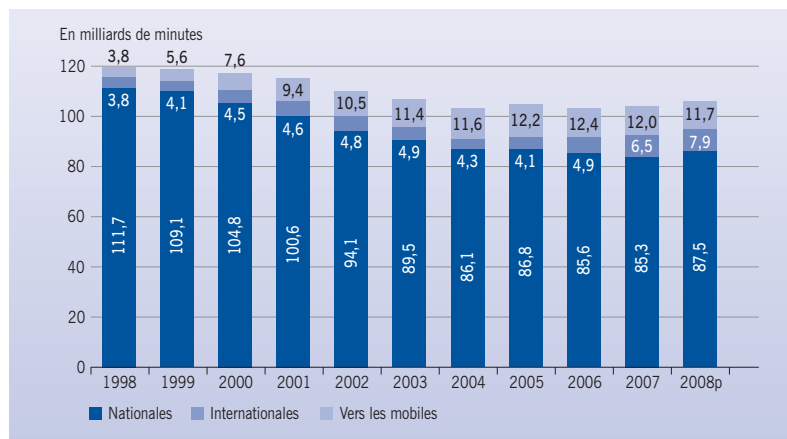
Note : le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final. En revanche, le revenu ne couvre que le trafic VoIP facturé (par exemple en supplément d'un forfait "multiplay").

Revenus des communications depuis les lignes fixes



Source : ARCEP.

Volumes des communications depuis les lignes fixes



Source : ARCEP.

1.2.2 Les communications par le RTC (téléphonie "classique")

Le segment de marché de la téléphonie fixe réduit aux seules communications en RTC continue de se contracter à la fois en valeur et en volume (-11,7% et -14,9%), en raison de la forte concurrence des offres de voix sur large bande. Le reflux du revenu est cependant légèrement moins marqué qu'en 2006 et 2007, années durant lesquelles la baisse atteignait 15%.

Les volumes des communications nationales et internationales reculent chacun de près de 16%, tandis que la baisse du trafic des communications vers les mobiles atteint 10%.

Le revenu des communications en RTC s'élève à 3,7 milliards d'€, soit 86% des revenus des communications depuis un poste fixe, en recul de 5 points par rapport à 2007. En volume, le reflux est plus marqué : 56% des minutes sont émises sur le RTC en 2008 (soit 60 milliards de minutes) contre 68% en 2007 et 82% en 2006.

Revenus des communications RTC depuis les lignes fixes

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Communications nationales	3 563	3 256	2 952	2 348	2 088	-11,0%
Communications internationales	667	606	496	437	389	-11,1%
Communications vers mobiles	2 417	2 003	1 538	1 438	1 252	-12,9%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	6 647	5 865	4 986	4 223	3 730	-11,7%

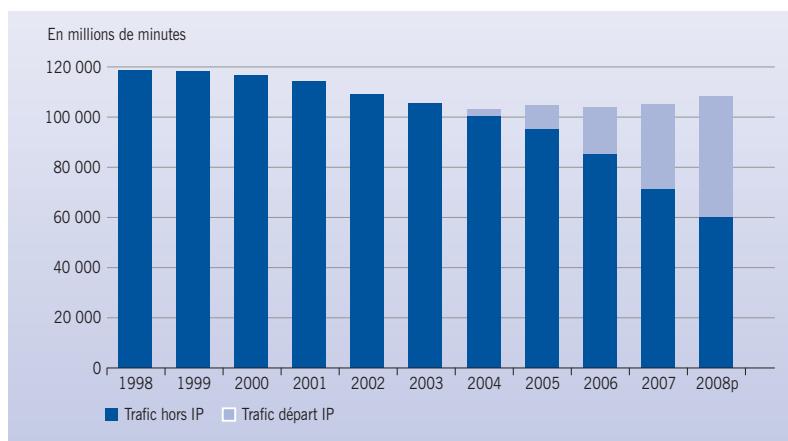
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Volumes des communications RTC depuis les lignes fixes

Millions de minutes	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Communications nationales	84 826	78 984	68 933	56 717	47 739	-15,8 %
Communications internationales	4 210	3 862	3 699	3 367	2 839	-15,7 %
Communications vers mobiles	11 579	11 895	11 623	10 488	9 449	-9,9 %
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	100 615	94 742	84 255	70 573	60 028	-14,9 %

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Volumes des communications depuis les postes fixes (hors publiphones et cartes)



Source : ARCEP.

1.2.3 Les communications en IP depuis les lignes fixes (via une "box")

Le volume du trafic IP progresse à nouveau fortement en 2008 : le volume s'est accru de 13,8 milliards de minutes après une croissance similaire en 2007 (+ 14,6 milliards de minutes en 2007). Il s'élève à 47 milliards de minutes en 2008 et représente 44 % du trafic au départ des postes fixes. Cette croissance résulte de la diffusion de plus en plus large des abonnements en voix sur large bande auprès des clients.

Le trafic national augmente de 11,2 milliards de minutes et s'élève à 39,8 milliards de minutes, soit 45 % des minutes depuis les postes fixes. En un an, cette proportion a crû de 12 points, comme en 2007 et 2006. En fin d'année 2007, de nouvelles offres sont apparues ne facturant plus en supplément la téléphonie en IP pour les communications nationales, ce qui a permis de dopper en 2008 le trafic national.

Bénéficiant des offres de gratuité vers de nombreuses destinations, le trafic international progresse toujours vivement (+ 1,8 milliard de minutes) et il atteint 5,0 milliards de minutes pour l'année 2008. Deux tiers des minutes vers l'étranger sont émises en IP.

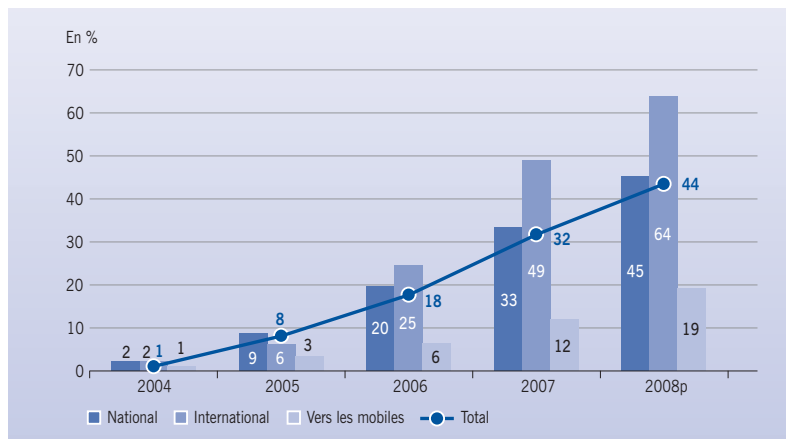
Après un doublement du trafic en 2007, le volume de communications vers les mobiles progresse de 750 millions de minutes en 2008 pour s'établir à 2,2 milliards.

Volumes des communications en IP depuis les lignes fixes

Millions de minutes	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Communications nationales	1 323	7 853	16 700	28 569	39 802	39,3 %
Communications internationales	71	254	1 211	3 183	5 011	57,5 %
Communications vers mobiles	59	333	752	1 494	2 233	49,4 %
Ensemble des volumes au départ des accès en IP	1 453	8 440	18 663	33 246	47 047	41,5 %

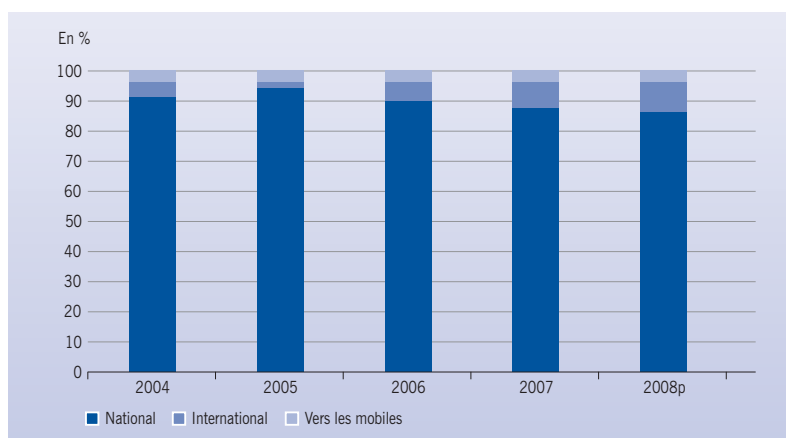
Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Part du trafic IP au départ des postes fixes selon la destination d'appel



Source : ARCEP.

Répartition du trafic VoIP par destination d'appel



Source : ARCEP.

Les clients équipés d'une "box" téléphonent davantage à l'international et vers les fixes en national que les personnes utilisant la téléphonie classique : au départ des accès IP 11 % du trafic est émis vers l'international (+ 2 points) et 85 % vers les postes fixes nationaux (-2 points), tandis que les proportions au départ d'un poste en téléphonie RTC sont respectivement 5 % pour le trafic international et 80 % pour le trafic national fixe. En revanche, pour les communications vers les mobiles, seul 5 % du trafic des "box" est à destination d'un mobile alors que cette proportion atteint 16 % pour le trafic RTC (+ 4 points).

1.3 Les consommations moyennes

La facture par ligne correspond en moyenne à ce qu'un client paye globalement par mois pour l'accès au réseau fixe, qu'il soit équipé ou non d'un accès à Internet, bas ou haut débit, et qu'il dispose soit de la téléphonie en RTC, soit de la téléphonie en IP, soit les deux. Cette facture est globalement stable dans le temps, autour de 36 € HT par mois. Pour la deuxième année consécutive, elle progresse légèrement (+ 70 c€ en 2007 puis + 50 c€ en 2008) sous l'effet de l'accroissement du nombre de personnes équipés en accès à Internet, et la substitution des accès bas débit en accès haut débit.

Le trafic de téléphonie par ligne est également relativement stable, légèrement supérieur à quatre heures par mois. En 2008, il s'élève à 4 h 17 par mois et par ligne fixe, en progression de 5 minutes par rapport à 2007.

Après un léger recul en 2007 (-0,2€), la facture moyenne mensuelle par abonnement en RTC augmente de 50 c€ en 2008. Les abonnés au RTC dépensent en moyenne 27,6€ HT pour l'abonnement et les communications passées depuis leur ligne "classique". La consommation moyenne des clients titulaires d'un abonnement en téléphonie "classique" se monte à 3 h 02 par mois, en retrait de 8 minutes par rapport à 2007.

La facture des communications en voix sur large bande facturées en supplément des forfaits *multiplay* s'élève à 4,0€ et est stable par rapport à 2007. Le trafic moyen par client en IP s'élève 5 h 10 par mois.

Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe

En € HT ou minutes par mois	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service téléphonique et Internet (€ HT)	36,0	35,9	35,5	36,2	36,7	1,2 %
Volume mensuel moyen voix sortant	251,6	255,0	252,8	252,0	256,7	1,8 %

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

La facture mensuelle moyenne par ligne fixe est calculée en divisant le revenu des communications depuis les lignes fixes (revenus de l'accès et des communications téléphoniques et Internet) pour l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois (lire l'encadré sur la notion de "ligne" à la fin du 1.3. de cette sous-partie).

Consommations moyennes mensuelles par client en téléphonie fixe

Abonnements RTC	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client (€ HT)	29,8	28,8	27,2	27,0	27,6	2,6 %
Volume mensuel moyen par client (minutes)	248,3	236,7	215,4	190,2	181,8	-4,4 %
Communications en VoIP						
Facture mensuelle moyenne par client (€ HT)	3,3	3,7	3,7	4,0	4,0	-0,4 %
Volume mensuel moyen par client (minutes)	-	325,4	309,7	315,6	310,4	-1,6 %

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

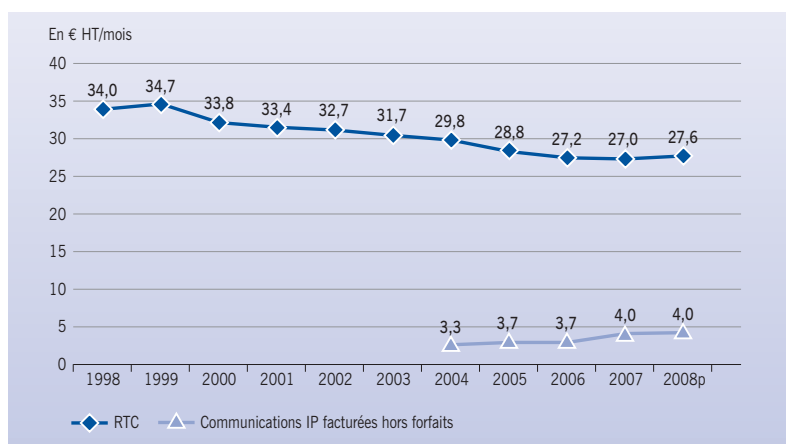
Le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) de l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

La facture mensuelle moyenne par abonnement RTC est calculée en divisant le revenu des abonnements et des communications depuis les lignes fixes sur le RTC (c'est-à-dire hors revenus VoIP), pour l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements de l'année N rapporté au mois.

La facture mensuelle moyenne par abonnement à un service de téléphonie sur accès IP est calculée en divisant le seul revenu des communications IP facturées (c'est-à-dire hors forfaits de type "multiplay") pour l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements de l'année N rapporté au mois.

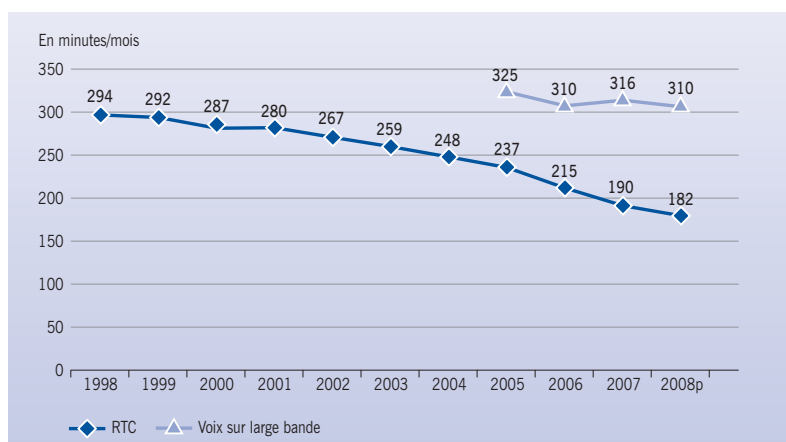
Le volume de trafic mensuel moyen RTC (respectivement IP) est calculé en divisant le volume de trafic en RTC (respectivement en IP) de l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements au service téléphonique RTC (respectivement IP) de l'année N rapporté au mois.

Facture moyenne mensuelle voix par abonnement fixe (hors SVA)



Source : ARCEP.

Trafic mensuel voix par abonnement fixe (hors SVA)



Source : ARCEP.

Réseaux fixes : précisions relatives aux indicateurs de facture et de volume mensuel moyen

Avec le développement de la voix sur large bande comme “seconde ligne”, le revenu moyen par abonnement perd de son sens. En effet, de nombreux foyers disposent de deux abonnements au service téléphonique généralement sur IP. Dès lors, le trafic moyen et la facture moyenne par abonnement baissent mécaniquement. Pour permettre un suivi plus pertinent des indicateurs reflétant la consommation et la dépense moyenne des clients, la notion de “ligne” est introduite. Jusqu’en 2004, les termes “ligne” et “abonnement” étaient employés indifféremment pour désigner le nombre de souscriptions au service téléphonique.

Pour la téléphonie sur ligne analogique, un abonnement correspondait à une ligne fixe. Par convention, dans le cas des lignes numériques, on comptabilisait autant de lignes fixes que d’abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu’à 30 pour les accès primaires. En pratique, l’entreprise cliente s’acquitte du montant de l’abonnement téléphonique mensuel autant de fois qu’elle a souscrit d’abonnements, 2 pour un accès de base et jusqu’à 30 pour un accès primaire. Cette convention est conservée.

Avec la mise en œuvre de la voix sur large bande, les opérateurs peuvent commercialiser le service téléphonique (en IP) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons au fil du temps, on définit un indicateur du nombre de “lignes” comme :

- pour les accès numériques : le nombre d’abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu’à 30 pour les accès primaires ;
- pour les accès analogiques :
 - les abonnements RTC ;
 - les abonnements sur ligne xDSL sans abonnement RTC ;
- pour les abonnements au service téléphonique par le câble, l’abonnement.

En ce qui concerne les revenus, le nombre de forfaits multiservices ne cesse de progresser. Ils incluent la possibilité de téléphoner, en illimité, vers les fixes nationaux et certaines destinations à l’international sans facturation supplémentaire. Dès lors, la facture est de plus en plus globalisée, indépendante du volume de communications (à l’instar de ce qui se fait sur le mobile). L’accès à Internet et la téléphonie sont de plus en plus indissociables.

La facture moyenne par ligne reflète ce que le client paye par mois pour les services de téléphonie et Internet. Les revenus pris en compte sont :

- les revenus de l’accès des abonnements et des services supplémentaires ;
- les revenus des communications au départ des postes fixes, y compris le revenu du trafic en IP facturé en supplément du forfait *multiplay* ;
- les revenus de l’accès Internet bas débit et de l’accès à Internet haut débit.

Ne sont pas comptabilisés :

- les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- les revenus des autres services liés à l’accès à Internet, qui correspondent aux revenus des FAI pour la publicité en ligne et aux commissions versées aux FAI liées au commerce en ligne ;
- les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements.

1.4 La publiphonie et les cartes

Le marché de la publiphonie et des cartes de téléphonie fixe s'élève à 240 millions et 1,6 milliard de minutes. Le nombre de publiphones, qui reculait au rythme de 10 000 publiphones par an, n'a baissé que de 7 700 en 2008. Cette moindre baisse des publiphones en service n'a pas pour autant freiné le reflux de leur utilisation. Le revenu a ainsi perdu 26,6% de sa valeur et le volume lié aux publiphones fléchi de 35,3% en 2008.

L'activité des cartes des opérateurs diminue d'environ 10,6% en valeur et de 28,9% en volume.

Publiphonie

Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Revenus des communications (millions d'€)	277	219	177	146	107	-26,6%
Volumes des communications (millions de minutes)	1 092	821	627	508	329	-35,3%
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	189 298	179 770	169 788	159 799	152 075	-4,8%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquête annuelle 2005, enquête trimestrielle pour 2006, estimation provisoire.

Publiphonie



Source : ARCEP.

Cartes post et prépayées de téléphonie fixe

Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe	248	241	207	144	129	-10,6%
Millions de minutes écoulées via les cartes	1 941	2 173	2 170	1 723	1 226	-28,9%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquête annuelle 2005, enquête trimestrielle pour 2006, estimation provisoire.

2. L'Internet

2.1 Le marché de l'Internet

2.1.1 Les abonnements

Le nombre d'abonnements à Internet atteint 18,7 millions à la fin de l'année 2008, en progression de 8,3 %. Le haut débit représente 95 % de ces abonnements, soit 17,7 millions d'abonnements. En 2007, la croissance du nombre d'accès haut débit avait montré des signes de décélération ; ceux-ci se confirment en 2008, avec une croissance annuelle nettement ralentie : le nombre de nouveaux abonnés haut débit a crû d'un peu moins de 2 millions contre environ 3 millions supplémentaires chaque année entre 2003 et 2007.

Le nombre d'accès à Internet par le bas débit est inférieur à un million à la fin de l'année 2008, en recul de 34,8 % par rapport à décembre 2007.

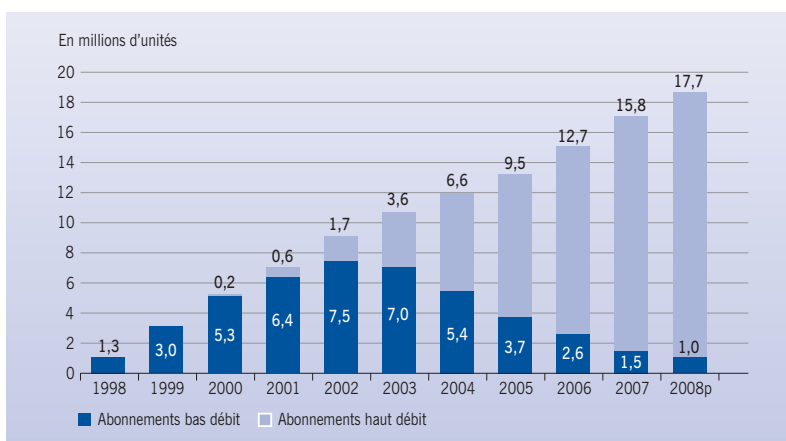
Abonnements à Internet au 31/12

Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Bas débit *	5,377	3,746	2,557	1,496	0,983	-34,3 %
Haut débit	6,561	9,471	12,711	15,752	17,691	12,3 %
dont accès xDSL	6,103	8,902	12,032	14,974	16,803	12,2 %
Nombre d'abonnements à Internet *	11,939	13,217	15,268	17,248	18,674	8,3 %

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Note : un décalage temporel peut exister entre la livraison d'une offre sur le marché de gros (dégrouper ou "bitstream") et sa comptabilisation sur le marché de détail. Le rapprochement des données relatives à ces différents marchés peut refléter ce décalage.

Nombre d'abonnements à Internet



Source : ARCEP.

2.1.2 Les revenus

L'ensemble du revenu de l'accès à Internet s'élève à 5,4 milliards en 2008, dont 4,8 milliards pour le haut débit. En ce qui concerne le bas débit, la baisse du revenu est identique à celle du volume d'abonnements ainsi qu'à l'évolution du trafic, à savoir un recul de l'ordre de 40%.

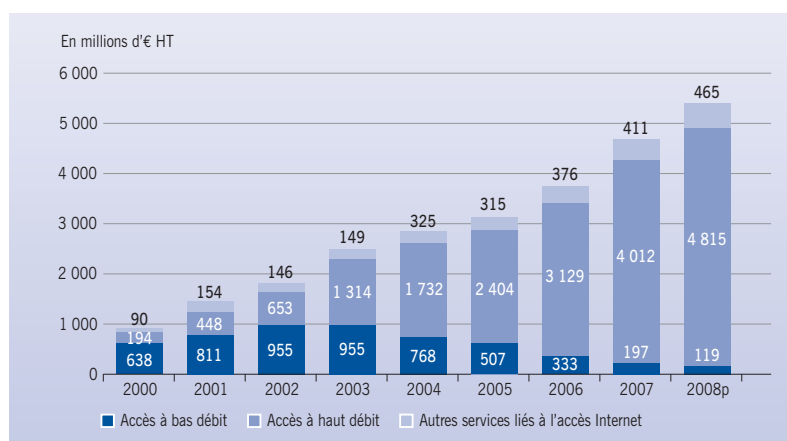
Revenus totaux de l'Internet

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Accès à bas débit	768	507	333	197	119	-39,5%
Accès à haut débit	1 732	2 404	3 129	4 012	4 815	20,0%
Autres services liés à l'accès Internet	325	315	376	411	465	13,1%
Total Internet	2 825	3 226	3 839	4 620	5 400	16,9%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - estimations pour les données de 2000 à 2003 - Enquêtes annuelles 2004 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

Note : la rubrique "autres services Internet" correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne. Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique "vente et location de terminaux des opérateurs fixes et Internet".

Revenus de l'Internet



Source : ARCEP.

Volumes Internet bas débit

Millions de minutes	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Volumes Internet bas débit	54 687	38 233	25 921	15 708	9 806	-37,6%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

2.1.3 Les consommations moyennes mensuelles par abonnement

La facture moyenne mensuelle, hors taxes, par abonnement à Internet par le haut débit a légèrement augmenté en 2008 (+ 0,5 €HT). Cette évolution peut résulter de la généralisation à l'ensemble des accès commercialisés par les fournisseurs d'accès à Internet d'un taux de TVA à 5,5% sur une partie du forfait Internet, et non plus seulement pour les accès à Internet permettant l'accès à la TV par ADSL. Toutefois, cette facture évolue peu depuis fin 2005, après avoir fortement diminué précédemment. Elle s'établit à 24,0€ HT par mois.

La facture moyenne mensuelle par client en accès bas débit recule de 1,3% alors que le volume moyen mensuel progresse de 1,9%.

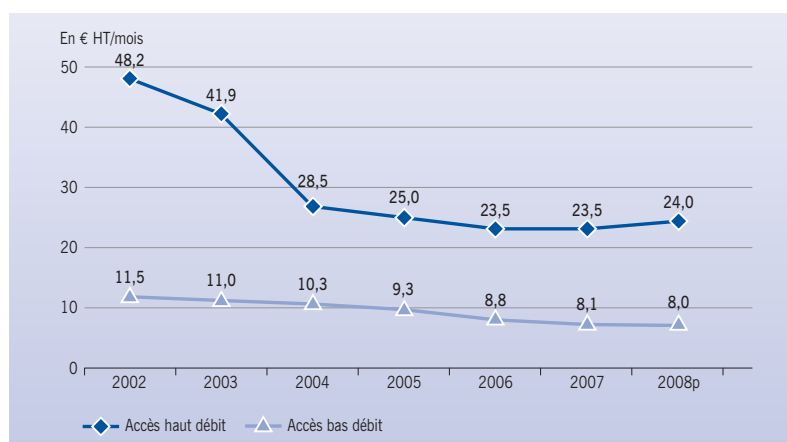
Factures moyennes mensuelles en Internet

€ HT	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en accès bas débit	10,3	9,3	8,8	8,1	8,0	-1,3%
Facture mensuelle moyenne par client en accès haut débit	28,5	25,0	23,5	23,5	24,0	2,1%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

La facture mensuelle moyenne par abonnement à Internet bas débit (respectivement haut débit) est calculée en divisant le revenu des accès bas débit (respectivement haut débit) à Internet de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

Facture moyenne mensuelle par abonnement Internet



Source : ARCEP.

Consommations moyennes mensuelles des clients en accès bas débit à Internet

En heures par mois	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Volume mensuel moyen par client Internet en bas débit	12 h 14	11 h 38	11 h 25	10 h 45	10 h 56	1,9%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Le volume de trafic mensuel moyen par abonnement à Internet bas débit est calculé en divisant le volume de trafic Internet bas débit de l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements à Internet bas débit de l'année N rapporté au mois.

2.2 L'accès haut débit

2.2.1 Les abonnements à la VoIP

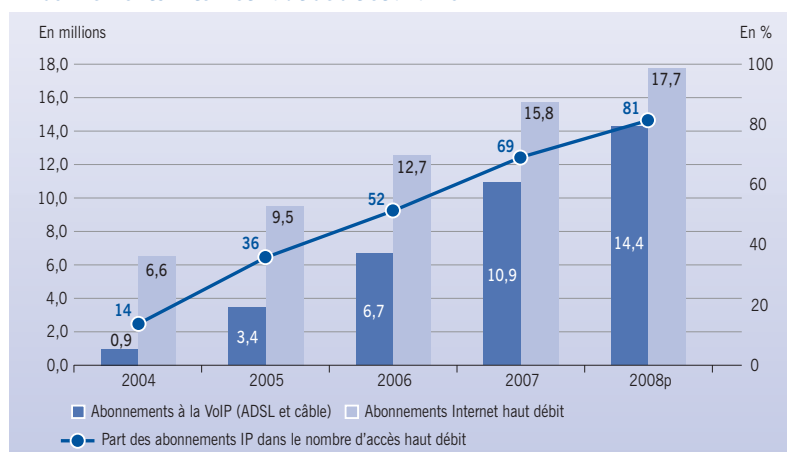
En 2008, les abonnements à la voix sur large bande ont continué à rencontrer un réel succès auprès des souscripteurs d'accès à Internet par le haut débit. Les forfaits commercialisés couplent de façon quasi systématique la téléphonie et l'accès haut débit et c'est pourquoi, à la fin de l'année 2008, plus de 80 % des abonnements à Internet par le haut débit supportent également le service téléphonique en voix sur IP.

Abonnements haut débit et à la voix sur large bande (ou VoIP)

Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Abonnements à la VoIP (ADSL et câble)	0,931	3,392	6,651	10,905	14,352	31,6%
Abonnements Internet haut débit	6,561	9,471	12,711	15,752	17,691	12,3%
Part des abonnements IP dans le nombre d'accès haut débit	14%	36%	52%	69%	81%	17,2%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Abonnements Internet haut débit et à la VoIP



Source : ARCEP.

2.2.2 Les abonnements à la TV par ADSL

Le nombre d'abonnements à la TV par ADSL s'élève en décembre 2008 à 6,2 millions, soit un accroissement de 1,7 million par rapport à décembre 2007. Il représente 37 % des abonnements à Internet par ADSL.

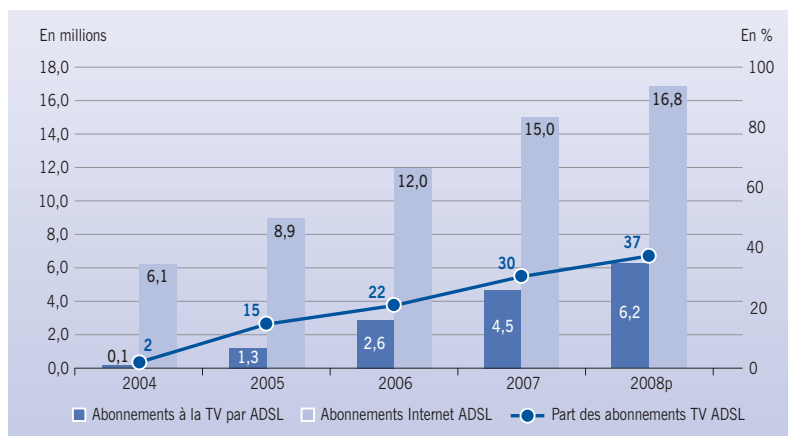
Abonnements à la TV par ADSL

Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Abonnements à la TV par ADSL	0,145	1,318	2,593	4,538	6,200	36,6%
Abonnements Internet ADSL	6,103	8,902	12,032	14,974	16,803	12,2%
Part des abonnements TV ADSL	2%	15%	22%	30%	37%	21,8%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Note : cet indicateur couvre les abonnements "éligibles" à un service de télévision, c'est-à-dire que les abonnés ont la possibilité d'activer ce service et ce, quel que soit le nombre de chaînes accessibles et quelle que soit la formule tarifaire. Sont comptabilisés les abonnements souscrits isolément ou dans le cadre d'un abonnement de type "multiplay" qui intègre l'accès à un ou plusieurs services en plus de la télévision (Internet, service de téléphonie).

Abonnements Internet par ADSL et TV par ADSL



Source : ARCEP.

3. Le mobile

3.1 Le marché mobile

3.1.1 La segmentation par type d'abonnements

La croissance du nombre de clients des opérateurs mobiles marque un léger affaiblissement par rapport aux années précédentes. Le taux de croissance s'élève à 4,8% en 2008, soit une augmentation de 2,6 millions de clients, alors que le rythme était de 7 à 8% au cours des cinq dernières années. Le ralentissement s'est essentiellement fait sentir en fin d'année avec au troisième trimestre une baisse de 40% environ des recrutements et une baisse de 30% au quatrième trimestre 2008.

Cette évolution est entièrement imputable à la baisse du nombre de cartes prépayées vendues, et ce dès le premier trimestre de l'année 2008. Au troisième trimestre 2008, le parc de prépayés s'est contracté de 420 000 contre 134 000 l'année précédente. Au cours du quatrième trimestre, habituellement très élevé en recrutement, le nombre de cartes n'a augmenté que de 600 000 environ contre le double un an plus tôt. Au global, le bilan est négatif sur le volume de cartes prépayées. Par ailleurs, le volume de cartes prépayées actives est également en retrait. La part des cartes prépayées actives baisse également, elle est de 91% en 2008 contre 93% en décembre 2007.

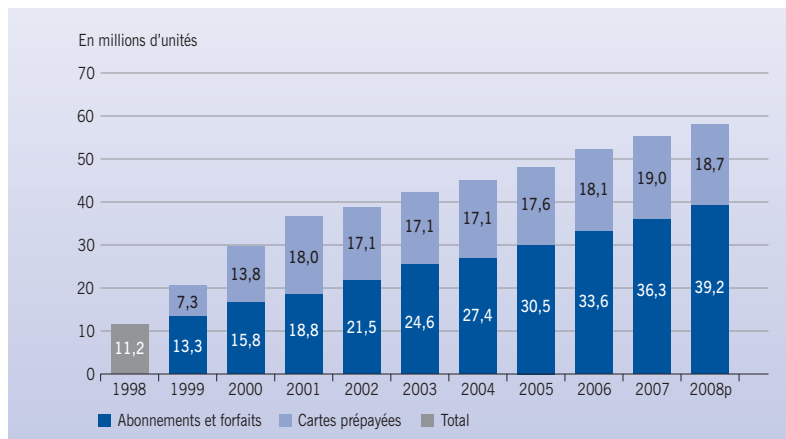
Les abonnements et forfaits, à l'inverse, fortement encouragés par les opérateurs qui souhaitent fidéliser leurs clients, sont plébiscités par les consommateurs. Le nombre de souscriptions forfaitaires augmente de 2,9 millions au cours de l'année, soit une croissance plus vive que l'année précédente. Le nombre d'abonnés s'élève à 39,2 millions en décembre 2008 et représente 68% des clients de services mobiles. Cette part continue de croître depuis 2001.

Nombre de clients à un service mobile au 31/12

Millions d'unités	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Abonnements et forfaits	27,420	30,528	33,561	36,309	39,237	8,1%
Cartes prépayées	17,124	17,561	18,102	19,028	18,808	-1,5%
dont cartes prépayées actives	16,409	16,698	17,193	17,673	16,763	-3,8%
Nombre de clients à un service mobile	44,544	48,088	51,663	55,337	57,972	4,8%

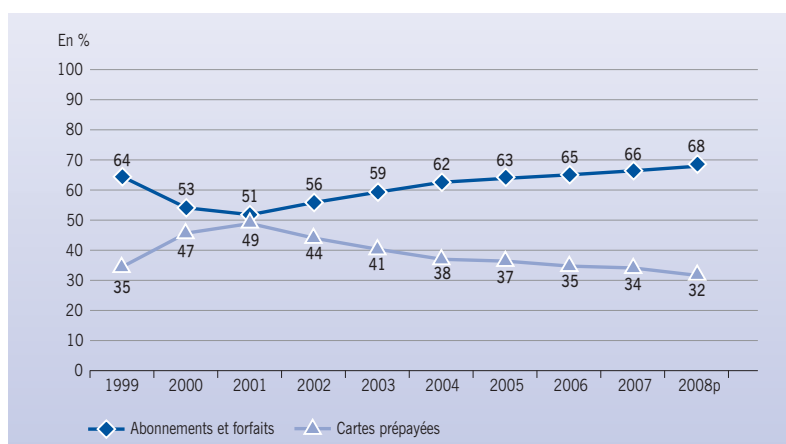
Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Nombre de clients des opérateurs mobiles



Source : ARCEP.

Evolution de la part des forfaits et des cartes prépayées



Source : ARCEP.

3.1.2 Les revenus et les volumes

Le revenu des services mobiles croît de 5,6% en 2008, et s'élève à 18,6 milliards d'€. Cette croissance est un peu plus forte que celles des deux années précédentes.

En 2008, le trafic au départ des réseaux mobiles dépasse pour la première fois les 100 milliards de minutes. Sa progression est cependant modérée par rapport aux évolutions passées. Jusqu'en 2006, le rythme de croissance était à deux chiffres, puis il s'est affaibli en 2007 (+ 5,8%) et n'est que de 2,3% en 2008. Comme pour l'évolution du nombre de clients, l'inflexion se situe en milieu d'année 2008.

En revanche, le volume de SMS connaît un développement fulgurant en 2008 avec une croissance de près de 80% du trafic. Ce segment de marché, en croissance annuelle de plus de 20% depuis plusieurs années, avait déjà amorcé en fin d'année 2007 une progression importante des volumes consommés. En 2008, ce marché explose sous l'effet des offres illimitées proposées par les opérateurs mobiles.

La répartition du revenu et des consommations est à l'image du parc : les abonnements et les forfaits concentrent la majorité des consommations financières et physiques. Les

clients qui détiennent un forfait génèrent 87% des revenus des opérateurs mobiles pour 92% du trafic en minutes et 79% du trafic SMS. Cette répartition est stable par rapport à l'année 2007.

Revenus des services mobiles par type d'abonnement

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Abonnements et forfaits	12 512	13 854	14 483	15 267	16 085	5,4%
Cartes prépayées	2 350	2 346	2 288	2 302	2 471	7,3%
Revenus des services mobiles	14 862	16 199	16 771	17 569	18 556	5,6%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Volume de minutes au départ des mobiles par type d'abonnement

Millions de minutes	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Abonnements et forfaits	68 066	74 576	87 054	91 930	93 820	2,1%
Cartes prépayées	6 182	7 134	6 972	7 595	7 999	5,3%
Volume total de minutes	74 248	81 711	94 026	99 525	101 819	2,3%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Volume de SMS par type d'abonnement

Millions de messages	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Abonnements et forfaits	-	-	11 168	15 223	27 183	78,6%
Cartes prépayées	-	-	3 881	4 013	7 213	79,7%
Nombre de SMS interpersonnels émis	10 335	12 597	15 050	19 236	34 396	78,8%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

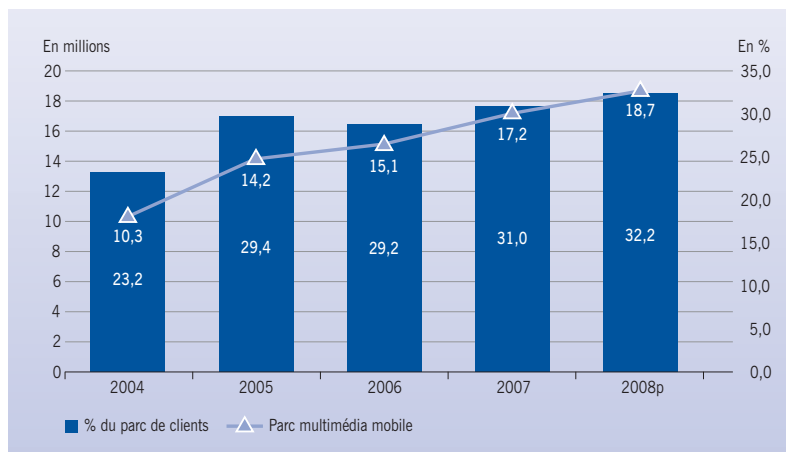
3.1.3 Les services multimédias sur mobile

Le nombre de clients ayant utilisé des services multimédias au cours du mois de décembre 2008 s'élève à 18,7 millions, soit 1,5 million de plus par rapport à décembre 2007. C'est ainsi près du tiers des clients qui ont eu recours à ces services (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites Internet), quel que soit leur type de connexion.

Le nombre d'utilisateurs des services disponibles sur les réseaux mobiles de troisième génération (3G) a doublé en un an et atteint 11,4 millions à fin 2008. Le nombre d'utilisateurs actif de la 3G s'est accru rapidement au cours de l'année 2008 probablement en raison du développement des offres d'accès data et de terminaux adéquats à partir du deuxième semestre 2008. Le nombre d'utilisateurs a progressé de 3,9 millions entre juin et décembre 2008 contre 1,7 million au cours des six premiers mois de 2008. Ces utilisateurs représentent désormais près de 20% de l'ensemble des clients des opérateurs mobiles.

Le nombre de cartes SIM de type "Internet exclusif" a connu la même progression au cours de l'année 2008 et s'élève à un million en décembre 2008. Ces cartes SIM, exclusivement utilisées pour une connexion à Internet en situation de mobilité (via une carte PCMCIA, une clé Internet 3G ou 3G +...), ne permettent pas de passer des appels vocaux.

Parc actif multimédia mobile (activité en décembre de l'année)



Source : ARCEP.

Parc multimédia, parc actif 3G et cartes Internet

Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Parc multimédia mobile	10,324	14,154	15,079	17,163	18,712	9,0%
Parc actif 3G	-	-	-	5,885	11,439	94,4%
Nombre de cartes SIM Internet/ data exclusives	-	-	-	0,491	0,997	102,9%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Notes :

- Le parc actif multimédia est défini par l'ensemble des clients (abonnés ou prépayés) qui ont utilisé au moins une fois sur le dernier mois un service multimédia de type Wap ; i-Mode ; MMS ; e-mail (l'envoi d'un SMS ne rentre pas dans le périmètre de cette définition), et ce, quelle que soit la technologie support (CSD, GPRS, UMTS...). Champ : métropole et DOM.
- Le parc actif 3G est défini comme le nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données...) utilisant la technologie d'accès radio 3G.
- Le nombre de cartes SIM Internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles (sous forme d'abonnement, forfait ou de cartes prépayées) et destinées à un usage Internet exclusif (cartes PCMCIA, clés Internet 3G / 3G+). Ces cartes ne permettent pas de passer des appels vocaux.

3.1.4 La conservation du numéro sur mobile

Conservation du numéro sur mobile

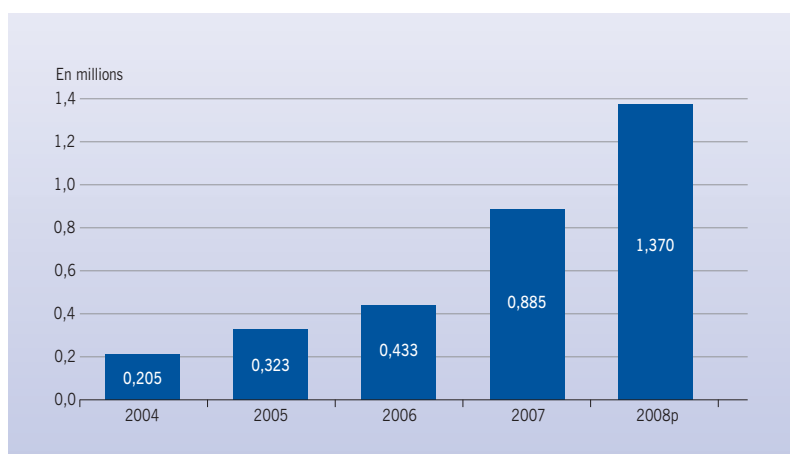
Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Nombre de numéros portés au cours de l'année	0,205	0,323	0,433	0,885	1,370	54,9%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquête annuelle 2005, enquête trimestrielle pour 2006, estimation provisoire.

Note : le nombre de numéros portés est défini comme le nombre de portages effectifs (numéros activés chez l'opérateur receveur) réalisés au cours de l'année correspondant. Champ : métropole et DOM.

Le nombre de numéros qui ont fait l'objet d'un portage d'un opérateur à un autre s'élève à 1,37 million pour l'ensemble de l'année 2008, soit un accroissement de 55% environ en un an. En 2007, la croissance avait été plus forte en raison du raccourcissement du délai de portage à 10 jours, intervenu fin mai 2007. Cet effet joue encore sur le début de l'année 2008, mais le second semestre enregistre également des taux de croissance annuelle de 25% environ.

Nombre de numéros mobiles portés au cours de l'année



Source : ARCEP

3.2 Les revenus par service

Le revenu de la voix atteint 15,5 milliards sur un total de 18,6 milliards. La voix demeure largement majoritaire par rapport au revenu du transport de données. Cependant, son rythme de croissance s'essouffle au fil des ans. En 2008, le revenu voix augmente de 2,2% contre + 3,6% en 2007. Le revenu du transport de données (3,1 milliards), à l'inverse, connaît un regain de croissance (+ 27,0%) par rapport aux deux années précédentes, durant lesquelles il avait crû de 12,9% et 11,7%. L'engouement des clients des opérateurs mobiles pour les SMS mais aussi pour les nouveaux services comme l'accès à Internet par le mobile a tiré la croissance des revenus : en niveau, le revenu mobile augmente de près de 1 milliard, dont les deux tiers proviennent de la data.

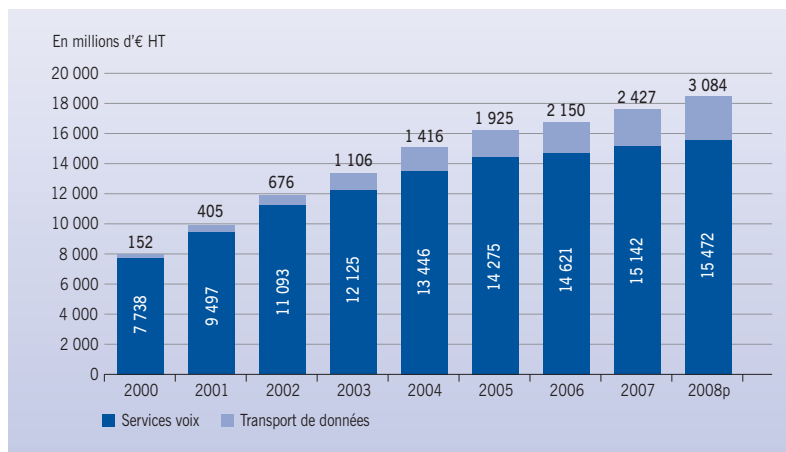
Revenus des services mobiles

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Services voix	13 446	14 275	14 621	15 142	15 472	2,2%
Transport de données	1 416	1 925	2 150	2 427	3 084	27,0%
Revenus des services mobiles	14 862	16 199	16 771	17 569	18 556	5,6%

Part du transport de données dans le revenu en %	10%	12%	13%	14%	17%	20,3%
--	-----	-----	-----	-----	-----	--------------

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Revenus des opérateurs mobiles (marché de détail)



Source : ARCEP.

3.2.1 La voix sur mobile

Le revenu de la voix, qui représente 15,5 milliards en 2008, augmente de 2,2 % soit une croissance légèrement inférieure à celle de 2007. Le ralentissement du revenu s'est accentué tout au long de l'année 2008. Au quatrième trimestre, le taux de croissance annuelle marque même un léger recul (-0,4 % sur un an), à l'instar du reflux du volume de communications. Seul le revenu des communications nationales progresse sur l'année : il augmente de 2,2 % pour un accroissement de 2,1 % des minutes correspondantes (communications *on net*, vers mobiles tiers, vers les fixes nationaux).

Le revenu des communications internationales est en léger recul alors que le trafic correspondant progresse de 12 %. Le revenu du *roaming out* diminue également, sans doute en raison de la baisse des tarifs d'itinérance en zone UE (eurotarif).

Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Communications nationales	12 029	12 653	12 912	13 344	13 692	2,6 %
Communications vers l'international	535	608	667	736	730	-0,8 %
Roaming out	881	1 013	1 042	1 062	1 050	-1,1 %
Revenus des communications au départ des mobiles	13 446	14 275	14 621	15 142	15 472	2,2 %

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Le trafic au départ des réseaux mobiles dépasse en 2008, et pour la première fois, les 100 milliards de minutes. La progression du trafic est néanmoins très ralentie par rapport aux croissances enregistrées les années précédentes. En 2006, le rythme de croissance était de 15 %, puis il s'est affaibli en 2007 (+ 5,8 % en raison du net ralentissement de l'augmentation du trafic *on net*), et n'est que de 2,3 % en 2008.

Le ralentissement de la croissance du volume *on net* se confirme en 2008 : il n'a crû que de 0,8% en 2008 après + 4,9% en 2007 contre 24,0% en 2006 et près de 30% en 2005. Plébiscitées par les consommateurs, les offres d'abondances privilégiaient principalement les appels vers les numéros des clients du même opérateur. Ainsi, depuis 1998, le taux de croissance du trafic *on net* avait toujours dépassé 20%. En 2007, la croissance a marqué très nettement le pas, trimestre après trimestre, passant de 8,2% au premier trimestre 2007 à seulement + 2,8% au quatrième trimestre 2007. En 2008, cette tendance s'est confirmée et le trafic *on net* au quatrième trimestre 2008 a reculé de 4,3% sur un an. L'arrivée sur le marché courant 2006 d'offres d'abondance vers tous les opérateurs est venue concurrencer les offres on-net et a dopé le volume vers les opérateurs mobiles tiers depuis un peu plus de deux ans. Pour la deuxième année consécutive, la part du trafic *on net* dans l'ensemble du trafic au départ des mobiles diminue. Elle s'élève en 2008 à 52%.

Le trafic vers les mobiles des autres opérateurs a donc fortement progressé ces deux dernières années, même si en 2008 le taux de croissance s'est affaibli par rapport à 2007. En 2008, la croissance est de 7,3% contre + 14,1% en 2007. Le trafic vers les mobiles des opérateurs tiers représente, avec 27,1 milliards de minutes, 27% des minutes de téléphonie mobile.

Orienté à la baisse depuis 2004, le trafic à destination des postes fixes recule de 1,3% en 2008. Sa part dans l'ensemble du trafic continue de baisser et s'élève à 18%.

Le trafic à destination de l'international progresse cette année encore vigoureusement (+ 12,5%), tandis que le trafic d'itinérance augmente de 4,1%. Ils représentent chacun 1,5% du trafic mobile.

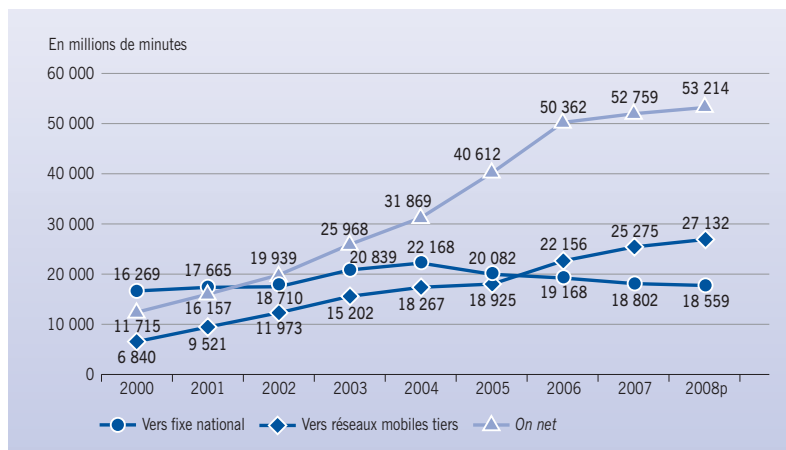
Volumes de téléphonie mobile par destination

Millions de minutes	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Communications mobiles vers fixe national	22 168	20 082	19 168	18 802	18 559	- 1,3%
Communications <i>on net</i>	31 869	40 612	50 362	52 759	53 214	0,9%
Communications vers réseaux mobiles tiers	18 267	18 925	22 156	25 275	27 132	7,3%
Communications vers l'international	959	999	1 160	1 366	1 537	12,5%
Roaming out	985	1 093	1 180	1 323	1 378	4,1%
Volumes de communications au départ des mobiles	74 248	81 711	94 026	99 525	101 819	2,3%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

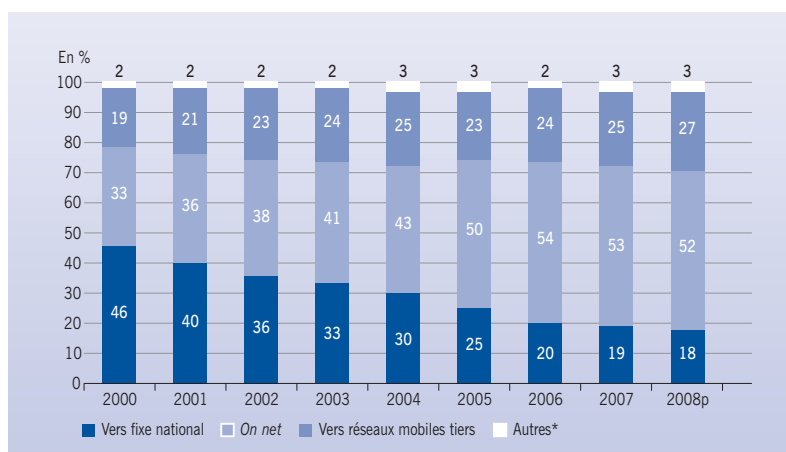
Note : les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic "on net". En 2007, elles représentent un peu moins de 8% du trafic "on net".

Volumes de communications mobiles nationales par destination d'appel



Source : ARCEP.

Volumes de communications mobiles par destination d'appel



Source : ARCEP.

Note : * Autres : communications vers l'international et "roaming out".

Le roaming out correspond aux appels passés à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.

3.2.2 Les données sur mobile

Le revenu du transport de données s'élève à 3,1 milliards d'€, en croissance de 660 millions d'€ sur un an. Un peu moins du tiers de la croissance est imputable à l'augmentation du revenu de la messagerie interpersonnelle (+ 15,2% sur un an), dont le montant atteint 1,9 milliard d'€. Le revenu des autres services de données (accès multimédias, Internet par le mobile, etc.) progresse plus vite (+ 51,7%) et explique les deux tiers de la croissance du revenu du transport de données au cours de l'année écoulée. En 2008, le revenu des services multimédias et de l'accès à Internet représente 39% des revenus de la donnée et 6% des revenus des services mobiles.

Après une fin d'année 2007 marquée par une croissance exceptionnelle du volume de SMS émis (+ 4,2 milliards de messages pour l'ensemble de l'année 2007, dont

1,6 milliard pour le seul quatrième trimestre 2007), l'année 2008 s'inscrit dans une dynamique encore plus forte, avec une très nette accélération de la consommation de messages courts. Le taux de croissance annuel du nombre de messages est allé en s'accroissant tout au long de l'année 2008, passant de + 50% environ au premier trimestre à un doublement en fin d'année. Pour l'ensemble de l'année, le volume de messages interpersonnels atteint 34,8 milliards contre 19,5 milliards un an auparavant.

Revenus du transport de données sur réseaux mobiles

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Transports de données	1 416	1 925	2 150	2 427	3 084	27,0%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	1 102	1 358	1 483	1 640	1 889	15,2%
dont autre transport de données	314	567	666	787	1 194	51,7%

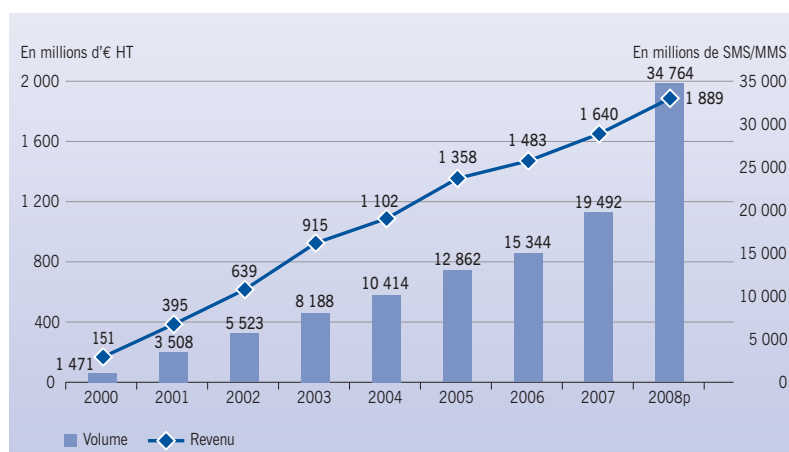
Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Nombre de messages interpersonnels émis

Millions	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Nombre de SMS interpersonnels	10 335	12 597	15 050	19 236	34 396	78,8%
Nombre de MMS interpersonnels	79	265	294	256	368	43,6%
Nombre de SMS et MMS interpersonnels	10 414	12 862	15 344	19 492	34 764	78,3%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Messagerie interpersonnelle



Source : ARCEP.

3.3 La segmentation par type de clientèle

La grande majorité des clients des opérateurs mobiles (86 % exactement) appartient à la clientèle grand public. Ces clients téléphonent un peu moins que les détenteurs de cartes SIM à usage professionnel et ont une facture par carte moins élevée puisqu'ils consomment les trois quarts des volumes de minutes et des revenus. En revanche, la clientèle grand public a davantage adopté l'utilisation des SMS (9 SMS sur 10 émis, soit 31,2 milliards sur les 34,4 milliards de SMS envoyés en 2008).

Le rythme de croissance du nombre de cartes "entreprise" est, depuis plusieurs années, plus vif que celui de la clientèle grand public. Le développement de nouveaux marchés, qu'ils soient spécifiquement dédiés à une clientèle entreprise comme les cartes M2M ou qu'ils soient adaptés aux besoins des entreprises en terme de mobilité comme les cartes dédiées à la donnée ("data cards") permettant notamment l'accès à Internet, vient soutenir la croissance du marché entreprise. Les cartes M2M sont au nombre de 900 000 en décembre 2008 (+ 570 000 en un an) et les cartes Internet détenues par les entreprises s'élèvent à 600 000 (+ 180 000 par rapport à 2007). Ces évolutions associées à une baisse concomitante du volume de minutes de téléphonie (-4,0% pour la clientèle entreprise) pourraient signifier une substitution partielle des consommations voix des entreprises au profit de la donnée.

Nombre de clients des services mobiles par type de clientèle

Millions d'unités	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Nombre de clients	44,544	48,088	51,663	55,337	57,972	4,8%
Grand public	38,720	41,680	44,625	47,724	49,819	4,4%
Entreprises	5,824	6,408	7,038	7,613	8,153	7,1%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Revenu de clients des services mobiles par type de clientèle

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Revenu des services mobiles	14,862	16 199	16 771	17 569	18 556	5,6%
Grand public	11 204	11 590	11 978	12 936	14 129	9,2%
Entreprises	3 657	4 610	4 793	4 632	4 427	-4,4%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Volumes des services mobiles par type de clientèle

Millions de minutes	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Volume de communications mobiles	74 248	81 711	94 026	99 525	101 819	2,3%
Grand public	53 018	56 833	67 448	75 682	78 937	4,3%
Entreprises	21 230	24 877	26 578	23 843	22 882	-4,0%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Note : la segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales...) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises. Il convient en conséquence de rester prudent quant à l'interprétation de ces éléments.

La segmentation du nombre de clients présentée ici correspond aux segmentations des revenus et des volumes des tableaux ci-dessus ; elle diffère de celle qui est publiée trimestriellement dans le Suivi des indicateurs mobiles (SIM). Le nombre de clients "entreprises" inclus notamment dans ces chiffres des abonnements correspondants à des "offres professionnelles", non forcément incluses par les opérateurs dans la catégorie entreprise.

3.4 Les consommations moyennes par client

La facture moyenne mensuelle des clients des opérateurs mobiles se maintient au même niveau que l'année 2007 (27,3 € HT pour l'année 2008, soit une baisse de 0,1€ par rapport à l'année 2007), alors qu'elle baissait depuis 2005, en raison d'une croissance vive du nombre de clients (+ 7 à 8% par an) et d'une augmentation moins dynamique du revenu des services mobiles (+ 3,5% en 2006 et + 4,8% en 2007).

La dégradation de l'accroissement du nombre de cartes SIM, surtout en fin d'année 2008 (+ 4,8%) et la progression plus forte des revenus du marché mobile (+ 5,6%) ont, au moins temporairement, enrayer la baisse de la facture. Le développement des offres d'accès à Internet par les mobiles (soit par un terminal mobile, soit via les cartes d'accès type clés 3G et cartes PC) a notamment dynamisé la croissance des revenus. Par ailleurs, les factures sont ici exprimées hors taxe, il est donc possible que les offres incluant l'accès à la TV, bénéficiant donc d'un taux de TVA à 5,5% sur une partie du forfait, a contribué au maintien du niveau de la facture hors taxe des clients par effet mécanique.

Le volume de communications voix diminue en 2008 par rapport à 2007 (-3,4%), soit une baisse de 5,3 minutes par client. Hors effet de l'accroissement du parc de cartes ne permettant pas d'usage voix, la baisse de la consommation par les clients est plus limitée : elle n'est que de 2,8 minutes entre 2007 et 2008. La consommation de SMS a fortement crû en 2008 sous l'effet des offres illimitées (un peu plus de 20 SMS envoyés en plus chaque mois par client). Au total un client téléphone en moyenne 2 h 29 et envoie 51 SMS par mois.

Les abonnés, qui représentent 68% des clients des opérateurs mobiles, dépensent en moyenne 35,5 € HT. Leur consommation mensuelle recule de 5,6% en minutes (- 12 minutes) et de 2,6% en dépense (- 1,1€HT) mais en revanche elle progresse de 65,1% pour les SMS (24 SMS environ). Ils téléphonent en moyenne 3 h 27 et envoient 60 SMS par mois.

La consommation des personnes équipées de cartes prépayées se situe à un niveau très inférieur. Ils consomment en moyenne 35 minutes et envoient 32 SMS par mois, soit six fois moins de communications et deux fois moins de SMS qu'un client sous abonnement. La facture moyenne mensuelle d'un client de cartes prépayées s'élève à 10,9 € HT, en hausse de 0,7 €.

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles

€ HT, minutes, ou unités par mois	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client (€ HT)	28,7	29,1	28,0	27,4	27,3	-0,3%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	143,4	147,0	157,1	155,0	149,7	-3,4%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	20,0	22,7	25,1	30,0	50,6	68,7%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu de la téléphonie mobile (revenus voix et données, y compris "roaming out", hors revenu des appels entrants) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois. Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion, ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU).

Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris "roaming out") de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

Le nombre de SMS moyen par client est calculé en divisant le nombre de SMS de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

Éléments complémentaires d'appréciation des indicateurs de consommation moyenne mensuelle par client

La facture est calculée hors cartes M2M (nombre de cartes et revenus correspondants).

Le volume de minutes et de SMS est calculé hors cartes M2M et hors cartes data exclusives.

Ces indicateurs permettent notamment de limiter l'impact de l'accroissement des cartes à usage non voix sur la consommation en minutes des consommateurs.

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles

€ HT, minutes, ou unités par mois	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	-	-	-	27,4	27,6	+ 0,5%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	-	-	-	157,0	154,2	-1,8%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	-	-	-	30,3	52,1	71,7%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

⇒ pas d'impact sur la facture en 2007 par rapport au calcul sur l'ensemble du marché. En 2008 en revanche, augmentation de la facture (hors cartes M2M) alors qu'elle baisse si on inclut les cartes M2M.

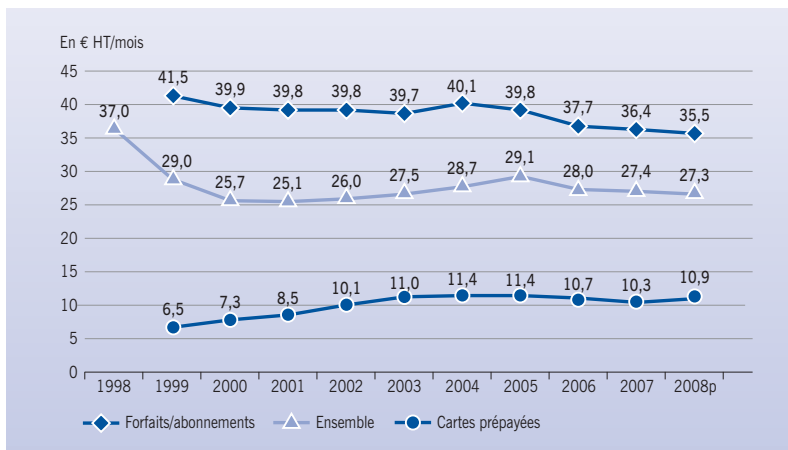
⇒ Egalement peu d'impact sur le trafic par minute en 2007. En 2008, ce trafic baisse mais moins fortement (-1,8% contre -3,4% si on prend en compte les cartes data et les M2M).

Consommations moyennes mensuelles par client selon le type d'abonnement

Forfaits	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client (€ HT)	40,1	39,8	37,7	36,4	35,5	-2,6%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	218,3	214,5	226,4	219,3	207	-5,6%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	-	-	29,0	36,3	60,0	65,1%
Cartes						
Facture mensuelle moyenne par client (€ HT)	11,4	11,3	10,7	10,3	10,9	5,5%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	30,1	34,3	32,6	34,1	35,3	3,6%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	-	-	18,1	18,0	31,8	76,7%

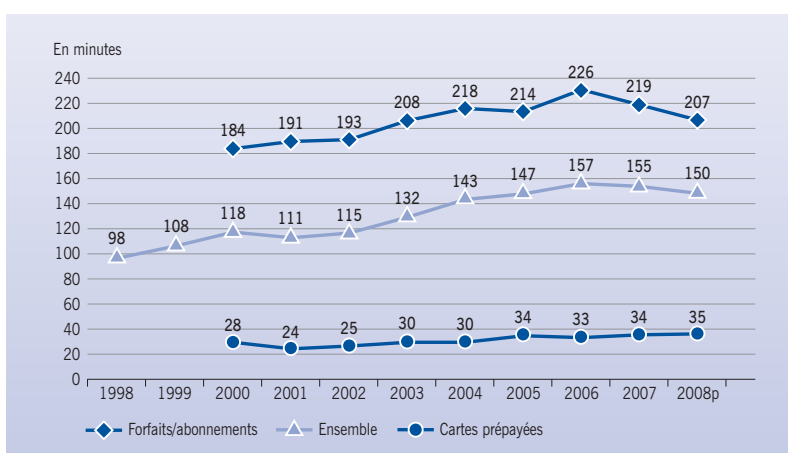
Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Facture moyenne mensuelle par client des opérateurs mobiles



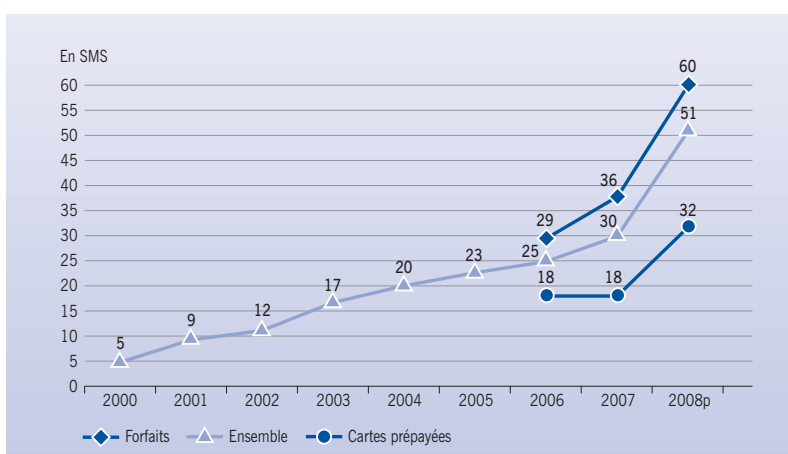
Source : ARCEP.

Trafic moyen mensuel par client des opérateurs mobiles



Source : ARCEP.

Nombre moyen de SMS émis par mois par client des opérateurs mobiles



Source : ARCEP.

4. Les services à valeur ajoutée

4.1 Les services avancés (hors services de renseignements)

Le revenu des services à valeur ajoutée s'élève à 2,5 milliards en 2008, en recul de 6,5 % sur un an. Le revenu des services vocaux et télématiques, qui représente 1,9 milliard, diminue de 11,8 %, après une baisse de 7,1 % en 2007, alors que le revenu des services avancés de données, 578 millions, poursuit sa croissance (environ + 100 millions par an).

Le revenu lié à la facturation des services avancés émis au départ des clients des opérateurs fixes baisse de 16,7 %, probablement en raison de la baisse des revenus des services télématiques (qui baissent de 100 millions par an environ) qui n'est pas compensée par les services vocaux.

La consommation des services avancés vocaux par les clients des opérateurs mobiles recule légèrement (-3,4%). Elle s'élève à 750 millions. Pour la première fois en 2008, les revenus tirés des prestations à valeur ajoutée sont plus élevés au départ des postes mobiles (1,3 milliard d'€) qu'au départ des postes fixes (1,1 milliard d'€).

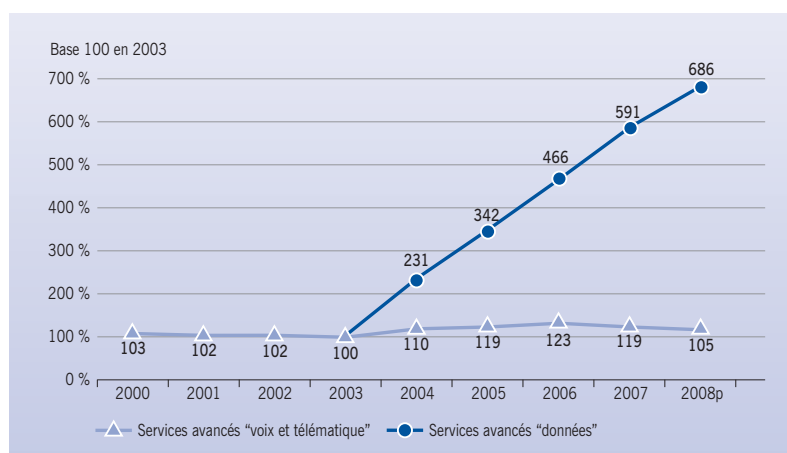
Revenus des services à valeur ajoutée

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Services avancés "voix et télématique"	1 949	2 127	2 181	2 127	1 875	-11,8%
dont au départ des clients des opérateurs fixes	1 314	1 401	1 394	1 350	1 125	-16,7%
dont au départ des clients des opérateurs mobiles	635	726	787	777	750	-3,4%
Services avancés "données"	194	288	393	498	578	16,1%
Ensemble des revenus de services avancés	2 143	2 415	2 573	2 625	2 453	-6,5%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Note : les services à valeur ajoutée de type "données" incluent par exemple : services kiosque "Gallery", services d'alerte, de "chat", services de type météo, jeux télévisés, astrologie, téléchargement de sonneries, etc.

Evolution des revenus des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)



Source : ARCEP.

Le trafic vers les services à valeur ajoutée demeure baisse de 1,3 % et atteint 12,5 milliards de minutes. Le volume au départ des postes fixes diminue légèrement au bénéfice du volume d'appels au départ des terminaux mobiles. Les appels vocaux comprennent également les services gratuits pour l'appelant, qui représentent environ 1,5 milliard de minutes.

Le nombre de messages surtaxés (700 millions de messages) progresse de 5,7 % sur un an.

Volumes des services à valeur ajoutée "voix et télématique"

Millions de minutes	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	10 270	10 906	10 594	10 941	10 738	- 1,9%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 253	1 506	1 590	1 706	1 749	2,5%
Volumes de communications	11 420	13 184	12 184	12 647	12 487	- 1,3%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Nombre d'appels vers des services "voix et télématique"

Millions d'appels	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	-	-	-	4 128	4 197	1,7%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	-	-	-	1 706	663	-3,1%
Nombre d'appels	-	-	-	4 812	4 860	1,0%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Volumes des services à valeur ajoutée "données"

Millions de messages	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Nombre de messages (SMS+, MMS+)	450	631	631	662	700	5,7%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

4.2 Les services de renseignements

Le volume des appels vers les services de renseignements continue de baisser en 2008. Le recul atteint 12,1 % pour 121 millions d'appels au cours de l'année. La baisse est davantage marquée au départ des postes fixes, ce qui a pour conséquence d'augmenter la part des appels émis depuis un mobile (sept appels sur dix sont émis depuis un terminal mobile en 2008). En 2007 cela concernait les deux tiers des appels et un peu plus de la moitié des appels en 2006.

A l'instar des volumes, le revenu associé recule mais moins fortement (-3,3%).

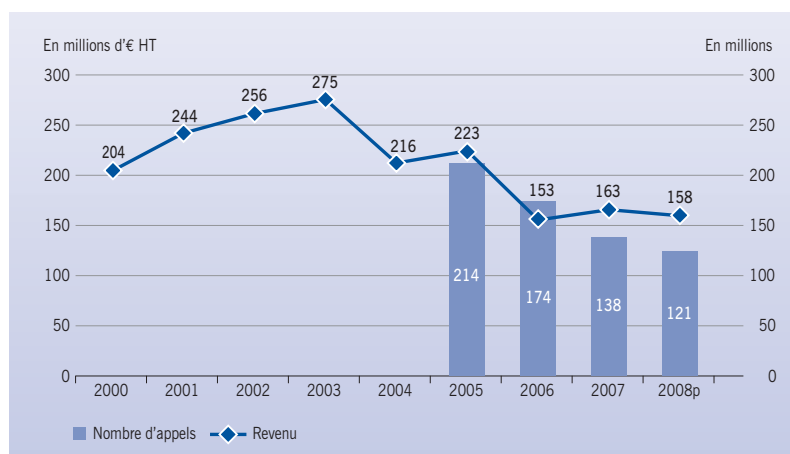
Services de renseignements téléphoniques

	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Revenu des opérateurs de boucle locale (millions d'€)	216	223	-	-	-	-
Revenu des opérateurs attributaires (millions d'€)	-	-	153	163	158	-3,3%
Nombre d'appels aboutis (millions)		214	174	138	121	-12,1%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

Note : sont considérés comme services de renseignements : les anciens numéros de renseignements fixes (12, 3200, 3211, 3212) et mobiles (612, 712, 222) en service jusqu'au 3 avril 2006, les nouveaux numéros de type 118XYZ en service depuis novembre 2005 et les numéros courts donnant accès à des services de renseignements de type annuaire inversé (3288, 3217, 3200) ou annuaire international (3212).

Services de renseignements



Source : ARCEP.

5. Les services de capacité : liaisons louées et transport de données

Les revenus des services de capacités sont globalement orientés à la baisse. A l'inverse des évolutions de 2007, le revenu des liaisons louées progresse (+ 5,4 % par rapport à 2007) alors que le revenu du transport de données recule (- 6,0 %).

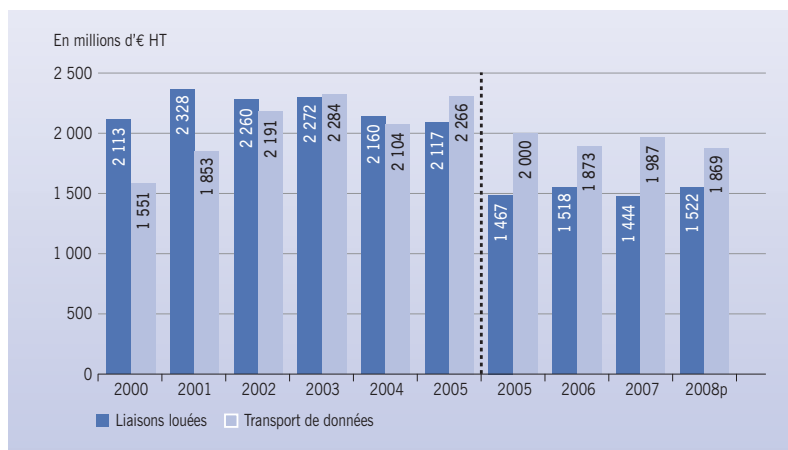
Revenus des liaisons louées et du transport de données

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Liaisons louées - série historique	2 160	2 117	-	-	-	-
Liaisons louées - nouvelle série		1 467	1 518	1 444	1 522	5,4%
Transport de données* série historique	2 104	2 266	-	-	-	-
Transport de données* nouvelle série		2 000	1 873	1 987	1 869	- 6,0%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

* Source enquête de branche ARCEP/IINSEE sur les communications électroniques pour les données 2000 à 2003; ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles 2004 et 2005, enquête trimestrielle pour 2006, estimation provisoire.

Revenus des liaisons louées et du transport de données



Source : ARCEP.

6. Les autres services

6.1 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appel

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appel	25	22	36	38	25	-34,6%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

6.2 Les terminaux et équipements

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 16,6% (croissance similaire à celle de 2007, + 17,5%) et atteint 3,0 milliards. Les trois quarts des revenus proviennent des ventes des opérateurs mobiles, et cette part augmente chaque année. En 2008, le succès des écrans tactiles, surtout au cours du second semestre, a fortement contribué à la croissance de ce marché.

Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux

Millions d'€	2004	2005	2006	2007	2008p	Evol.
Opérateurs fixes et Internet	755	722	646	724	748	3,4%
Opérateurs mobiles	1 567	1 680	1 513	1 813	2 210	21,9%
Revenus des équipements et des terminaux	2 322	2 402	2 159	2 537	2 958	16,6%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire.

C. Consommation et usages en France

L'année 2008 est marquée par la reprise de l'équipement des ménages en téléphonie fixe, liée à la croissance, à nouveau très vive, des accès Internet à domicile. L'équipement des personnes en téléphone mobile se développe aussi, de telle sorte que le double équipement fixe-mobile concerne désormais presque les deux tiers des adultes. L'émergence du haut débit sur les réseaux fixes et, par ailleurs, celle de la télévision numérique terrestre bouleversent le paysage des accès aux programmes de la télévision.

Enquêtes par sondage

Les données présentées ici sont issues d'enquêtes par sondage réalisées par le Credoc et par l'institut Médiamétrie.

L'enquête réalisée par le Credoc pour le compte de l'ARCEP et du CGIET (ex-CGTI) décrit les équipements et les usages des individus. Cette enquête est réalisée en face à face au mois de juin auprès de 2 200 personnes âgées de 12 ans et plus. Elle fournit des estimations relatives à l'équipement et aux pratiques des individus.

Réalisée en partenariat par Médiamétrie et le groupe GfK, "La référence des équipements multimédia" est une enquête menée chaque trimestre auprès d'un échantillon représentatif de 6 000 personnes âgées de 15 ans et plus, interrogées en face à face sur les équipements présents dans le foyer. Cette enquête fournit essentiellement des estimations relatives à l'équipement des foyers (proportion de foyers équipés), mais elle permet aussi des estimations relatives à l'équipement des individus.

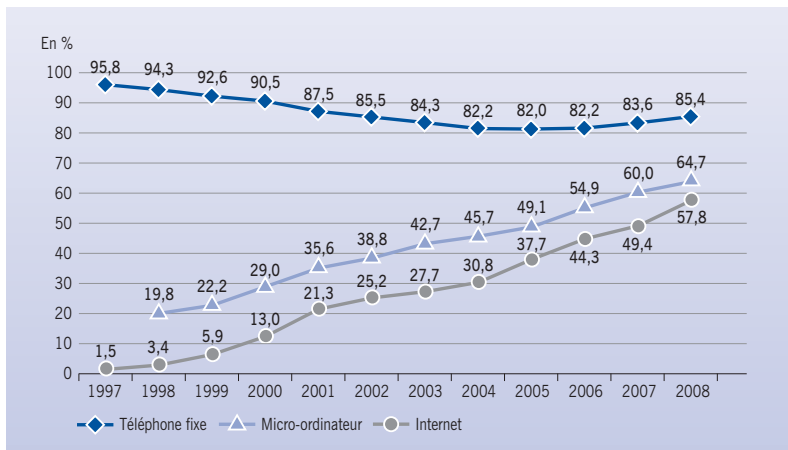
L'utilisation de ces deux types d'enquêtes est complémentaire : une enquête auprès des individus est nécessaire pour aborder les questions d'équipement personnel, comme le téléphone mobile ou les lieux d'accès à Internet ; une enquête auprès des ménages permet d'évaluer les équipements liés au logement, comme le téléphone fixe ou la télévision.

1. L'équipement des ménages

1.1 L'équipement en téléphone fixe en augmentation

Après une petite décennie de baisse et trois années de stabilité, l'équipement des ménages en téléphone fixe augmente régulièrement depuis la mi-2007, et atteint 85,4 % à la fin de l'année 2008. L'émergence des services à haut débit incite désormais les catégories de ménages qui s'étaient déséquipées en accès aux réseaux fixes depuis la deuxième moitié des années 1990 à y revenir.

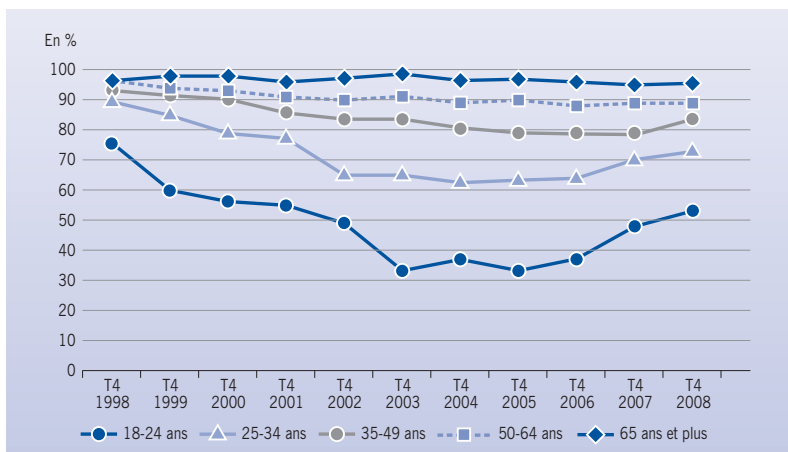
Taux d'équipement des foyers



Source : "La référence des équipements multimedia" – Médiamétrie / GfK.

La reprise de l'équipement en téléphonie fixe, impulsée par l'attrait des services à haut débit portés par les réseaux fixes, Internet, téléphonie et télévision, s'observe surtout dans les catégories d'âge qui avaient, dans la période précédente, le plus contribué à la baisse. Les premiers à revenir vers la téléphonie fixe ont été les ménages de moins de 35 ans, à partir de la mi-2007. En 2008, la reprise de l'équipement se diffuse aussi dans la classe d'âge supérieure : le taux d'équipement des 35-49 ans, qui était passé en dessous de 80% au début des années 2000, amorce une reprise et passe à nouveau au-dessus de ce seuil.

Taux d'équipement des foyers en téléphonie fixe selon l'âge de la personne de référence



Source : "La référence des équipements multimedia" – Médiamétrie / GfK.

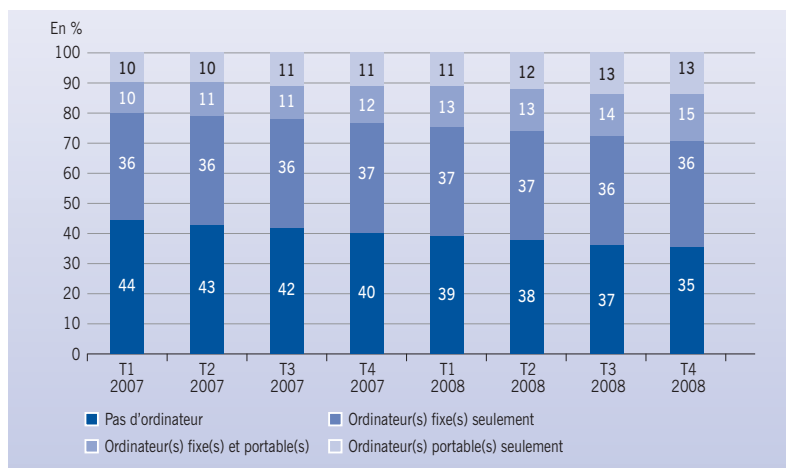
La catégorie des 18-24 ans est très peu nombreuse si on considère les ménages : en effet, à ces âges, une grande partie des jeunes vivent encore chez leurs parents, et c'est donc l'âge de leurs parents qui est pris en compte. La catégorie des 18-24 ans compte environ 0,9 million de ménages, pour 3,7 millions pour les 25-34 ans.

1.2 65 % des ménages possèdent un ordinateur

L'équipement des foyers français en micro-ordinateur progresse de 5 points par an depuis la fin de 2006, soit un rythme vif, et qui ne se dément pas. Près de 65 % des ménages sont équipés d'un ordinateur à la fin de l'année 2008. L'âge demeure le facteur le plus discriminant de l'équipement en micro-ordinateur, et les ménages de jeunes adultes sont à nouveau en 2008 les moteurs de la croissance de l'équipement en ordinateur. Ils disposent presque tous désormais (85%) d'un ordinateur à leur domicile. Dans les classes d'âge immédiatement supérieures, l'équipement augmente, mais au même rythme que la moyenne, ce qui ne leur permet pas encore de rattraper leur retard. L'équipement des ménages les plus âgés, les 75 ans et plus, qui représentent plus de trois millions de ménages, n'augmente pas du tout en 2008 et atteint 13 % seulement à la fin de l'année.

La part des ordinateurs portables dans l'équipement des ménages continue de croître : si 65 % des ménages possèdent un ordinateur, 36 % seulement ne possèdent qu'un (ou des) appareil(s) fixe(s), et pas de portable. 28 % des ménages possèdent au moins un ordinateur portable à la fin de l'année 2008, soit 5 points de plus qu'un an plus tôt. L'ordinateur familial autorise, de plus en plus, des usages en mobilité, à l'intérieur ou à l'extérieur du logement.

Ensemble des ménages selon leur équipement en micro-ordinateur, portable ou non



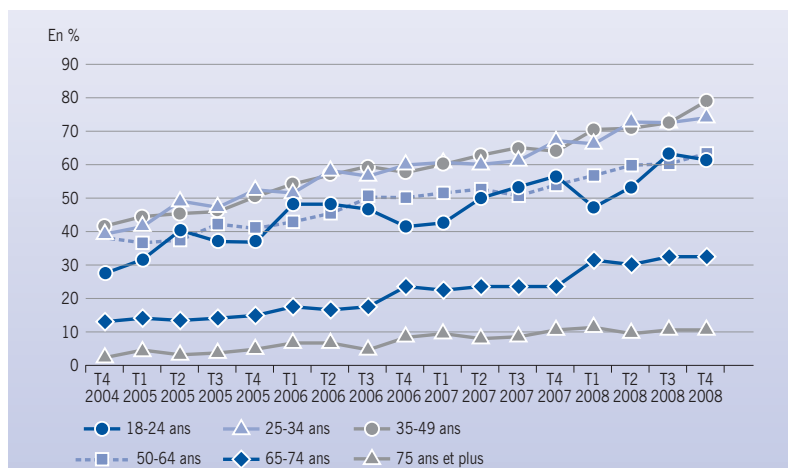
Source : "La référence des équipements multimedia" – Médiamétrie / GfK.

1.3 Plus de la moitié des ménages connectée à Internet

Le rythme de croissance de l'accès des ménages à Internet ne se dément pas en 2008 par rapport à celui de 2007 selon l'enquête de Médiamétrie-GfK ; 57,8% des ménages sont connectés à Internet à leur domicile à la fin de 2008.

Les inégalités d'accès selon les groupes d'âge demeurent très importantes. Entre la fin de 2006 et la fin de 2008, le rythme de croissance de l'accès à Internet est approximativement le même pour tous les groupes d'âge, soit 30% de ménages supplémentaires. Le rattrapage dans l'équipement des générations les plus âgées ne s'effectue donc pas, et les inégalités d'accès demeurent, sans se réduire.

Taux d'équipement des foyers en Internet selon l'âge de la personne de référence du foyer

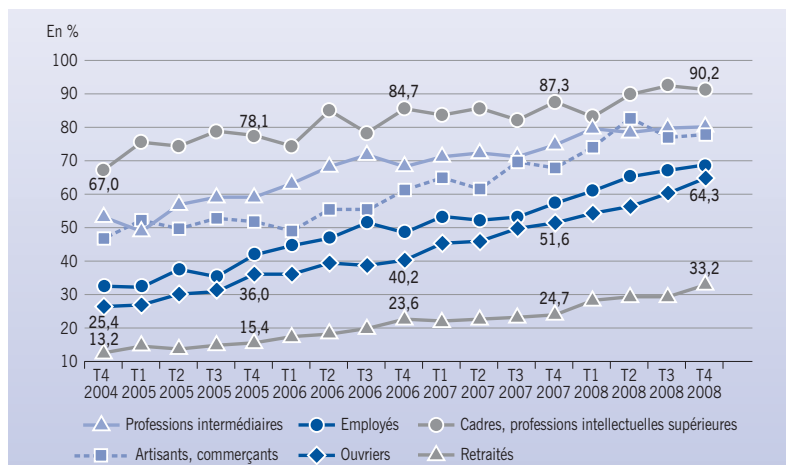


Source : "La référence des équipements multimedia" – Médiamétrie / GfK.

En revanche, les écarts d'équipement entre catégories sociales semblent se réduire progressivement pour ce qui est de l'accès à Internet à domicile. La progression d'Internet en 2008 est surtout le fait des foyers d'employés et d'ouvriers (c'est-à-dire dont la "personne de référence" est employé ou ouvrier) : alors que le nombre de ménages de cadres accédant à la Toile augmente de 3% seulement (le taux étant proche de 90%, il ne peut pas augmenter beaucoup plus), la progression parmi les ménages d'employés et d'ouvriers atteint 20%. Les écarts entre catégories sociales sont loin d'avoir disparu, mais les taux d'équipement se rapprochent progressivement.

En outre, l'équipement en ordinateur s'accompagne désormais, presque toujours et dans toutes les catégories, d'un abonnement à Internet. Parmi les ménages disposant d'un ordinateur, seuls 10% n'ont pas souscrit d'abonnement à Internet à la fin de 2008. Ils étaient 18% un an plus tôt. La réduction du nombre d'ordinateurs "nus" est encore plus nette dans les ménages moins favorisés financièrement : à la fin de 2007, 22% des ménages d'ouvriers disposant d'un ordinateur n'avaient pas souscrit d'abonnement à Internet, ils ne sont plus que 12% à la fin de 2008. Désormais, c'est donc bien l'abonnement à Internet qui motive l'achat d'un ordinateur.

Taux d'équipement des foyers en Internet selon la catégorie sociale de la personne de référence



Source : "La référence des équipements multimedia" – Médiamétrie / GfK.

Les ménages appartenant aux catégories "agriculteurs", "étudiants" et "autres inactifs" n'ont pas été représentés sur ce graphique car leurs effectifs sont trop faibles (respectivement 0,4, 0,5 et 1,9 million) pour que le sondage permette d'obtenir des résultats significatifs.

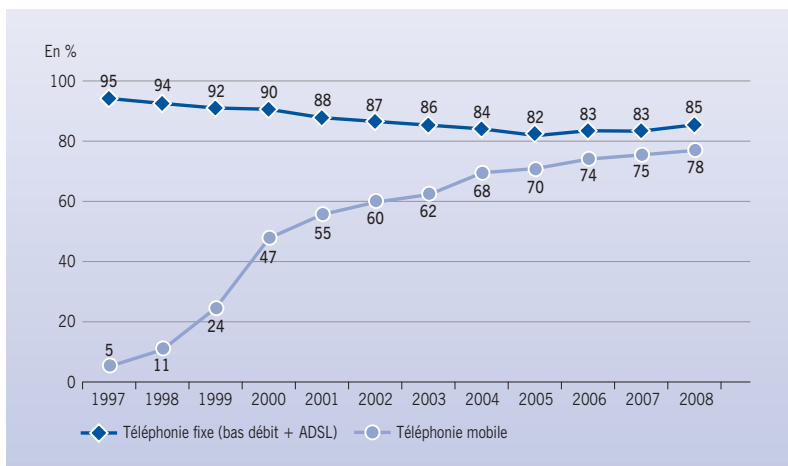
2. L'équipement des personnes

2.1 Reprise de l'équipement en téléphones fixe et mobile

Si le téléphone fixe et l'ordinateur constituent des équipements liés au logement, et donc au ménage, ce n'est pas le cas du téléphone portable, qui est un équipement personnel. La mesure des taux de pénétration du téléphone portable suppose donc de se rapporter à la population des individus et non pas à celle des ménages.

En juin 2008, 85 % des adultes disposent d'au moins une ligne de téléphone fixe à leur domicile. L'équipement en téléphonie fixe des individus évolue naturellement comme celui des ménages. Après avoir continûment décroît jusqu'en 2005, l'équipement en téléphone fixe a atteint un palier de 2005 à 2007, et l'année 2008 marque la reprise de l'accès aux services fixes. L'équipement personnel en téléphonie mobile progresse de 3 points en un an. En juin 2008, 78 % des adultes sont équipés.

Taux d'équipement des adultes en téléphonie fixe et mobile (Champ : personnes de 18 ans et plus)

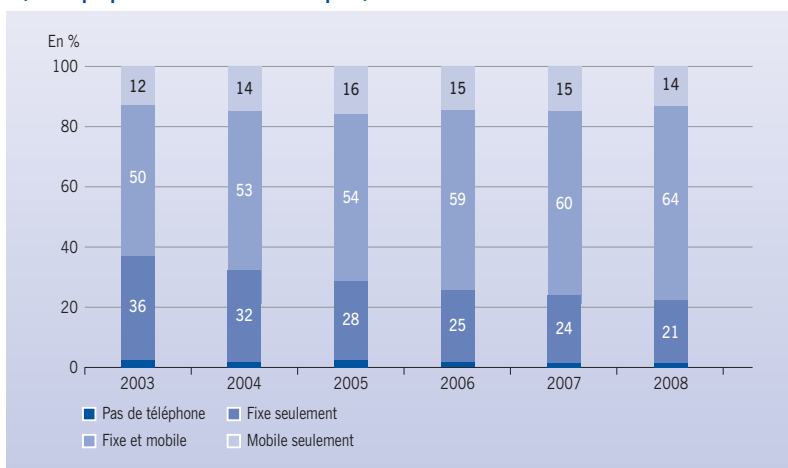


Source : Credoc, Enquêtes "Conditions de vie et Aspirations des Français".

Le double équipement fixe-mobile continue de croître et tend à devenir la norme au fur et à mesure que les générations plus âgées s'équipent en mobile et du fait de la reprise de l'équipement en fixe : les deux tiers des adultes ont un fixe et un mobile, et c'est le cas des trois quarts des jeunes adultes.

La proportion des personnes qui ne disposent que d'un téléphone mobile se stabilise autour de 15%. Il s'agit surtout de personnes jeunes, ou vivant seules, ou dont le revenu est peu élevé.

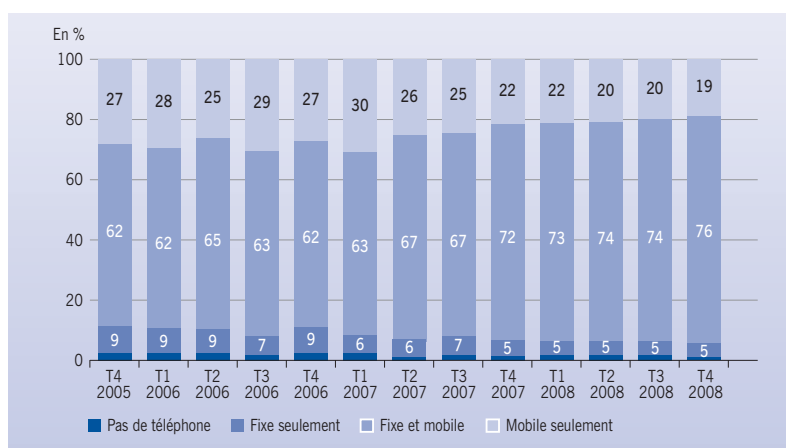
Équipement en téléphone fixe en mobile depuis 2003 (Champ : personnes de 18 ans et plus)



Source : Credoc, Enquêtes "Conditions de vie et Aspirations des Français".

L'évolution, rapide, de l'équipement des jeunes adultes est en grande partie à l'origine du développement du double équipement. Ils ont été, dans le passé récent, les plus réceptifs au phénomène de la téléphonie mobile. En 2005, c'est dans cette catégorie que l'on trouvait le plus de personnes équipées d'un téléphone mobile seulement, soit près de 30%. En 2007 et 2008, c'est aussi cette catégorie qui fait le succès de l'Internet à haut débit fixe. Ces deux services sont devenus indispensables, conjointement et non plus de façon alternative : le double équipement a fortement augmenté en moins de trois ans pour les 25-34 ans, passant des deux tiers "seulement" des personnes à la mi-2006 à plus des trois quarts à la fin de 2008.

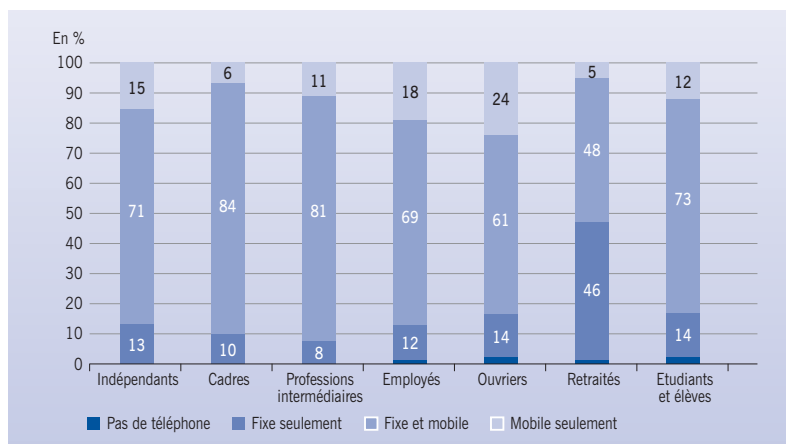
Équipement en téléphone fixe et mobile des 25-34 ans



Source : "La référence des équipements multimedia" – Médiamétrie / GfK.

Le type d'équipement aux services de téléphonie reste néanmoins marqué par le mode de vie et la situation financière des personnes : le cumul d'un équipement fixe et d'un équipement mobile n'est pas possible encore pour toutes les catégories sociales : le "mono-équipement" en téléphonie mobile reste important pour les personnes dont les revenus sont les plus modestes, ouvriers et employés en particulier (respectivement 24 et 18 %).

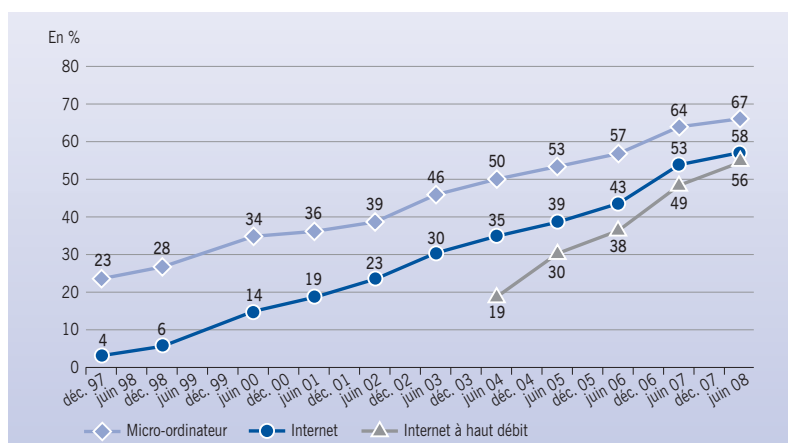
Équipement en téléphone fixe et mobile selon la catégorie socio-professionnelle (Champ : 12 ans et plus)



Source : Credoc, Enquêtes "Conditions de vie et Aspirations des Français", juin 2008.

2.2 L'accès à Internet à domicile progresse à nouveau sensiblement

Équipement en micro-ordinateur et en connexion Internet à domicile (Champ : 18 ans et plus)



Source : Credoc, Enquêtes "Conditions de vie et Aspirations des Français".

L'équipement en micro-ordinateur progresse de 3 points entre juin 2007 et juin 2008, les deux tiers des adultes disposant désormais d'un ordinateur à leur domicile. L'accès à Internet à domicile motive la plupart des nouveaux adeptes des ordinateurs : il augmente, sur la même période, de 5 points, pour concerner 58% des adultes. La proportion d'ordinateurs qui ne sont pas reliés à la Toile se réduit d'année en année.

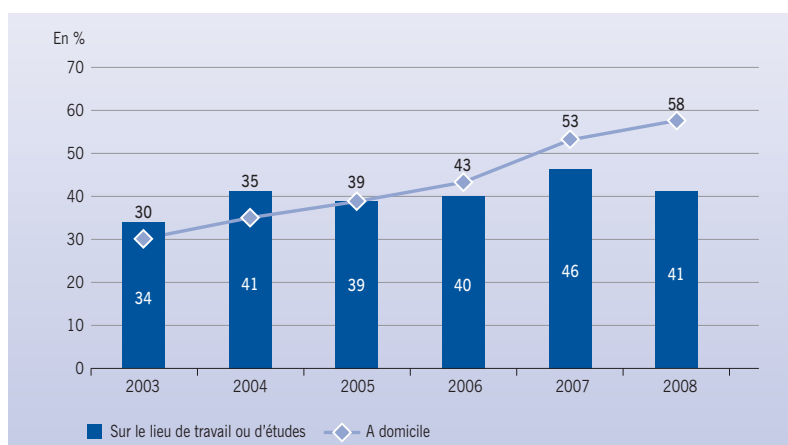
Le bas débit a désormais quasiment disparu, le taux d'accès à Internet à haut débit rejoint le taux d'accès général à Internet.

La croissance de l'accès à Internet est essentiellement le fait des accès domestiques. Alors que l'accès à Internet sur le lieu de travail, très lié à la nature de l'emploi et au secteur d'activité, n'augmente que très lentement, l'accès des adolescents au collège ou au lycée se développe, mais l'usage effectif, nécessairement partagé entre élèves, en reste peu fréquent.

Accès à Internet

(Champ : à domicile - 18 ans et plus)

(Champ : sur le lieu de travail ou d'études, 18 ans et plus actifs ou en études)



Source : Credoc, Enquêtes "Conditions de vie et Aspirations des Français".

2.3 Les modes d'accès à la télévision évoluent rapidement

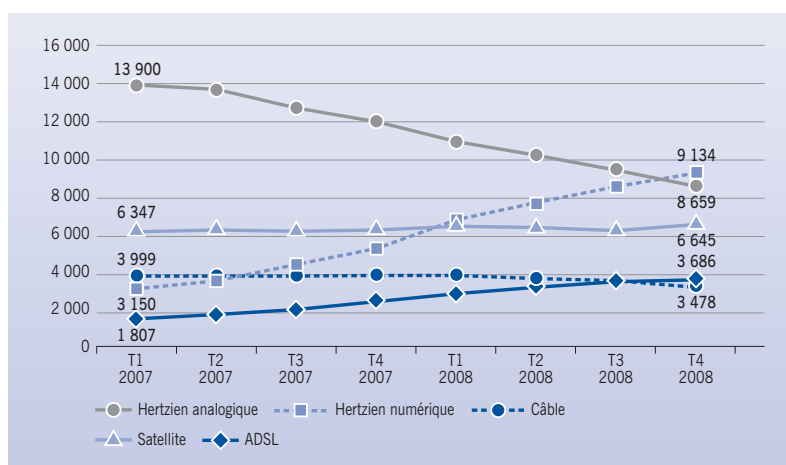
Les modes d'accès à la télévision sont bouleversés par l'irruption dans le paysage de la télévision par ADSL, par la substitution progressive de la télévision numérique terrestre à la télévision analogique, et par la multiplication du nombre de chaînes sur ces différents supports de diffusion.

La réception de la télévision par une antenne hertzienne classique diminue très rapidement : au début de 2006, près de 14 millions de ménages accédaient à la télévision par ce moyen, ils ne sont plus que 8,6 millions à la fin de 2008. Peu à peu, la TNT hertzienne s'y substitue : à la fin de 2008, 9 millions de ménages accèdent aux chaînes diffusées par la TNT hertzienne, pour seulement 3 millions un an plus tôt.

La télévision par l'ADSL gagne de nouveaux foyers, essentiellement grâce au succès des forfaits *triple play* à haut débit : 3,7 millions de foyers utilisent un accès à la télévision par ADSL à la fin de 2008.

Les modes d'accès à la télévision, en se diversifiant, se multiplient aussi au sein même des foyers. En particulier, les ménages qui choisissent un abonnement à haut débit par l'ADSL incluant la télévision continuent souvent d'utiliser aussi un autre type d'accès. Au début de 2006, les 26 millions de ménages utilisaient en tout 29 millions d'accès aux programmes, soit en moyenne par 1,16 accès par ménage. A la fin de 2008, cette moyenne s'élève à 1,24.

Nombre de ménages accédant à la télévision selon le support technologique



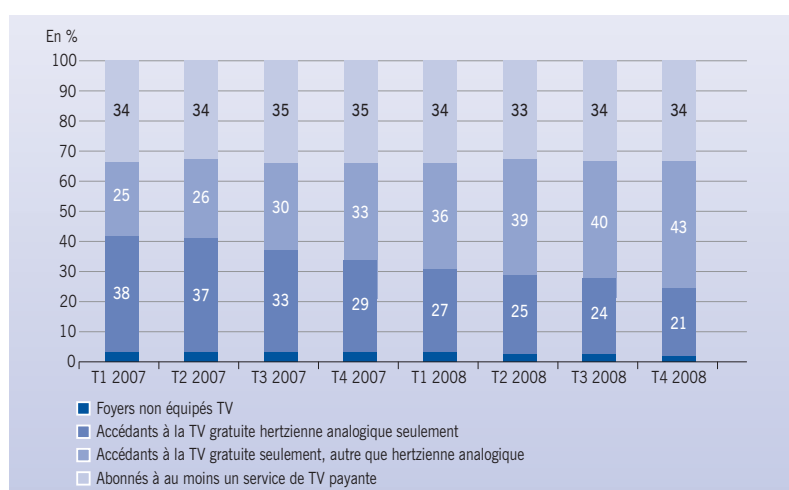
Source : "La référence des équipements multimedia" – Médiamétrie / GfK.

Ce graphique fournit des estimations du nombre d'accès aux programmes par technologie. La somme des nombres d'accès ne correspond pas au nombre de ménages, certains ménages accédant aux programmes par plusieurs accès.

Le nombre des ménages qui n'accèdent à la télévision que par le canal de la télévision hertzienne analogique diminue très rapidement : il représentait 38 % des ménages au début de 2007, et 21 % seulement à la fin de 2008. En plus du développement de la télévision par ADSL, la perspective de l'extinction prochaine du signal analogique oriente le marché des téléviseurs neufs vers des postes permettant la réception de la télévision numérique terrestre.

Néanmoins, malgré ces évolutions technologiques rapides, la propension des ménages à payer pour recevoir des programmes de télévision n'évolue pas : un tiers des ménages sont abonnés à au moins un service de télévision payant à la fin de 2008, une proportion sans changement en deux ans.

Équipement des ménages en télévision et accès aux programmes



Source : "La référence des équipements multimedia" – Médiamétrie / GfK.

On entend ici par "service payant" les chaînes explicitement facturées au consommateur, comme les chaînes à péage, les abonnements au câble, ou les chaînes facturées en plus des abonnements Internet. Les chaînes comprises dans les abonnements "multiplay" et le service antenne du câble sont considérées comme gratuites.

D. Quelques données comparatives avec les autres pays européens

1. Eléments de comparaison par services de télécommunications

1.1 Le haut débit

Les pays du nord de l'Union européenne (Danemark, Pays-Bas, Finlande, Suède) apparaissent comme les leaders mondiaux du haut débit, avec un taux de pénétration supérieur à 30 % de la population. La France se maintient en bonne position (neuvième rang européen), derrière l'Allemagne et le Royaume-Uni.

Informations relatives au haut débit par pays de l'Union européenne à la fin septembre 2008 (Europe des 27)

Etat membre	Taux de pénétration du haut débit : par habitant par pays*	Nombre total de lignes haut débit	Nombre de lignes dégroupées totalement (haut débit + téléphonie)
Allemagne	27,5%	22 691 250	7 900 000
Autriche	21,1%	1 746 039	274 815
Belgique	27,3%	2 868 092	47 137
Bulgarie	10,4%	795 500	-
Chypre	16,8%	128 429	16 858
Danemark	37,5%	2 035 114	205 270
Espagne	20,1%	8 807 039	653 610
Estonie	24,2%	325 002	6 700
Finlande	30,8%	1 616 354	351 981
France	27,0%	17 008 000	4 574 000
Grèce	12,7%	1 411 561	490 774
Hongrie	15,8%	1 591 788	10 377
Irlande	20,3%	856 375	16 805
Italie	19,0%	11 160 248	2 685 816
Lettonie	16,1%	370 360	471
Lituanie	16,7%	567 663	473
Luxembourg	28,2%	129 698	8 810
Malte	24,1%	97 556	-
Pays-Bas	36,3%	5 935 000	459 000
Pologne	10,1%	3 848 377	240 099
Portugal	16,3%	1 719 464	309 607
République tchèque	16,3%	1 770 184	40 348
Roumanie	10,2%	2 265 154	1 661
Royaume-Uni	28,1%	16 941 500	1 448 407
Slovaquie	10,6%	569 256	0
Slovénie	19,8%	396 954	44 888
Suède	31,0%	2 806 000	187 000
Total/Moyenne	22,4%	110 457 957	19 974 907

* En accord avec la méthode de calcul de la Commission européenne : nombre total de connexions divisé par la population et multiplié par 100.

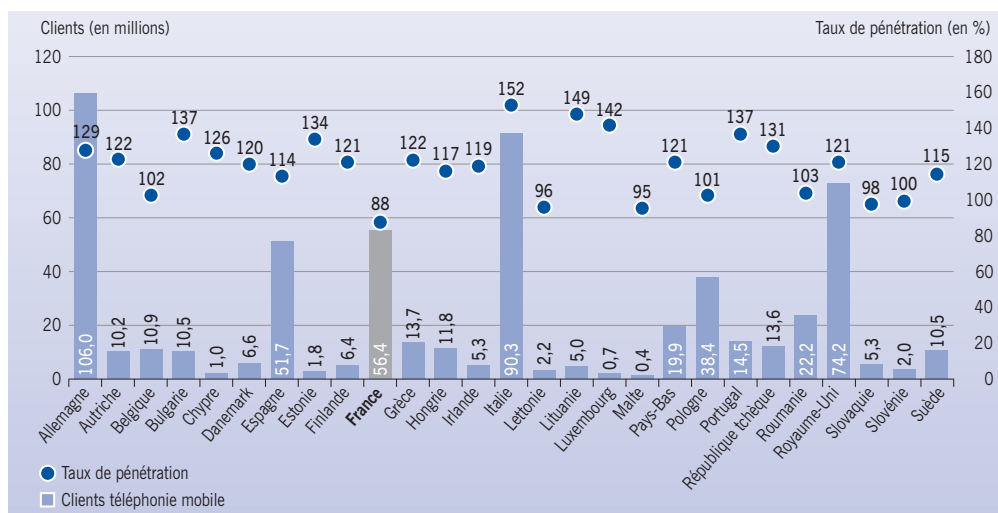
Source : ECTA, 2008.

1.2 La téléphonie mobile

1.2.1 Le taux de pénétration

Les pays baltes et l'Italie présentent le taux de pénétration en téléphonie mobile le plus élevé (de 142 à 152%). C'est en France que ce taux de pénétration est le plus bas.

Nombre de clients à la téléphonie mobile et taux de pénétration dans les pays de l'Union européenne (octobre 2008)

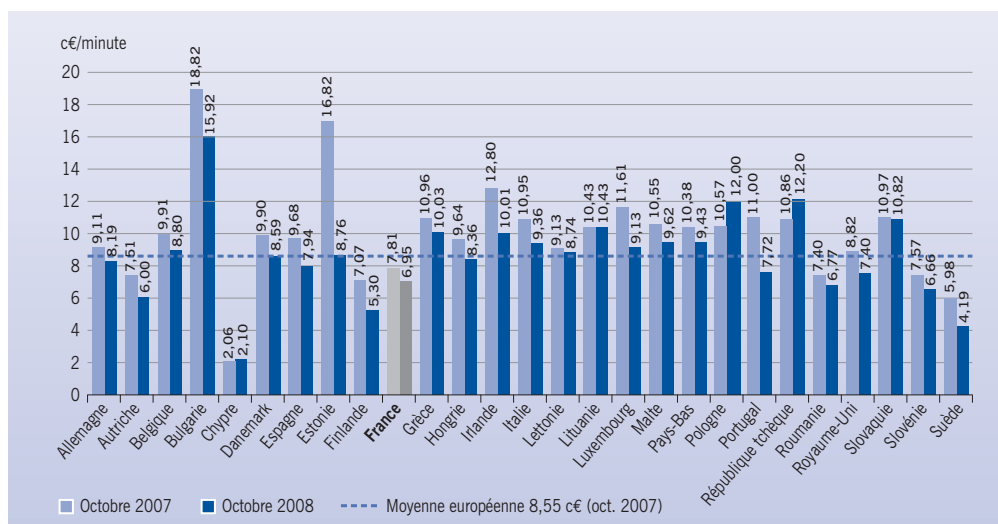


Source : ARCEP

1.2.2 La terminaison d'appel

En 2008, la France présente l'un des niveaux de terminaison d'appel mobile vocale parmi les plus bas de l'Union européenne (6,95 c€), en dessous de la moyenne des pays européens (8,55 c€). Chypre (2,10 c€), la Suède (4,19 c€) et la Finlande (5,30 c€) sont les pays où la terminaison d'appel mobile vocale est la plus faible.

Prix de gros de la terminaison d'appel mobile vocale dans l'Union européenne en 2007 et 2008

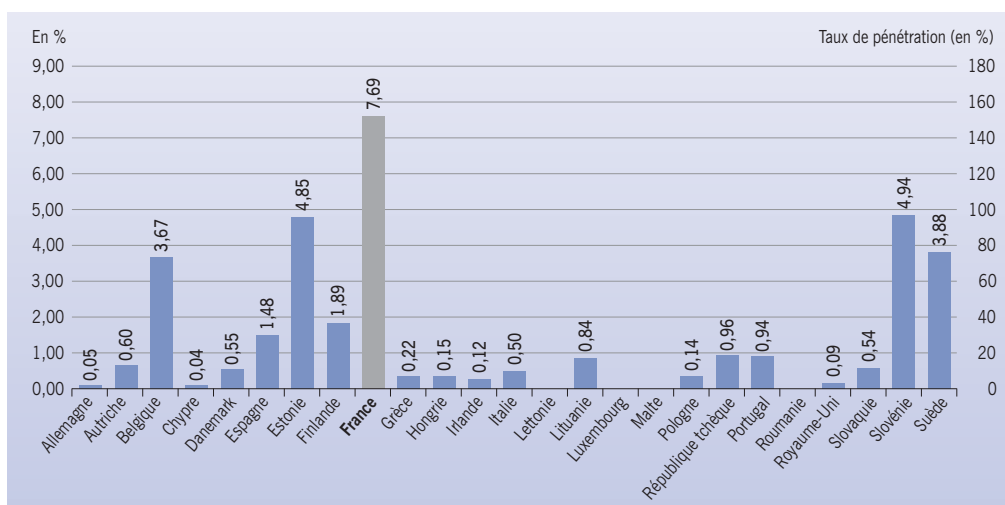


Source : ARCEP

1.3 La télévision par Internet

La télévision par Internet est un usage qui tend à se développer de plus en plus grâce aux offres de convergence Internet (*triple play*, voire *quadruple play*). C'est en France que ce phénomène est le plus visible (près de 8% de la population avait un accès à la télévision via Internet en juillet 2008). Ce service est également développé en Slovaquie, en Estonie, en Suède et en Belgique.

Part de la population abonnée à la télévision sur IP dans l'Union européenne (juillet 2008)



Source : 14^e rapport de la Commission européenne.

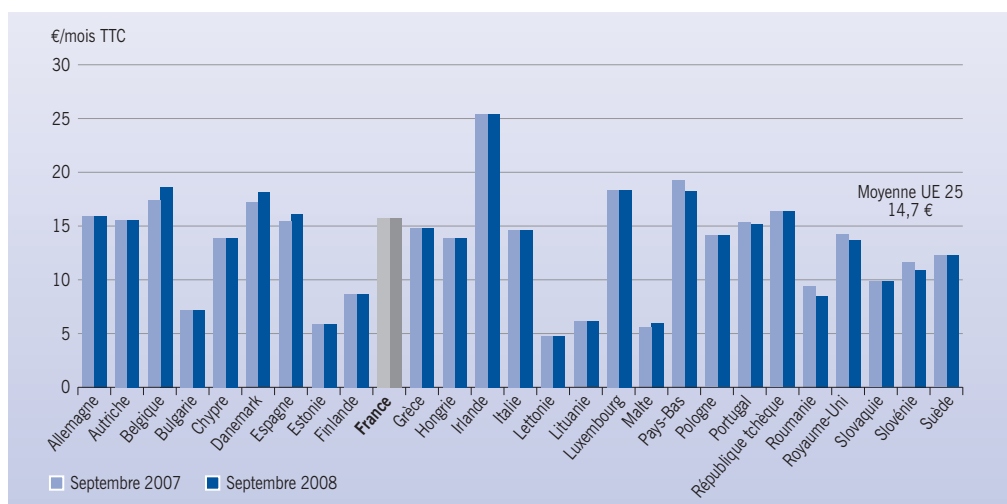
2. Comparaisons tarifaires

2.1 L'abonnement

2.1.1 L'abonnement résidentiel

A 16 €, le prix de l'abonnement mensuel résidentiel en France est légèrement supérieur à la moyenne européenne de 14,7 €/mois TTC en septembre 2008. L'Irlande, la Belgique et le Luxembourg pratiquent les plus hauts tarifs.

Tarifs de l'abonnement mensuel de l'opérateur historique pour les clients résidentiels

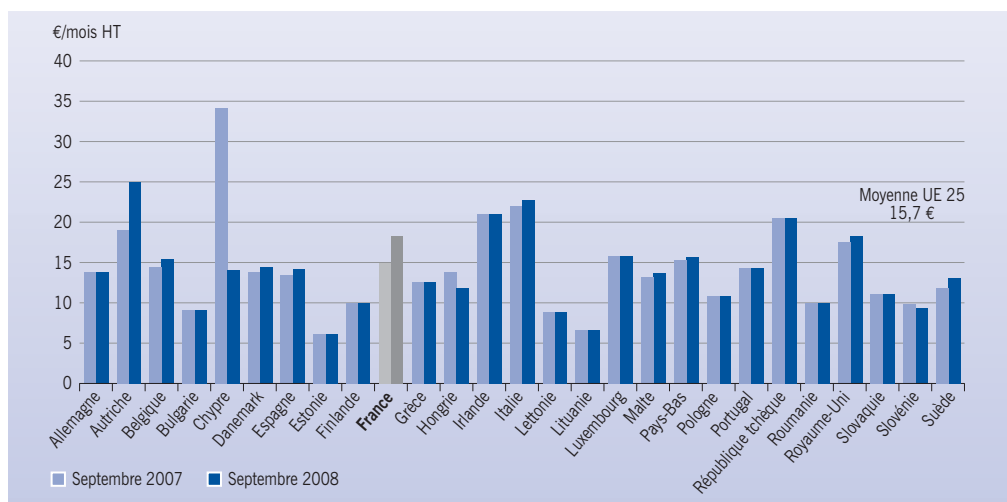


Source : 14^e rapport de la Commission européenne.

2.1.2 L'abonnement professionnel

A 17,80 €/mois HT, le prix de l'abonnement professionnel français est au-dessus du niveau du prix moyen européen. L'Autriche, l'Italie et l'Irlande ont les tarifs les plus élevés.

Tarifs de l'abonnement mensuel de l'opérateur historique pour les clients professionnels



Source : 14^e rapport de la Commission européenne.

2.2 Les appels mobiles

La Commission européenne a comparé les prix des forfaits proposés par les deux plus importants opérateurs mobiles dans chaque pays d'Europe et a utilisé les paniers de l'OCDE pour classer les différentes offres.

Pour les petits consommateurs en 2008, les tarifs les plus intéressants étaient proposés en Autriche, en Lituanie et en Estonie. C'est au Royaume-Uni que sont pratiqués les tarifs les plus désavantageux pour cette catégorie d'utilisateurs.

Pour un usage moyen, l'Espagne, Malte et l'Irlande présentent les tarifs les plus élevés. C'est en Lituanie, en Estonie et en Autriche que les prix sont les plus intéressants.

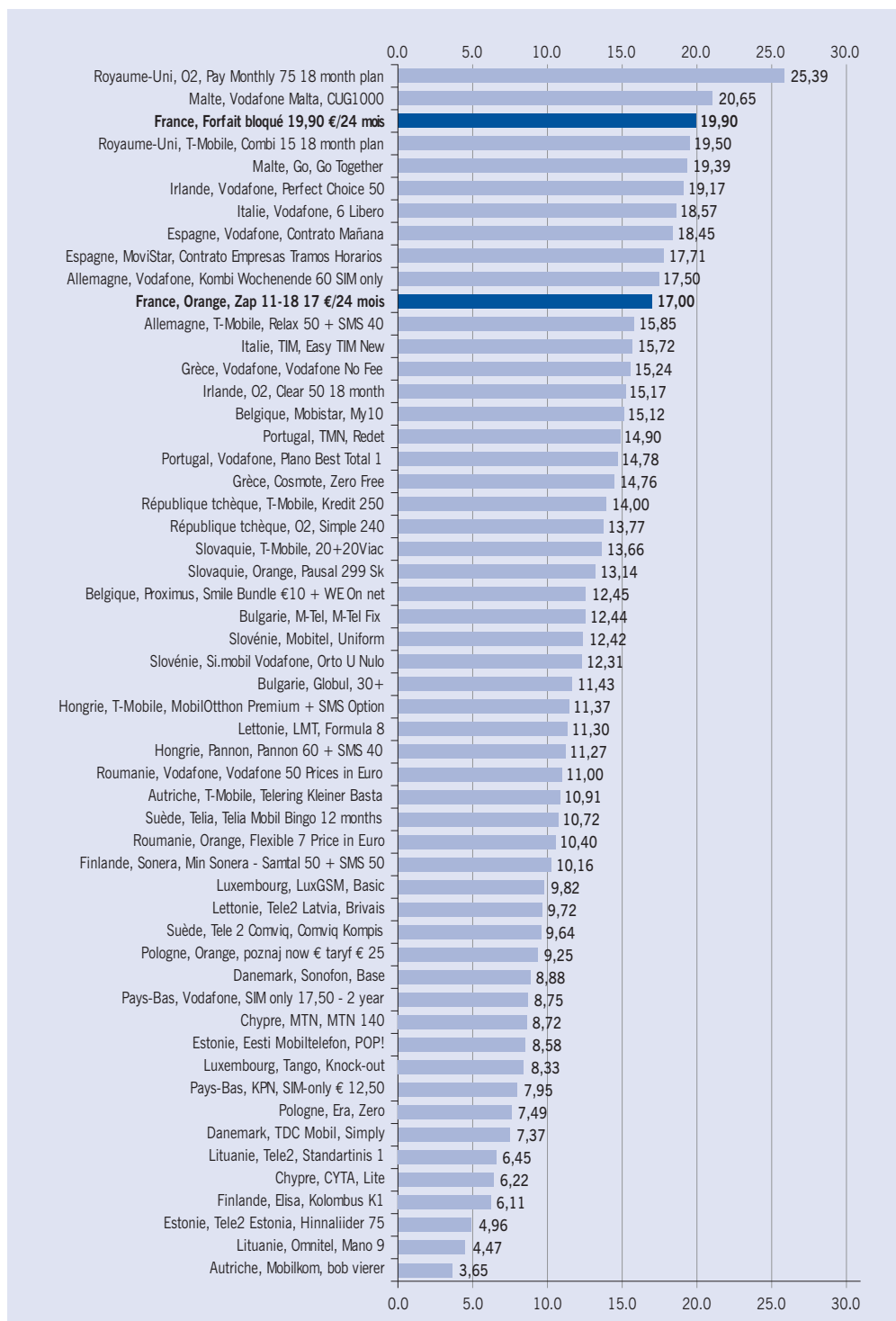
La Lituanie, l'Estonie et l'Autriche présentent les offres les plus attractives pour les gros utilisateurs. L'Espagne, l'Irlande et Malte sont les pays les plus désavantageux en termes de tarifs pour une forte utilisation du mobile.

Ecarts entre les prix les plus hauts et les prix les plus bas selon l'usage du mobile en Europe

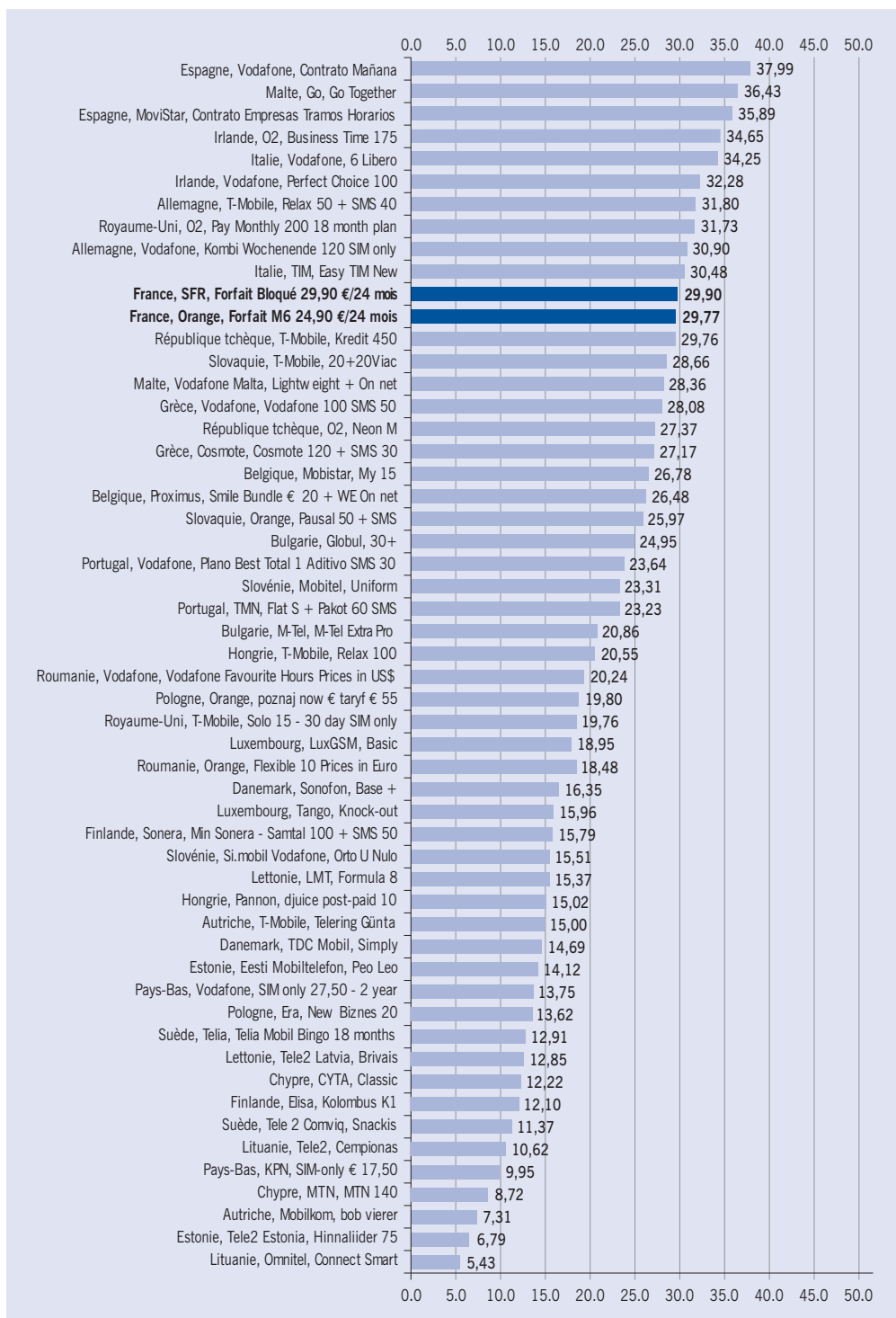
	Prix les plus hauts	Prix les plus bas	Fourchette France
Usage faible (30 appels sortants/mois + 33 SMS)	25,39 €/mois TTC (Royaume-Uni)	3,65 €/mois TTC (Autriche)	17 - 19,9 €/mois TTC
Usage moyen (65 appels sortants/mois + 50 SMS)	37,99 €/mois TTC (Espagne)	5,43 €/mois TTC (Lituanie)	29,77 - 29,90 €/mois TTC
Usage intensif (140 appels sortants/mois + 55 SMS)	68,83 €/mois TTC (Espagne)	9,84 €/mois TTC (Lituanie)	47,84 - 48,04 €/mois TTC

Source : 14^e rapport de la Commission européenne.

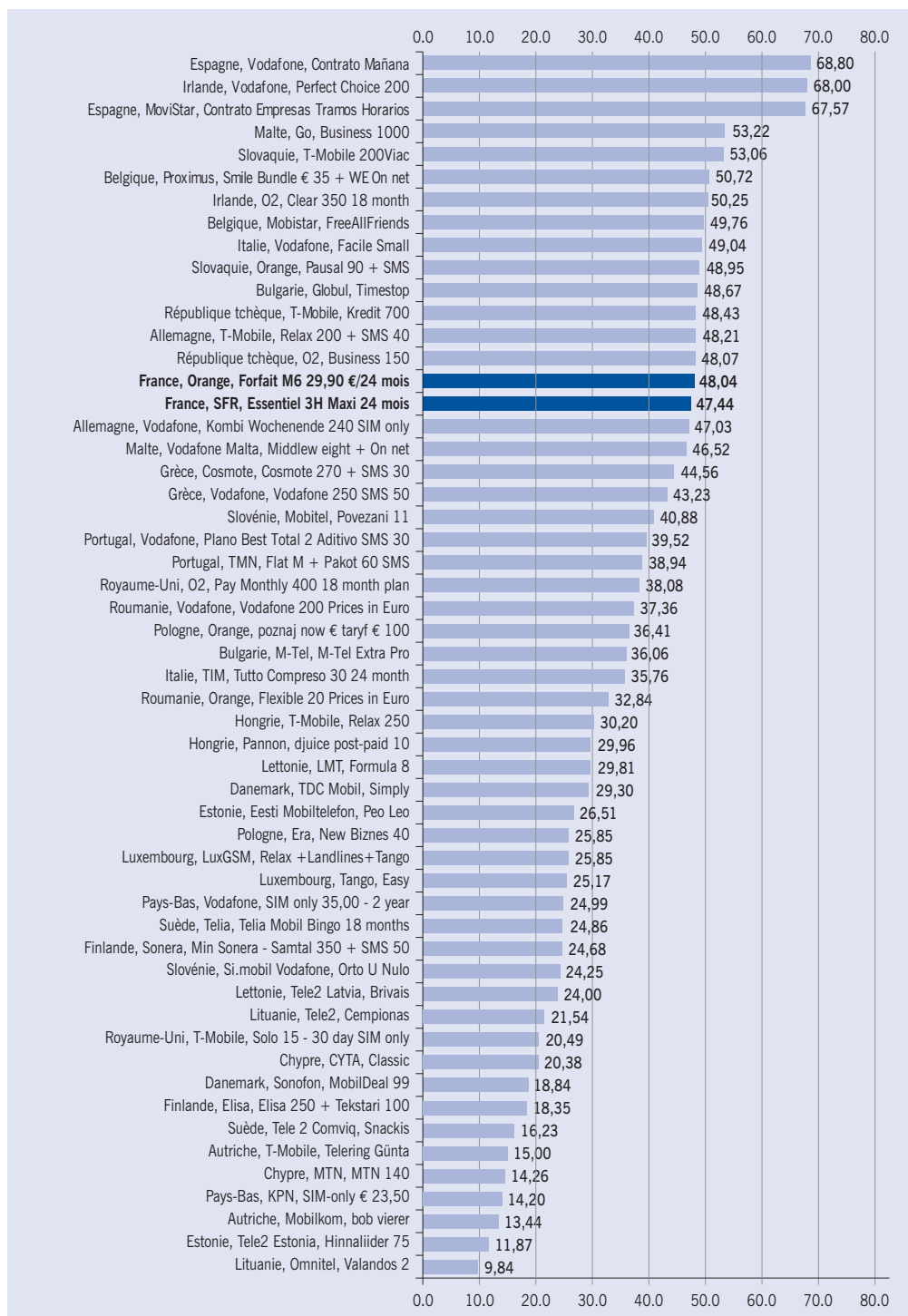
Prix mensuel pour un faible usage du mobile (€/mois TTC)

Source : 14^e rapport de la Commission européenne.

Prix mensuel pour un usage moyen du mobile (€/mois TTC)

Source : 14^e rapport de la Commission européenne.

Prix mensuel pour un usage intensif du mobile (€/mois TTC)

Source : 14^e rapport de la Commission européenne.

4
Partie

CHAPITRE 3

Aménagement du territoire

A. La couverture du territoire

L'aménagement numérique du territoire est un enjeu économique et sociétal majeur pour la France. En effet, outre son importance en termes de dynamique et de compétitivité économique (information plus accessible/mieux diffusée, absorption des distances, minimisation des délais, réactivité, etc.), les réseaux numériques – notamment Internet – sont déterminants en matière d'organisation et de bien-être social dès lors qu'ils permettent à chacun de pouvoir communiquer à tout moment où qu'il soit.

Conscients de l'interdépendance croissante qui existe entre les réseaux et les individus, les pouvoirs publics et les collectivités s'efforcent de conjuguer leurs efforts pour que le plus grand nombre de Français puisse bénéficier des dividendes de la "révolution numérique". La réalisation de cet objectif, précisé par le législateur¹ et rappelé à plusieurs reprises par la Commission européenne, passe en priorité par une amélioration de la couverture de la population en téléphonie mobile et en Internet haut débit (fixe et/ou mobile).

¹ - Art. L-32-3 du CPCE.

A cette fin, l'Autorité s'assure que les opérateurs mobiles respectent leurs engagements en termes de couverture de la population en services 2G (essentiellement la voix) et 3G (haut débit mobile) et a pris des décisions permettant aux opérateurs d'optimiser le déploiement de leurs réseaux, notamment 3G (réutilisation des fréquences GSM pour la 3G, partage des infrastructures 3G).

S'agissant de l'accès à l'Internet haut débit fixe pour tous, l'ARCEP travaille en concertation avec les opérateurs et les collectivités pour trouver des solutions techniques et financières permettant aux citoyens les plus isolés de se connecter au réseau mondial avec un débit minimal garanti.

1. La téléphonie mobile

◆ La 2G (normes GSM et Edge)

Fin 2008, chacun des trois opérateurs mobiles couvre près de 99 % de la population. Les opérateurs continuent à investir pour la couverture du territoire, notamment dans le cadre du programme “zones blanches” et dans le cadre de leurs obligations de couverture des axes de transport prioritaires, dont ils doivent achever la couverture d’ici la fin 2009.

L’ARCEP a mis en place un dispositif d’enquête permettant de contrôler la fiabilité des cartes de couverture que les opérateurs publient sur leurs sites Internet. En outre, conformément aux dispositions de la loi de modernisation de l’économie², l’ARCEP publiera d’ici le 4 août 2009, “un bilan global sur la couverture du territoire en téléphonie mobile, portant notamment sur les perspectives de résorption des zones non couvertes par tous les opérateurs de radiocommunications mobiles de deuxième génération”.

² - Cf. article 109-V de la loi n°2008-776 de modernisation de l’économie (LME) du 4 août 2008, JO du 5 août 2008.

◆ La 3G (norme UMTS)

Fin 2008, Orange et SFR couvrent chacun plus de 70 % de la population et Bouygues Télécom plus de 20 %³. Pour améliorer cette couverture, l’ARCEP a autorisé, en février 2008, les opérateurs à déployer en métropole l’UMTS dans la bande 900 MHz. La réutilisation de ces fréquences pour la 3G est en effet indispensable pour l’extension de la couverture sur le territoire. Les opérateurs doivent désormais atteindre les objectifs de couverture fixés dans leurs autorisations, à savoir plus de 98 % de la population à couvrir avant fin août 2009 pour Orange et SFR, et 75 % d’ici décembre 2010 pour Bouygues Télécom. Par ailleurs, l’ARCEP a également réalisé en 2008 des travaux sur le partage d’installations 3G, afin de déterminer dans quelles conditions cette solution technique peut favoriser l’extension de la couverture 3G.

³ - Bouygues Télécom a annoncé début 2009 qu’il avait atteint un taux de couverture de 70 % de la population.

1.1 Compléter la couverture du territoire en 2G (GSM)

La couverture de la population en 2G

Des obligations de couverture de la population sont fixées dans les licences GSM (2G) que l’ARCEP délivre aux opérateurs. Les taux de couverture annoncés par les opérateurs sont matérialisés sur des cartes qu’ils publient sur leurs sites Internet et dont l’exactitude est contrôlée par l’Autorité.

En 2006, à l’occasion du renouvellement de leurs licences 2G, Orange et SFR se sont ainsi vu imposer l’obligation de couvrir 99 % de la population au minimum.

Bouygues Télécom sera soumis à la même obligation lors du renouvellement de sa licence 2G prévue fin 2009.

Aujourd’hui, chacun des trois opérateurs 2G déclare couvrir environ 99 % de la population.

Globalement, 96,5 % de la population est couverte par l’ensemble des opérateurs mobiles, 2,6 % l’est par un ou deux opérateurs (zones “grises”), et 0,9 % reste non couverte (zones “blanches”).

1.1.1 Le programme “zones blanches”

Le programme “zones blanches”, lancé par le gouvernement en 2003, vise à couvrir en téléphonie mobile (2G), 3 000 communes françaises où aucun des trois opérateurs n'était présent lors de la signature de la convention nationale du 13 juillet 2003. L'échéance de ce programme, initialement prévue pour 2007, n'ayant pas été respectée, elle a été repoussée à fin 2011.

Le programme “zones blanches” se décompose en deux phases :

- ◆ la phase I, qui bénéficie d'un financement public de 44 millions d'€ pour les infrastructures passives et vise à couvrir environ 1 800 communes avec 1 250 sites ;
- ◆ la phase II, entièrement financée par les opérateurs, qui vise à couvrir 1 200 communes avec environ 930 sites.

L'ARCEP, en tant que signataire de la convention nationale de 2003, participe activement au comité de pilotage technique du programme “zones blanches”, qui se réunit régulièrement sous la présidence du ministre chargé de l'aménagement du territoire, pour suivre l'avancement du programme et identifier les actions concrètes à mener pour en faciliter le déroulement.

Fin 2008, 2 801 communes étaient couvertes dans le cadre du programme, soit environ 95 % des communes identifiées en 2003 (95 % des communes de la phase I et 95 % des communes de la phase II). Il reste environ une centaine de sites à mettre en service pour achever ce programme. Pour de nombreux sites, le déploiement se heurte à des difficultés opérationnelles, notamment en termes d'acquisition de sites ou d'autorisations d'implantation.

A la suite d'un recensement effectué en 2008 par la DIACT⁴, sous l'égide des préfets, il est apparu que 364 communes avaient échappé au recensement initial réalisé en 2003. Les opérateurs se sont engagés à couvrir ces communes restantes d'ici fin 2011 (dont 80 % avant la fin 2010). Le financement de cette extension du programme est assuré par les opérateurs.

En 2009, l'ARCEP continuera de participer au comité de pilotage du programme “zones blanches” pour suivre l'avancement de la couverture mobile.

1.1.2 L'information des consommateurs

Lors du renouvellement de leurs licences GSM⁵ (2G), l'Autorité a imposé aux opérateurs de nouvelles obligations visant à renforcer la transparence en matière de couverture du territoire. Ils doivent désormais publier leurs cartes de couverture GSM et les valider par des enquêtes de terrain selon les modalités précisées par le régulateur⁶.

L'objectif est double :

- ◆ informer les consommateurs ;
- ◆ inciter les opérateurs à augmenter la couverture du territoire.

Depuis le 1^{er} octobre 2007, les cartes de couverture 2G que les trois opérateurs publient sur Internet sont conformes à la décision de l'Autorité. Ces cartes sont disponibles aux adresses suivantes :

- ◆ Bouygues Télécom : www.couverture.bouyguetelecom.fr ;
- ◆ Orange France : <http://couverture-reseau.orange.fr> ;
- ◆ SFR : www.sfr.fr/assistance/reseau-sfr-france.

4 - Délégation interministérielle à l'aménagement et à la compétitivité des territoires.

5 - La licence GSM de SFR a été renouvelée le 31 janvier 2006 (décision de l'ARCEP n°06-0140) ; celle d'Orange France le 14 février 2006 (décision de l'ARCEP n°06-0239) ; celle de Bouygues Télécom devrait l'être en 2009.

6 - Décision de l'ARCEP n°07-0178 du 20 février 2007 précisant les modalités de publication des informations relatives à la couverture et fixant le protocole des enquêtes de couverture des réseaux mobiles.

7 - Disponible sur le site Internet de l'Autorité : <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/dossiers/mobile/couv-2007-2008/result-mesures-couv-mobile-op-2007.pdf>.

8 - Les résultats détaillés sont disponibles sur le site de l'Autorité : <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/dossiers/mobile/couv-2007-2008/protocole-eval-couv-annx2-07-0178.pdf>.

9 - Décision de l'ARCEP n° 08-0288 du 11 mars 2008.

Les opérateurs sont responsables de la fiabilité de ces cartes. Les informations sont validées sur le terrain selon un protocole d'enquête public. Les opérateurs doivent réaliser chaque année des enquêtes de couverture dans 250 cantons choisis par l'ARCEP. En outre, le protocole d'enquête étant public⁷, toute personne ou collectivité peut procéder par elle-même à des enquêtes complémentaires de couverture.

L'Autorité a publié en mars 2009 les résultats des audits menés en 2008 par Orange France et SFR. Ces audits, réalisés dans 11 régions, ont montré une assez bonne fiabilité des cartes publiées⁸.

De nouvelles enquêtes de terrain portant sur 250 nouveaux cantons répartis dans les 11 autres régions ont été réalisées en 2008⁹. Cette année, Bouygues Télécom – en anticipation du renouvellement de sa licence GSM qui interviendra fin 2009 – a rejoint Orange et SFR pour réaliser ces enquêtes. L'ARCEP en a également publié les résultats fin mars 2009.

1.2 Favoriser le déploiement de la 3G (haut débit mobile)

La couverture de la population en 3G

Des obligations de couverture de la population sont fixées dans les licences UMTS (3G) que l'ARCEP délivre aux opérateurs. L'ARCEP veille à la mise en œuvre de ces obligations.

Orange et SFR, titulaires d'une licence UMTS depuis 2001, ont ouvert commercialement leurs services 3G fin 2004 et couvraient respectivement 58 % et 60 % de la population début 2006, conformément à leurs obligations révisées par l'Autorité. En effet, en mars 2004, l'ARCEP avait été amenée à reporter de plusieurs mois les échéances de couverture imposées initialement aux opérateurs car jugées trop ambitieuses au vu du contexte technico-économique. Bouygues Télécom, titulaire d'une licence 3G depuis 2002, devait ouvrir ses services avec une couverture minimale de 20 % de la population en avril 2007. Constatant un manquement à cette obligation, l'ARCEP avait mis en demeure l'opérateur de tenir cet objectif avant fin 2007, ce qu'il a fait.

Concernant les échéances à venir au titre de leurs obligations, les opérateurs doivent couvrir :

- ◆ 98 % de la population avant le 21 août 2009 pour Orange ;
- ◆ 99,3 % de la population avant le 21 août 2009 pour SFR ;
- ◆ 75 % de la population en décembre 2010 pour Bouygues Télécom.

Aujourd'hui, Orange et SFR couvrent plus de 70 % de la population en 3G. Au printemps 2009, Bouygues Télécom a annoncé qu'il couvrirait 72 % de la population.

1.2.1 La réutilisation de la bande 900 MHz pour la 3G

Pourquoi privilégier les fréquences basses pour l'aménagement du territoire ?

Les ondes radioélectriques sont inégales devant les lois de la propagation. Pour schématiser, plus la fréquence est élevée, plus elle s'atténue "rapidement" avec la distance, et moins elle pénètre facilement dans les bâtiments.

Par conséquent, pour couvrir une zone donnée, plus les fréquences sont hautes, plus il est nécessaire d'installer des équipements (antennes relais) pour assurer une

qualité de service optimale (signal de réception maximal, communications fluides), y compris à l'intérieur des habitations. Cela représente non seulement un coût supplémentaire mais nécessite également des aménagements en matière de sécurité publique.

Ainsi, les fréquences dans des bandes inférieures à 1 GHz sont-elles plus efficaces en termes de propagation. C'est pourquoi l'utilisation des fréquences basses (bande 900 MHz du GSM, bande 800 MHz issue du "dividende numérique") est un enjeu important de l'aménagement numérique du territoire.

La réutilisation de la bande 900 MHz, initialement attribuée aux systèmes GSM (2G), est un atout majeur pour accélérer le déploiement de la 3G à l'ensemble de la population. En effet, les propriétés de propagation des fréquences 900 MHz permettent de couvrir le territoire, en particulier des zones rurales, plus efficacement qu'avec les fréquences 2,1 GHz attribuées pour l'UMTS (norme 3G), ce qui permet ainsi de limiter le nombre d'antennes relais à installer.

Les appels à candidatures de 2000, 2001 et 2007 pour l'introduction de la 3G en France prévoyaient ainsi la possibilité de réutiliser les fréquences 900 et 1 800 MHz pour la 3G afin de faciliter son déploiement sur le territoire. Ils précisait que l'utilisation de ces fréquences pour l'exploitation de systèmes 3G était corrélée au principe d'équité d'accès au spectre pour l'ensemble des opérateurs 2G ou 3G (y compris un nouvel entrant). Les principes régissant la réutilisation de ces fréquences ont été inscrits dans les licences GSM des trois opérateurs mobiles en 2002. Les modalités de leur mise en œuvre ont été définies lors du renouvellement des autorisations GSM.

Le 5 juillet 2007, l'ARCEP a publié les orientations sur la réutilisation des bandes 900 et 1 800 MHz pour la 3G. Ces orientations prévoyaient que les opérateurs 2G-3G qui le souhaitaient pourraient réutiliser dès 2008 la bande de fréquences 900 MHz pour la 3G. Ces orientations précisait également qu'un éventuel nouvel entrant 3G autorisé dans la bande 2,1 GHz accéderait à une porteuse UMTS dans la bande 900 MHz.

En février 2008, l'ARCEP a précisé les modalités de mise en œuvre de ces orientations. Elle a également modifié les autorisations des opérateurs SFR¹⁰ et Orange¹¹, à leur demande, afin de leur permettre de déployer en métropole la technologie UMTS dans la bande 900 MHz. Bouygues Télécom, sollicité par l'ARCEP sur le sujet, a indiqué pour sa part qu'il déploiera également l'UMTS dans la bande 900 MHz d'ici la fin de l'année 2009 et qu'il demandera la modification de sa décision en temps utile.

1.2.2 Le partage des infrastructures 3G

Alors que l'UMTS est en plein essor avec plus de 7,5 millions de clients actifs, il est impératif que les opérateurs atteignent les obligations de déploiement figurant dans leur licence 3G. Pour ce faire, les opérateurs ont toutes les cartes en main : outre la possibilité de réutiliser les fréquences 900 MHz actuellement utilisées par le GSM, ils ont aussi la possibilité de partager leurs installations de réseaux 3G.

Il existe des modalités très différentes de partage d'infrastructures :

- ◆ soit le partage des installations passives (c'est-à-dire le génie civil, les locaux, la climatisation, l'alimentation électrique...);
- ◆ soit le partage des installations actives, incluant les éléments passifs et des équipements électroniques dits "actifs", où réside l'intelligence du réseau.

10 - Décision n°08-0228 de l'ARCEP du 26 février 2008 modifiant la décision n°06-0140 autorisant SFR à utiliser des fréquences dans les bandes 900 MHz et 1 800 MHz pour établir et exploiter un réseau radioélectrique ouvert au public.

11 - Décision n°08-0229 de l'ARCEP du 26 février 2008 modifiant la décision n°06-0239 autorisant Orange France à utiliser des fréquences dans les bandes 900 MHz et 1 800 MHz pour établir et exploiter un réseau radioélectrique ouvert au public.

Le partage des installations passives, généralement un partage de sites radioélectriques, est déjà largement utilisé par les opérateurs mobiles.

12 - Cf. article 119 de la loi n° 2008-776 de modernisation de l'économie (LME) du 4 août 2008, JO du 5 août 2008.

S'agissant du partage des installations actives, la loi de modernisation de l'économie¹² dispose que pour "faciliter la progression de la couverture du territoire en radiocommunications mobiles de troisième génération", l'ARCEP "détermine, après consultation publique (...), les conditions et la mesure dans lesquelles sera mis en œuvre, en métropole, un partage des installations de réseau de troisième génération de communications électroniques mobiles, et notamment le seuil de couverture de la population au-delà duquel ce partage sera mis en œuvre". Puisque le partage d'installations est déjà possible en France, cette disposition implique un réexamen de la question du partage des installations pour faciliter le déploiement de la 3G.

Conformément à la loi, l'ARCEP a lancé le 9 décembre 2008 une consultation publique sur le partage d'installations 3G en métropole. Cette consultation publique s'est achevée le 23 janvier 2009. L'ARCEP a publié, en avril 2009, la synthèse des réponses à la consultation publique, et a pris, sur la base des résultats de cette consultation, une décision fixant les conditions dans lesquelles sera mis en œuvre un partage des infrastructures 3G en métropole.

2. Le haut débit : enjeu de l'aménagement numérique du territoire

Etat des lieux du développement du haut débit sur le territoire

ADSL

Au 31 décembre 2008 :

- ◆ la France comptait 17,725 millions d'abonnements à Internet haut débit (+ 14 % sur un an), dont 16,825 millions par DSL¹³ ; 900 000 abonnements étaient ainsi fournis grâce aux autres technologies disponibles (câble, satellite, fibre...);
- ◆ la totalité des centraux téléphoniques (répartiteur ou NRA) de France Télécom est équipée en ADSL, permettant à plus de 98 % de la population d'avoir accès à l'ADSL ;
- ◆ 3 877 répartiteurs étaient raccordés par les opérateurs alternatifs, permettant à plus de 75 % de la population d'avoir accès au dégroupage.

Câble

Fin 2008, les réseaux câblés comptent 9 millions de prises raccordables sur 1 300 communes. On peut ainsi considérer qu'à cette date, l'accès à Internet par le câble représente 5 % des abonnements haut débit en France.

Autres technologies disponibles

D'autres technologies sont également déployées, en particulier dans le cadre des réseaux d'initiative publique mis en œuvre par les collectivités territoriales, dont l'un des objectifs est de couvrir les zones blanches du haut débit. Il s'agit principalement des technologies Wifi, Wimax et satellitaires. Aucune mesure de la couverture apportée par ces technologies n'est aujourd'hui disponible compte tenu de la multiplicité des interventions et de l'évolution constante de cette couverture.

13 - Source : observatoire du haut débit de l'ARCEP, chiffres au 31 décembre 2008, disponible sur <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/haut-debit/trim03b-2008/obs-htdebit-t32008.pdf>.

1,7 % de la population (soit 550 000 foyers) demeurent inéligibles à Internet par ADSL en raison de la longueur trop importante de leur ligne téléphonique ou de la présence d'un multiplexeur. Concrètement, pour un département de 500 000 habitants, ce sont environ 5 000 ménages qui resteraient durablement privés de haut débit si aucune action n'était entreprise. Selon les départements considérés, ces zones blanches peuvent parfois représenter plus de 10 % de la population concernée.

L'objectif de couverture de 100 % de la population à l'horizon 2012 a été annoncé par le gouvernement fin 2008 à l'occasion de la présentation du plan "France numérique 2012".

La solution d'étendre le mécanisme de service universel au haut débit, susceptible de décourager l'initiative locale, fortement impliquée dans la couverture des zones blanches du haut débit et disposant de la capacité de résorber une part très significative de ces zones blanches, n'a pas été retenue à ce stade.

En revanche, le plan gouvernemental prévoit de mettre en place un label "haut débit universel". Ce label devrait être accordé aux opérateurs répondant au cahier des charges prévoyant la fourniture d'une offre à moins de 35 € TTC par mois (équipements compris) sur l'ensemble du territoire métropolitain. Plusieurs opérateurs ont annoncé une telle offre, fondée sur la technologie satellitaire, début 2009.

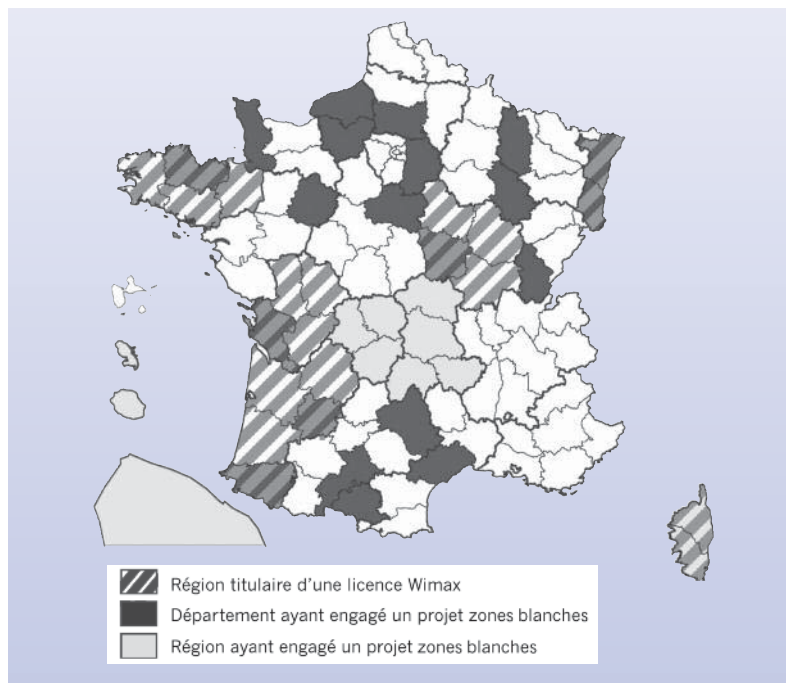
Par ailleurs, les collectivités territoriales ont engagé de nombreux projets, en général à l'échelon d'un département, qui ont notamment pour objectif de couvrir les zones blanches du haut débit en mobilisant plusieurs technologies. Les déploiements sont en cours.

2.1 Les réseaux d'initiative publique (RIP) au service de la couverture des zones blanches

Dans le cadre des compétences qu'elles se sont vu reconnaître en 2004, les collectivités territoriales se sont largement engagées dans la résorption de leurs zones blanches. A l'échelle nationale, la moitié de la population en zones blanches est potentiellement concernée par un RIP. Par ailleurs, les RIP qui prévoient un volet "zones blanches" parviennent à traiter environ 80 % des foyers non couverts.

En matière de traitement des zones blanches, les projets de collectivités s'appuient principalement sur des solutions terrestres, qu'elles soient hertziennes (Wifi, Wimax) ou filaires (réaménagement du réseau téléphonique). Le coût d'un projet est compris entre 5 et 10 millions d'€ par département pour une résorption totale des zones blanches en trois ans (dont moins de 5 % par satellite). La plupart des projets engagés ont pu compter sur un soutien du FEDER généralement compris entre 20 à 30 %. En complément, et pour couvrir les zones les plus isolées, les RIP peuvent avoir recours aux solutions satellitaires.

Les projets des collectivités territoriales en matière de zones blanches



2.2 Les technologies mobilisables

Plusieurs technologies sont susceptibles de permettre de desservir les 550 000 lignes qui n'ont pas accès au haut débit fixe. Parmi ces technologies, il est possible de distinguer :

- ◆ des solutions filaires, et notamment le réaménagement de la boucle locale de France Télécom qui permet de rendre éligibles la plupart des lignes ;
- ◆ des solutions hertziennes telles que le Wifi, le Wimax et les systèmes satellitaires.

Toutefois, aucune de ces solutions techniques ne permet à elle seule de couvrir l'intégralité des zones blanches du haut débit dans des conditions économiques et/ou techniques parfaitement satisfaisantes. Par ailleurs, hormis dans le cas du satellite, la collecte du trafic, et le coût qui lui est associé, est un élément central de l'économie de la résorption des zones blanches qui doit être pris en compte lors de la conception d'un projet.

2.2.1 Les technologies filaires

Initialement, le réseau téléphonique n'a pas été construit pour fournir de l'Internet à haut débit. La longueur excessive de certaines lignes et la présence de multiplexeurs sont les principales causes d'inéligibilité des 550 000 foyers qui n'ont pas accès au haut débit par ADSL.

La principale solution filaire tient donc dans le réaménagement de la boucle locale de France Télécom. Il s'agit de raccourcir les lignes en injectant les signaux DSL au niveau des sous-répartiteurs. Depuis juin 2007, France Télécom propose une solution baptisée NRA ZO (pour nœud de raccordement des abonnés dans les "zones d'ombre" de l'ADSL). Cette offre peut également être proposée par des opérateurs alternatifs par le biais d'une offre de gros publiée par France Télécom.

La solution NRA ZO consiste à construire un nouveau nœud de raccordement à proximité d'un sous-répartiteur afin de réduire la longueur des lignes concernées. Les opérateurs peuvent proposer cette offre aux collectivités territoriales, qui financent tout ou partie l'opération de transformation et deviennent propriétaires de la nouvelle infrastructure installée. Néanmoins, cette solution ne peut être mise en œuvre que si le sous-répartiteur concerné comporte un minimum de lignes inéligibles. Dans sa forme actuelle, cette offre n'est pas envisageable pour requalifier la totalité des paires de cuivre.

Au regard des premiers projets engagés, les investissements nécessaires sont importants : environ 50 000 € par sous-répartiteur, auxquels viennent s'ajouter environ 150 000 € pour un réseau de collecte en fibre optique.

Autre solution en matière de réaménagement de la boucle locale cuivre pour couvrir les zones blanches : l'accès à la sous-boucle locale. Suite à l'adoption de la loi de modernisation de l'économie¹⁴, un certain nombre de collectivités territoriales ont souhaité disposer de cet outil, essentiellement pour favoriser la montée en débit sur les territoires. Des travaux sont en cours pour la mise en place des différentes solutions possibles d'accès à la sous-boucle.

14 - Loi n° 2008-776 de modernisation de l'économie (LME) du 4 août 2008, JO du 5 août 2008.

2.2.2 Le Wifi

En France, le Wifi (réseaux sans fil basés sur la norme IEEE. 802.11x) utilise les bandes des 2,4 ou 5 GHz et permet des débits théoriques jusqu'à 54 Mb/s sur une courte distance.

Le Wifi présente plusieurs avantages :

- ◆ il s'appuie sur des bandes ne nécessitant pas d'autorisation d'utilisation de fréquences, ce qui facilite l'entrée sur le marché ;
- ◆ le coût des équipements est faible. En effet, les projets de couverture en Wifi sont assez économiques, en dehors de la collecte. Le coût total par client s'établit entre 900 et 1 700 € en fonction du nombre de clients par station déployée (zones plus ou moins denses).

En revanche, les débits offerts par les solutions Wifi sont limités et, en pratique, procèdent d'un partage de la bande passante entre les utilisateurs. En milieu rural, les débits proposés doivent composer avec des contraintes fortes telles que l'étendue des surfaces à couvrir réduisant les débits, la géographie particulière, la végétation. L'atténuation des débits sur la longue distance limite donc le recours du Wifi à la couverture d'habitats concentrés (hameau, village).

Enfin, la collecte du trafic suppose de connecter l'ensemble des stations installées, ce qui augmente sensiblement le coût total de la mise en œuvre de la solution Wifi.

2.2.3 Le Wimax

Le Wimax permet de couvrir une zone supérieure à une dizaine de kilomètres, à des débits supérieurs à 2 Mb/s. Toutefois, les meilleurs résultats sont obtenus sur des distances inférieures à 15 km, avec des dispositifs extérieurs en ligne de vue.

Les solutions hertziennes de type Wimax nécessitent également des investissements significatifs. Les opérateurs engagés dans ce type de projet avancent un budget d'investissement d'environ 6 millions d'€ par département pour couvrir les zones blanches. Les éléments recueillis au travers des différents projets publics mis en

œuvre par les collectivités sont plus contrastés et dépendent fortement du nombre de foyers à couvrir et de l'inclusion ou non dans les projets d'infrastructures d'une collecte en fibre optique.

2.2.4 Le satellite

Plusieurs offres par satellite sont disponibles ou annoncées depuis le premier trimestre 2008. Désormais, les opérateurs proposent des offres construites sur des solutions bidirectionnelles ne nécessitant pas de ligne téléphonique pour la voie montante. Les débits et les tarifs proposés sont proches de ceux pratiqués sur le marché de l'accès ADSL (hors coût de l'équipement terminal et de son installation).

Ces offres satellitaires présentent un intérêt technique et économique pour la couverture des zones blanches :

- ◆ le débit proposé est supérieur ou égal à 512 Kbit/s en descente et supérieur à 96 Kbit/s en montée ;
- ◆ le service est disponible en tout point du territoire ;
- ◆ les investissements dans les infrastructures sont pris en charge par les opérateurs.

Toutefois, les solutions satellitaires présentent des limites qui leur interdisent de s'imposer comme la solution unique et définitive :

- ◆ ces solutions n'auront pas, à court terme, une capacité d'accueil pour l'ensemble des foyers inéligibles ;
- ◆ le coût des matériels pour l'abonné (modem et antenne parabolique) et leur installation est encore élevé : il s'établit entre 400 et 600 € – même si les opérateurs ont annoncé une baisse à venir des terminaux à environ 250 € ;
- ◆ le coût d'utilisation de la bande passante demeure élevé, limitant le débit disponible pour les utilisateurs ;
- ◆ enfin, ces solutions doivent composer avec les limites physiques liées à la position orbitale géostationnaire des satellites : 36 000 km. A cette distance, les communications supportent un temps de latence de près de 600 ms. Cette contrainte rend moins fonctionnel, voire impossible l'usage de certains services.

En ce qui concerne les zones blanches, ces solutions peuvent présenter un intérêt indéniable pour compléter la couverture des territoires, notamment dans les zones où le déploiement de solutions terrestres est rendu impossible par le coût qu'il supposerait. Certaines collectivités ont d'ores et déjà retenu ces solutions pour répondre aux besoins des foyers les plus isolés et proposent pour certaines des mécanismes de subventionnement des équipements terminaux.

2.3 L'importance des réseaux de collecte

Si la résorption des zones blanches consiste à mettre en place des réseaux de desserte permettant d'acheminer le service jusqu'au domicile de l'utilisateur, les réseaux de collecte, situés en amont de la boucle locale, à l'échelle départementale ou régionale, jouent un rôle déterminant dans la capacité des opérateurs à mettre en œuvre les solutions de desserte.

Ainsi, dans le cadre des réseaux d'initiative publique, il apparaît que l'essentiel des projets conduits par les collectivités intègrent un réseau de collecte en fibre optique qui leur permet :

- ◆ de combiner à la fois des objectifs en matière de couverture du territoire en haut débit et des objectifs visant à un enrichissement de l'offre concurrentielle proposée aux particuliers et aux entreprises ;
- ◆ d'intégrer dans le périmètre du projet de la collectivité la réponse aux besoins des services publics locaux : raccordement direct en fibre optique des établissements publics du territoire, des différents services de la collectivité, etc. ;
- ◆ de traiter les zones d'activité économique, qui bien souvent sont localisées en périphérie des zones les plus denses, mais ne bénéficient pas pour autant systématiquement d'infrastructures et de services de communications électroniques adaptés aux besoins de leurs entreprises ;
- ◆ plus spécifiquement, de traiter plus efficacement la couverture des zones blanches : le traitement des zones blanches suppose de mettre en œuvre de nouvelles solutions d'accès ou de modifier la boucle locale de l'opérateur historique. Dans ce contexte, la présence d'un réseau de collecte a pour effet de rendre ce traitement moins coûteux, voire de le rendre économiquement soutenable pour la collectivité ;
- ◆ d'anticiper les futurs besoins du territoire en matière d'aménagement numérique et notamment la montée en débit.

2.4 La montée en débit dans les territoires

La question de la montée en débit sur les territoires devient aujourd'hui indissociable de celle de la couverture des zones blanches du haut débit. Les utilisateurs souhaitent non seulement disposer du haut débit, mais aussi d'un débit suffisant pour répondre à des besoins croissants d'échanges de données par Internet. Ils souhaitent aussi bénéficier des offres multiservices (Internet, téléphone, télévision, VOD, etc.) qui exigent des débits plus importants. C'est pourquoi, à l'automne 2008, un certain nombre de collectivités ont sollicité l'Autorité pour attirer son attention sur cette problématique et lui demander la mise en œuvre de l'accès à la sous-boucle locale de France Télécom (le sous-répartiteur, situé entre le répartiteur et l'utilisateur).

Partageant la préoccupation de montée en débit sur les territoires, l'Autorité a demandé en février 2009 à France Télécom d'instruire les différentes solutions techniques identifiées pour la mise en œuvre de l'accès à la sous-boucle locale avant l'été 2009. Un dispositif de suivi associant l'ensemble des acteurs (opérateurs, délégataires, collectivités territoriales) a été mis en place. Un processus d'expérimentation technique des différentes solutions a été engagé, ainsi qu'une analyse de leurs implications économiques.

B. L'action des collectivités territoriales

Avec l'adoption de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004¹⁵, les collectivités disposent de pouvoirs étendus dans les télécommunications. Depuis cette date, les compétences des collectivités leur permettent de mettre en place des réseaux actifs, d'exercer une activité d'opérateur et de fournir des services aux clients finals, sous certaines conditions, lorsque l'initiative privée s'avère durablement insuffisante¹⁶.

15 - Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LEN), JO du 22 juin 2004.

16 - Cf. article L.1425-1 du code général des collectivités territoriales, introduit par la loi LEN du 21 juin 2004.

En 2008, dans le cadre de l'action des collectivités dans l'aménagement numérique du territoire, l'ARCEP a :

- ◆ publié un bilan de l'action des collectivités territoriales dans le secteur des télécommunications à l'attention du Parlement et du gouvernement, conformément aux dispositions de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008¹⁷ ;
- ◆ poursuivi ses travaux en concertation avec les acteurs publics et privés au sein du Comité des réseaux d'initiative publique (CRIP), en particulier sur :
 - la couverture des zones blanches du haut débit ;
 - le très haut débit ;
 - le rôle que les collectivités auront à jouer dans le développement des nouveaux réseaux d'accès en fibre optique.

17 - Cf. art. 118
de la loi n° 2008-776
de modernisation
de l'économie (LME)
du 4 août 2008,
JO du 5 août 2008.

1. L'ARCEP a procédé à un bilan de l'intervention des collectivités territoriales pour le Parlement et le gouvernement

18 - *Idem note 17.* La loi de modernisation de l'économie¹⁸ dispose qu'« avant le 31 décembre 2008, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes remet au Parlement et au gouvernement un rapport public présentant un premier bilan des interventions des collectivités territoriales en application de l'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales. Ce bilan précise notamment les impacts de ces interventions en termes de couverture du territoire, de développement de la concurrence, de tarifs, de services offerts, ainsi que les différentes formes juridiques de ces interventions. Il comprend également une analyse des différents moyens susceptibles d'assurer l'accès de tous à l'Internet haut débit et des modalités possibles de financement de cet accès. »

Dans le cadre de cette mission, l'ARCEP a confié une étude au Centre d'économie de la Sorbonne (CNRS) et au cabinet Avisem pour quantifier l'impact de l'intervention des collectivités. Un séminaire spécifique a également été organisé par le Comité des réseaux d'initiative publique (CRIP) le 3 décembre 2008 pour recueillir les avis des collectivités territoriales.

Ce rapport a mis en évidence :

- ◆ que l'impact des réseaux d'initiative publique (RIP) s'est traduit à la fois par une extension du dégroupage et par une meilleure desserte des zones d'activité ;
- ◆ l'intérêt du développement de la concurrence pour améliorer la couverture du territoire ;
- ◆ que les initiatives publiques exercent un effet de levier sur l'investissement privé ;
- ◆ que l'intervention des collectivités s'appuie sur un cadre juridique souple et adapté ;
- ◆ que les collectivités ont bénéficié d'une extension de leurs compétences en matière de télécommunications.

Ce rapport a également souligné l'attention portée par les collectivités à la montée en débit dans les territoires pour les prochaines années.

1.1 L'impact des réseaux d'initiative publique

Sur la base de l'étude approfondie de dix projets d'initiative publique et de deux territoires n'ayant pas mené spécifiquement de projets de RIP, le bilan effectué fait ressortir deux éléments majeurs :

- ◆ près de 40 % des centraux téléphoniques dégroupés à ce jour, représentant 4,6 millions de lignes, l'ont été en s'appuyant sur un réseau d'initiative publique. Sur ce total, 2 millions de lignes n'auraient jamais été dégroupées sans intervention publique. Pour les 2,6 millions de lignes restantes, cette intervention a permis un dégroupage plus rapide que par la seule initiative privée. Les collectivités ont ainsi permis de compenser le handicap lié à la géographie française et contribué à placer la France parmi les toutes premières nations européennes du haut débit avec un taux de couverture du dégroupage proche de 75 % ;
- ◆ plus de 2 000 zones d'activité sont desservies en fibre optique par des réseaux d'initiative publique. Sur ces zones, où les entreprises bénéficient de prix 20 à 50 % moins élevés que les prix habituellement constatés, la pénétration des services à très haut débit par des opérateurs alternatifs est décuplée.

Les réseaux de collectivités destinés à résorber les zones non couvertes par le haut débit (zones blanches) couvrent plus de 80 % de la population concernée de ces territoires. A l'échelle nationale, les collectivités engagées dans de tels programmes représentent près de la moitié de la population en zone blanche.

1.2 Concurrence et couverture vont de pair

La concurrence, même si elle est souvent plus vive dans les zones plus denses, définit une référence économique et technologique qui bénéficie à l'ensemble du territoire. La concurrence incite par ailleurs l'opérateur en place à se différencier par de nouveaux services ou par une couverture plus large.

En renforçant la concurrence, les collectivités contribuent à dynamiser le marché et la couverture des territoires, à la fois au niveau local et national. En pratique, les objectifs de couverture et de concurrence se combinent largement : par exemple, un réseau de collecte en fibre optique peut aussi bien relier des centraux téléphoniques pour favoriser le dégroupage que desservir des sites publics ou des zones d'activité pour apporter le très haut débit ou encore collecter le trafic des réseaux de couverture des zones blanches du haut débit, ce qui diminue d'autant le coût de ces projets.

1.3 Les initiatives publiques exercent un effet de levier sur l'investissement privé

L'intervention des collectivités qui s'est mise en œuvre depuis 2004, majoritairement dans le cadre des délégations de service public, a produit un effet de levier significatif sur l'investissement privé. En moyenne, chaque euro de subvention publique a entraîné plus d'un euro investi par un partenaire privé. L'investissement total est de 1,4 milliard d'€ sur les 56 principaux projets. Au titre des effets induits, on peut citer l'émergence d'opérateurs locaux favorisée par la desserte des zones d'activité ou certains déploiements de réseaux à très haut débit par des opérateurs rendus possibles par la location de fourreaux à des collectivités.

1.4 Un cadre juridique souple et équilibré

Les interventions des collectivités ont pris des formes variées et se sont déroulées dans un paysage technologique et concurrentiel en constante évolution. Le bilan

positif de ces interventions résulte pour une bonne part d'un cadre juridique et de structures efficaces et adaptés à ce contexte.

L'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales offre aux collectivités la souplesse nécessaire pour adapter leurs interventions aux situations locales et aux évolutions technologiques. Le dispositif n'a pas entraîné de redondance notable des investissements publics tout en préservant le principe de libre administration des collectivités territoriales.

La Commission européenne s'est prononcée à plusieurs reprises, autorisant ou interdisant les projets publics locaux à travers l'Europe au regard de leur compatibilité avec le régime des aides d'Etat.

1.5 Les compétences accrues des collectivités territoriales

La conduite d'un projet public est une entreprise importante et s'inscrivant dans la durée, depuis le diagnostic territorial jusqu'à la sélection du partenaire puis son contrôle, et enfin le suivi du projet et son extension éventuelle. Elle suppose une maîtrise de l'environnement technique, juridique et réglementaire ainsi qu'une implication forte de la collectivité dans le montage du projet et un dialogue constant avec le partenaire privé.

Depuis 2004, les collectivités se sont largement dotées des compétences appropriées. Des équipes, souvent dédiées, ont été mises en place. Grâce à l'implication des élus, les projets ont trouvé leur place au sein des différents objectifs d'aménagement portés par les collectivités.

L'implication des acteurs dans le CRIP a permis de réunir trois conditions essentielles à l'efficacité d'une intervention publique locale dans un secteur concurrentiel et innovant : le dialogue entre acteurs publics et privés ; la diffusion des bonnes pratiques mises en œuvre par des collectivités ; la définition d'éléments de référence technico-économique relatifs à l'intervention des collectivités, susceptibles de limiter la dispersion des pratiques locales.

1.6 L'intervention des collectivités contribue à la montée en débit des territoires

Les réseaux utilisés aujourd'hui pour fournir le haut débit sont structurellement limités dans leurs capacités. Pour répondre à la demande croissante des clients en termes de débit, le déploiement de nouveaux réseaux à très haut débit a commencé dans les zones les plus denses. Ces déploiements sont très coûteux et leur extension sur le territoire sera nécessairement progressive. En dehors des zones urbaines, l'enjeu de moyen terme est donc de densifier les réseaux de collecte en fibre optique pour se rapprocher des abonnés. Il s'agit de permettre un accroissement des débits tout en préparant le très haut débit fixe ou mobile.

Ces déploiements pourront se faire en partie en associant initiative publique et investissements privés, notamment dans le prolongement des initiatives existantes. La création d'un fonds participant aux dépenses d'études et d'investissement des collectivités dans les infrastructures et réseaux permettrait d'accélérer cette montée en débit.

2. Les travaux menés en concertation avec les collectivités au sein du Comité des réseaux d'initiative publique (CRIP)

Le CRIP

Le Comité des réseaux d'initiative publique (CRIP) est une structure de travail et d'échange entre les acteurs concernés par l'aménagement numérique du territoire. Mis en place en 2004 par l'ARCEP, le CRIP rassemble les collectivités, les opérateurs, les institutions d'Etat et, d'une manière générale, les acteurs publics concernés. Les travaux du CRIP donnent lieu à des publications : comptes rendus, "points de repères" et guides destinés à tous les publics.

2.1 La couverture des zones blanches du haut débit

En matière de zones blanches du haut débit, l'essentiel des travaux conduits en 2008 s'est concentré sur la question du réaménagement de la boucle locale de France Télécom et notamment sur le fonctionnement de l'offre NRA ZO (pour nœud de raccordement des abonnés dans les "zones d'ombre" de l'ADSL).

La solution NRA ZO est une des solutions techniques pour répondre à la problématique des zones blanches du haut débit. Elle peut être techniquement pertinente : technologie filaire DSL éprouvée, effets induits ne se limitant pas aux lignes inéligibles, etc. Toutefois, les travaux du CRIP ont permis de rappeler que la mise en œuvre de cette solution ne peut s'exonérer des exigences qui s'appliquent aux projets conduits par les collectivités : transparence, non-discrimination, respect des règles de la concurrence et de la commande publique. Dans cette optique, les recommandations suivantes ont été formulées pour la mise en œuvre de la solution NRA ZO :

- ◆ considérer cette solution comme une réponse technique possible au terme d'un appel d'offre technologiquement neutre ;
- ◆ sensibiliser les collectivités au fait que cette solution peut être mise en œuvre par des opérateurs alternatifs et notamment les délégataires des collectivités, ces derniers intervenant souvent à une échelle supracommunale.

Par ailleurs, les discussions au sein du CRIP ont montré que la mise en œuvre de la solution NRA ZO pouvait soulever plusieurs difficultés tant pour les collectivités que pour les opérateurs.

En premier lieu, les collectivités, souvent directement démarchées par France Télécom, peuvent s'engager sur des projets décorrélés des autres projets publics locaux. Un projet limité à l'établissement de NRA ZO supporte cependant des coûts récurrents de collecte élevés, ce qui retarde d'autant le retour sur investissement du projet et peut durablement hypothéquer la dynamique d'extension par laquelle les revenus dégagés sur la première tranche du projet financent la réalisation de la tranche suivante.

En réponse à ce constat, les travaux du CRIP ont permis de rappeler que ce risque économique pouvait être amoindri en retenant une approche plus globale incluant par exemple la desserte des zones d'activité et s'appuyant sur un réseau de collecte. Ainsi un projet ne ciblant que les zones blanches aura des difficultés à s'équilibrer économiquement et nécessitera de fait un subventionnement important et durable des opérateurs partenaires.

En second lieu, les opérateurs alternatifs et notamment les délégataires de réseaux d'initiative publique (RIP) ont également fait état d'une offre de gros qui, de leur point de vue, n'était pas effective. Ils ont rapporté plusieurs difficultés : une transparence insuffisante en matière de délais et de coûts, des critères de faisabilité technique et de volumes de commandes ressentis comme discriminatoires et enfin des contraintes en termes d'accueil des opérateurs tiers (dont France Télécom) jugées excessives.

Sur ces questions, il a été rappelé que le principe d'une offre NRA ZO permettant aux opérateurs alternatifs de répondre aux appels d'offres des collectivités a été intégré à l'offre de référence du dégroupage de France Télécom dès le 11 juin 2007. Cette offre "de gros" devait permettre notamment aux délégataires de RIP de proposer cette solution aux collectivités dans des conditions comparables à celles de France Télécom. Les premiers retours d'expérience des opérateurs ayant commencé à tester cette offre ont fait état de nécessaires évolutions.

Si la nouvelle version de l'offre de gros NRA ZO publiée en septembre 2008 a intégré une partie des évolutions nécessaires identifiées, il est toutefois ressorti des travaux du CRIP que les discussions sur les contraintes supportées par les opérateurs alternatifs devaient néanmoins se poursuivre.

Outre ces travaux sur le fonctionnement de l'offre NRA ZO, le groupe de travail "zones blanches" s'est par ailleurs intéressé aux nouvelles offres satellitaires en matière de haut débit et a également contribué à la conduite d'une étude sur la mise à disposition des points hauts par les collectivités. Achevée en décembre, cette étude a pour objet d'apporter un ensemble de recommandations techniques et juridiques aux collectivités dans le cadre de la construction, de la mise à disposition et du partage de points hauts, notamment dans le contexte de la couverture des zones blanches du haut débit. Les travaux du CRIP ont permis de recenser les attentes des collectivités dans ce domaine et de contribuer ainsi à la définition du cahier des charges de cette étude.

2.2 Les réseaux très haut débit (FTTH)

Dans le domaine des réseaux très haut débit, le groupe de travail "FTTH" s'est réuni à trois reprises en 2008. Il a poursuivi son action visant à préciser les enjeux du positionnement des collectivités territoriales dans le déploiement de la fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH). Ses travaux ont conduit à la publication des *Points de repère sur le déploiement du très haut débit (FTTH – fibre optique jusqu'à l'abonné)* en mai 2008¹⁹.

19 - Disponible sur le site Internet de l'ARCEP : www.arcep.fr.

Ce document fait notamment apparaître que les collectivités peuvent agir dès à présent par effet de levier sur l'investissement des opérateurs à plusieurs niveaux :

- ◆ en agissant comme gestionnaire du domaine public et de leur sous-sol ;
- ◆ en installant et en mettant à disposition des infrastructures de base (génie civil, bâtiments), dans l'objectif de favoriser le déploiement de réseaux ;
- ◆ voire en intervenant dans le déploiement de réseaux, sous réserve de compatibilité avec les règles communautaires relatives aux aides d'Etat.

De manière plus générale, concernant le déploiement des réseaux FTTH, l'année 2008 aura été marquée par l'adoption de la loi de modernisation de l'économie, qui prévoit un dispositif de mutualisation de la partie terminale des réseaux, partie non économiquement duplicable de ces réseaux qui comprend la fibre à l'intérieur des habitations, sans nécessairement s'y limiter.

A ce titre, le groupe de travail "FTTH" apportera en 2009 ses éléments de réflexion sur les modalités de mise en œuvre de la mutualisation de la partie terminale à la lumière des retours d'expériences et des attentes des collectivités territoriales en termes de couverture homogène des poches d'habitat.

Enfin, en 2008, plusieurs collectivités ont confirmé leur intérêt pour le développement du très haut débit résidentiel en entreprenant des procédures d'avenants ou de nouvelles délégations de service public (DSP) afin d'inclure le déploiement de fibre optique jusqu'à l'abonné dans leur projet d'aménagement numérique du territoire. Les travaux du groupe "FTTH" se poursuivront donc en 2009 sur l'ensemble de ces questions.

2.3 Le partage des infrastructures de génie civil des réseaux câblés

Rappels

Le câblo-opérateur est titulaire de nombreux contrats avec les collectivités territoriales pour l'établissement et l'exploitation des réseaux câblés sur leurs territoires. Les travaux menés par l'Autorité avec les acteurs ont permis de dénombrier plus de 500 contrats²⁰ conclus entre les communes et le câblo-opérateur. Certains de ces contrats peuvent être qualifiés de délégations de service public.

La question de la mise en conformité effective de ces conventions a mobilisé les pouvoirs publics au cours de l'année 2007. En effet, la loi du 5 mars 2007, relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur²¹, a complété les dispositions existantes en faveur de cette mise en conformité.

Elle a notamment chargé l'ARCEP d'établir un rapport pour faire des propositions permettant de favoriser la mise en conformité. Ce rapport, publié en juillet 2007²², s'est appuyé sur les éléments apportés par le câblo-opérateur et par les collectivités territoriales concernées au sein du CRIP.

20 - Correspondant à la couverture de 1300 communes françaises.

21 - Loi n° 2007-309 du 5 mars 2007 relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur, JO du 7 mars 2007.

22 - Disponible sur le site de l'ARCEP : www.arcep.fr.

Les travaux menés par l'Autorité ont mis en exergue une pratique conventionnelle qui soulève aujourd'hui des divergences d'interprétation entre les acteurs. C'est particulièrement le cas de la qualification de délégation de service public, eu égard aux conséquences qu'elle entraîne sur la propriété des réseaux. En effet, il ressort du rapport de l'ARCEP que la plupart des conventions peuvent être qualifiées de délégations de service public. Les éléments constitutifs du réseau câblé, notamment les infrastructures de génie civil (fourreaux, chambres de tirage), sont la propriété de la collectivité délégante et appartiennent à son domaine public. Ces infrastructures de génie civil dont peuvent disposer les collectivités constituent un patrimoine essentiel pour l'aménagement numérique de leur territoire. L'Autorité recommande aux collectivités de conserver ce patrimoine et de ne pas déclasser ces infrastructures.

La loi a également doté l'ARCEP d'une compétence de médiation pour favoriser la mise en conformité. Plusieurs communes ont saisi l'Autorité en 2008 dans ce cadre, en particulier pour obtenir des informations sur le réseau présent sur leur territoire. Le câblo-opérateur n'a pas souhaité y donner suite, au motif que ces demandes n'entraient pas, selon l'opérateur, dans le champ de la compétence de médiation dévolue à l'ARCEP.

La loi a enfin prévu que la mise en conformité des conventions câble devait garantir l'utilisation partagée des infrastructures publiques de génie civil des réseaux câblés.

Ce partage des infrastructures n'est pas sans conséquences sur le développement du très haut débit. Il s'agit d'un enjeu important pour les collectivités en ce qu'il permet d'accroître la compétitivité de leurs territoires en favorisant l'implantation des opérateurs. Cette disposition s'applique plus particulièrement aux réseaux câblés établis et/ou exploités dans le cadre de délégations de service public. En juin 2008, l'ARCEP a demandé à Emmanuel Glaser, conseiller d'Etat, de conduire une étude sur les possibilités qui s'offrent aux collectivités pour mettre en œuvre cette disposition²³. Elle montre notamment que les collectivités disposent de pouvoirs importants pour appliquer ce principe d'utilisation partagée.

23 - "Mise en œuvre du principe d'utilisation partagée des infrastructures publiques de génie civil", disponible en annexes.

24 - Loi n° 2008-776 de modernisation de l'économie (LME) du 23 juillet 2008, JO du 5 août 2008.

Avec l'adoption de la loi de modernisation de l'économie en 2008²⁴, le Parlement a prévu un dispositif opérationnel à l'initiative des collectivités territoriales et de leurs groupements afin de mettre en œuvre le principe d'utilisation partagée des infrastructures publiques de génie civil du câble. Après décision d'ouverture de ses fourreaux par la commune, l'opérateur devra faire droit aux demandes raisonnables d'accès des opérateurs tiers aux fourreaux qu'il exploite. En cas de refus du câblo-opérateur, la commune pourra prendre la pleine jouissance des fourreaux moyennant indemnisation tout en laissant un droit d'occupation à un tarif raisonnable au câblo-opérateur. L'ARCEP pourra être saisie de tout différend portant sur les conditions techniques et financières de cette utilisation partagée.

4

Partie

CHAPITRE 4

La régulation concurrentielle des marchés des communications électroniques

A. Les analyses de marchés réalisées en 2008

En 2008, l'Autorité avait achevé l'analyse des 18 marchés de la recommandation de la Commission européenne du 11 juillet 2003 et lancé trois nouveaux cycles d'analyses pour 2008-2010 (correspondant à trois marchés de la nouvelle recommandation de la Commission du 17 décembre 2007). Elle a également mené l'analyse du marché de la terminaison d'appel SMS, qui ne figure pas dans la recommandation.

Les marchés définis par la nouvelle recommandation européenne

Comme l'avait prévu la directive "cadre"¹, la Commission européenne a adopté une nouvelle recommandation sur les marchés pertinents, entrée en vigueur le 17 décembre 2007. Il s'agit d'une version allégée de la recommandation du 13 juillet 2003. Elle a été élaborée en se fondant sur l'évolution de la situation concurrentielle sur les marchés des télécommunications dans l'Union européenne.

Sur les 18 marchés listés dans la recommandation de 2003, sept demeurent susceptibles de faire l'objet d'une analyse de la part des ARN en vue d'une régulation *ex ante* :

- 1- le marché de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle (combine les anciens marchés 1 et 2);

1 - La directive "cadre" prévoit que la Commission européenne réexamine régulièrement la liste des marchés de produits et de services susceptibles d'être régulés "ex ante" dans le secteur des communications électroniques.

- 2- le marché du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée (ancien 8) ;
- 3- le marché de la terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée (ancien 9) ;
- 4- le marché d'accès de gros aux infrastructures (physiques) de réseaux (y compris le dégroupage total ou partiel) pour la fourniture de services à large bande et/ou de services vocaux en position déterminée (ancien 11 élargi) ;
- 5- le marché de la fourniture en gros d'accès à large bande ou *bitstream* (ancien 12) ;
- 6- le marché de la fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées (ancien 13) ;
- 7- le marché de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels (ancien 16).

En 2008, l'Autorité a lancé un deuxième cycle d'analyses de marchés portant sur :

- ◆ le haut et le très haut débit pour la période 2008-2010 ;
- ◆ la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels en métropole et en outre-mer pour la période 2008-2010 ;
- ◆ les marchés de gros de la téléphonie fixe (interconnexion et accès)².

2 - Décision de l'ARCEP
n° 08-0896
du 29 juillet 2008.

3 - Décision de l'ARCEP
n° 08-0896
du 29 juillet 2008.

L'Autorité a également poursuivi l'allègement de la régulation imposée à France Télécom sur les marchés de détail des communications résidentielles et a conclu que le marché du transit n'était plus pertinent pour une régulation *ex ante*³.

Un outil de régulation adapté

La loi du 9 juillet 2004, qui a transposé les directives du "paquet télécom" adoptées en 2002, a fait évoluer les méthodes et les concepts de la régulation dans le sens du droit commun de la concurrence.

Il appartient ainsi au régulateur de délimiter un marché et de vérifier s'il est pertinent pour une régulation sectorielle, de repérer le ou les acteurs puissants sur ce marché et de le démontrer. Pour ce faire, l'ARCEP procède à une analyse détaillée du marché comprenant successivement une consultation publique, le recueil de l'avis de l'Autorité de la concurrence, puis une notification à la Commission européenne. Celle-ci dispose d'un pouvoir de veto sur la définition du marché, s'il n'appartient pas à la liste qu'elle a prédéfinie, ainsi que sur la désignation des opérateurs puissants, notamment en vue d'une harmonisation européenne. En outre, le régulateur doit, dans le cadre de son analyse de marché, spécifier les remèdes, c'est-à-dire les obligations imposées aux acteurs puissants, qu'il envisage d'appliquer. Pour ce faire, il doit choisir parmi la liste établie dans la loi⁴ les obligations qui sont le plus appropriées aux problèmes de concurrence constatés sur le marché analysé et veiller à ce qu'elles soient proportionnées aux objectifs de régulation.

4 - Cf. article L.38 du CPCE.

Cette logique entraîne un recentrage de la régulation sur les marchés de gros. L'Autorité de régulation dispose de pouvoirs lui permettant de développer de nouveaux outils de régulation sur les marchés de gros. Une fois ces outils en place, s'il s'avère qu'ils fonctionnent correctement, la régulation des marchés de détail devient moins justifiée et s'allège, voire disparaît. Ainsi la régulation évolue : si la

concurrence s'accroît, la liste des remèdes s'allège. Si le marché devient pleinement concurrentiel, la régulation sectorielle disparaît et passe le relais au droit commun de la concurrence dont l'application relève de l'Autorité de la concurrence. Il est donc normal que la régulation imposée à un marché particulier varie dans le temps et l'espace selon l'appréciation des autorités de régulation nationales.

Le cadre mis en place en 2004 est flexible et permet au régulateur d'adapter la régulation aux conditions effectives de concurrence sur un marché donné, et, le cas échéant, de la lever. La Commission a confirmé la pertinence de ce cadre en adoptant fin 2007 une nouvelle recommandation qui liste les marchés devant faire l'objet d'une analyse. Cette nouvelle liste a été allégée en tenant compte des évolutions de la concurrence sur chacun des marchés identifiés en 2003.

1. Les nouveaux cycles d'analyse de marchés

1.1 Le haut et très haut débit

1.1.1 Rappels

Le premier cycle d'analyse des marchés avait conduit l'Autorité à mettre en place un dispositif de régulation du haut débit jusqu'au 1^{er} mai 2008.

Fin 2007, l'Autorité a donc lancé un nouveau cycle d'analyse portant à la fois sur le haut débit et le très haut débit pour la période 2008-2011. La principale évolution proposée étant la mise en place d'une régulation du génie civil de France Télécom, qui constitue pour les opérateurs alternatifs une infrastructure essentielle au déploiement d'une boucle locale en fibre optique permettant de fournir du très haut débit aux clients finals.

Concernant le haut débit, l'Autorité a proposé de reconduire globalement le dispositif existant, en l'adaptant pour tenir compte des évolutions passées et à venir sur le marché : enrichissement des offres de détail (avec des services audiovisuels notamment), meilleure qualité de service exigée par le consommateur, extension des réseaux de collecte, migration vers l'Ethernet.

Dans sa consultation publique de décembre 2007, l'Autorité a ainsi proposé que l'analyse porte sur le marché de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques et le marché de gros des offres activées, dans le cadre de la nouvelle recommandation de la Commission européenne du 17 décembre 2007 (respectivement marchés 4 et 5).

S'agissant du très haut débit, l'Autorité a indiqué qu'elle estimait souhaitable un dispositif assurant la mutualisation de la partie terminale. Il s'appliquerait à tous les opérateurs (régulation symétrique) et non aux seuls opérateurs puissants. Cette obligation de mutualisation a été fixée par la loi de modernisation de l'économie⁵ à travers la création d'un nouvel article⁶ du CPCE.

1.1.2 Deux nouvelles décisions d'analyses des marchés

L'Autorité a adopté deux décisions d'analyses des marchés du haut débit et du très haut débit⁷ le 24 juillet 2008.

Ces décisions couvrant la période 2008-2011 portent sur les deux marchés du haut débit retenus par la Commission européenne dans sa nouvelle recommandation sur les marchés pertinents du 17 décembre 2007 : le marché de gros des offres d'accès

5 - Loi n° 2008-776
du 4 août 2008,
JO du 5 août 2008.

6 - Art. L 34-8-3 du CPCE.

7 - Décisions de l'ARCEP
n° 08-0835 et n° 08-0836
du 24 juillet 2008.

aux infrastructures physiques (marché 4) incluant notamment le dégroupage et l'accès aux infrastructures de génie civil, et le marché de gros des offres activées (marché 5) qui inclut notamment les offres haut débit activées sur DSL dites offres *bitstream*.

En matière de très haut débit, France Télécom s'est vu imposer, en tant qu'opérateur puissant, une obligation d'accès à ses fourreaux et à ses chambres de génie civil, dans des conditions transparentes, non discriminatoires et à un tarif orienté vers les coûts. France Télécom a publié son offre de référence le 15 septembre 2008, validant les avancées opérationnelles discutées dans un cadre multilatéral sur la base des expérimentations.

En application de ces nouvelles décisions d'analyses des marchés, de nouvelles offres ont été publiées le 15 septembre 2008 sur le site Internet de France Télécom :

- ◆ offre de référence d'accès à la boucle locale de France Télécom ;
- ◆ offre de référence d'accès et collecte DSL ;
- ◆ offre de référence d'accès aux installations de génie civil de France Télécom pour les réseaux FTTx ;
- ◆ offre de France Télécom pour la résorption des zones rurales inéligibles au haut débit ;
- ◆ offre de lien fibre optique NRA-NRA et NRA-POP de France Télécom.

1.2 La terminaison d'appel vocal mobile

Tout opérateur offrant un service téléphonique doit permettre à ses clients de joindre l'ensemble des numéros mobiles français. Pour cela, les opérateurs doivent acheter une prestation de "terminaison d'appel" à chaque opérateur mobile dans des conditions qui sont, en l'absence de régulation, décidées unilatéralement par cet opérateur mobile. La terminaison d'appel vocal mobile constitue donc un goulot d'étranglement structurel.

8 - *Décision n° 07-0810 de l'ARCEP du 4 octobre 2007.*

Cette puissance de marché avait conduit l'Autorité à mener une politique volontariste de baisse des niveaux de terminaison d'appel. Dans sa décision du 4 octobre 2007⁸, elle a imposé aux trois opérateurs mobiles métropolitains, entre autres obligations, un encadrement des tarifs qu'ils peuvent facturer sur le marché de gros au titre de ces prestations de terminaison d'appel, selon le principe d'orientation vers les coûts. L'ARCEP avait fixé dans cette décision les plafonds que les tarifs de terminaison d'appel vocal mobile des opérateurs ne devaient pas excéder jusqu'au 30 juin 2009, soit pour la moitié du deuxième cycle d'analyse du marché de la terminaison d'appel vocal mobile débuté en 2008 et qui se termine fin 2010.

9 - *Décision n° 08-1176 de l'ARCEP du 2 décembre 2008.*

Par sa décision du 2 décembre 2008⁹, l'Autorité a fixé l'encadrement tarifaire que devront respecter les trois opérateurs pour la période allant du 1^{er} juillet 2009 au 31 décembre 2010.

Les plafonds tarifaires imposés par l'ARCEP depuis 2005 (en c€/min HT)

	2005	2006	2007	2008 - mi-2009	mi-2009 - mi-2010	mi-2010 - fin 2010
Orange / SFR	12,50	9,50	7,50	6,50	4,50	3,00
Bouygues Télécom	14,79	11,24	9,24	8,50	6,00	4,00

Source : ARCEP, plafonds tarifaires imposés au cours des deux exercices d'analyse de marché.

L'Autorité avait souhaité cette division du cycle en deux périodes pour permettre l'avancée des travaux d'harmonisation des principes de régulation de la terminaison d'appel sur le plan européen.

Ces travaux se sont poursuivis en 2008 avec l'adoption d'une position commune du Groupe des régulateurs européens (GRE) et les travaux de la Commission sur un projet de recommandation sur la régulation des terminaisons d'appel fixe et mobile, adoptée le 7 mai 2009.

1.2.1 L'orientation des tarifs vers les coûts incrémentaux de long terme

Au regard du développement actuel des marchés – maturité des réseaux téléphoniques mobiles, convergence et concurrence croissantes avec les réseaux fixes, fort développement des offres d'abondance (forfaits et offres illimitées), tendance forte à la différenciation des tarifs d'appels mobile en fonction du réseau de destination (appels *on net* qui transitent sur un seul réseau et *off net*, qui transitent sur deux réseaux distincts) – et suite à sa consultation publique de septembre 2008, l'Autorité a fait évoluer la régulation vers une référence aux coûts incrémentaux de long terme¹⁰, de manière à ce que le signal économique ainsi établi pour les marchés soit plus adapté et efficace.

¹⁰ - Voir D.1.1.2 de ce chapitre.

En effet, l'Autorité estime que le niveau optimal à moyen terme de tarification de la terminaison d'appel est un niveau qui reflète les coûts incrémentaux. Par construction, la logique des coûts incrémentaux permet aux opérateurs de recouvrer, via le tarif de terminaison d'appel, les coûts induits par ce service. Ainsi, la structure tarifaire des offres devrait mieux refléter la structure de coût de l'industrie au bénéfice des consommateurs et permettre le développement d'une concurrence saine et loyale entre les opérateurs mobiles, mais aussi entre les opérateurs mobiles et fixes.

1.2.2 Une mise en œuvre progressive

Compte tenu du caractère structurant pour le secteur des tarifs de terminaison d'appel vocal mobile et des contraintes associées à la modification des offres de détail, une période de transition a été jugée nécessaire afin de laisser au marché le temps de s'adapter.

Ainsi, les opérateurs ont fait valoir qu'une évolution trop rapide des prix de gros pourrait déstabiliser le marché de façon inefficace, créant par exemple des opportunités de contournement ou déstabilisant l'équilibre de certaines offres.

Par conséquent, l'Autorité a estimé que si les coûts incrémentaux peuvent constituer une référence adaptée de coûts pertinents, il convient d'atteindre ce niveau de coût au terme d'une période de transition de plusieurs années. Cette période de transition a justifié le maintien d'une asymétrie des tarifs pour Bouygues Télécom, en raison de la conjugaison des déséquilibres de trafic *off net* entre Bouygues Télécom et ses concurrents et de l'écart entre les tarifs de terminaison d'appel et les coûts sous-jacents.

Dans ces circonstances, l'Autorité a poursuivi sa politique de baisse progressive et pragmatique du prix des terminaisons d'appel mobile, en imposant une baisse des tarifs :

- ◆ à partir du 1^{er} juillet 2009, de 6,5 à 4,5 c€ la minute pour Orange France et SFR et de 8,5 à 6 c€ la minute pour Bouygues Télécom ;
- ◆ à partir du 1^{er} juillet 2010, le tarif passant de 4,5 à 3 c€ la minute pour Orange France et SFR et de 6 à 4 c€ la minute pour Bouygues Télécom.

Ces niveaux sont à comparer aux estimations correspondantes des coûts d'un opérateur efficace compris en 2008 entre 1 et 2 c€ suivant la méthode des coûts incrémentaux, et entre 2,4 et 2,9 c€ suivant l'ancienne méthode des coûts complets.

1.3 La téléphonie fixe

1.3.1 Rappels

Durant le premier cycle d'analyse des marchés, initié en 2005, l'Autorité a régulé l'ensemble des marchés de la téléphonie fixe.

France Télécom a notamment été contraint de proposer à ses concurrents des offres de sélection du transporteur puis de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST).

Ces interventions au niveau des marchés de l'interconnexion et de l'accès ont par ailleurs été complétées par des remèdes appliqués directement sur les marchés de détail de l'accès et des communications, telles l'interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction, l'obligation de non-discrimination et l'obligation de communication préalable des offres de détail de France Télécom.

L'Autorité a décidé d'imposer ces différents remèdes au vu de la situation existant en 2005 et prospective sur les marchés de la téléphonie fixe. Mais le fonctionnement et la structure concurrentielle de ces marchés ont beaucoup évolué, et en 2007 l'Autorité a décidé un allègement de la régulation des marchés du transit et parallèlement des marchés de détail.

1.3.2 La nouvelle analyse des marchés en 2008

Après avoir lancé une vague d'analyses sectorielles en 2007 et soumis différentes consultations publiques au 1^{er} semestre 2008 parmi lesquelles un bilan sur la régulation "asymétrique" appliquée depuis 2005, l'Autorité a adopté une nouvelle décision d'analyse des marchés de la téléphonie fixe en juillet 2008¹¹.

¹¹ - Décision de l'ARCEP
n°08-0896
du 29 juillet 2008.

Dans sa nouvelle analyse des marchés de la téléphonie fixe, l'Autorité estime que la sélection du transporteur, la VGAST, le dégroupage, le *bitstream* ou encore les offres de services de capacité constituent un ensemble de solutions fonctionnelles permettant aux opérateurs d'être en mesure de participer au jeu concurrentiel sans régulation *ex ante* et, dans le cas où ils seraient victimes de pratiques anticoncurrentielles, de défendre leurs intérêts au titre du droit commun de la concurrence.

Compte tenu des transformations des marchés de la téléphonie fixe, elle a ainsi estimé que le maintien de la régulation des marchés de détail n'était plus justifié et a conclu le processus de dérégulation des marchés de détail qu'elle avait engagé durant le premier cycle d'analyse des marchés. L'Autorité continuera néanmoins de porter une attention particulière à la qualité de service associée à chaque offre de gros de France Télécom.

La régulation asymétrique se concentrera donc désormais sur les marchés de l'interconnexion et de l'accès, et plus précisément sur les marchés de la terminaison d'appel et du départ d'appel qui constituent des goulots d'étranglement durables.

L'Autorité a ainsi estimé que les marchés du transit intraterritorial et interterritoires n'étaient plus pertinents pour une régulation sectorielle *ex ante*.

Les prestations de l'accès au réseau téléphonique, du départ d'appel et de la terminaison d'appel sont en revanche essentielles au développement de la concurrence et nécessitent un maintien durable de la régulation sectorielle. Dans sa décision du 29 juillet 2008, l'Autorité a notamment imposé à France Télécom et aux opérateurs alternatifs des obligations respectivement d'orientation vers les coûts et de non-excessivité s'agissant des tarifs et des prestations de terminaison d'appel. L'ARCEP a par ailleurs précisé les modalités d'encadrements tarifaires pluriannuels pour, d'une part, respecter l'obligation de reflet des coûts et, d'autre part, disposer d'une référence pour une tarification non excessive.

Au titre de l'obligation d'orientation vers les coûts, les tarifs récurrents des prestations de terminaison d'appel de France Télécom sont soumis à un encadrement tarifaire pluriannuel, tel que :

- ◆ à compter du 1^{er} octobre 2008, le prix moyen par minute d'une terminaison d'appel fixe n'excède pas 0,45 c€/par minute ;
- ◆ à compter du 1^{er} octobre 2009, le prix moyen par minute d'une terminaison d'appel fixe n'excède pas 0,425 c€/par minute ;
- ◆ à compter du 1^{er} octobre 2010, le prix moyen par minute d'une terminaison d'appel fixe n'excède pas 0,4 c€/par minute.

Concernant l'interdiction de pratiquer des tarifs excessifs qui s'impose aux opérateurs alternatifs, l'Autorité considère comme "non excessifs" pour la terminaison des opérateurs de réseaux fixes autres que France Télécom les tarifs indicatifs suivants :

- ◆ à compter du 1^{er} octobre 2008, un prix moyen par minute d'une terminaison d'appel fixe inférieur à 0,9 c€/par minute ;
- ◆ à compter du 1^{er} octobre 2009, le prix moyen par minute d'une terminaison d'appel fixe inférieur à 0,7 c€/par minute ;
- ◆ à compter du 1^{er} octobre 2010, le prix moyen par minute d'une terminaison d'appel fixe inférieur à 0,5 c€/par minute.

B. Les marchés du haut débit

1. Le marché de détail

Le marché de détail du haut débit n'est pas régulé mais son dynamisme est lié aux effets de la régulation sur le marché de gros et notamment à la mise en œuvre du dégroupage par l'ARCEP depuis 2002.

En 2008, le marché de détail du haut débit reste dynamique avec un parc en croissance de 14 % sur l'année (+ 2,175 millions d'abonnés). Au 31 décembre 2008, la France comptait environ 17,725 millions d'accès haut débit, dont 16,825 millions par DSL et près de 900 000 par câble. La technologie DSL reste ainsi prépondérante avec 95 % des accès haut débit.

Le succès du DSL s'explique par un taux de couverture du territoire important – plus de 98 % de la population fin 2008, contre environ 40 % pour le câble – et par le fort dynamisme lié au développement de la concurrence sur le DSL, grâce au dégroupage de la boucle locale. La situation concurrentielle prévalant sur ce marché découle de la régulation sur les marchés de gros amont du haut débit, en particulier sur les marchés de gros du dégroupage et des offres d'accès large bande livrées au niveau régional, dites offres *bitstream*.

1.1 La consolidation du secteur

La typologie des acteurs présents dans la chaîne de valeur du haut débit a évolué au cours des dernières années.

Depuis 2005, le secteur de l'Internet haut débit fait l'objet d'un important mouvement de consolidation, caractérisé par des rachats et des fusions-acquisitions entre opérateurs concurrents de France Télécom¹².

12 - Après le rapprochement de Tiscali et de Telecom Italia France, puis celui de Neuf Télécom et de Cegetel en 2005, ce mouvement de concentration s'est poursuivi en 2006, Neuf Cegetel ayant fait l'acquisition de l'activité "Accès Internet" d'AOL France et de Club Internet (T-Online France), et en 2007, où Completel a été racheté par Altice, en vue d'un rapprochement avec les activités de Numericable dont il est actionnaire.

Cette tendance s'est confirmée en 2008 avec l'acquisition d'Alice par Iliad (Free). Par ailleurs, SFR a absorbé Neuf Cegetel et l'ensemble des offres résidentielles haut débit du groupe, Neuf Cegetel, SFR et Tele2 France sont désormais commercialisées sous la marque unique SFR.

Le secteur du câble a connu un phénomène analogue. Depuis juillet 2006, la holding Ypso (détenue par Cinven, Altice et Carlyle) concentre sous la marque Numericable la quasi-intégralité des réseaux câblés en France (ex-UPC, ex-Noos, ex-France Télécom câble, ex-NC Numericable).

Parallèlement, les opérateurs mobiles ont poursuivi leur entrée sur le marché du haut débit. L'accord de la Commission européenne au rachat des activités de téléphonie fixe et d'accès à Internet de Tele2 France par SFR a permis à l'opérateur mobile de proposer des offres de convergence. Par ailleurs, Bouygues Télécom a négocié avec Neuf Cegetel le rachat d'une partie des infrastructures de T-Online France, assorti d'une offre de gros commerciale. Le troisième opérateur mobile français a ainsi lancé la commercialisation d'offres de convergence fixe-mobile grand public en octobre 2008, avec pour la première fois des forfaits d'appels fixe vers mobile inclus dans le forfait de communications téléphoniques associé à l'abonnement haut débit.

1.2 Le succès des offres multiservices

1.2.1 Des offres qui se développent

Depuis quelques années, les offres multiservices (ou *triple play*) sont devenues le standard du marché de l'Internet haut débit. Les FAI proposent quasi systématiquement un bouquet de services incluant :

- ◆ l'accès à Internet au meilleur débit disponible, notamment grâce à l'ADSL2+ (25 Mb/s) ;
- ◆ la téléphonie sur large bande (VoIP), permettant au client de s'affranchir de l'abonnement téléphonique auprès de France Télécom et d'avoir accès gratuitement à plus de 80 destinations internationales ;
- ◆ l'accès à des services audiovisuels (chaînes de télévision et vidéo à la demande - VoD).

Aujourd'hui, environ 50 % des foyers français peuvent accéder à des services audiovisuels par le haut débit, essentiellement via une connexion ADSL. La longueur de la paire de cuivre permet à deux tiers des foyers de recevoir la télévision par ADSL, mais l'offre reste limitée aux zones dégroupées.

Les services audiovisuels proposés par les FAI incluent généralement :

- ◆ l'accès à un bouquet "de base" distribué par le FAI et regroupant plusieurs dizaines de chaînes. Il est généralement inclus sans surcoût dans l'abonnement mensuel de l'abonné ;
- ◆ l'accès à des chaînes optionnelles payantes (à l'unité ou en "package"), distribuées directement par le FAI ;
- ◆ l'accès à un ou plusieurs bouquets de télévision payante distribués par des tiers (par exemple Canal+ ou AB) ;
- ◆ des offres de vidéo à la demande (VoD).

Pour chacun de ces services audiovisuels, les FAI proposent à leurs clients des programmes en haute définition, c'est-à-dire avec une qualité trois à quatre fois supérieure à celle du DVD. En outre, certains FAI offrent à leurs clients la possibilité de regarder certaines chaînes sur leur écran d'ordinateur en plus de leur écran de télévision (service "multiposte").

Depuis 2007, de nouveaux services sont venus compléter ces offres *triple play* :

- ◆ les services de téléchargement légal illimité de fichiers musicaux, comme l'offre de Neuf Cegetel qui s'est associé à Universal pour proposer un catalogue de titres, ou celle d'Alice en partenariat avec EMI ;
- ◆ les premières offres de convergence fixe-mobile, associant généralement un abonnement mobile et un abonnement haut débit comme par exemple les offres "Unik" d'Orange, "Twin" de Neuf Cegetel ou encore "Home Zone" de SFR ;
- ◆ d'autres opérateurs – Free, Numericable et Bouygues Télécom – ont également annoncé leur intention de proposer de telles offres.

1.2.2 Un intérêt croissant pour les contenus par ADSL

Le nombre d'abonnements à un service de télévision par ADSL poursuit sa progression. Ce moyen de diffusion est aujourd'hui le principal vecteur de croissance de la télévision payante et la possibilité de disposer d'une offre haut débit incluant une offre de TV par ADSL constitue un critère d'achat important pour les abonnés éligibles.

Dans ce contexte, France Télécom a lancé une offre de télévision par satellite lui permettant d'offrir une offre *triple play* sur l'ensemble du territoire, la télévision étant diffusée soit par le réseau haut débit DSL, soit par satellite.

Abonnements à un service de télévision sur DSL



Source : ARCEP.

En outre, la vidéo à la demande s'est significativement développée avec la possibilité de regarder des programmes directement sur la télévision via une "box".

Néanmoins, les relations entre les opérateurs, les distributeurs et les détenteurs de droits sont perfectibles :

- ◆ des chaînes thématiques à forte audience ne sont pas accessibles dans les offres distribuées en propre par les opérateurs DSL ;
- ◆ le revenu moyen par abonné (ARPU) lié aux contenus est inférieur à 3 € par mois pour les opérateurs DSL alors que la dépense totale des ménages en services multimédias est dix fois supérieure (30 € par mois en moyenne pour un abonnement *triple play*) ;
- ◆ les catalogues de VoD des FAI sont limités à quelques centaines de titres, souvent proposés à des tarifs supérieurs à ceux d'une location de DVD.

Une évolution des modèles actuels de relations entre éditeurs de contenus et opérateurs de réseaux paraît nécessaire pour favoriser le développement du très haut débit, au bénéfice de tous les acteurs et en particulier des consommateurs.

2. La régulation des marchés de gros du haut débit

En France, la régulation du haut débit se concentre uniquement sur les marchés de gros ; le marché de détail – suffisamment concurrentiel, notamment dans les zones denses – n'est pas régulé.

2.1 Les offres de gros du haut débit

France Télécom propose aux opérateurs et fournisseurs d'accès alternatifs plusieurs offres de gros à base de technologie xDSL pour leur permettre d'accéder à son réseau et de proposer alors leurs propres offres.

Les opérateurs alternatifs peuvent ainsi :

- ◆ bénéficier d'un accès direct à la boucle locale : c'est le dégroupage ;
- ◆ souscrire à une offre de gros haut débit activée et livrée au niveau infranational (soit régional, soit départemental) : c'est le *bitstream* ;

- ◆ souscrire à une offre de gros haut débit activée et livrée au niveau national, assurant la livraison du trafic en un point unique du territoire.

2.2 Le dégroupage de la boucle locale

Le dégroupage est une offre de gros de France Télécom permettant aux opérateurs alternatifs d'avoir un accès direct à la paire de cuivre. Ils doivent pour cela avoir installé au préalable leurs propres équipements au niveau des répartiteurs de France Télécom. L'usage du réseau local de l'opérateur historique est naturellement rémunéré par l'opérateur utilisateur.

Il existe deux types de dégroupage :

- ◆ le dégroupage "total", ou accès totalement dégroupé à la boucle locale, consiste en la mise à disposition de l'intégralité des bandes de fréquences de la paire de cuivre. L'utilisateur final n'est alors plus relié au réseau de France Télécom, mais à celui de l'opérateur nouvel entrant ;
- ◆ le dégroupage "partiel", ou accès partiellement dégroupé à la boucle locale, consiste en la mise à disposition de l'opérateur tiers de la bande de fréquence "haute" de la paire de cuivre, sur laquelle il peut alors construire, par exemple, un service ADSL. La bande de fréquence basse (celle utilisée traditionnellement pour le téléphone) reste gérée par France Télécom, qui continue de fournir le service téléphonique à son abonné, sans aucun changement induit par le dégroupage sur ce service.

2.3 Les offres bitstream livrées au niveau infranational

Les offres *bitstream* peuvent être livrées en mode ATM, IP ou Ethernet. Elles permettent aux opérateurs alternatifs de collecter du trafic Internet en différents points régionaux du réseau de France Télécom (17 points en IP et Ethernet et de 40 à 95 points en ATM) et d'utiliser leurs propres infrastructures de transport en complément.

Les opérateurs alternatifs peuvent avoir recours aux offres *bitstream* pour offrir leurs prestations aux abonnés qui dépendent de répartiteurs ouverts au DSL par France Télécom. En pratique, cela signifie que la couverture de ces offres est exactement identique à la couverture des offres DSL de France Télécom sur le marché de détail (plus de 98 % de la population depuis le deuxième semestre 2006, date à laquelle France Télécom a fini l'équipement en DSL de l'ensemble de ses répartiteurs).

Bien que d'autres opérateurs alternatifs proposent, à partir du dégroupage, des offres concurrentes aux offres de gros *bitstream* de France Télécom, seul France Télécom est régulé sur ce marché en tant qu'opérateur y exerçant une influence significative.

Sur le plan réglementaire, la régulation s'applique selon les modalités proches de celles du dégroupage, avec notamment l'obligation pour France Télécom de publier une offre de référence.

Les offres *bitstream* proposées par France Télécom sont segmentées en :

- ◆ une offre d'accès grand public permettant la connexion d'un utilisateur disposant d'un abonnement téléphonique RTC à un DSLAM de France Télécom au moyen des technologies DSL, appelée "DSL Access" ;
- ◆ une offre d'accès grand public permettant la connexion d'un utilisateur ne disposant pas d'un abonnement téléphonique RTC à un DSLAM de France

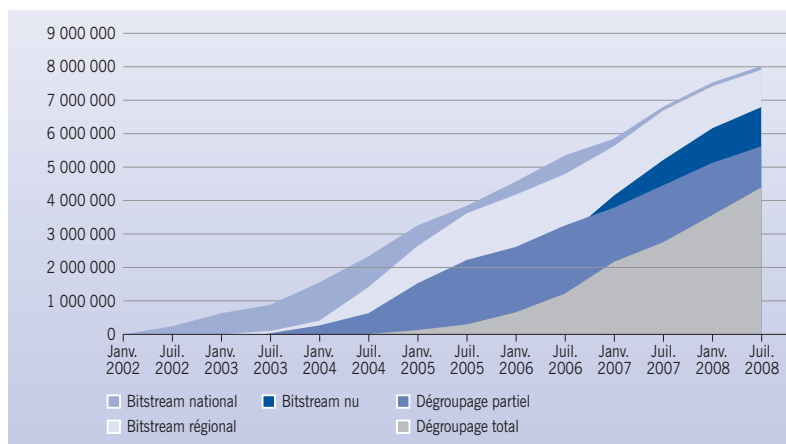
Télécom au moyen des technologies DSL, appelée "DSL Access Only" (cette offre est disponible sur le marché de gros depuis le 17 juillet 2006);

- ◆ une offre de collecte grand public permettant à l'opérateur client de prendre livraison des flux haut débit en mode ATM ou Ethernet à un niveau régional, appelée "DSL Collect ATM", et une offre de collecte grand public permettant à l'opérateur client de prendre livraison des flux haut débit à un niveau régional en mode IP, appelée "DSL Collect IP";
- ◆ une offre d'accès et de collecte destinée au marché professionnel, permettant de prendre livraison des flux haut débit en mode ATM à un niveau régional, appelée "DSL Entreprises". Cette offre utilisée par les opérateurs pour servir le marché professionnel permet aux opérateurs de proposer à leurs clients des débits garantis et symétriques, grâce à la technologie SDSL.

2.4 L'état des lieux des offres de gros

Depuis plus de deux ans, le dégroupage total porte la majeure partie de la croissance du parc total des offres de gros achetées à France Télécom, relayé dorénavant par l'ADSL nu dans les zones non dégroupées.

Evolution des parcs des offres de gros achetées à France Télécom



Source : ARCEP.

Ces résultats révèlent la propension croissante des ménages à choisir un seul opérateur pour l'ensemble de leurs services fixes (y compris l'abonnement téléphonique). Avec la disponibilité des offres de gros en construction de ligne, cela est désormais possible pour le consommateur dès qu'il emménage dans un nouveau logement.

2.4.1 L'enjeu de l'extension géographique du dégroupage

Au 31 décembre 2008, les 12 915 répartiteurs (NRA) en France étaient équipés en DSL par France Télécom : 100 % des lignes téléphoniques sont désormais reliées au réseau haut débit de l'opérateur. Mais certaines lignes ne peuvent pas supporter des services haut débit DSL parce que leur trop grande longueur cause un affaiblissement du signal. Aujourd'hui, le taux de couverture effective des offres haut débit de France Télécom est légèrement supérieur à 98 %.

Pour prolonger l'extension géographique du haut débit, France Télécom crée de nouveaux répartiteurs :

- ◆ des NRA-HD (pour NRA haut débit) permettant d'offrir des débits plus élevés, notamment dans les quartiers d'habitation et dans les zones d'activité excentrés ;
- ◆ des NRA-ZO (pour NRA zone d'ombre) permettant de couvrir les zones blanches du haut débit DSL, en rapprochant les équipements DSL des clients finals¹³.

¹³ - Voir infra 2.5.2.

Fin 2008, 3 877 répartiteurs étaient dégroupés, permettant aux opérateurs alternatifs de pouvoir raccorder plus de 75 % de la population. Sur l'année, 921 répartiteurs ont été dégroupés, correspondant à la couverture de 1,9 million de ménages et d'entreprises.

L'extension géographique du dégroupage constitue depuis plusieurs années un axe important de développement de la concurrence. Cette extension a été favorisée par l'intervention des collectivités territoriales, au travers de leurs réseaux de collecte d'initiative publique, ainsi que par l'offre de liaison en fibre optique (LFO) de France Télécom.

2.4.2 L'impact du dégroupage sur le développement du haut débit

Dans le compte rendu des travaux du Comité des réseaux d'initiative publique (CRIP)¹⁴, publié en mars 2007, l'Autorité a présenté une analyse de l'impact du dégroupage sur le taux de pénétration du haut débit. Il s'agit d'une approche économétrique, consistant à mesurer la corrélation entre dégroupage et taux de pénétration dans la zone concernée, puis à apporter des corrections selon différentes variables (par exemple, le revenu net imposable moyen des foyers raccordés, la présence de voies navigables, etc.).

¹⁴ - Voir en annexes le compte rendu de l'intervention des collectivités locales dans les communications électroniques.

Cette analyse a mis en évidence que le dégroupage a directement contribué à la progression du taux de pénétration du haut débit en France, montrant ainsi que la concurrence exerce un effet de levier sur l'investissement et le développement du marché.

2.4.3 L'«ADSL nu» pour compléter le dégroupage total

Deux offres de gros de France Télécom permettent désormais aux opérateurs alternatifs de proposer à leurs clients de s'affranchir de l'abonnement au réseau téléphonique commuté traditionnel :

- ◆ le dégroupage total dans les zones dégroupées par France Télécom ;
- ◆ l'offre DSL «Access Only», dite «ADSL nu», qui est disponible dans les zones non dégroupées depuis le second semestre 2006.

Ces offres portent aujourd'hui la croissance du marché et se substituent progressivement aux offres de gros qui nécessitent le maintien d'un abonnement téléphonique distinct auprès de France Télécom (le dégroupage partiel et l'offre «DSL Access»). Elles représentent dorénavant plus de 72 % des accès sur les marchés de gros, soit 6,125 millions d'accès (4,939 millions en dégroupage total et 1,186 million en DSL «Access Only»).

2.5 Les principes généraux de la régulation du haut débit

De manière générale, un même opérateur alternatif a recours à plusieurs niveaux d'offres de gros. En effet, le déploiement du réseau propre d'un opérateur alternatif est

d'autant plus coûteux qu'il se connecte au réseau de France Télécom à proximité de l'abonné.

Dans le cas du dégroupage notamment, même s'il permet une plus grande indépendance vis-à-vis de France Télécom, des investissements importants sont nécessaires de la part de l'opérateur alternatif. Le dégroupage ne peut donc être rentable que sur les répartiteurs auxquels sont raccordés le plus grand nombre de clients potentiels et où les économies d'échelle sont les plus importantes. L'extension géographique du dégroupage est donc limitée économiquement : une solution complémentaire est nécessaire sur le reste du territoire, où les opérateurs alternatifs ont recours alors aux offres *bitstream*.

Le dégroupage est l'offre de gros qui permet le développement de la concurrence la plus pérenne et optimise l'indépendance technique et économique de l'opérateur client par rapport à France Télécom. Dans la durée, le développement de la concurrence par le dégroupage permet une baisse des prix durable et une dynamique d'innovation bénéficiant aux consommateurs.

En termes d'obligations incombant à France Télécom, cet objectif se traduit par une régulation plus appuyée en amont de la chaîne de valeur des marchés du haut débit (autrement dit sur le marché du dégroupage) et allégée à mesure que l'on s'approche du marché de détail qui, en tant que tel, n'est pas régulé.

En 2005, l'Autorité a adopté quatre décisions d'analyse de marchés fixant le cadre de la régulation *ex ante* des marchés du haut débit. Cette analyse de marché était effective jusqu'en mai 2008.

Elle a délimité les marchés pertinents du haut débit ainsi :

- ◆ le marché du dégroupage est indépendant du type de dégroupage utilisé (partiel ou total, au niveau de la boucle ou de la sous-boucle locale) ;
- ◆ le marché du *bitstream* est indépendant du type de clientèle finale visée (résidentielle ou professionnelle) et de l'interface de livraison utilisée (notamment ATM ou IP).

Ces deux marchés ont été définis sur l'ensemble du territoire national (à l'exception de Saint-Pierre-et-Miquelon) et uniquement pour les technologies d'accès DSL (le câble en est donc exclu).

L'analyse de marché de l'ARCEP a également conclu que France Télécom exerçait une influence significative sur ces deux marchés, notamment au regard de sa part de marché et du caractère difficilement duplicable de ses infrastructures.

A ce titre, l'opérateur est soumis à plusieurs obligations et doit en particulier :

- ◆ faire droit à toute demande raisonnable d'accès dans des conditions non discriminatoires ;
- ◆ publier plusieurs informations (indicateurs de qualité de service...), dont une offre de référence que l'Autorité a le pouvoir de modifier ;
- ◆ se soumettre à des obligations de transparence et de séparation comptable.

Concernant les tarifs des offres de gros proposées par France Télécom, les tarifs du dégroupage doivent refléter les coûts.

Les obligations tarifaires pesant sur France Télécom au titre de la régulation du marché des offres *bitstream* visent à constituer un complément géographique au dégroupage sans lui faire concurrence directement.

Plus précisément, les tarifs des offres *bitstream* doivent être :

- ◆ suffisamment bas pour garantir le dynamisme de la concurrence sur le marché de détail ;
- ◆ suffisamment élevés pour qu'il ne soit pas plus intéressant économiquement pour un opérateur alternatif de souscrire à une offre de gros *bitstream* dans une zone où le dégroupage a vocation à s'étendre encore.

Les décisions qui encadrent la régulation des marchés du haut débit expirant en mai 2008, l'Autorité a lancé un nouveau cycle d'analyse en décembre 2007, qui s'est conclu le 24 juillet 2008 par l'adoption de deux décisions d'analyse de marchés¹⁵, fondées sur la nouvelle recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents du 17 décembre 2007.

15 - Décisions de l'ARCEP n°08-0835 et n°08-0836 du 24 juillet 2008.

Les décisions adoptées couvrent la période 2008-2011 et portent donc sur les deux marchés du haut débit retenus par la Commission : le marché de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques (marché 4) incluant notamment le dégroupage et l'accès aux infrastructures de génie civil et le marché de gros des offres activées (marché 5) qui inclut notamment les offres haut débit activées sur DSL dites offres *bitstream*.

Sur le haut débit, les décisions adoptées par l'Autorité reconduisent globalement le dispositif existant, en l'adaptant pour tenir compte des évolutions passées et à venir sur le marché : enrichissement des offres de détail, exigence accrue de qualité de service par le consommateur, extension des réseaux de collecte, migration vers l'Ethernet, etc.

En application de ces nouvelles décisions d'analyses des marchés, de nouvelles offres ont été publiées le 15 septembre 2008 sur le site de France Télécom :

- ◆ offre de référence d'accès à la boucle locale de France Télécom ;
- ◆ offre de référence d'accès et collecte DSL ;
- ◆ offre de référence d'accès aux installations de génie civil de France Télécom pour les réseaux FTTx ;
- ◆ offre de France Télécom pour la résorption des zones rurales inéligibles au haut débit ;
- ◆ offre de lien fibre optique NRA-NRA et NRA-POP de France Télécom.

2.5.1 L'offre LFO

Le 15 septembre 2008, France Télécom a publié sur son site Internet l'offre commerciale de raccordement des répartiteurs distants "LFO". L'offre publiée correspond à celle utilisée par les opérateurs depuis dix-huit mois et tient compte des dernières évolutions tarifaires qui ramènent le tarif du mètre de fibre pour les répartiteurs de moins de 10 000 lignes à 1,5 € par an pour un engagement de 10 ans. Par ailleurs, France Télécom a indiqué dans cette offre que les liens commandés pouvaient être mutualisés entre plusieurs opérateurs.

2.5.2 L'offre de gros de réaménagement de la boucle locale dans les zones de faible éligibilité

Le 15 septembre 2008, France Télécom a publié sur son site Internet une offre de gros de résorption des zones blanches du DSL. Cette offre doit permettre à des opérateurs tiers, tels que des délégataires de service public, de proposer aux collectivités une offre équivalente à l'offre NRA-ZO commercialisée par France Télécom.

Cette offre de gros incorporait les améliorations apportées en juin 2008 à la suite des retours d'expérimentations. De nouvelles évolutions sont en cours pour permettre aux délégataires de répondre aux besoins des collectivités dans les mêmes conditions que France Télécom, tant au niveau des volumes de commandes, que concernant les délais de commande et de livraison.

2.5.3 Le marché professionnel

S'agissant du marché professionnel, l'analyse de marché prévoit que France Télécom mette en place une offre de garantie de temps de rétablissement J+1 sur les offres "DSL Access" et "DSL Access Only". Cette offre de garantie de temps de rétablissement a été discutée au sein des groupes multilatéraux durant le quatrième trimestre 2008 et donnera lieu à une offre effective, disponible 6 jours sur 7, dès la fin du premier semestre 2009.

3. Le dégroupage

3.1 La régulation opérationnelle et technique des offres de gros du haut débit

3.1.1 Les groupes de travail multilatéraux

Depuis 2007, les échanges multilatéraux entre opérateurs alternatifs, France Télécom et l'Autorité se tiennent au sein de deux groupes de travail :

- ◆ le groupe "processus de commande dégroupage et *bitstream* résidentiel" qui aborde l'ensemble des questions de dégroupage et de *bitstream* résidentiel ;
- ◆ le groupe "DSL professionnel et services de capacité" qui traite des problèmes des offres de gros à destination du marché professionnel ("DSL Entreprises", "LA/LPT" et "CE20") ainsi que des problématiques professionnelles du dégroupage.

Le périmètre de ces groupes de travail recouvre les problématiques de mise en œuvre opérationnelle et technique ainsi que les nouvelles fonctionnalités des offres de référence.

Ces groupes sont un lieu d'échange visant à trouver des solutions consensuelles et pragmatiques aux problèmes identifiés par les opérateurs alternatifs. Ils sont également l'occasion pour France Télécom de présenter les avancées et les évolutions de ses offres de référence.

En 2008, ces groupes ont travaillé notamment sur :

- ◆ le suivi opérationnel des offres de construction de lignes et les prises de rendez-vous avec les clients finals ;
- ◆ la poursuite de l'adaptation des processus à de nouvelles problématiques (mise en place des NRA-ZO, saturation des répartiteurs, intervention des collectivités) ;

- ◆ la refonte des processus de service après-vente sur le marché de gros du dégroupage afin d'augmenter la qualité de service pour le client final dans le cadre d'une expérimentation qui s'est tenue de mars à septembre ;
- ◆ sur le marché professionnel, l'amélioration des processus de relève de dérangement ;
- ◆ de manière générale, l'uniformisation croissante des offres de référence "accès et collecte DSL" et "dégroupage" de France Télécom.

3.1.2 La construction de lignes

Les offres de gros en création de lignes permettent aux opérateurs alternatifs de proposer, à l'instar de France Télécom, des services aux clients ne disposant pas d'une ligne téléphonique, par exemple parce qu'ils viennent d'emménager dans un nouveau logement. Il peut s'agir de toute offre de gros portant sur la totalité de la paire de cuivre : dégroupage total, "ADSL nu", VGAST.

En 2008, le groupe "processus de commande dégroupage et *bitstream* résidentiel" a poursuivi son travail sur la mise en place de processus efficaces concernant ces créations de lignes. Il s'agissait notamment de développer les outils nécessaires dans les systèmes d'informations de France Télécom pour que les opérateurs alternatifs puissent fixer eux-mêmes un rendez-vous entre leur client et un technicien de France Télécom dans les plus brefs délais. Ce nouvel outil, "e-rendez-vous", a été déployé à la fin du premier trimestre 2009 pour permettre aux opérateurs alternatifs d'accéder aux plannings des techniciens de France Télécom.

3.2 Les évolutions tarifaires

3.2.1 Les évolutions tarifaires des petits tarifs du dégroupage

Au cours du premier semestre 2008, l'Autorité a procédé à une remise tarifaire concernant les prestations connexes au dégroupage (les "petits tarifs") et les frais de résiliations des accès. Ces prestations induisent des coûts supplémentaires supportés par les opérateurs alternatifs quand ils dégroupent une paire de cuivre. Elles correspondent à l'hébergement dans le répartiteur de France Télécom, aux câbles de renvoi qui permettent aux opérateurs de connecter leurs DSLAM aux lignes qu'ils ont dégroupées, aux liens interbâtiments reliant leurs DSLAM à leurs équipements de transmission situés à l'extérieur de la salle de dégroupage ou des lieux d'hébergement dans les répartiteurs de France Télécom, aux badges d'accès aux répartiteurs ainsi qu'à l'énergie.

Cette revue a conduit à une évolution des tarifs de l'offre de référence d'accès à la boucle locale (dégroupage) au 1^{er} juillet (sauf pour LFO). Les baisses ont concerné le tarif :

- ◆ des câbles de renvoi ;
- ◆ des liens interbâtiments ;
- ◆ des résiliations : baisse de 30 à 15 € des frais de résiliation en dégroupage total ;
- ◆ de LFO : 1,50 € par mètre linéaire et par mois pour les plus petits répartiteurs.

Ces évolutions tarifaires, auxquelles s'ajoute la baisse du tarif des badges enregistrée en fin d'année 2007, conduisent à une baisse moyenne des coûts des opérateurs alternatifs d'environ 0,30 € par accès dégroupé et par mois. Cette baisse a porté davantage sur les petits répartiteurs (1,50 € par accès dégroupé et par mois environ

dans un répartiteur de 2 100 lignes), ce qui améliore les conditions économiques et permet d'envisager la poursuite de l'extension géographique du dégroupage au cours des prochains trimestres.

De plus, France Télécom a également prévu une nouvelle prestation d'hébergement permettant aux opérateurs, pour les nouveaux sites, de s'approvisionner en énergie indépendamment de l'opérateur historique.

3.2.2 L'élaboration et utilisation de modèles de coûts et baisse des tarifs du "bitstream"

L'Autorité met en œuvre les obligations tarifaires imposées à France Télécom pour ses offres *bitstream* en se fondant sur des modèles de coûts qu'elle publie afin de laisser aux acteurs une certaine visibilité sur les décisions qu'elle est susceptible de prendre.

Le modèle du coût de l'accès dégroupé a été développé par l'Autorité en 2004, en concertation avec France Télécom et les opérateurs dégroupés. Il permet d'évaluer le coût mensuel d'un accès dégroupé, pour un opérateur alternatif, en fonction de la taille du répartiteur considéré. Il apporte ainsi une vision synthétique du niveau tarifaire des principales prestations de l'offre de référence dégroupage de France Télécom.

Par ailleurs, début 2007, l'Autorité a développé un modèle réglementaire de coût des réseaux de collecte permettant d'évaluer le coût mensuel de collecte par abonné dégroupé d'un opérateur alternatif.

Ces modèles réglementaires permettent notamment d'estimer l'espace économique dont bénéficient les opérateurs entre le dégroupage et les tarifs des offres *bitstream* de France Télécom. L'Autorité peut ainsi s'y référer pour s'assurer que l'opérateur historique ne pratique pas de tarifs d'éviction avec ses offres *bitstream* par rapport au dégroupage.

Sur la base de ces modèles, durant l'année 2008, une première baisse des tarifs de l'accès de l'offre de *bitstream* de France Télécom est intervenue, compte tenu de l'évolution du marché. Elle a eu lieu le 1^{er} juillet 2008 et représente 1,5 € par abonné et par mois pour le tarif de l'accès classique ("DSL Access"), passant de 12,9 à 11,4 €, et pour celui du DSL nu ("DSL Access Only") passant de 20 à 18,5 € par abonné et par mois.

16 - Décision de l'ARCEP
n° 08-0836.

Enfin, conformément à la décision d'analyse de marché du 24 juillet 2008¹⁶, la nouvelle offre de référence *bitstream* de France Télécom publiée le 15 septembre 2008 prévoit qu'à compter du 1^{er} novembre 2008, les coûts liés aux frais de migration seront intégrés dans le calcul des coûts récurrents du *bitstream*, et ne feront plus l'objet d'une tarification à l'acte comme précédemment.

Une seconde série de baisses tarifaires est intervenue le 1^{er} janvier 2009, après mise en consultation publique des deux modèles d'accès et de collecte :

- ◆ le tarif de l'accès classique ("DSL Access") a baissé de 1 €, de 11,4 à 10,4 € par mois;
- ◆ le tarif de l'accès nu ("DSL Access Only") a baissé de 1 €, de 18,5 à 17,5 € par mois;

- ◆ le tarif de la collecte IP a baissé de 3,5 € plus 75 € par Mb/s consommé à 3,8 € plus 45 € par Mb/s consommé ;
- ◆ le tarif de la collecte Ethernet a baissé de 5 € plus 35 € par Mb/s consommé à 3,8 € plus 34 € par Mb/s consommé.

En outre, à compter du 1^{er} mars 2009, le tarif de la collecte ATM est remonté de 57 € par Mb/s garanti en local et 137 € par Mb/s garanti en plaque à respectivement 70 et 150 € par Mb/s garanti.

De manière globale, ces évolutions tarifaires ont conduit à une baisse significative des factures *bitstream* des opérateurs alternatifs.

C. Le très haut débit

1. L'accès aux fourreaux

Au cours du 1^{er} semestre 2008, à la suite de la communication par France Télécom d'une première version de l'offre d'accès à son génie civil en janvier 2008, des expérimentations ont été menées par quelques opérateurs tiers en vue de tester les processus et les règles d'ingénierie mis en place par France Télécom. Les discussions multilatérales menées sous l'égide de l'ARCEP ont permis des ajustements progressifs de l'offre, permettant aux opérateurs tiers d'envisager, dans le cadre de leurs expérimentations, la phase de travaux de déploiement de fibre optique au printemps 2008.

Avec la mise en place de l'analyse des marchés, à la suite de la décision d'analyse de marché du 24 juillet dernier, France Télécom s'est vu imposer, en tant qu'opérateur puissant, une obligation d'accès à ses fourreaux et à ses chambres de génie civil, dans des conditions transparentes, non discriminatoires et à un tarif orienté vers les coûts. France Télécom a publié son offre de référence le 15 septembre 2008, validant les avancées opérationnelles discutées dans un cadre multilatéral sur la base des expérimentations.

A la suite de la publication de l'offre de référence, les travaux menés en concertation entre France Télécom et les opérateurs alternatifs ont visé à industrialiser les processus de l'offre, afin de permettre les déploiements à grande échelle de l'ensemble des opérateurs. Cela passe notamment par l'utilisation de référentiels géographiques partagés, afin de faciliter les échanges d'informations préalables et les commandes.

Par ailleurs, les discussions menées en multilatéral sous l'égide de l'ARCEP ont concerné l'évolution des règles d'ingénierie qui visent à optimiser l'espace disponible dans les fourreaux de génie civil de France Télécom pour permettre les déploiements parallèles de plusieurs opérateurs.

L'Autorité veille également au respect de l'obligation de non discrimination par France Télécom dans l'application de ces processus, en particulier entre ceux qu'elle s'applique et ceux utilisés par les autres opérateurs. Comme le prévoit la décision d'analyse de marché, France Télécom a formalisé ses processus internes au début de l'année 2009.

2. La mutualisation

Afin d'éviter la constitution de monopoles locaux au niveau de chaque immeuble, il est nécessaire que les opérateurs mutualisent la partie terminale de leurs réseaux fibre optique – c'est-à-dire que le premier opérateur qui installe la fibre optique dans un immeuble donne accès à son réseau aux autres opérateurs dans des conditions permettant une concurrence effective – afin que ceux-ci puissent également desservir les habitants concernés. L'accès aux immeubles est aujourd'hui le principal obstacle aux déploiements, et il concerne tous les opérateurs.

17 - Loi n° 2008-776 du 4 août 2008, JO du 5 août 2008. La loi de modernisation de l'économie¹⁷ impose notamment à l'opérateur qui installe la fibre dans l'immeuble (l'opérateur d'immeuble) de respecter une obligation de mutualisation permettant aux opérateurs tiers de fournir des services très haut débit aux habitants de l'immeuble dans des conditions non discriminatoires.

18 - Article L. 34-8-3 du CPCE. Sur ce dernier point, le CPCE¹⁸ dispose plus précisément que : *“Toute personne ayant établi dans un immeuble bâti ou exploitant une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique permettant de desservir un utilisateur final fait droit aux demandes raisonnables d'accès à ladite ligne émanant d'opérateurs, en vue de fournir des services de communications électroniques à cet utilisateur final.”*

En octobre 2008, l'Autorité a publié des premières recommandations sur la mise en œuvre de la mutualisation. Elle a invité à la conclusion d'accords de mutualisation incluant l'ensemble des opérateurs, afin qu'ils puissent tous initier leurs déploiements en fibre optique. L'objectif était de tester différentes solutions techniques à une échelle suffisante pour dégager des retours d'expérience, sans pour autant préjuger de la suite.

Dans les recommandations qu'elle a adoptées à cette occasion, l'Autorité a notamment préconisé que l'opérateur d'immeuble propose aux opérateurs tiers de poser pour leur compte des fibres surnuméraires sur la partie terminale. Compte tenu du surcoût limité d'une telle solution et de sa compatibilité avec les choix techniques de l'ensemble des opérateurs, l'Autorité a estimé qu'il s'agissait d'une pratique de bonne gestion préservant l'avenir.

Enfin, concernant la localisation du point de mutualisation, l'Autorité a rappelé que les circonstances locales influent fortement sur l'économie des déploiements des réseaux en fibre optique et peuvent amener à des règles différenciées sur le territoire. Dans le cas général, dans la mesure où la pénétration de la fibre dans les immeubles constitue un poste de coûts important, il ne sera pas raisonnable économiquement, voire impossible en pratique compte tenu de la rareté des solutions d'adduction, de multiplier cette opération par autant d'opérateurs. L'Autorité a indiqué que *“la mutualisation ne sera donc pas viable en pied d'immeuble, sauf dans le cas particulier des grands immeubles des zones très denses permettant des économies d'échelle suffisantes. Dans les autres cas, la localisation du point de mutualisation dépendra de la densité et de la structure de l'habitat”*.

En l'absence d'un accord global incluant l'ensemble des opérateurs, notamment Free, le secrétaire d'Etat au développement de l'économie numérique a réuni les principaux opérateurs impliqués dans le déploiement des réseaux de fibre optique en France (France Télécom, Free, Numericable, SFR, ainsi que deux opérateurs de DSP, Axione et Sequalum) dans le cadre d'un Comité de pilotage dont le lancement a eu lieu le 16 décembre 2008.

A cette occasion, ces sociétés se sont engagées à participer à des expérimentations menées sous l'égide de l'ARCEP. Dans ce cadre, des groupes de travail ont été constitués afin d'évaluer les coûts des architectures monofibre et multifibre, ainsi que leur faisabilité et leur viabilité technique et opérationnelle.

Les travaux menés par l'Autorité ont été ainsi conduits par plusieurs groupes :

- ◆ le groupe de pilotage est chargé de l'évaluation des deux principaux modèles (monofibre et multifibres). Il traite en outre du modèle économique (processus de partage des fibres et des coûts) et des questions réglementaires. Il est alimenté par les travaux de trois sous-groupes techniques, qui se réunissent de façon hebdomadaire ;
- ◆ le sous-groupe "coûts", dans lequel les opérateurs font remonter, pour chaque architecture, la liste des postes de coûts encourus (installation et exploitation) ;
- ◆ le sous-groupe "architecture/opérationnel" compare la faisabilité et la viabilité technique et opérationnelle des différentes solutions ;
- ◆ le sous-groupe "spécifications techniques" décrit la liste des équipements à spécifier et les caractérise (couleur des fibres, type de connecteurs, de prises, etc.).

Un point d'étape de ces travaux s'est tenu le 7 avril 2009. A cette occasion, les premiers résultats ainsi que les premiers chiffres sur le déploiement de la fibre optique en France ont été publiés, et les travaux visant à préciser le cadre réglementaire de la mutualisation d'ici la fin de l'été 2009 ont été engagés.

Etat des lieux du très haut débit au 31 décembre 2008

Au total, l'ARCEP estime que 3 à 4,5 millions de foyers se situent à proximité d'un réseau en fibre optique au 31 décembre 2008.

L'équipement des immeubles en fibre optique est en cours

Le nombre total d'immeubles équipés en fibre optique et raccordés au réseau d'au moins un opérateur s'élève à 20 500 au 31 décembre 2008.

550 000 foyers se situent dans ces immeubles et sont éligibles aux offres très haut débit en fibre optique jusqu'aux abonnés.

Le nombre d'abonnements à un service très haut débit est encore limité

Au 31 décembre 2008, le nombre total d'abonnements très haut débit, tous opérateurs et toutes technologies confondus, s'élève à plus de 170 000, parmi lesquels :

- ◆ environ 40 000 abonnés aux offres très haut débit en fibre optique jusqu'aux abonnés ;
- ◆ environ 130 000 abonnés aux offres très haut débit en fibre optique avec terminaison en câble coaxial.

La mutualisation se limite principalement aux immeubles fibrés situés dans les zones d'expérimentation

Les travaux d'expérimentation et d'évaluation de la mutualisation menés au cours des trois derniers mois par les opérateurs sous l'égide de l'ARCEP concernent à ce jour une vingtaine de sites et recouvrent environ 2 000 foyers.

Au 31 décembre 2008, le nombre d'abonnements très haut débit pour lesquels le fournisseur de services accède au réseau d'un opérateur tiers dans le cadre de la mutualisation, demeurait inférieur à 25, sur une centaine de foyers situés dans des immeubles équipés en fibre optique et raccordés par au moins deux opérateurs.

D. Les mobiles

1. La régulation des marchés de gros du service de terminaison d'appel vocal mobile

La terminaison d'appel vocal mobile

La terminaison d'appel vocal mobile désigne les prestations de gros d'acheminement d'appels fournies par un opérateur exploitant des numéros mobiles à un autre opérateur de réseau auquel il est interconnecté, afin de permettre à l'appelant de ce dernier de joindre ces numéros mobiles (aujourd'hui, l'ensemble des numéros de type 06AB).

Cette activité s'exerce dans le cadre d'une convention d'interconnexion signée entre les deux exploitants de réseaux ouverts au public. Du fait du sens des communications ainsi acheminées, on dit que cet opérateur "termine" les appels vers le réseau de destination.

19 - Ancien marché n° 16, désormais marché n° 7 selon la recommandation du 17 décembre 2007 de la Commission européenne concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation "ex ante".

20 - Décision de l'ARCEP n° 07-0810 du 4 octobre 2007 portant sur la détermination des marchés pertinents relatifs à la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles français en métropole, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre pour la période 2008-2010.

L'année 2008 a marqué le début du deuxième cycle d'analyse de marché pour la terminaison d'appel vocal mobile¹⁹. L'ARCEP avait en effet renouvelé en 2007 son analyse de marché pour une période de trois ans (2008-2010), en qualifiant de pertinents les marchés de gros de la terminaison d'appel vocal sur chacun des réseaux individuels des opérateurs mobiles dans chacune des zones géographiques d'attribution des licences mobiles (Métropole, Antilles-Guyane, Mayotte, Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon).

1.1 La régulation de la terminaison d'appel vocal mobile en métropole

1.1.1 Les obligations imposées aux opérateurs

Dans sa décision du 4 octobre 2007²⁰, correspondant au deuxième cycle d'analyse de marché relative à la métropole, l'ARCEP a désigné chacun des trois opérateurs mobiles métropolitains (Orange France, SFR et Bouygues Télécom) comme opérateurs puissants sur les marchés de la terminaison d'appel vocal mobile sur leurs réseaux respectifs pour la période 2008-2010.

A ce titre, ces opérateurs mobiles sont soumis aux obligations :

- ◆ de faire droit aux demandes raisonnables d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal mobile sur leurs réseaux respectifs ;
- ◆ de fournir ces prestations d'accès et d'interconnexion dans des conditions transparentes et non discriminatoires ;
- ◆ de publier une offre de référence ;
- ◆ de publier une offre de séparation comptable et de comptabilisation des coûts ;
- ◆ de pratiquer des tarifs reflétant les coûts correspondants, pour les prestations de terminaison d'appel vocal mobile ainsi que pour celles d'accès aux sites relatives à la terminaison d'appel vocal mobile.

1.1.2 Les référentiels de coûts

• La comptabilité réglementaire

La décision actuellement en vigueur²¹ impose aux opérateurs concernés de restituer trois comptes :

- ◆ un “compte voix” formé par les coûts historiques relatifs au périmètre des prestations vocales, dont celle de terminaison d’appel vocal mobile ;
- ◆ un “compte SMS” formé par les coûts historiques relatifs au périmètre des prestations SMS, dont celle de terminaison d’appel SMS ;
- ◆ un “compte de bouclage” formé par les coûts historiques hors du périmètre des prestations vocales ou SMS, qui permet à l’Autorité d’apprécier la complétude des coûts.

A la suite des audits des comptes réglementaires relatifs à l’exercice 2007 menés en septembre 2008, l’Autorité a publié les attestations de conformité des états de coûts et de revenus constatés des trois opérateurs mobiles métropolitains délivrées par le cabinet désigné par l’ARCEP²². Ces audits visent notamment à disposer d’informations comptables fiables, et cohérentes entre les trois opérateurs, de façon qu’elles puissent être prises en compte lors des exercices de plafonnement des tarifs de terminaison d’appel. Ces informations comptables sont d’autant plus fiables que l’auditeur désigné par l’ARCEP est unique pour ces trois opérateurs mobiles.

Orange France, SFR et Bouygues Télécom communiqueront à l’Autorité pour le 1^{er} juillet 2009 leurs états non audités de coûts et de revenus de l’année 2008, et ces derniers seront audités en vue de la délivrance, le cas échéant, d’attestations de conformité (accompagnant le rapport d’audit) au plus tard le 30 septembre 2009.

• Le modèle technico-économique

L’Autorité avait développé en 2007, en concertation avec les opérateurs mobiles métropolitains, un modèle technico-économique *bottom up* de coûts d’un opérateur mobile.

Ce modèle permet de produire des coûts de terminaison d’appel mobile (voix et SMS) pour un opérateur générique efficace ainsi que pour des opérateurs ayant les caractéristiques de marché des opérateurs mobiles métropolitains. Il a été mis à jour en 2008 et a été mis à nouveau en consultation publique le 4 septembre 2008 sur les références et concepts pertinents pour la fixation des plafonds tarifaires de terminaison d’appel vocal mobile. Le modèle mis à jour a permis d’apporter un éclairage additionnel sur les différences entre les niveaux de coûts observés dans le cadre des restitutions comptables réglementaires ainsi que sur les spécificités de la France par rapport aux autres pays européens, éclairage que l’Autorité a notamment exploité lors du plafonnement des tarifs de terminaison d’appel vocal pour la période mi-2009 – fin 2010.

La consultation publique du 4 septembre 2008

Le 4 septembre 2008, l’ARCEP a lancé une consultation publique sur les références et concepts pertinents à sa disposition pour la fixation des plafonds tarifaires de terminaison d’appel vocal mobile. Cette consultation publique a concerné en particulier les références de coût d’un opérateur mobile en 2008 (comptes réglementaires, modèle technico-économique mis à jour).

21 - Décision de l’ARCEP n° 07-0128 du 5 avril 2007, portant sur la spécification des obligations de comptabilisation et de restitution des coûts, notamment de séparation comptable, imposées à la société Orange France, à la Société française du radiotéléphone et à la société Bouygues Télécom.

22 - Décisions de l’ARCEP n° 08-1157, n° 08-1158 et n° 08-1159 respectivement pour Orange France, SFR et Bouygues Télécom.

Elle présentait également la mise à jour au 1^{er} janvier 2008 de l'analyse comparative des tarifs de terminaison d'appel mobile au niveau européen publiée par le Groupe des régulateurs européens (GRE).

Enfin, dans une seconde partie, l'Autorité a mis en consultation publique une proposition d'évolution des concepts de coûts pertinents pour la tarification de la terminaison d'appel vocal mobile, afin de mieux répondre aux problématiques concurrentielles nouvelles qui se posent et de mieux harmoniser ces principes avec ceux régissant la terminaison d'appel fixe.

En particulier, l'Autorité a proposé une analyse des limites des coûts complets distribués dans le cadre de la régulation de la terminaison d'appel vocal mobile, et une évolution vers une régulation en référence au concept de coûts incrémentaux de long terme.

• La méthode des coûts incrémentaux de long terme

23 - *Décision de l'ARCEP n° 08-1176 du 2 décembre 2008 portant définition de l'encadrement tarifaire des prestations de terminaison d'appel vocal mobile des opérateurs Orange France, SFR et Bouygues Télécom pour la période du 1^{er} juillet 2009 au 31 décembre 2010.*

Dans sa décision du 2 décembre 2008²³, l'Autorité a fixé l'encadrement tarifaire que devront respecter les trois opérateurs métropolitains pour la période allant du 1^{er} juillet 2009 au 31 décembre 2010.

Elle a également fait évoluer les références de coûts, de manière que le signal économique ainsi établi pour les marchés soit plus adapté et efficace. L'Autorité a estimé que, au regard du développement actuel des marchés, le niveau optimal à moyen terme de tarification de la terminaison d'appel est un niveau qui reflète les coûts incrémentaux.

Les coûts additionnels encourus par un opérateur pour terminer les appels *off net* d'un opérateur tiers sur son propre réseau (par rapport à une situation où il ne fournirait pas cette prestation de terminaison d'appel) correspondent par exemple aux coûts de densification en stations de base qu'il sera nécessaire de mettre en service pour assurer la capacité nécessaire à l'acheminement de ce nouveau trafic.

Pour limiter les distorsions de concurrence possibles entre les opérateurs, l'opérateur appelant devrait payer les coûts associés à ses appels, tandis que les autres coûts de réseau qui auraient de toute façon été encourus par l'opérateur appelé pour cause d'exercice de son activité commerciale devraient être recouverts sur les marchés de détail auprès de l'appelé, ces coûts pouvant par exemple être associés à la possibilité d'être joint. Cela aboutit en effet à des signaux de coûts efficaces pour les opérateurs :

- ◆ l'opérateur appelant doit payer les coûts additionnels qu'il occasionne du fait de son trafic sortant et se doit donc d'internaliser le bon signal de coûts lorsqu'il construit ses offres de détail ;
- ◆ l'opérateur appelé, qui lorsqu'il est seul sur un marché recouvre tous ses coûts auprès de ses clients de détail, recouvre auprès de l'opérateur appelant les coûts additionnels que ce dernier engendre en envoyant désormais du trafic sur son réseau.

Cette approche correspond à la méthode dite des "coûts incrémentaux de long terme", en prenant pour "incrément" l'ensemble du trafic entrant d'un opérateur. Le coût de référence correspond alors aux coûts (efficaces) encourus du fait de la fourniture en gros du service de terminaison d'appel et qui ne le seraient pas si ce service n'était pas fourni, ou encore à la différence entre les coûts totaux (efficaces) de long terme d'un

opérateur fournissant sa gamme complète de services et les coûts totaux déterminés à long terme de cet opérateur fournissant sa gamme complète de services sauf le service de terminaison d'appel fourni sur le marché de gros à des tiers. Pour ramener ce coût incrémental total à un coût de référence à la minute, on le divise par l'ensemble du trafic correspondant à ce service incrémental de terminaison d'appel, soit le trafic total entrant de l'opérateur.

L'approche en coûts incrémentaux ne remet absolument pas en cause la capacité des opérateurs à recouvrer la totalité de leurs coûts, mais a simplement pour effet de limiter la part de leurs coûts joints recouvrables au travers du tarif de terminaison d'appel sur leurs concurrents et d'augmenter la part recouvrable sur d'autres services où ils ne sont pas en position de monopole mais soumis à une pression concurrentielle exercée par les autres opérateurs et par leurs clients. Par construction, cette approche tient compte exactement des coûts engendrés par la fourniture de cette prestation supplémentaire : elle tient compte de l'ensemble de ces coûts et seulement de ces coûts. En particulier, avec cette méthode, on suppose que tous les actifs sont remplacés à long terme. Autrement dit, tous les coûts sont variables et tous sont pris en compte, y compris les coûts d'investissement pertinents.

Cette approche diffère de celle en coûts complets en ce qu'elle n'alloue pas uniformément l'intégralité des coûts, et notamment les coûts réseaux, à l'ensemble des prestations techniques fournies par l'opérateur mobile.

A titre d'exemple, une approche en coûts incrémentaux ne prend en compte pour le calcul des coûts de terminaison d'appel que les besoins en *capacité* nécessaires à l'acheminement du trafic tiers, mais ne retient plus les besoins en *couverture* nécessaires pour proposer des offres commerciales de détail à ses propres clients indépendamment de tout trafic entrant tiers. Les coûts de couverture, s'ils ne sont pas pris en compte dans le coût de la terminaison d'appel, le sont intégralement dans le calcul des coûts d'accès aux réseaux et d'appels sortants qui fondent la tarification de détail des opérateurs vis-à-vis de leurs clients.

1.1.3 Encadrement tarifaire

Dans son analyse de marché de 2007²⁴, l'Autorité a fixé les plafonds tarifaires du service de terminaison d'appel des opérateurs métropolitains pour la période courant du 1^{er} janvier 2008 au 30 juin 2009, et annoncé qu'elle fixerait ultérieurement les plafonds tarifaires pour la période allant du 1^{er} juillet 2009 au 31 décembre 2010.

En 2008, l'Autorité a poursuivi sa politique de baisse des tarifs de la terminaison d'appel vocal mobile en fixant les plafonds tarifaires pour la période allant du 1^{er} juillet 2009 au 31 décembre 2010²⁵. En effet, elle a imposé une baisse des tarifs de terminaison d'appel vocal mobile de plus de 50% hors taxe sur ces 18 mois, à savoir :

- ◆ à partir du 1^{er} juillet 2009, une baisse de 6,5 à 4,5 c€ la minute pour Orange France et SFR et de 8,5 à 6 c€ la minute pour Bouygues Télécom ;
- ◆ à partir du 1^{er} juillet 2010, une deuxième baisse de 4,5 à 3 c€ la minute pour Orange France et SFR et de 6 à 4 c€ la minute pour Bouygues Télécom.

Ces niveaux sont à comparer aux estimations correspondantes des coûts d'un opérateur efficace compris en 2008 entre 1 et 2 c€ suivant la méthode des coûts incrémentaux, et entre 2,4 et 2,9 c€ suivant l'ancienne méthode des coûts complets.

24 - Décision de l'ARCEP n° 07-0810 du 4 octobre 2007 portant sur la détermination des marchés pertinents relatifs à la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles français en métropole, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre pour la période 2008-2010.

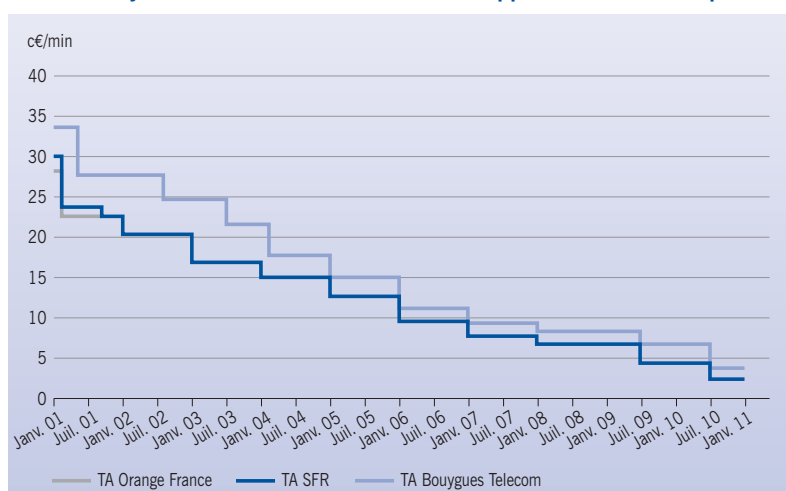
25 - Décision de l'ARCEP n° 08-1176 du 2 décembre 2008.

Les plafonds tarifaires imposés par l'ARCEP depuis 2005 (en c€/min HT)

Unités	2005	2006	2007	mi-2008 - mi-2009	mi-2009 - mi-2010	mi-2010 - fin 2010
Orange / SFR	12,50	9,50	7,50	6,50	4,50	3,00
Bouygues Télécom	14,79	11,24	9,24	8,50	6,00	4,00

Source : ARCEP, plafonds tarifaires imposés au cours des deux exercices d'analyse de marché.

Prix moyen d'une minute de terminaison d'appel mobile en métropole



Source : ARCEP.

1.1.4 Perspectives

26 - Décision de l'ARCEP n°07-0128 du 5 avril 2007.

L'Autorité a défini dans sa décision du 5 avril 2007²⁶ les méthodes de valorisation des actifs et des règles de comptabilisation des coûts dans le respect desquelles les comptes réglementaires des opérateurs mobiles doivent être restitués. Ce modèle de restitution comptable a été conçu principalement pour évaluer des opérateurs mobiles selon la méthode des coûts complets distribués. Une adaptation du modèle en référence aux coûts incrémentaux permettra à l'Autorité de disposer d'une évaluation plus fine des coûts incrémentaux de chacun des opérateurs.

27 - Décision de l'ARCEP n°07-0811 du 16 octobre 2007 portant sur la détermination des marchés pertinents de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles français d'outre-mer, la désignation des opérateurs disposant d'influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre.

De même, le modèle technico-économique des coûts de réseau d'un opérateur mobile efficace générique métropolitain dont dispose l'ARCEP a été initialement conçu en référence aux coûts complets distribués. Une adaptation du modèle en référence aux coûts incrémentaux permettra à l'Autorité d'évaluer plus finement et plus directement le coût incrémental du service de terminaison d'appel fourni par un opérateur générique efficace en métropole.

1.2 La régulation de la terminaison d'appel vocal mobile en outre-mer

1.2.1 Les obligations imposées aux opérateurs

Dans sa décision du 16 octobre 2007²⁷, l'ARCEP a désigné chacun des opérateurs mobiles ultramarins (SRR, Orange Caraïbe, Orange Réunion, Digicel, Dauphin Télécom, UTS Caraïbe, Outremer Télécom, SPM Télécom) comme opérateurs puissants sur les marchés de la terminaison d'appel vocal mobile sur leurs réseaux respectifs pour la période 2008-2010.

A ce titre, ces opérateurs mobiles sont soumis aux obligations de faire droit aux demandes raisonnables d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal mobile sur leurs réseaux respectifs et de fournir ces prestations d'accès et d'interconnexion dans des conditions non discriminatoires, ainsi qu'à une obligation de transparence. Ils sont également soumis à un encadrement des tarifs qu'ils peuvent facturer sur le marché de gros au titre de ces prestations de terminaison d'appel.

Cette dernière obligation est mise en œuvre selon deux modalités différentes :

- ◆ pour les deux principaux opérateurs mobiles (SRR et Orange Caraïbe), l'obligation de pratiquer des tarifs reflétant les coûts correspondant à la fourniture du service de terminaison d'appel mobile, associée à une obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts ;
- ◆ pour tous les autres opérateurs mobiles concernés par cette analyse, l'obligation de ne pas pratiquer des tarifs excessifs.

1.2.2 Les référentiels de coûts

La décision actuellement en vigueur portant sur la spécification des obligations de comptabilisation et de restitution des coûts, notamment de séparation comptable²⁸, impose aux opérateurs concernés de restituer deux comptes :

- ◆ un "compte voix" formé par les coûts historiques relatifs au périmètre des prestations vocales, dont celle de terminaison d'appel vocal mobile ;
- ◆ un "compte de bouclage" formé par les coûts historiques hors du périmètre des prestations vocales, qui permet à l'Autorité d'apprécier la complétude des coûts.

L'Autorité dispose des comptes réglementaires élaborés par SRR et Orange Caraïbe. Les comptes relatifs à l'exercice 2007 ont été audités en septembre 2008 et ont fait l'objet d'une attestation de conformité délivrée par l'auditeur et publiée par l'ARCEP²⁹.

Orange Caraïbe et SRR communiqueront à l'Autorité pour le 1^{er} juillet 2009 leurs états non audités de coûts et de revenus de l'année 2008, et ces derniers seront audités en vue de la délivrance, le cas échéant, d'attestations de conformité (accompagnant le rapport d'audit) au plus tard le 30 septembre 2009.

Afin d'acquiescer une expertise plus fine des structures de coûts des opérateurs mobiles actifs dans les DOM, et plus particulièrement des spécificités liées à ces zones géographiques, l'Autorité a par ailleurs développé en 2008 un modèle technico-économique de coûts d'un opérateur mobile efficace actif sur la zone Réunion-Mayotte et d'un opérateur mobile efficace actif sur la zone Antilles-Guyane. Ces deux modèles résultent d'une adaptation du modèle métropolitain développé en 2007. Ils seront finalisés début 2009. Ils permettront, d'une part, d'apporter un éclairage sur les coûts des deux opérateurs ultramarins historiques observés dans le cadre des restitutions réglementaires et, d'autre part, d'estimer les coûts supportés par les opérateurs ne bénéficiant pas des mêmes économies d'échelle.

1.2.3 L'encadrement tarifaire

L'Autorité a fixé³⁰ un plafond tarifaire pour la période allant du 1^{er} janvier 2008 jusqu'au 31 décembre 2009 pour la terminaison d'appel de SRR et Orange Caraïbe et a précisé son appréciation de la non excessivité pour les tarifs des autres opérateurs sur cette même période.

28 - Décision de l'ARCEP n° 07-0129 du 5 avril 2007, portant sur la spécification des obligations de comptabilisation et de restitution des coûts, notamment de séparation comptable, imposées à la société Orange Caraïbe et à la Société réunionnaise du radiotéléphone, en raison de leur influence significative sur le marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur leur réseau respectif.

29 - Décisions de l'ARCEP n° 08-1160 et n° 08-1161 respectivement pour SRR et Orange Caraïbe.

30 - Décision de l'ARCEP n° 07-0811 du 16 octobre 2007 relative au deuxième cycle d'analyse de marché.

Plafonds tarifaires fixés par l'Autorité dans le cadre de l'obligation d'orientation vers les coûts (en c€/min HT)					
	avril à décembre 2005	2006	2007	2008	2009
Orange Caraïbe	20,56	16,44	13,16	11	8,7
SRR	19,65	15,72	12,57	10,5	8,5

Plafonds tarifaires fixés par l'Autorité dans le cadre de l'obligation de non-excessivité (en c€/min HT)			
		2008	2009
Dauphin Télécom		24,9	16,7
Digicel		16	12,2
Orange Réunion		13	11
Outremer Télécom	Réunion, Mayotte	27,2	17,5
Outremer Télécom	Martinique, Guadeloupe	22,9	15,7
Outremer Télécom	Guyane	19,2	13,7
UTS Caraïbe		25,9	17,7

Source : ARCEP, plafonds tarifaires imposés au cours des deux exercices d'analyse de marché.

1.2.4 Perspectives

Le 18 février 2009, à la suite de son entretien avec Jean-Claude Mallet, le secrétaire d'Etat à l'outre-mer, en liaison avec Luc Chatel, a annoncé que *“les moyens d'accentuer l'impact positif de la concurrence outre-mer sur les prix et les services ont été passés en revue”*.

Parmi les solutions identifiées pour favoriser la baisse des prix de la téléphonie en outre-mer, l'Autorité fixera à l'été 2009 les nouveaux plafonds tarifaires de terminaison d'appel des opérateurs ultramarins pour l'année 2010. Concrètement, l'Autorité précisera à SRR et Orange Caraïbe les modalités de leur obligation d'orientation vers les coûts et précisera aux opérateurs de taille plus modeste les modalités de leur obligation de non excessivité des tarifs, au titre de l'année 2010.

2. La terminaison d'appel SMS

2.1 L'analyse de marché de la terminaison d'appel SMS

31 - *Décision de l'ARCEP n° 06-0593 du 27 juillet 2006 portant sur la définition des marchés pertinents de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles en métropole, la désignation d'opérateurs disposant d'influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre.*

L'Autorité a conduit son analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles métropolitains, valable pour une durée de trois ans³¹ (2006-2009).

Elle y a qualifié de pertinents les marchés de la terminaison d'appel SMS sur chacun des trois réseaux individuels des opérateurs mobiles métropolitains, et désigné les trois opérateurs mobiles métropolitains (Orange France, SFR et Bouygues Télécom) comme opérateurs puissants sur les marchés de la terminaison d'appel SMS sur leurs réseaux respectifs.

Afin de résoudre les problèmes concurrentiels identifiés sur ce marché, l'Autorité a imposé aux trois opérateurs métropolitains les obligations suivantes :

- ◆ faire droit aux demandes raisonnables d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel SMS ;

- ◆ fournir les prestations de terminaison d'appel SMS dans des conditions non discriminatoires ;
- ◆ fournir les prestations de terminaison d'appel SMS dans des conditions transparentes ;
- ◆ séparation comptable et de comptabilisation des coûts ;
- ◆ contrôle tarifaire, sous la forme d'une orientation vers les coûts.

S'agissant de ce dernier remède, l'Autorité a fixé, pour une période de deux ans, le tarif maximal de la terminaison d'appel SMS en métropole :

- ◆ à 3 c€/par SMS pour Orange France et SFR ;
- ◆ à 3,5 c€/par SMS pour Bouygues Télécom.

2.2 La comptabilisation des coûts réglementaires

A la suite de l'analyse de marché de la terminaison d'appel SMS et comme indiqué précédemment, l'Autorité a précisé³² les modalités d'application des obligations de séparation comptable et de comptabilisation des coûts relatifs aux services de terminaison d'appel mobile, dont la terminaison d'appel SMS, imposées aux opérateurs mobiles métropolitains.

A la suite des audits des comptes réglementaires relatifs à l'exercice 2007 menés en septembre 2008, l'Autorité a publié les attestations de conformité des états de coûts et de revenus constatés des trois opérateurs mobiles métropolitains délivrées par le cabinet désigné par l'ARCEP³³.

Ces audits visent notamment à disposer d'informations comptables fiables et cohérentes entre les trois opérateurs, de façon qu'elles puissent être prises en compte lors des exercices de fixation des tarifs de terminaison d'appel. Ces informations comptables sont d'autant plus fiables que l'auditeur désigné par l'ARCEP est unique pour ces trois opérateurs mobiles.

Orange France, SFR et Bouygues Télécom communiqueront à l'Autorité pour le 1^{er} juillet 2009 leurs états non audités de coûts et de revenus de l'année 2008, et ces derniers seront audités en vue de la délivrance, le cas échéant, d'attestations de conformité (accompagnant le rapport d'audit) au plus tard le 30 septembre 2009.

2.3 Perspectives

La décision du 27 juillet 2006³⁴ étant valable pour une durée de trois ans, l'Autorité procédera courant 2009 à un bilan de cette décision et pourra prendre une nouvelle décision d'analyse de ces marchés.

Par ailleurs, l'Autorité envisage de réguler les terminaisons d'appel SMS en outre-mer, incitant ainsi les opérateurs mobiles à proposer des offres de SMS illimités vers tous les réseaux comme cela se pratique en métropole.

32 - Décisions de l'ARCEP n° 07-0128 et n° 07-0129 du 5 avril 2007.

33 - Décisions de l'ARCEP n° 08-1157, n° 08-1158 et n° 08-1159 respectivement pour Orange France, SFR et Bouygues Télécom.

34 - Décision de l'ARCEP n° 06-0593 du 27 juillet 2006.

3. Le marché de l'accès et du départ d'appel sur réseaux mobiles et les opérateurs mobiles virtuels (MVNO)

Les MVNO en France

A la différence des opérateurs mobiles de réseau (Bouygues Télécom, Orange et SFR), les MVNO ne disposent pas de ressources en fréquences. Pour fournir le service mobile au client final, ils utilisent donc le réseau radio d'un opérateur mobile de réseau, dit opérateur "hôte".

Au 31 décembre 2008, 12 MVNO indépendants (c'est-à-dire ni contrôlés ni détenus par leur opérateur hôte) sont présents sur le marché français de télécommunications : Afone, Altitude Télécom, A-Mobile, Breizh Mobile, Carrefour Mobile, Coriolis Mobile, Mobisud, Noos-Numericable, NRJ Mobile, Tele2 Mobile, Transatel, Virgin Mobile.

En valeur et en volume, les parts de marché des MVNO sont très limitées (5,19 % en volume fin décembre 2008).

Evolution des parts de marché des MVNO depuis 2005

	31/12/2005	31/12/2006	31/12/2007	31/12/2008
Parc MVNO agrégé	0,60%	2,79%	4,88%	5,19%

Source : ARCEP.

35 - Rendant compte des réponses aux deux consultations publiques lancées le 5 octobre dernier sur d'une part la réutilisation des fréquences 900 et 1800 MHz, aujourd'hui utilisées par la 2G, pour la 3G et l'autorisation disponible dans la bande 2,1 GHz pour un réseau mobile de troisième génération ("quatrième licence 3G") et d'autre part le renouvellement de l'autorisation 2G de Bouygues Télécom.

Le 23 novembre 2006³⁵, l'Autorité a différé son analyse du marché "accès et départ d'appel mobile", sur lequel s'approvisionnent les opérateurs mobiles virtuels (MVNO), en contrepartie de quoi elle s'est engagée à placer ce marché sous surveillance active.

En 2008, le marché de l'accès et du départ d'appel mobile a fait l'objet de plusieurs interrogations, notamment en matière de concurrence.

3.1 La contraction du marché des MVNO

En 2008, trois MVNO opérant sous les marques Ten, Debitel et Neuf Mobile ont été rachetés par leurs opérateurs hôtes respectifs, en raison de difficultés commerciales pour le premier d'entre eux, et d'opérations de fusion pour les deux autres.

Dans la mesure où ces MVNO sont désormais contrôlés par leurs opérateurs hôtes, ils ne sont plus considérés par l'ARCEP comme des acteurs indépendants du marché de détail de la téléphonie mobile nationale et sont retirés à cet égard des divers instruments de suivi de l'animation concurrentielle de ce marché.

3.2 L'avis de l'Autorité au Conseil de la concurrence sur les enjeux concurrentiels des conditions d'hébergement des MVNO

36 - Avis de l'ARCEP n° 08-0702 du 24 juin 2008 sur la demande d'avis du Conseil de la concurrence portant sur les freins au développement des opérateurs mobiles virtuels sur le marché de détail de la téléphonie mobile.

Le 7 mai 2008, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a saisi le Conseil de la concurrence de pratiques pouvant entraver le développement des opérateurs mobiles virtuels. A cet effet, il a été demandé au Conseil d'examiner notamment les clauses des contrats signés entre les MVNO et leur opérateur de réseau hôte, en vue d'évaluer si le développement des MVNO pourrait être plus marqué s'il n'était entravé par certaines dispositions y figurant, dont en particulier les clauses d'exclusivité et les clauses de préemption.

Le 28 mai 2008, le Conseil de la concurrence a saisi l'ARCEP pour avis sur cette question. Dans son avis³⁶, l'Autorité a précisé que les pratiques contractuelles mises

en place par les opérateurs de réseau sur le marché de gros en question soulevaient de véritables enjeux de droit de la concurrence renvoyant plus largement à l'examen, par le Conseil, d'un éventuel état de dépendance économique tenant à l'absence d'autonomie technique, commerciale et économique des MVNO vis-à-vis de leurs opérateurs hôtes.

Au regard du coût entraîné pour l'économie par le fonctionnement imparfait du marché de gros et dans le cadre de la saisine, il était demandé au Conseil d'apprécier la conformité au droit de la concurrence des pratiques contractuelles en cause.

Le Conseil met également en cause les relations contractuelles entre opérateurs de réseau et opérateurs virtuels sur le marché de gros concerné, qui selon lui expliqueraient largement les faibles performances des MVNO. Notamment, ces liens rendent très difficiles la mise en concurrence des opérateurs hôtes et la renégociation des conditions d'accès initialement consenties et contraignent les MVNO dans la conception de leurs offres. Sur le plan tarifaire, le Conseil relève que les taux de réduction négociés permettent aux opérateurs hôtes de cibler les clientèles qu'ils dédient aux MVNO et de cantonner de ce fait les MVNO au seul rôle de partenaire complémentaire.

Dans ce contexte, le Conseil indique qu'il est impératif de créer de nouvelles incitations concurrentielles pour améliorer les conditions dans lesquelles les MVNO peuvent être hébergés par leurs opérateurs hôtes afin que ceux-ci animent réellement la concurrence sur le marché de détail de la téléphonie mobile.

Par-delà les évolutions qui pourraient venir du marché lui-même, le Conseil relève que l'attribution d'une quatrième licence peut créer une dynamique positive en faveur des MVNO, à condition qu'elle s'accompagne d'un "déverrouillage" des conditions techniques, tarifaires et contractuelles faites aux opérateurs virtuels.

E. La téléphonie fixe

1. Les marchés de gros

Au titre de l'obligation d'orientation vers les coûts, les tarifs récurrents des prestations de terminaison d'appel de France Télécom sont soumis à un encadrement tarifaire pluriannuel, tel que :

- ◆ à compter du 1^{er} octobre 2008, le prix moyen par minute d'une terminaison d'appel fixe n'excède pas 0,45 c€/par minute ;
- ◆ à compter du 1^{er} octobre 2009, le prix moyen par minute d'une terminaison d'appel fixe n'excède pas 0,425 c€/par minute ;
- ◆ à compter du 1^{er} octobre 2010, le prix moyen par minute d'une terminaison d'appel fixe n'excède pas 0,4 c€/par minute.

Concernant l'interdiction de pratiquer des tarifs excessifs qui s'impose aux opérateurs alternatifs, l'Autorité considère comme "non excessifs" pour la terminaison des opérateurs de réseaux fixes autres que France Télécom les tarifs indicatifs suivants :

- ◆ à compter du 1^{er} octobre 2008, un prix moyen par minute d'une terminaison d'appel fixe inférieur à 0,9 c€/par minute ;
- ◆ à compter du 1^{er} octobre 2009, le prix moyen par minute d'une terminaison d'appel fixe inférieur à 0,7 c€/par minute ;

- ◆ à compter du 1^{er} octobre 2010, le prix moyen par minute d'une terminaison d'appel fixe inférieure à 0,5 c€/par minute.

1.1 La régulation des marchés de l'interconnexion et de l'accès se concentre sur les goulots d'étranglement

37 - *Décision de l'ARCEP n°08-0896 du 29 juillet 2008.*

38 - *Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007, concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation "ex ante" conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.*

Dans sa nouvelle décision d'analyse des marchés de la téléphonie fixe du 29 juillet 2008³⁷ et conformément à la recommandation sur les marchés pertinents de la Commission européenne³⁸, l'Autorité a distingué deux marchés de gros pertinents pour une régulation *ex ante*, le marché du départ d'appel et celui de la terminaison d'appel.

S'agissant de la terminaison d'appel, l'Autorité a défini un marché de la terminaison d'appel sur chaque réseau de boucle locale, et donc autant de marchés qu'il existe d'opérateur de boucle locale (OBL).

Ces prestations d'interconnexion constituent des goulots d'étranglement durables nécessitant le maintien prolongé d'une régulation sectorielle.

1.2 La régulation et le contrôle tarifaire des goulots d'étranglement sont essentiels au développement de la concurrence

Au terme de ses analyses, l'Autorité a conclu à la puissance de France Télécom sur les marchés du départ d'appel et de la terminaison d'appel sur son réseau et lui a notamment imposé l'obligation d'orientation de ses tarifs vers les coûts.

A ce titre, sur la prestation de terminaison d'appel, France Télécom est en particulier tenu de respecter un encadrement tarifaire pluriannuel qui est précisé dans la décision et qui prend comme référence les coûts encourus par un opérateur efficace.

L'Autorité a par ailleurs conclu à la puissance de chaque OBL sur le marché de la terminaison d'appel sur son propre réseau et leur a notamment imposé l'obligation de non-excessivité tarifaire.

L'Autorité a également précisé en annexe de sa décision un encadrement tarifaire pluriannuel pouvant servir de référence au respect de cette obligation.

1.3 La mise en œuvre d'un encadrement tarifaire pluriannuel de la terminaison d'appel a permis d'atteindre plusieurs objectifs forts

L'Autorité a estimé que la régulation de la terminaison d'appel fixe devait notamment répondre aux objectifs suivants :

- ◆ ne pas perturber la tendance générale du marché consistant à passer d'offres de détail tarifées à la minute à des offres péréquées et forfaitaires et/ou innovantes ;
- ◆ accompagner la transition technologique engagée par les opérateurs fixes et permettre aux opérateurs de décider de leurs choix et déploiements technologiques dans un contexte réglementaire stable ;
- ◆ ne pas inciter ou favoriser les mécanismes de distorsion concurrentielle ;
- ◆ inciter à la fourniture efficace des services.

Pour atteindre ces objectifs, l'Autorité a défini quatre principes fondateurs pour la régulation tarifaire des terminaisons d'appel fixes :

- ◆ une visibilité sur trois ans sur les tarifs de terminaison d'appel doit être donnée au secteur afin de fournir un environnement réglementaire stable aux opérateurs pour engager ou poursuivre leur transition technologique ;

- ◆ l'asymétrie entre les terminaisons d'appel fixe ne peut perdurer indéfiniment, notamment dans un objectif consistant à éviter les risques de distorsion concurrentielle;
- ◆ la terminaison d'appel doit uniquement rémunérer la prestation consistant à terminer un appel téléphonique sur un réseau fixe selon un périmètre de coûts pertinents normé (excluant notamment les charges d'accès);
- ◆ les externalités négatives significatives engendrées par les évolutions techniques de l'opérateur vendeur doivent être évitées.

L'application de ces principes a conduit l'Autorité à fixer le niveau pertinent de la terminaison d'appel fixe en référence aux coûts d'un opérateur efficace et à retenir un encadrement tarifaire pluriannuel pour contrôler l'évolution des tarifs de France Télécom soumise à l'obligation d'orientation vers les coûts et préciser l'obligation de non-excessivité tarifaire s'appliquant aux opérateurs alternatifs.

L'Autorité a utilisé plusieurs sources pour estimer les coûts encourus par un opérateur efficace afin de produire une prestation de terminaison d'appel :

- ◆ coûts prévisionnels de France Télécom ;
- ◆ coûts constatés dans le passé de France Télécom ;
- ◆ modélisation technico-économique d'un opérateur ;
- ◆ comparaisons européennes.

Par ailleurs, et conformément aux positions exprimées par le GRE³⁹ et la Commission européenne, l'Autorité a estimé que les niveaux de terminaison d'appel fixe entre les différents opérateurs devaient converger, du fait de la disparition des facteurs exogènes qui justifiaient une asymétrie dans le passé. En particulier, l'Autorité a estimé qu'une asymétrie durable entre les terminaisons d'appel constituerait une distorsion concurrentielle entre les opérateurs.

39 - Position commune sur la symétrie des terminaisons d'appel fixes et des terminaisons d'appel mobiles du 28 février 2008.

Sous l'effet du contrôle tarifaire mis en œuvre, l'asymétrie des tarifs de terminaison d'appel va s'atténuer progressivement.

1.4 Le marché du transit n'est plus un marché pertinent pour une régulation "ex ante"

Concernant les prestations de transit, dans l'analyse des marchés qu'elle avait menée en 2005, l'ARCEP avait distingué deux types de marchés du transit : le marché du transit intraterritorial et les marchés du transit interterritoires.

Les obligations imposées à France Télécom sur ces marchés du transit avaient progressivement été allégées par l'Autorité.

Dans sa décision du 29 juillet 2008⁴⁰, l'Autorité a estimé que les prestations de transit ne constituaient pas un goulot d'étranglement durable et a conclu que le marché du transit n'était plus pertinent pour une régulation *ex ante*.

40 - Décision de l'ARCEP n° 08-0896 du 29 juillet 2008.

Sur le marché du transit intraterritorial, l'Autorité a notamment estimé que, fin 2008, les cas où France Télécom serait le seul opérateur pouvant acheminer le trafic seraient très limités et que des interconnexions peuvent se mettre en place facilement avec des opérateurs alternatifs le cas échéant.

Sur le marché du transit interterritoires, l'Autorité a notamment constaté que, dans la plupart des cas, l'existence d'offres de capacité régulées sous-jacentes aux prestations de transit permet une concurrence effective entre les opérateurs.

2. L'allègement de la régulation des marchés de détail

2.1 Le premier cycle d'analyse des marchés avait engagé la dérégulation des marchés de détail

41 - Décision de l'ARCEP
n° 05-0571
du 27 septembre 2005.

Au cours du premier cycle d'analyse des marchés, l'Autorité a estimé nécessaire de réguler les marchés de détail de l'accès et des communications afin de mettre en œuvre des conditions de concurrence efficace, loyale et durable pour le développement des opérateurs alternatifs⁴¹. A ce titre, des obligations ont été imposées à l'opérateur exerçant une influence significative sur ces marchés, France Télécom, et notamment l'interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction, l'obligation de non discrimination et l'obligation de communication préalable des offres de détail.

Sous l'impulsion du développement de la voix sur large bande et de la vente en gros de l'abonnement téléphonique (VGAST), la concurrence sur les marchés de détail de la téléphonie fixe s'est consolidée.

Fin 2006, les opérateurs alternatifs détenaient une part de marché de 41 % en volume sur l'ensemble des communications résidentielles et non résidentielles. En 2007, celle-ci représentait 46 % au total : 20 % en voix sur large bande et 26 % en sélection du transporteur (sélection appel par appel, présélection, VGAST). A la fin 2008, le parc de VGAST représentait plus de 900 000 accès.

Si ces chiffres attestent de la dynamique concurrentielle des marchés de détail de la téléphonie fixe résidentielle, le basculement des marchés non résidentiels vers des offres IP est plus lent.

Dès lors, considérant que les conditions pour une concurrence efficace étaient en place et notamment que les opérateurs alternatifs disposaient d'offres de gros pour répliquer les offres de détail de France Télécom, l'Autorité a engagé un processus de dérégulation des marchés de détail en 2006⁴² et 2007⁴³.

42 - Décision de l'ARCEP
n° 06-0840
du 28 septembre 2006.

2.2 La dérégulation des marchés de détail de la téléphonie fixe

43 - Décision de l'ARCEP
n° 07-0636
du 26 juillet 2007.

Dans la continuité du mouvement de dérégulation engagé, l'Autorité a mené au cours du premier semestre de l'année 2008 deux consultations publiques pour aboutir dans sa décision du 29 juillet 2008⁴⁴ à la levée de l'ensemble des obligations portant sur les marchés de détail de la téléphonie fixe, c'est-à-dire sur les marchés de détail de l'accès résidentiel et non résidentiel et sur les marchés de détail des communications résidentielles et non résidentielles.

44 - Décision de l'ARCEP
n° 08-0896
du 29 juillet 2008.

Sans préjudice des obligations tarifaires pesant sur le titulaire du service universel, l'Autorité a en effet considéré qu'il n'était plus proportionné de réguler *ex ante* les marchés de détail de la téléphonie fixe compte tenu, notamment, de la disponibilité des offres de gros sous-jacentes aux offres de détail de France Télécom (sélection du transporteur, VGAST, dégroupage et *bitstream*).

Dans ce contexte, l'Autorité reste vigilante au bon fonctionnement des offres de gros sous-jacentes et assure un suivi des dynamiques concurrentielles des marchés de détail de la téléphonie fixe.

L'Autorité continue de porter une attention particulière à la qualité de service associée à chaque offre de gros de France Télécom. En particulier, l'offre de VGAST, permettant la répliquabilité des offres de France Télécom couplant accès et communications en bande étroite, fait l'objet d'un suivi régulier avec les différentes parties prenantes.

Enfin, l'Autorité maintient un suivi des marchés de détail afin de prévenir toute pratique anticoncurrentielle qui pourrait faire l'objet, le cas échéant, d'une saisine de l'Autorité de la concurrence.

F. Les autres analyses de marchés

1. Les services de capacité

Les services de capacité (autrefois appelés "liaisons louées") consistent en la mise à disposition, par un opérateur, de capacités de télécommunications entre plusieurs points du réseau au bénéfice d'un client professionnel, entreprise ou opérateur.

Il existe deux types de service de capacité : les liaisons louées "traditionnelles" normalisées par l'ETSI (analogiques et numériques), et les services de capacité à interfaces alternatives (interface Ethernet, ATM, etc.).

1.1 Le nouveau cycle d'analyse de marchés

L'Autorité a adopté en 2006 une décision d'analyse de marchés des services de capacité qui prévoyait entre autres :

- ◆ un allègement de la régulation du marché de détail des liaisons louées avec la suppression du mécanisme d'homologation tarifaire ;
- ◆ des modalités de contrôle de la loyauté de la concurrence sur les marchés de gros et de détail, notamment en termes de répliquabilité ;
- ◆ la publication par France Télécom d'une offre de référence décrivant les produits vendus sur le marché intermédiaire du segment terminal, le marché du circuit interurbain et sur celui des câbles sous-marins entre les DOM et la métropole ;
- ◆ la mise en place d'un cadre favorable à l'investissement de l'opérateur historique et des opérateurs alternatifs dans les réseaux très haut débit (fibre optique jusqu'à l'entreprise).

Le cycle de marché actuel 2006–2009 arrive à échéance le 1^{er} septembre 2009.

Jusqu'en 2007, les marchés des services de capacité comprenaient la régulation de trois marchés retenus par la Commission dans sa première recommandation sur les marchés pertinents :

- ◆ le marché de détail ;
- ◆ le marché de gros du segment interurbain, dans lequel l'Autorité régule l'accès aux câbles sous-marins ;
- ◆ le marché de gros du segment terminal.

La nouvelle recommandation de la Commission européenne publiée le 17 novembre 2007 ne retient à ce stade que le marché de gros du segment terminal.

L'Autorité a engagé les travaux préparatoires pour la révision de ces analyses de marchés.

Une première consultation publique a été engagée au premier trimestre de l'année 2009. Les résultats ont été publiés sur le site de l'ARCEP le 28 avril 2009⁴⁵.

45 - http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-adm-sva-280409.pdf.

1.2 La mise en œuvre opérationnelle de la régulation

Depuis 2007, les services de capacité (liaisons partielles terminales et d'aboutement – "LPT/LA" ainsi que la collecte optique opérateur sur Ethernet – "CE20") sont traités dans le groupe de travail "DSL professionnel et services de capacité" avec l'ensemble des offres de gros DSL à l'intention du marché professionnel.

Les discussions ont porté, durant l'année 2008, sur l'évolution technique, tarifaire et sur la disponibilité de l'offre CE20 mais également sur les solutions visant le raccordement sécurisé optique ou la possibilité d'avoir accès aux informations sur le fibrage des immeubles ainsi que sur la mise en place d'indicateurs de qualité de service des offres de gros.

1.3 L'évolution tarifaire

France Télécom a fait évoluer les tarifs de son offre de référence à plusieurs reprises depuis l'adoption des décisions d'analyse de marché en septembre 2006.

Ces évolutions concernent principalement pour l'année 2008 :

- ◆ les liaisons partielles terminales et d'aboutement pour un débit inférieur ou égal à 2Mb/s ;
- ◆ les liaisons louées de transport entre la métropole et la Réunion.

2. Le marché de gros des services de diffusion audiovisuelle

2.1 Rappel du cadre réglementaire issu du premier cycle d'analyse de marchés

Le 6 avril 2006, l'Autorité a terminé son analyse du marché de gros des services de diffusion audiovisuelle, dit "marché 18", à l'issue d'un processus de consultation du secteur, du Conseil supérieur de l'audiovisuel, du Conseil de la concurrence, de la Commission européenne et des autorités réglementaires nationales des autres Etats membres de l'Union européenne.

Elle a adopté deux décisions portant sur :

- ◆ la définition du marché pertinent de gros des offres de diffusion hertzienne terrestre de programmes télévisuels et sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché⁴⁶ ;
- ◆ les obligations imposées à TDF en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de gros des offres de diffusion hertzienne terrestre de programmes télévisuels⁴⁷.

46 - Décision de l'ARCEP n° 06-0160 du 6 avril 2006.

47 - Décision de l'ARCEP n° 06-0161 du 6 avril 2006.

Au terme de la décision n° 06-0160, l'Autorité a estimé qu'il était nécessaire de mettre en place un dispositif de régulation *ex ante* sur le marché de gros amont des services de diffusion de télévision hertzienne terrestre, analogique ou numérique. Sur ce marché, les offreurs et leurs clients sont tous diffuseurs (TDF, Towercast, Onecast, ou encore l'opérateur de multiplexe CNH qui s'autodiffuse partiellement).

L'Autorité a également désigné la société TDF, qui détient la quasi intégralité des infrastructures de diffusion hertzienne terrestre, comme opérateur exerçant une influence significative sur ce marché.

Conformément au dispositif de la décision n° 06-0161, TDF s'est vu imposer, sur l'ensemble du marché de gros pertinent, des obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable, ainsi que plusieurs obligations sur le seul segment de marché correspondant aux offres de gros de diffusion de la télévision numérique terrestre. Ces obligations sont les suivantes :

- ◆ obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès ;
- ◆ obligation de fournir l'accès dans des conditions non discriminatoires ;
- ◆ obligation de transparence (publication d'une offre) ;
- ◆ obligation de contrôle tarifaire (proscription des tarifs excessifs et d'éviction) ;
- ◆ obligation de formaliser, sous forme de protocoles, les conditions et tarifs des prestations internes à TDF en attendant que la mise en œuvre de l'obligation de séparation comptable soit effective.

2.2 La mise en œuvre des obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable de TDF

L'Autorité a estimé dans sa décision d'analyse de marché du 6 avril 2006⁴⁸ que les éventuelles distorsions concurrentielles auxquelles pourrait se livrer TDF seraient mises sous surveillance grâce aux obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable.

Ces obligations ont principalement vocation à permettre de vérifier le respect des obligations tarifaires et de non-discrimination et de s'assurer de l'absence de subventions croisées abusives.

Au terme d'un chantier engagé en 2006, l'Autorité a lancé, du 30 novembre 2007 au 7 janvier 2008, une première consultation publique nationale sur le projet de décision spécifiant les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à TDF⁴⁹.

A la suite des contributions des acteurs, le projet de décision a ensuite été amendé par l'Autorité, qui l'a notifié à la Commission européenne et aux autorités réglementaires des autres Etats membres de l'Union européenne le 28 février 2008.

L'Autorité a lancé, parallèlement à cette notification, une seconde consultation publique nationale portant sur les modalités de mise en œuvre de ces obligations comptables au titre de l'article 6 de la directive "cadre".

A l'issue de cette consultation, l'Autorité a adopté le 8 avril 2008 une décision⁵⁰ prévoyant notamment que TDF transmette à l'Autorité plusieurs fiches de restitution au premier trimestre 2009. Ces fiches feront l'objet d'un audit réglementaire qui permettra de vérifier l'adéquation du système mis en place avec les prescriptions de l'Autorité.

Ces restitutions permettent notamment de présenter les résultats du système d'allocation des coûts et des revenus pour les prestations régulées et de vérifier de quelle manière ces prestations sont consommées par TDF pour constituer ses propres offres aval. Elles permettent également à l'Autorité d'obtenir une information comptable fine, pour chacun des sites du réseau principal et par catégorie de tailles s'agissant des sites du réseau complémentaire.

48 - Décision de l'ARCEP n° 06-0161 du 6 avril 2006.

49 - Consultable sur le site Internet de l'ARCEP : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-compta-tdf-301107.pdf.

50 - Décision de l'ARCEP n° 08-0409 du 8 avril 2008 relative à la mise en œuvre des obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à TDF.

2.3 Le calendrier du second cycle d'analyse de marchés

Le premier cycle d'analyse du marché de la diffusion audiovisuelle s'est achevé le 1^{er} avril 2009. Aussi l'Autorité a-t-elle engagé un nouveau cycle d'analyse, tenant compte de l'évolution de la situation concurrentielle du marché ainsi que du cadre réglementaire.

Une consultation publique a été conduite du 18 novembre 2008 au 9 janvier 2009, sur la base d'un document invitant les acteurs à identifier les principaux enjeux et les perspectives d'évolution de la régulation *ex ante* sur ce marché.

Au vu des quinze contributions reçues, l'Autorité a saisi le 25 février 2009 pour avis l'Autorité de la concurrence et le Conseil supérieur de l'audiovisuel d'un projet de mesures. Ce document a été publié sur le site Internet de l'Autorité, accompagné de la synthèse des réponses à la consultation publique, de l'ensemble des contributions qui ne sont pas couvertes par le secret des affaires ainsi que du tableau de bord de la diffusion de la TNT mis à jour.

Après réception des avis du Conseil de la concurrence et du Conseil supérieur de l'audiovisuel, l'ARCEP a notifié le 7 mai 2009 à la Commission européenne un projet de décision dans lequel elle envisage de maintenir un dispositif de régulation *ex ante* sur le marché de gros des offres de diffusion hertzienne terrestre de programmes télévisuels en mode numérique.

Après prise en compte des observations de la Commission européenne, l'Autorité devrait adopter sa décision d'analyse de marché durant l'été 2009.

G. La séparation comptable de France Télécom

En 2008, les restitutions comptables réglementaires relatives à l'obligation de séparation comptable imposée à France Télécom dans la plupart des analyses de marchés de la téléphonie fixe et du haut débit, et dont les modalités ont été spécifiées par l'ARCEP⁵¹, ont été mises en œuvre pour la deuxième année.

51 - *Décision de l'ARCEP n° 06-1007 du 7 décembre 2006.*

Les restitutions comptables ont été auditées, transmises à l'ARCEP et publiées sur le site de France Télécom le 31 décembre 2008.

La mise en œuvre de l'obligation de séparation comptable et l'exploitation de ses résultats sont à ce jour effectifs.

1. Rappel des fondements économiques et réglementaires

1.1 La structure des marchés des communications électroniques

Avec l'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications, l'ancien monopole de France Télécom a laissé la place à un ensemble de marchés de gros et de détail avec des niveaux variables d'intensité concurrentielle.

Sur les marchés de gros de l'accès et de l'interconnexion, France Télécom conserve la plupart du temps une position privilégiée. Il détient en effet sur ces marchés des infrastructures plus ou moins répliquables, voire essentielles, comme la boucle locale de cuivre.

Sur les marchés de détail, France Télécom est confronté à une pression concurrentielle accrue de la part des opérateurs alternatifs. Mais l'activité de détail de ces derniers

s'appuie, au moins partiellement, sur les offres d'accès aux infrastructures proposées sur les marchés de gros par l'opérateur historique.

1.2 Empêcher la discrimination et les subventions croisées abusives

Les fondements économiques sous-jacents à l'imposition d'une obligation de séparation comptable reposent sur les incitations naturelles et rationnelles d'une entreprise qui présente une structure verticale intégrée à exploiter les avantages liés à une telle structure, et ce d'autant plus qu'une grande partie de la chaîne de valeur dépend en amont de la détention d'une infrastructure essentielle.

L'entreprise bénéficie en effet dans ce cas d'un pouvoir de marché qu'elle peut exploiter notamment pour maintenir une position prépondérante sur les segments de marché où il existe davantage de pression concurrentielle.

La pratique de subventions croisées, notamment, permet à l'entreprise intégrée d'allouer une partie du coût de ses activités en concurrence aux activités où elle dispose d'un fort pouvoir de marché. Cette pratique lui permet de fixer une tarification faible sur les marchés en concurrence, de nature à limiter la perspective d'une rentabilité suffisante pour les autres entreprises présentes sur ces marchés, voire de dissuader la concurrence de s'exercer (par exemple en décourageant l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché).

Aussi, une discrimination entre les activités de l'entreprise verticalement intégrée sur les marchés de détail et les activités similaires des entreprises alternatives, concernant le prix d'approvisionnement en offres de gros, est susceptible de permettre à l'opérateur intégré de pratiquer des tarifs plus faibles que ses concurrents sur les marchés de détail. Dans un secteur où le régulateur sectoriel est autorisé à intervenir (avec pour objectif le développement d'une concurrence effective), ces pratiques peuvent être proscrites⁵².

1.3 Un instrument prévu par le cadre réglementaire

La séparation comptable est l'une des obligations prévues par le cadre réglementaire européen. Le régulateur peut l'imposer à un opérateur lorsqu'il exerce une influence significative sur un marché pertinent pour éviter les subventions croisées abusives et garantir l'absence de discrimination vis-à-vis des opérateurs tiers.

Ce remède ne peut être défini de manière isolée. Il repose en effet sur des données comptables réglementaires, et doit donc s'articuler et être cohérent avec l'obligation de comptabilisation des coûts de l'opérateur, qui requiert *a minima* l'établissement d'un système de comptabilisation des coûts réglementaires. Il est également lié à l'obligation de non-discrimination, puisqu'il contribue à en vérifier la bonne mise en œuvre. Il permet en outre de garantir un certain degré de transparence.

La séparation comptable est également un remède transversal (horizontal et vertical) à tous les marchés directement concernés à la fois par les obligations de non-discrimination et d'absence de subventions croisées abusives. Ainsi, le périmètre de son dispositif ne se limite pas aux marchés où ces obligations ont été imposées et s'étend aux marchés aval et connexes sur lesquels il est nécessaire d'obtenir une certaine visibilité pour s'assurer qu'elles sont effectivement respectées là où elles ont été imposées.

52 - Dans un environnement non régulé "ex ante", de telles pratiques peuvent également être remises en cause dans le cadre de l'application des règles du droit de la concurrence (régulation "ex post") lorsqu'elles relèvent d'un abus de position dominante.

1.4 La situation de plusieurs entités distinctes au plan comptable

La séparation comptable permet d'éviter les distorsions au développement de la concurrence liées à la structure verticale de France Télécom en créant plusieurs entités comptables distinctes, pour les activités de gros et pour celles de détail.

Elle simule donc sur le plan comptable l'existence de plusieurs opérateurs au sein du même opérateur : ceux qui opèrent sur les marchés de gros régulés et ceux qui opèrent sur les marchés de détail régulés.

Elle permet ainsi de vérifier que les activités aval de détail ne bénéficient pas de régime privilégié de recours aux offres de gros, par rapport aux contraintes d'approvisionnement subies par les opérateurs alternatifs, et que les coûts sont justement répartis et recouverts entre les activités où persiste un pouvoir de marché significatif et les activités en concurrence.

2. La mise en œuvre concrète de la séparation comptable

Pour respecter son obligation de séparation comptable, France Télécom est tenu de transmettre à l'ARCEP des restitutions comptables, selon des modalités et des formats spécifiés par le régulateur⁵³.

53 - Décision de l'ARCEP
n° 06-1007
du 7 décembre 2006.

En particulier, le dispositif de séparation comptable de France Télécom se fonde sur deux jeux de restitutions : "les protocoles de cession interne" et "les comptes séparés par marché".

2.1 Les protocoles de cession interne

Les protocoles de cession interne sont les documents par lesquels France Télécom s'engage à recourir, pour construire ses offres de détail, à ses propres offres de gros dans des conditions équivalentes à celles des opérateurs tiers.

Dans ces protocoles (dont le format intégral n'est pas publié pour des raisons de secret des affaires), France Télécom explicite les "conditions" (c'est-à-dire les modalités et les quantités) d'achat d'offres de gros aux tarifs correspondant à ses offres de gros. Par exemple, pour produire des accès analogiques résidentiels sur le marché de détail, France Télécom a recours à l'offre de référence de la vente en gros de l'abonnement téléphonique, qui comprend notamment les frais d'accès au service et les abonnements aux services associés, dans les mêmes conditions qu'un opérateur alternatif qui souhaite proposer à ses clients à la fois une offre d'accès et de communications téléphoniques.

La mise en œuvre d'un protocole de cession interne n'est pas systématique. Elle découle de l'application de l'obligation de séparation comptable imposée par les décisions d'analyses de marchés. Un protocole de cession interne n'est ainsi imposé qu'à partir du moment où une offre de détail repose sur une offre de gros appartenant à un marché de gros régulé, sur lequel les obligations de séparation comptable et de non-discrimination ont été imposées. De ce fait, un protocole peut concerner des offres de détail appartenant à des marchés non pertinents au sens de la régulation sectorielle, comme par exemple les offres du marché de détail du haut débit.

De la flexibilité et des ajustements sont autorisés, notamment lorsqu'il s'agit de positionner les activités aval de France Télécom dans des conditions équivalentes à celles des opérateurs alternatifs.

En effet, ceux qui ont déployé leurs propres infrastructures n'ont plus recours à certaines offres de gros de France Télécom pour opérer sur les marchés de détail aval. C'est le cas par exemple des prestations de transit, dont le marché devient de plus en plus concurrentiel : la plupart des opérateurs alternatifs, ex-consommateurs de transit, utilisent désormais leurs propres infrastructures de réseau, voire proposent eux-mêmes des offres de transit sur le marché de gros. Dans ce cas, France Télécom est autorisé, tout comme ses concurrents, à ne pas recourir à ses propres offres de gros, et donc à ne pas formaliser de protocole de cession interne. Il peut donc accéder directement à ses prestations internes, comme un opérateur intégré non soumis à l'obligation de séparation comptable.

2.2 Les comptes séparés par marché

La majorité des comptes séparés par marché correspondent au périmètre des marchés pertinents considérés dans les analyses de marchés pour les marchés de gros et de détail régulés. D'autres correspondent à des marchés non régulés dont une définition *ad hoc* est adoptée – comme par exemple le marché du haut débit de détail – pour les besoins de la vérification des obligations situées sur les marchés amont (le dégroupage et le *bitstream*).

Dans la version intégrale de ces comptes, les charges et les produits sont retracés pour chaque type d'offre sur chacun des marchés. Dans le cas d'un compte séparé de gros, les coûts de construction des offres de gros, évalués le cas échéant selon les méthodes de valorisation des coûts réglementaires en vigueur, correspondent aux charges, et les produits correspondent aux recettes réalisées auprès des opérateurs tiers et auprès des activités de détail de France Télécom, conformément aux engagements pris dans les protocoles de cession interne. Ces recettes découlent ainsi directement des tarifs de gros de France Télécom.

Dans le cas d'un compte séparé de détail, les coûts d'approvisionnement en offres de gros, ainsi que les coûts complémentaires propres à la construction des offres de détail correspondent aux charges, et les recettes réalisées sur les marchés de détail, aux produits.

De façon générale, la granularité des informations transmises et publiées est limitée, conformément au principe de proportionnalité des remèdes appliqués aux problèmes concurrentiels observés, en fonction du périmètre d'intervention de l'ARCEP. Ainsi, France Télécom publie "la liste des protocoles", qui précise sur quelles offres de gros chaque offre de détail de France Télécom se fonde, et les soldes des comptes séparés dès lors qu'ils correspondent à un marché où France Télécom est régulé.

3. Les résultats de l'exercice de séparation comptable pour 2007

3.1 Les protocoles de cession interne

Conformément à la décision relative à son obligation de séparation comptable, France Télécom a, en décembre 2007, mis à jour et transmis à l'ARCEP ses protocoles d'approvisionnement en offres de gros de ses activités de détail, et mis en ligne la liste de ces protocoles⁵⁴.

Chaque création de protocole ou modification de protocole fait l'objet d'une communication à l'ARCEP. La liste des protocoles publiée est mise à jour en temps réel.

54 - Les protocoles sont disponibles sur le site Internet de France Télécom à l'adresse : http://www.orange.com/fr_FR/groupe/reseau/documentation/att00001745/Liste_des_protocoles.pdf.

Un exemple de protocole

Protocole 2 : protocole fourniture accès analogiques résidentiels

1 – Description sommaire de l'offre :

Abonnement d'accès au réseau téléphonique commuté de France Télécom et services associés pour les clients résidentiels.

2 – Approvisionnement en offres de gros :

Offre de référence de la vente en gros de l'abonnement téléphonique
- Vente en gros de l'abonnement
- Frais d'accès au service de l'accès analogique
- Frais d'accès au service de la VGA (par ligne isolée ou regroupement de lignes)
- Abonnements aux services associés

3.2 Les comptes séparés par marché

France Télécom a publié fin décembre 2008 les soldes des comptes séparés de gros sur lesquels l'obligation de séparation comptable a été imposée.

Cette publication a mis en évidence pour la deuxième année consécutive des soldes positifs sur les marchés de gros, tels que définis par les analyses de marchés menées par l'Autorité, et en particulier sur les marchés du départ d'appel, de la terminaison d'appel sur le réseau fixe (marchés 8 et 9, selon la liste de la recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents de 2002), ainsi que sur les marchés du dégroupage (marché 11) et du *bitstream* régional (marché 12).

	Charges*	Produits	Solde	Taux de marge
Marché 8 "départ d'appel fixe"	328	468	139	30 %
Marché 9 "terminaison d'appel fixe"	369	482	113	23 %
Marché 10 "transit intraterritorial"	187	276	88	32 %
Marché 11 "dégroupage"	991	1 127	137	37 %
Marché 12 " <i>bitstream</i> régional"	565	832	267	12 %
Marché 12 bis " <i>bitstream</i> national"	623	986	363	37 %
Marché 13 "segment terminal des services de capacité"	110	125	15	12 %
Marché 14 "circuit interurbain intraterritorial"	15	21	6	27 %
Marché 14 bis "circuit interurbain interterritorial"	13	7	- 6	- 81 %
VGAST	3 821	4 212	391	9 %
			Taux de marge moyen	16,6 %

* En millions d'€.

Il convient d'appréhender ces taux de marge au regard de plusieurs considérations.

Les taux de marge présentés sont calculés après rémunération du capital immobilisé. Dans les comptes séparés de gros apparaissent en charges les coûts encourus par France Télécom pour la construction et la fourniture de ses produits et services de gros. Ces charges sont notamment évaluées en conformité avec les décisions de l'ARCEP précisant les méthodes de valorisation (coûts courants économiques, par exemple, pour les actifs de la boucle locale de cuivre). Elles intègrent une rémunération normale du capital, conformément au CPCE.

Pour 2007, le taux de rémunération réglementaire en vigueur s'élevait à 10,7%⁵⁵.

55 - Décision de l'ARCEP
n° 08-1258
du 20 novembre 2008.

Les offres incluses dans les marchés de gros ne sont pas toutes soumises à une obligation d'orientation de leurs tarifs vers les coûts. Les comptes publiés sont agrégés au niveau des marchés : les résultats qu'ils présentent sont donc la somme des soldes correspondant aux différentes offres de France Télécom.

Par ailleurs, ces dernières sont soumises à différentes obligations tarifaires. Pour mémoire, et notamment pour l'année 2007, les produits et services des marchés du départ d'appel (8) et de la terminaison d'appel (9) sur le réseau fixe sont soumis à une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts. Il en est de même pour les produits et services du marché du dégroupage (11) qui comprend dans le cadre de l'exercice de séparation comptable les produits appelés "petits tarifs".

Compte tenu du développement des infrastructures en cœur de réseau par les opérateurs alternatifs et d'une situation de plus en plus concurrentielle sur ce marché, les produits de transit (10 et 10 bis) sur le réseau fixe ont fait l'objet d'une dérégulation progressive de la part de l'Autorité. Elle a ainsi supprimé la plupart des obligations imposées à France Télécom sur les marchés du transit interterritoires et allégé ses obligations sur le marché du transit intraterritorial dès 2007.

Dans sa décision en date du 29 juillet 2008⁵⁶, l'Autorité a estimé que les prestations de transit ne constituaient pas un goulot d'étranglement durable et a conclu que le marché du transit n'était plus pertinent pour une régulation *ex ante*.

56 - Décision de l'ARCEP
n° 08-0896.

Les autres marchés du haut débit sont soumis à l'orientation des tarifs vers les coûts pour les produits et services du marché du *bitstream* (12 et 12 bis) sous réserve que les tarifs correspondants ne conduisent pas à l'éviction des concurrents, auquel cas seule l'obligation de ne pas pratiquer de tarifs excessifs s'applique.

Les produits et services des marchés de services de capacité (13 et 14), quant à eux, sont majoritairement soumis à l'interdiction de pratiquer des tarifs excessifs et des tarifs d'éviction – l'obligation d'orientation des tarifs vers les coûts sous réserve d'éviction étant imposée sur toutes les prestations inférieures à 10 Mb/s et sur les prestations du circuit interurbain, intra et interterritorial entre la métropole et la Réunion.

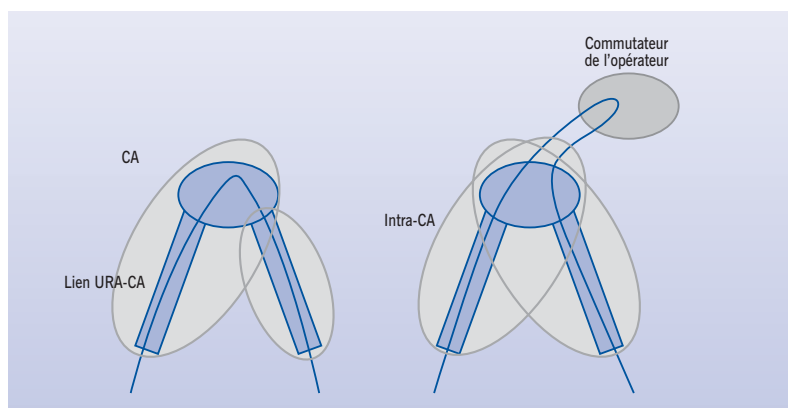
Sur chaque marché de gros, le taux de marge présenté est en fait une moyenne du taux de marge réalisé sur les cessions internes (aux activités de détail de France Télécom) et sur les cessions externes (aux opérateurs tiers).

Le dispositif de séparation comptable impose à France Télécom le recours à ses propres offres de gros. Or, il est des cas où cette obligation met en évidence les différences de coûts liées aux différences d'ingénierie entre France Télécom et ses concurrents. Par exemple, pour acheminer une communication téléphonique locale, France Télécom – opérateur intégré – consomme physiquement deux liens URA-CA et une traversée de commutateur d'abonné (CA).

En séparation comptable, France Télécom va simuler les charges qu'il supporterait si il n'était pas un opérateur intégré et va donc consommer les prestations que tout opérateur alternatif doit utiliser : une communication locale est réalisée à partir de deux prestations d'interconnexion intra-CA. C'est donc ce que doit payer la branche détail de France Télécom et ce qu'encaisserait alors son activité de gros.

Le rapprochement entre la réalité d'un France Télécom intégré et les contraintes liées à l'ingénierie typique d'un opérateur alternatif conduit à un solde positif dans le compte

de gros : celui-ci reçoit les paiements de France Télécom détail (deux prestations d'interconnexion intra-CA), mais ne présente en charges qu'un intra-CA et un lien URA-CA.



4. L'audit des obligations comptables de France Télécom

Dans le cadre des obligations imposées par l'Autorité, il est également prévu que le système de comptabilisation des coûts réglementaires et le dispositif de séparation comptable mis en place par France Télécom soient soumis à un audit⁵⁷.

57 - Décision de l'ARCEP n° 06-1007 du 7 décembre 2006.

Conformément au cadre réglementaire⁵⁸, l'Autorité diligente chaque année cet audit et demande que soit vérifié l'ensemble des éléments structurant la mise en œuvre de ces obligations. L'Autorité a ainsi fait parvenir à France Télécom en juillet 2008 le cahier des charges relatif à la procédure d'audit, et en particulier des spécificités du système de comptabilisation des coûts réglementaires et de l'exercice de séparation comptable pour les années 2007 et 2008.

58 - Cf. articles L.3815°, L.38-113° et D.312 du CPCE.

Les résultats de l'audit de cet exercice ont été transmis à l'Autorité fin décembre 2008, qui en a publié une synthèse début 2009.

D'un point de vue général, la mise en œuvre du dispositif de séparation comptable est conforme aux principes édictés par l'ARCEP.

4.1 Les principaux résultats de l'audit du système de comptabilisation des coûts de France Télécom

L'établissement des restitutions comptables réglementaires issues du système de comptabilisation des coûts repose sur :

- ◆ un service dédié de France Télécom (DRG/PCCR), composé d'équipes spécialisées sur les points clés du modèle (maintenance et contrôle du moteur de calcul, suivi des modifications de l'organisation analytique, modélisation du réseau, modélisation commerciale, modélisation des fonctions supports...), et disposant d'une connaissance approfondie du fonctionnement et de l'organisation de France Télécom et d'accès directs à certains systèmes d'information opérationnels ou comptables ;
- ◆ un modèle de calcul et un système d'information spécifique, conçus pour garantir la qualité des traitements, progressivement complétés et affinés pour améliorer l'établissement des comptes réglementaires ;

- ◆ un travail important de collecte des nombreuses données d'entrée du modèle. Ce travail de collecte repose sur la connaissance des équipes de DRG/PCCR qui, chacune dans son domaine, sélectionnent, extraient et adaptent pour le modèle des données provenant de multiples systèmes d'information opérationnels, sur plusieurs études spécifiques, afin d'affiner les répartitions lorsque les données issues des systèmes d'information opérationnels sont trop agrégées ou peu adaptées. L'évolution de l'organisation, des systèmes d'information ainsi que le souhait d'améliorer, année après année, la finesse des données nécessitent un travail récurrent important.

Les contrôles de l'auditeur ont porté sur la complétude du système de calcul des coûts de revient 2007, utilisé pour produire les comptes d'exploitation par produit (CEP) pour l'année 2007, la pertinence des règles d'affectation des coûts utilisées et les données chiffrées et les règles d'élaboration des CEP⁵⁹. Ces contrôles ont notamment consisté à apprécier le caractère raisonnable, la justification économique et la conformité – par rapport aux prescriptions des différents textes législatifs et réglementaires indiqués dans le cahier des charges des audits – des options de répartition sur les produits et services des charges préalablement identifiées en comptabilité, ainsi que celles des retraitements opérés sur la comptabilité générale de France Télécom.

Sur la base de ses travaux, l'auditeur a conclu que :

- ◆ le système de comptabilisation des coûts de France Télécom est conforme aux objectifs fixés par les différents textes législatifs et réglementaires⁶⁰ ;
- ◆ la complétude des coûts issus du système de calcul des coûts de revient utilisé pour établir les comptes séparés 2007, ainsi que la conformité avec la documentation fonctionnelle, sont assurées ;
- ◆ les comptes séparés pour l'année 2007 sont conformes aux différents textes législatifs et réglementaires⁶¹.

Sans remettre en cause les conclusions exprimées ci-dessus, il a attiré l'attention sur les points suivants :

- ◆ la maille de l'analyse est simplifiée de manière pertinente en amont du modèle. Toutefois, le nombre de paramètres gérés reste très important : des analyses pourraient être menées pour identifier les paramètres effectivement discriminants, afin d'intégrer au processus de contrôle une analyse de la sensibilité et des limites inhérentes aux hypothèses du modèle ;
- ◆ les études de référence utilisées pour déterminer les facteurs d'usage du modèle pourraient être actualisées régulièrement, selon une fréquence à préciser *a priori*, en fonction de la nature des informations, de leur obsolescence et du caractère significatif de ces études au regard du modèle. A cet égard, il convient d'indiquer qu'un certain nombre d'études ont fait l'objet de mises à jour récentes.

Concernant le périmètre des comptes séparés 2007 de France Télécom :

- ◆ certaines offres (audiotel, numéros colorés, publiphonie), actuellement classées dans le compte résiduel, devraient à l'avenir faire l'objet de protocoles et être classées dans la catégorie "Produits de détail en aval de produits de gros" ;

59 - Les CEP sont les "outputs" principaux du système de comptabilisation des coûts; la plupart d'entre eux sont transmis à l'ARCEP dans le cadre de l'obligation de comptabilisation des coûts de France Télécom, et utilisés notamment à des fins de contrôle tarifaire.

60 - Voir décision de l'ARCEP n° 06-1007 du 7 décembre 2006 portant sur les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à France Télécom.

61 - Voir décision de l'ARCEP n° 06-1007 du 7 décembre 2006 portant sur les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à France Télécom.

- ◆ le classement en compte résiduel de certaines offres plutôt qu'en marché pertinent devrait faire l'objet d'une documentation ; il en va de même pour certains produits de détail relevant de marchés pertinents et ne faisant pas l'objet de protocoles de cession interne ;

u les offres liaisons de raccordement opérateurs départ et liaisons de raccordement opérateurs arrivée ont été portées dans le compte résiduel. Elles auraient dû être classées dans les marchés de gros respectifs "Prestations de départ d'appel et Prestations de terminaison d'appel" ;

- ◆ certaines offres, situées en aval de produits de gros, ont été classées dans le compte résiduel au motif que ces produits, en fin de cycle commercial, ne rentraient plus dans une logique concurrentielle avec les autres opérateurs.

Concernant le processus d'identification des coûts joints, certaines clefs d'allocation forfaitaires, utilisées pour identifier la part jointe des coûts des activités commerciales, pourraient être affinées par la réalisation d'études complémentaires.

4.2 La demande de sanction de l'AFORS Télécom à l'encontre de France Télécom

Fin 2008, l'AFORS Télécom a saisi l'Autorité d'une demande de sanction sur le fondement de l'article L. 36-11 du CPCE à l'encontre de France Télécom.

L'AFORST s'appuie notamment sur les éléments de comptabilité réglementaire publiés, au cas d'espèce, sur les soldes des comptes séparés correspondant aux marchés de gros régulés et soumis à l'obligation de séparation comptable, pour reprocher à France Télécom de ne pas avoir respecté ses obligations tarifaires sur les offres de gros, à savoir les obligations d'orientation vers les coûts, de pratiquer des tarifs non excessifs ou de non-éviction. L'instruction est en cours.

5. Vers une éventuelle révision de la décision n°06-1007

Fin 2008, l'ARCEP a entamé un processus permettant de déterminer avec l'ensemble des acteurs si une révision de la décision n°06-1007 devait être engagée. Malgré l'absence de nécessité juridique, plusieurs raisons pourraient justifier un tel processus de mise à jour et de révision.

Cette mise à jour paraît pertinente au regard de l'évolution des marchés, en prenant en compte, d'une part, la révision de la liste des marchés pertinents susceptibles d'être régulés *ex ante* et, d'autre part, les résultats du second cycle d'analyses de marchés menées par l'ARCEP courant 2007 et 2008.

En 2006, la décision revêtant un caractère nouveau par rapport aux obligations comptables prévues par le cadre réglementaire précédent, elle appellerait probablement des ajustements suite aux premiers exercices de mise en œuvre. Au-delà de ces ajustements, l'expérience acquise depuis deux ans donne l'occasion de vérifier que la spécification des obligations comptables répond aux besoins anticipés lors de sa conception, ainsi qu'aux besoins qui ont pu se faire jour depuis.

Par ailleurs, depuis 2006, le secteur a mesuré l'intérêt et les enjeux liés à l'outil de régulation des marchés que sont les obligations comptables de France Télécom.

Les travaux ont été engagés avec l'ensemble du secteur fin 2008 et se poursuivront sur l'année 2009.

CHAPITRE 5

La régulation des ressources rares

4

Partie

L'une des activités importantes de l'ARCEP consiste à attribuer des ressources aux opérateurs, en numérotation ou en fréquences. Elle représente plus de la moitié des décisions adoptées par le Collège.

S'agissant des fréquences, la liberté offerte par les technologies sans fil repose sur la disponibilité de ressources en fréquences, physiquement limitées. Le partage est donc un principe clé qui gouverne la gestion du spectre : partage du spectre en bandes dédiées à des usages, ou, suivant le cas, partage d'une même bande pour plusieurs usages, jugés compatibles au terme d'études techniques.

Concernant la numérotation, l'ARCEP a la responsabilité de l'établissement du plan de numérotation national et de l'attribution aux opérateurs des ressources en numérotation nécessaires à leur activité¹.

Cette compétence concerne l'attribution des numéros de téléphone utilisables sur le réseau téléphonique commuté (numéros géographiques, non géographiques, courts, spéciaux, préfixes) mais également l'octroi de ressources d'adressage pour les réseaux de données ou les numéros mobiles par exemple.

Chaque attribution de tranches de numéros et autorisation d'utilisation de fréquences donne lieu à une décision individuelle adoptée par l'ARCEP, à l'instar des licences mobiles GSM (2G) et UMTS (3G).

Par ailleurs, l'Autorité est chargée de collecter les taxes et redevances dues au titre de l'utilisation de ressources rares : en effet, les titulaires d'autorisations de fréquences sont soumis au paiement de redevances de mise à disposition et de gestion des fréquences qu'ils utilisent, et l'utilisation de numéros attribués donne lieu au paiement d'une taxe. Ces montants sont intégralement reversés au budget général de l'Etat.

¹ - Art. L.36-7^{7°}
et L.44 du CPCE.

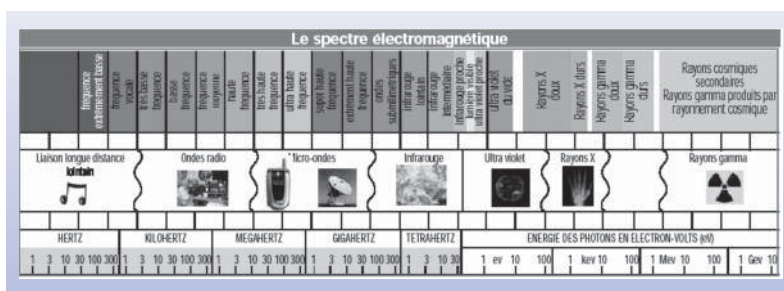
L'Autorité est également chargée de veiller à la bonne utilisation de ces ressources et à la mise en œuvre opérationnelle des structures nécessaires pour assurer cette fonction (fichiers, bases de données).

Enfin, elle assure le suivi des travaux européens et internationaux en matière technique et réglementaire dans le domaine de la numérotation et des fréquences.

A. La gestion des fréquences

L'introduction de technologies sans fil repose sur la disponibilité de ressources en fréquences, physiquement limitées. La croissance de la demande confronte donc le régulateur de cette ressource à une situation de rareté potentielle qu'il doit prendre en compte lorsqu'il fixe les conditions d'accès au spectre radioélectrique.

Quelles fréquences pour quels types d'activités ?



2 - Groupe pour la politique en matière de spectre radioélectrique – composé d'un expert gouvernemental à haut niveau pour chacun des Etats membres et d'un représentant à haut niveau de la Commission – chargé d'assister la Commission européenne et de lui prodiguer des conseils sur des aspects relatifs à la politique du spectre.

3 - Comité du spectre radioélectrique – comité regroupant la Commission européenne et les Etats membres – chargé d'arrêter les mesures d'harmonisation techniques des conditions relatives à la disponibilité et à l'utilisation efficace du spectre au sein de l'Union européenne.

1. La gestion des fréquences aux niveaux national, européen et mondial

La planification des bandes de fréquences dont l'Autorité est affectataire s'inscrit dans un cadre international, européen et national.

Les règles mondiales sont fixées par le règlement des radiocommunications de l'union internationale des télécommunications (UIT). Elles sont déclinées et complétées au niveau européen par la Conférence européenne des postes et télécommunications (CEPT) et par la Commission européenne, assistée du Radio Spectrum Policy Group (RSPG)² et du Radio Spectrum Committee (RSCoM)³.

Au niveau national, les affectataires du spectre radioélectrique (tels que l'ARCEP, le CSA ou le ministère de la Défense) gèrent les ressources en fréquences sous l'égide de l'Agence nationale des fréquences (ANFR).

L'Autorité est présente à ces trois niveaux, dans les groupes de travail et conférences qui traitent des sujets la concernant, afin de contribuer à fixer les règles dans le domaine des fréquences.

L'Autorité a participé, en concertation avec l'ANFR, aux travaux d'harmonisation des fréquences conduits par le comité des communications électroniques (ECC) de la CEPT agissant, selon le cas, sous mandat de la Commission européenne, notamment sur les questions des mesures d'harmonisation techniques concernant la disponibilité et l'utilisation efficace du spectre.

En 2008, l'ECC a adopté deux décisions portant :

- ◆ sur l'utilisation harmonisée du spectre par les systèmes de transport intelligents opérant dans la bande 5 875-5 925 MHz pour des applications de sécurité routière, pour la première ;
- ◆ sur l'utilisation harmonisée des systèmes mobiles GSM embarqués à bord des navires dans les bandes 900 et 1 800 MHz, pour la deuxième.

En outre, l'ECC a travaillé sur les mandats délivrés par la Commission européenne, notamment sur l'organisation de la bande 790-862 MHz en vue d'y utiliser les systèmes mobiles, et sur la définition des conditions techniques minimales requises pour leur mise en œuvre (deuxième mandat sur le "dividende numérique"⁴). Les travaux de l'ECC ont également porté sur l'harmonisation du spectre pour les auxiliaires de radiodiffusion, les systèmes de communication mobile à bord des navires, les radars automobiles anticollision et la technologie ultra large bande.

L'Autorité a suivi et a contribué à ces travaux, d'intérêt majeur, qui font l'objet de propositions de mesures techniques, en particulier pour harmoniser l'attribution et l'utilisation des fréquences. La Commission européenne pourra, dans le cadre du RSCoM, s'appuyer sur ces mesures pour élaborer des décisions communautaires que l'ARCEP aura la charge, pour l'essentiel, de mettre en œuvre.

En 2008, l'Autorité a ainsi mis en œuvre les décisions communautaires concernant :

- ◆ les systèmes d'accès terrestre dans la bande 3 400-3 800 MHz ;
- ◆ les systèmes de transport intelligents dans la bande 5 875-5 905 MHz ;
- ◆ le système GSM à bord des aéronefs dans la bande 1,8 GHz ;
- ◆ les appareils de faible portée.

L'Autorité, en liaison avec l'ANFR, s'est impliquée dans les travaux de l'ECC sur la gestion et l'ingénierie du spectre radioélectrique. Des travaux sont en cours pour répondre notamment :

- ◆ aux besoins additionnels en fréquences pour le GSM-R⁵, les RFID⁶ ;
- ◆ à la définition des conditions techniques et réglementaires en vue de la mise en œuvre du concept WAPECS⁷ et des bandes flexibles ;
- ◆ à la révision des conditions de partage entre systèmes mobiles par satellite à 1,6 GHz ;
- ◆ à l'introduction de composantes terrestres complémentaires dans les systèmes mobiles par satellite.

L'Autorité a également suivi avec intérêt les travaux sur :

- ◆ l'introduction des nouvelles technologies de type ultra large bande ;
- ◆ les systèmes cognitifs et la radio logicielle ;
- ◆ les nouvelles approches dans le cadre de la gestion plus flexible du spectre radioélectrique ;
- ◆ les conditions d'accès à de nouvelles bandes pour les appareils de faible portée.

4 - Cf. partie 1, chapitre 1, A.

5 - Le GSM-R (pour Global System for Mobile Communications – Railways) est un standard international de communication mobile développé spécifiquement pour les chemins de fer.

6 - Le RFID (pour Radio Frequency Identification) est un système d'identification par radiofréquences grâce à une étiquette émettant des ondes radio.

7 - Le WAPECS (pour Wireless Access Policy for Electronic Communications Services) est un concept pour l'accès sans fil aux services de communications électroniques développé par le groupe pour la politique en matière de spectre radioélectrique (RSPG).

2. Développer le haut débit mobile pour tous : la 3G

Rappel

Orange et SFR sont titulaires d'une licence UMTS (3G) depuis le 18 juillet 2001 et ont ouvert commercialement leurs services fin 2004. Bouygues Télécom, titulaire d'une licence 3G depuis le 2 décembre 2002, devait atteindre une couverture minimale de 20 % de la population en avril 2007. Constatant un manquement à cette obligation, l'ARCEP a mis en demeure l'opérateur de tenir cet objectif avant fin 2007, ce qu'il a fait.

Quelles sont les obligations des opérateurs ? Ils doivent couvrir :

- ◆ 98 % de la population avant le 21 août 2009 pour Orange ;
- ◆ 99,3 % de la population avant le 21 août 2009 pour SFR ;
- ◆ 75 % de la population en décembre 2010 pour Bouygues Télécom.

Au 31 décembre 2008, Orange et SFR couvrent plus de 70 % de la population en 3G. Au printemps 2009, Bouygues Télécom a annoncé qu'il couvrirait 72 % de la population.

2.1 La quatrième licence 3G et la bande 2,1 GHz

◆ En 2007

8 - *Décision de l'ARCEP n°07-0177 du 20 février 2007.*

Suite à l'intérêt exprimé par les acteurs du secteur pour l'attribution de la quatrième licence 3G à l'occasion de la consultation publique qu'elle a menée en octobre 2006, l'ARCEP a adopté et transmis, le 20 février 2007, au ministre délégué à l'Industrie, une décision⁸ lui proposant les modalités et les conditions d'attribution d'une autorisation en France métropolitaine pour un système mobile 3G dans la bande 2,1 GHz (norme UMTS).

Le 8 mars 2007, le ministre a lancé un appel à candidatures pour la quatrième licence 3G aux termes duquel Free Mobile – filiale à 100 % d'Iliad – s'est porté candidat.

9 - *Cf. art. 36 modifié de la loi de finances pour 2001, JO du 30 décembre 2000.*

Afin de pouvoir être retenue, une candidature devait respecter les critères de qualification définis dans l'appel à candidatures, notamment la capacité à payer la part fixe de la redevance dans les conditions définies par la loi⁹, soit "un montant de 619 209 795,27 €, versé le 30 septembre de l'année de délivrance de l'autorisation ou lors de cette délivrance si celle-ci intervient postérieurement au 30 septembre".

10 - *Décision de l'ARCEP n°07-0862 du 9 octobre 2007.*

Le 9 octobre 2007, considérant qu'elle ne respectait pas les critères de qualification¹⁰, l'ARCEP a rejeté la candidature de Free.

◆ En 2008

11 - *Cf. art. 22 de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au bénéfice des consommateurs, JO du 4 janvier 2008.*

Afin d'accorder plus de souplesse dans la procédure d'attribution de la quatrième licence 3G, la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (dite "loi Chatel"¹¹) a prévu la possibilité de modifier les conditions financières fixées par la loi de finances.

Le 13 juin 2008, à la demande du gouvernement, l'Autorité a lancé une large consultation publique visant à "déterminer les conditions les plus appropriées" pour l'attribution des fréquences disponibles et permettre "d'apprécier les

avantages respectifs d'un schéma d'attribution de l'ensemble des fréquences à un nouvel entrant, et d'un schéma alternatif d'attribution en plusieurs lots¹². Les réponses à cette consultation¹³ ont confirmé l'intérêt du secteur pour les fréquences 2,1 GHz dans le cadre d'une procédure d'attribution donnant la priorité sur tout ou partie des fréquences disponibles à un nouvel entrant, selon des modalités analogues aux précédents appels à candidatures.

◆ En 2009

En présentant, le 12 janvier 2009, la stratégie du gouvernement en matière de haut et de très haut débit mobile, le Premier ministre a approuvé un scénario prévoyant un découpage des fréquences en plusieurs lots, l'un d'entre eux étant réservé à un nouvel entrant, c'est-à-dire distinct de Bouygues Télécom, Orange ou SFR. Les deux autres lots pourront être disputés par l'ensemble des acteurs (y compris le nouvel entrant).

A la suite du débat parlementaire qui s'est tenu le 5 février 2009 à l'Assemblée nationale et le 11 février 2009 au Sénat, le gouvernement a annoncé les nouvelles modalités financières pour le lot de fréquences réservé au nouvel entrant, soit une part fixe d'environ 209 millions d'€ pour une durée de vingt ans, à laquelle s'ajoute une part variable annuelle de 1 % du chiffre d'affaires lié à l'utilisation de ces fréquences.

Sur la base de ces éléments, l'Autorité a proposé, début mars 2009, au ministre chargé des communications électroniques, le lancement d'un nouvel appel à candidatures afin d'attribuer les dernières fréquences 2,1 GHz en France métropolitaine.

Cette procédure se déroulera en deux phases :

- ◆ la première phase concernant l'attribution d'un bloc de 5 MHz duplex à un nouvel entrant selon les conditions financières fixées par le gouvernement début 2009 ;
- ◆ la deuxième phase visant à attribuer les fréquences encore disponibles dans la bande 2,1 GHz à l'issue de la première phase. Selon les résultats de la première phase (attribution ou non des 5 MHz duplex), la seconde phase pourra porter sur l'attribution de deux ou trois blocs.

La deuxième phase ne débutera qu'une fois la première phase achevée afin que les candidats puissent connaître le nombre exact de blocs qui seront mis en jeu. Elle sera ouverte à tous les candidats, qu'ils soient ou non déjà titulaires d'une autorisation d'utilisation de fréquences 2,1 GHz en France métropolitaine.

Pour l'ensemble de la procédure, les critères de sélection sont similaires aux précédents appels à candidatures UMTS, sur lesquels les candidats peuvent enchérir en prenant des engagements qui viennent s'ajouter aux obligations minimales (notamment couverture, cohérence et crédibilité du projet, capacité financière, ouverture aux MVNO...). Le critère de sélection portant sur les engagements des candidats sur l'ouverture aux MVNO a été précisé pour tenir compte des travaux de l'Autorité et du Conseil de la concurrence en 2008¹⁴.

12 - Disponible sur le site Internet de l'ARCEP : http://www.arcep.fr/fileadmin/uploads/tx_gspublication/consultation-pub-2GHzvf.pdf.

13 - Disponible sur le site Internet de l'ARCEP : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/synt-consult-3g-2ghz-220908.pdf.

14 - Voir partie 4, chapitre 4, D3.

Droits et obligations d'un éventuel quatrième opérateur mobile

L'attribution des fréquences 2,1 GHz disponibles confère à son titulaire des droits tels que :

- ◆ un accès à 5 MHz duplex dans la bande 900 MHz (associé à une redevance identique à celle déjà payée par les opérateurs actuels) ;
- ◆ un droit à l'itinérance sur l'un des trois réseaux mobiles GSM pendant une durée de six ans (à condition d'avoir déjà déployé sur 25 % de la population en voix) ;
- ◆ un droit d'accès aux sites GSM des trois autres opérateurs mobiles, lorsqu'ils sont utilisés pour la 3G, pour y colocaliser des équipements 3G.

L'opérateur est soumis à des obligations de couverture : 25 % de la population métropolitaine doit être couverte en deux ans, 80 % en huit ans.

2.2 La réutilisation de la bande 900 MHz pour la 3G

La réutilisation de la bande 900 MHz, initialement attribuée dans son intégralité aux systèmes GSM (2G), est un atout majeur pour accélérer le déploiement de la 3G à l'ensemble de la population. En effet, les propriétés de propagation des fréquences 900 MHz permettent de couvrir le territoire, en particulier des zones rurales, plus efficacement qu'avec les fréquences 2,1 GHz attribuées pour l'UMTS (norme 3G), ce qui permet ainsi de limiter le nombre d'antennes relais à installer.

Les appels à candidatures de 2000, 2001 et 2007 pour l'introduction de la 3G en France prévoyaient ainsi la possibilité de réutiliser les fréquences 900 MHz pour la 3G afin de faciliter son déploiement sur le territoire. Ils précisait que l'utilisation de ces fréquences pour l'exploitation de systèmes 3G était corrélée au principe d'équité d'accès au spectre pour l'ensemble des opérateurs 2G ou 3G (y compris un nouvel entrant), les principes régissant la réutilisation de ces fréquences ayant été inscrits dans les licences GSM des trois opérateurs mobiles en 2002. Les modalités de leur mise en œuvre ont été définies lors du renouvellement des autorisations GSM.

Le 5 juillet 2007, l'ARCEP a publié les orientations sur la réutilisation des bandes 900 MHz pour la 3G. Ces orientations prévoyaient que les opérateurs 2G-3G qui le souhaitent pourraient réutiliser dès 2008 la bande de fréquences 900 MHz pour la 3G. Ces orientations précisait également qu'un éventuel nouvel entrant 3G autorisé dans la bande 2,1 GHz accéderait à une porteuse UMTS (soit 5 MHz) dans la bande 900 MHz.

En février 2008, l'ARCEP a précisé les modalités de mise en œuvre de ces orientations. Elle a également modifié les autorisations des opérateurs SFR¹⁵ et Orange¹⁶, à leur demande, afin de leur permettre de déployer en métropole la technologie UMTS dans la bande 900 MHz. Bouygues Télécom, sollicité par l'ARCEP sur le sujet, a indiqué pour sa part qu'il déploiera également l'UMTS dans la bande 900 MHz d'ici la fin de l'année 2009 et qu'il demandera la modification de sa décision en temps utile.

15 - Décision n°08-0228 de l'ARCEP du 26 février 2008 modifiant la décision n°06-0140 autorisant SFR à utiliser des fréquences dans les bandes 900 MHz et 1 800 MHz pour établir et exploiter un réseau radioélectrique ouvert au public.

16 - Décision n°08-0229 de l'ARCEP du 26 février 2008 modifiant la décision n°06-0239 autorisant Orange France à utiliser des fréquences dans les bandes 900 MHz et 1 800 MHz pour établir et exploiter un réseau radioélectrique ouvert au public.

Mise en œuvre des orientations retenues par l'ARCEP

Conformément aux orientations publiées par l'ARCEP le 5 juillet 2007, un éventuel nouvel entrant 3G autorisé dans la bande 2,1 GHz accédera également à une porteuse UMTS dans le spectre à 900 MHz après restitution par les opérateurs 2G existants d'une partie de ce spectre. Le schéma cible de répartition des fréquences de la bande 900 MHz sera alors le suivant :

2*9,8 MHz	2*10 MHz	2*5 MHz	2*9,8 MHz
Bouygues Télécom	Orange France	4 ^e opérateur	SFR
880,1 MHz	889,1 MHz	899,9 MHz	904,9 MHz
925,1 MHz	934,9 MHz	944,9 MHz	949,9 MHz
			914,9 MHz
			959,9 MHz

Dans le cas où une autorisation est délivrée sur le territoire métropolitain à un quatrième opérateur mobile 3G dans la bande de fréquences à 2,1 GHz avant le 30 juin 2010, les modalités suivantes doivent être mises en œuvre :

- ◆ Bouygues Télécom libère, au plus tard dix-huit mois après l'autorisation du quatrième opérateur, 2*4,8 MHz en dehors des zones très denses ;
- ◆ Orange France et SFR libèrent, avant le 31 décembre 2012, 2*2,4 MHz dans les zones très denses ;
- ◆ les attributions d'Orange France sont décalées de 200 kHz vers le bas de la bande afin de laisser un bloc de 2*5 MHz au quatrième opérateur.

De plus, Orange France et SFR ne devront pas créer de brouillage préjudiciable à ce quatrième opérateur par l'utilisation des fréquences qui leur sont attribuées de manière adjacente au quatrième opérateur.

Si aucune autorisation n'est délivrée à un nouvel entrant 3G dans la bande 2,1 GHz avant le 30 juin 2010, il ne sera pas exigé à ce titre de restitution de spectre dans la bande 900 MHz.

2.3 Une partie du dividende numérique attribué aux communications électroniques

Le basculement de la télévision analogique vers la diffusion numérique rend disponible une quantité de fréquences considérable : c'est le dividende numérique. Cette opportunité représente un enjeu économique et sociétal structurant pour les années à venir.

Avec moins de fréquences, il est en effet possible de transporter plus de programmes audiovisuels et d'inclure des chaînes TV en haute définition. Mais du fait de leur excellente propriété de propagation – longue portée et bonne pénétration dans les bâtiments –, les fréquences libérées sont aussi particulièrement intéressantes pour permettre l'accès à l'Internet haut débit mobile sur le territoire et combler ainsi la fracture numérique.

Les travaux au niveau français ont été menés sous l'égide du Comité stratégique pour le numérique (CSN)¹⁷, conformément aux missions qui lui ont été confiées par le président de la République.

D'une manière générale, la question de la réaffectation des fréquences du dividende numérique a suscité un débat national dont le sénateur Bruno Retailleau, président la commission parlementaire du dividende numérique, a rappelé l'importance

17 - Le Comité stratégique pour le numérique a été créé en mai 2006 à la demande du président de la République pour coordonner et orienter les actions menées en vue de la numérisation de la diffusion hertzienne de la télévision, de l'arrêt complet des émissions analogiques et de la réutilisation des fréquences ainsi libérées. Son président délégué est Jean-Michel Hubert, ancien président de l'ART.

dans un rapport remis à la commission des affaires économiques du Sénat¹⁸ et auquel l'Autorité a largement contribué en publiant plusieurs documents d'information, notamment :



18 - Bruno Retailleau, Rapport d'information fait au nom de la commission des affaires économiques sur le bilan et les perspectives d'évolution de l'Autorité de Régulation des Communications et des Postes, 2007.

19 - "La Lettre de l'Autorité n° 58", novembre/décembre 2007, disponible sur www.arcep.fr.

20 - Disponible en annexes et sur le site Internet de l'ARCEP : www.arcep.fr.

21 - Arrêté du 22 décembre 2008 approuvant le schéma national d'arrêt de la diffusion analogique et de basculement vers le numérique, JO du 23 décembre 2008.

- ◆ un numéro de sa lettre externe¹⁹ ;
- ◆ une étude sur la valorisation du dividende numérique, réalisée par les cabinets Analysys et Hogan & Hartson en mai 2008²⁰.

L'ensemble de ces travaux a montré que l'accès à la bande UHF (470-862 MHz) est indispensable au déploiement, sur l'ensemble du territoire, du très haut débit mobile.

Le 16 novembre 2007, la Conférence mondiale des radiocommunications (CMR) a ouvert la possibilité qu'une partie de la bande UHF soit utilisée par les services de télécommunications et a identifié à cet effet la sous-bande 790-862 MHz pour la région Europe.

Le 20 octobre 2008, à l'occasion de la présentation du plan "France numérique 2012", le secrétaire d'Etat chargé du développement de l'économie numérique a annoncé l'intention du gouvernement d'affecter ces fréquences aux services mobiles.

Le Premier ministre a approuvé, par arrêté du 22 décembre 2008²¹ (après consultation de la commission parlementaire du dividende numérique qui a rendu son avis le 10 décembre 2008), le schéma national de réutilisation des fréquences du dividende numérique, qui prévoit d'affecter les 72 MHz de la sous-bande 790-862 MHz aux services mobiles de communications électroniques.

2.4 Vers le très haut débit mobile (800 MHz et 2,6 GHz)

Le développement des services mobiles se caractérise par une migration accélérée vers le haut débit. Le déploiement des réseaux 3G en France a ainsi permis de mettre en place de nouveaux services de données, contribuant à faire évoluer les usages : des services enrichis, tels que l'accès à Internet et à des contenus multimédias, sont venus compléter progressivement les services de voix et d'envoi de SMS.

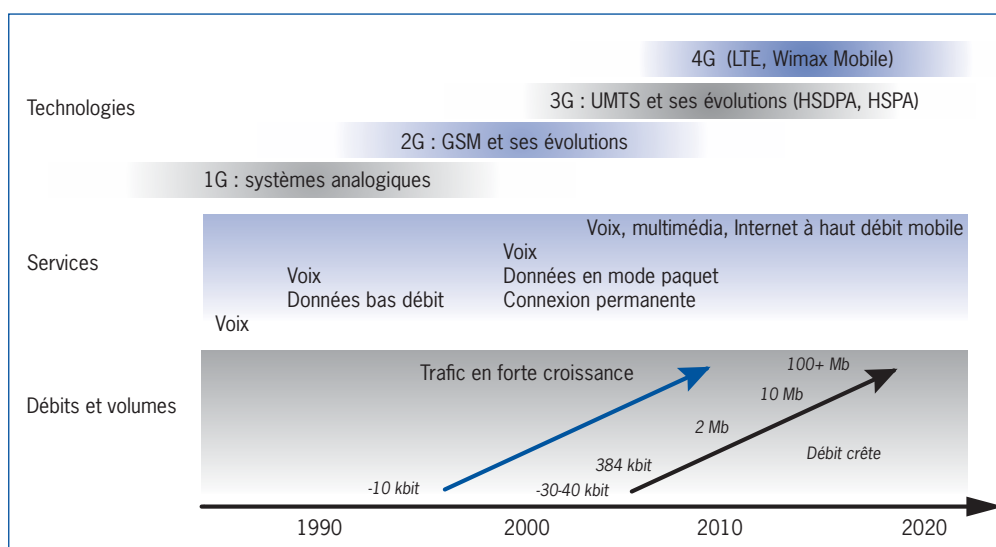
Pour faciliter le développement de ces nouveaux services et répondre aux besoins en capacité croissants des utilisateurs dans la prochaine décennie (4G à la norme LTE pour le très haut débit), il est nécessaire de recourir à de nouvelles bandes de fréquences.

Le plan "France numérique 2012", rendu public le 20 octobre 2008 par le secrétaire d'Etat chargé de la prospective et du développement économique, a précisé que la bande 800 MHz permettra "la couverture du territoire par les réseaux très haut débit fixe et mobile de nouvelle génération" et que la procédure d'attribution de cette bande sera lancée d'ici à fin 2009. Il a également demandé à l'ARCEP de fixer en 2009 les conditions d'attribution de la bande 2,6 GHz.

Le 12 janvier 2009, le Premier ministre a présenté la stratégie globale de la France en matière de fréquences. A cette occasion, il a fixé l'objectif de démarrer la procédure d'attribution des bandes 800 MHz et 2,6 GHz avant fin 2009.

L'enjeu est de permettre l'ouverture dès que possible des services mobiles à très haut débit dans les bandes 2,6 GHz et 800 MHz (4G) qui prendront la succession de l'UMTS (3G) au cours de la prochaine décennie. Il s'agit de donner un maximum de visibilité aux acteurs sur l'ensemble de ces fréquences et de déclencher l'investissement dans le déploiement des nouveaux réseaux à très haut débit mobile.

De l'analogique à la 4G : quelles technologies pour quels services ?



Dans cette perspective, l'ARCEP a lancé le 5 mars 2009 une consultation publique pour recueillir les analyses de tous les acteurs intéressés sur les modalités à retenir pour l'attribution d'autorisations d'utilisation de fréquences :

- ◆ dans la bande de fréquences basses allant de 790 à 862 MHz (dite "bande 800 MHz"), issue du dividende numérique, adaptée à la réalisation d'une couverture étendue du territoire ainsi qu'à l'intérieur des bâtiments ;
- ◆ dans la bande de fréquences hautes allant de 2 500 à 2 690 MHz (dite "bande 2,6 GHz"), en vue de la mise en œuvre des capacités nécessaires à l'acheminement du trafic en zones denses.

Il s'agit de donner de la visibilité aux acteurs du marché français avec un temps d'avance suffisant, pour favoriser leur positionnement dans la compétition internationale. En effet, de nombreux pays mettent en œuvre cette démarche d'identification des bandes de fréquences permettant le déploiement du très haut débit mobile.

Ainsi, la bande 2,6 GHz est déjà attribuée aux Etats-Unis, au Japon, à Hong Kong, en Norvège et en Suède. La bande 800 MHz a été identifiée pour le très haut débit mobile en Finlande, Suède, Suisse et vient de l'être au Royaume-Uni et en Allemagne.

3. La boucle locale radio / Wimax

Définitions

La boucle locale radio (BLR) est une technologie sans fil qui consiste à raccorder des abonnés fixes ou nomades, équipés d'un terminal doté d'une antenne, par la voie hertzienne, à un point d'accès du réseau Internet.

Le Wimax (*Worldwide Interoperability for Microwave Access*) est un label associé à la norme 802.16 de l'IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers). Il correspond à l'utilisation d'une technologie hertzienne de transmission à haut débit à large portée destinée principalement à des architectures point-multipoint, notamment dans la bande de fréquences 3,4-3,6 GHz. Ce label est développé par le consortium de constructeurs Wimax, qui a notamment pour rôle de certifier l'interopérabilité des équipements à la norme IEEE 802.16.

3.1 Rappel des obligations des opérateurs

L'ARCEP a procédé, au cours de l'été 2008, au contrôle des obligations de déploiement des réseaux de boucle locale radio dans la bande 3,4-3,6 GHz (dits Wimax).

En effet, les opérateurs auxquels l'ARCEP avait attribué des autorisations d'utilisation de fréquences Wimax en 2006 avaient souscrit des engagements de déploiement importants. Ces engagements, inscrits sous forme d'obligations dans leurs autorisations, prévoyaient un déploiement de plus de 3 500 sites, au total, en juin 2008, notamment pour couvrir les zones non couvertes par le DSL (dites "zones blanches" du haut débit).

Ce contrôle a porté sur les titulaires d'autorisation au 30 juin 2008. En effet, avec la mise en œuvre du marché secondaire des fréquences²², le nombre de titulaires d'autorisations a pratiquement doublé en métropole (19 titulaires, dont 14 collectivités et 5 opérateurs²³) par rapport à 2006, date d'attribution des premières licences Wimax (10 titulaires, dont 6 conseils régionaux et 4 opérateurs).

3.1.1 Les déploiements réalisés

Dans le cadre du contrôle qu'elle a mené, l'Autorité a constaté un premier déploiement effectif du Wimax, avec plus de 500 sites opérationnels, des offres commerciales et plusieurs milliers de clients particuliers et entreprises raccordés.

Cependant, les déploiements sont encore relativement modestes et restent aujourd'hui inférieurs aux engagements pris par les titulaires dans leurs autorisations.

L'Autorité a également procédé à des auditions pour pouvoir apprécier les circonstances qui affectent le développement des projets de boucle locale radio dans la bande 3,4-3,6 GHz et établir une vision actualisée du marché.

3.1.2 Le facteur industriel

Les premiers déploiements utilisent les technologies Wimax 802.16d et 802.16e. La norme 802.16d n'est plus aujourd'hui développée que par quelques acteurs locaux ou par les industriels proposant des produits hybrides 802.16d et 802.16e. En effet, au niveau mondial, les acteurs du marché, équipementiers et opérateurs, ont opté pour la version Wimax 802.16e.

22 - Voir A.3.2 du présent chapitre.

23 - Voir la liste des titulaires d'autorisations Wimax au 1^{er} janvier 2009 dans le tableau ci-après.

Cette technologie, qui permet le nomadisme, promet également de meilleures performances et des économies d'échelle au niveau mondial. C'est pourquoi la majorité des acteurs – y compris ceux qui souhaitent offrir du service fixe – y ont souscrit. Mais le retard industriel et la maturité insuffisante des équipements à la norme Wimax 802.16e ont en partie entravé le déploiement du Wimax.

L'essor du Wimax est en effet largement conditionné par la disponibilité à grande échelle d'équipements 802.16e interopérables et offrant les performances annoncées. Cette disponibilité est elle-même fortement dépendante de l'existence d'un marché au niveau mondial que les projets en France ne peuvent à eux seuls constituer.

3.1.3 La place de la boucle locale radio dans l'accès à haut débit

Le bilan effectué avec les acteurs a confirmé l'existence de deux types de projets très différents :

- ◆ un modèle de FAI sans fil à l'échelle nationale pour des services haut débit nomades, notamment en zone dense, qui devra trouver sa place entre les technologies du haut débit fixe et du haut débit mobile ;
- ◆ un modèle orienté spécifiquement vers l'aménagement numérique du territoire, pour la couverture des zones blanches de l'ADSL, dans lequel la boucle locale radio se positionne comme une solution complémentaire dans une combinaison de technologies. L'équilibre économique de ce modèle est consolidé s'il s'inscrit dans un réseau d'initiative publique.

L'ARCEP a publié une synthèse complète de cette analyse sur son site Internet²⁴.

3.2 Les cessions des fréquences en 2008

La possibilité de céder, totalement ou partiellement, sur le marché secondaire, des autorisations d'utilisation de fréquences dans la bande des 3,5 GHz pour le déploiement de réseaux de boucle locale radio a été largement utilisée par les acteurs. La mise en œuvre de ce dispositif s'est confirmée en 2008.

²⁴ - Voir le site Internet de l'ARCEP : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/synth-enqt-blr-wimax-150908.pdf.

Le marché secondaire des fréquences

25 - Article L.42-3 du CPCE.

26 - Décret n° 2006-1016 du 11 août 2006 relatif aux cessions d'autorisations d'utilisation des fréquences, JO du 12 août 2006.

27 - Arrêté du 11 août 2006 portant application de l'article L. 42-3 du CPCE relatif aux fréquences ou bandes de fréquences dont les autorisations d'utilisation peuvent faire l'objet d'une cession, JO du 12 août 2006.

La possibilité de céder les autorisations d'utilisation de fréquences a été introduite par la loi du 9 juillet 2004²⁵. Ce mécanisme est couramment désigné par le terme de "marché secondaire" des fréquences. Les modalités générales de cession des autorisations sur les marchés secondaires sont définies par un décret en Conseil d'Etat²⁶ et la liste des bandes de fréquences pour lesquelles une autorisation peut faire l'objet d'une cession a été fixée par arrêté du ministre chargé des communications électroniques²⁷.

Avec la publication de ces deux textes au *Journal officiel* du 12 août 2006, la cession des autorisations d'utilisation de fréquences est devenue une réalité en France.

L'introduction de marchés secondaires représente un enjeu important pour l'accès au spectre par les opérateurs souhaitant déployer des réseaux utilisant des fréquences radioélectriques. Tout en rendant la gestion des fréquences plus flexible, elle permet une optimisation de l'utilisation du spectre et l'accès aux fréquences pour les acteurs n'ayant pas obtenu d'attributions primaires.

Les textes adoptés reprennent le principe, proposé par l'Autorité, d'ouverture généralisée des bandes sur lesquelles les autorisations sont délivrées site à site (assignation de fréquences), notamment pour la PMR et les faisceaux hertziens (FH). Pour ce type d'autorisations, seules les bandes qui font actuellement l'objet d'un réaménagement ne sont pas ouvertes. L'ensemble des bandes utilisées pour les services par satellite est également ouvert au marché secondaire. Pour ces deux types d'autorisations, la cession permet essentiellement de faciliter les procédures administratives en cas de changement de titulaire des autorisations.

Parmi les bandes sur lesquelles les autorisations sont délivrées pour l'exploitation des fréquences sur une zone géographique (allotissement de fréquences), sans précision sur les sites d'implantation des équipements, les autorisations de boucle locale radio (BLR) et de nombreuses bandes de radio mobile professionnelle sont ouvertes au marché secondaire. Les cessions sur ces bandes peuvent porter sur tout ou partie de l'autorisation, qui peut être fractionnée en fréquences, en zone géographique ou dans le temps. Elle incite les acteurs à une gestion plus fine de leurs ressources et permet à de nouveaux acteurs de se développer en se spécialisant dans l'exploitation de petites zones ou de quantités restreintes de fréquences, répondant ainsi aux besoins de marchés de niche qui pouvaient être peu ciblés par des opérateurs généralistes.

Récapitulatif des cessions au 1^{er} janvier 2009 et liste des titulaires au 1^{er} janvier 2009

Zones géographiques		3 465-3 480 MHz et son duplex 3 565 - 3 580 MHz		3 432,5-3 447,5 MHz et son duplex 3 532,5 - 3 547,5 MHz	
Régions	Départements	Titulaires au 25 juillet 2006	Titulaires au 1 ^{er} janvier 2009	Titulaires au 25 juillet 2006	Titulaires au 1 ^{er} janvier 2009
Alsace	Bas-Rhin	Conseil régional d'Alsace	Conseil général du Bas-Rhin Décision n°07-0586 du 3 juillet 2007	Maxtel	Altistream Décision n° 07-0504 du 7 juin 2007
	Haut-Rhin		Conseil général du Haut-Rhin Décision n°07-0033 du 11 janvier 2007		
Aquitaine	Dordogne	Bolloré Télécom		Conseil régional d'Aquitaine	Conseil général de la Dordogne Décision n°07-0605 du 5 juillet 2007
	Gironde				Conseil général de la Gironde Décision n°07-0606 du 5 juillet 2007
	Landes				Conseil général des Landes Décision n°07-0607 du 5 juillet 2007
	Lot-et-Garonne				Conseil général du Lot-et-Garonne Décision n°07-0608 du 5 juillet 2007
	Pyrénées-Atlantiques				Conseil général des Pyrénées-Atlantiques Décision n°07-0609 du 5 juillet 2007
Auvergne		Maxtel	Altistream Décision n°07-0505 du 7 juin 2007	Bolloré Télécom	
Basse-Normandie		Maxtel	Altistream Décision n°07-0506 du 7 juin 2007	HDRR France	Bolloré Télécom Décision n°08-0931 du 4 septembre 2008
Bourgogne	Yonne	Maxtel	Altistream Décision n°07-0507 du 7 juin 2007	Conseil régional de Bourgogne	Conseil régional de Bourgogne
	Côte-d'Or				Syndicat mixte Niverlan Décision n°08-0584 du 27 mai 2008
	Saône-et-Loire				
	Nièvre				
Bretagne (suite p. 276)	Côtes-d'Armor	Bolloré Télécom		Conseil régional de Bretagne	Conseil général des Côtes-d'Armor Décision n°08-0580 du 27 mai 2008
	Finistère				Conseil général du Finistère Décision n°08-0730 du 24 juin 2008
	Ille-et-Vilaine				Conseil général d'Ille-et-Vilaine Décision n°08-0581 du 27 mai 2008

Zones géographiques		3 465-3 480 MHz et son duplex 3 565 - 3 580 MHz		3 432,5-3 447,5 MHz et son duplex 3 532,5 - 3 547,5 MHz	
Régions	Départements	Titulaires au 25 juillet 2006	Titulaires au 1 ^{er} janvier 2009	Titulaires au 25 juillet 2006	Titulaires au 1 ^{er} janvier 2009
Bretagne (suite de la p. 275)	Morbihan	Bolloré Télécom		Conseil régional de Bretagne	Nomotech SAS Décision n°08-0582 du 27 mai 2008
Centre		Maxtel	Altistream Décision n°07-0508 du 7 juin 2007	HDRR France	Bolloré Télécom Décision n°08-0932 du 4 septembre 2008
Champagne-Ardenne		Maxtel	Altistream Décision n°07-0509 du 7 juin 2007	HDRR France	Bolloré Télécom Décision n°08-0933 du 4 septembre 2008
Corse		Bolloré Télécom		Collectivité territoriale de Corse	Collectivité territoriale de Corse
Franche-Comté		Maxtel	Altistream Décision n°07-0886 du 16 octobre 2007	Bolloré Telecom	
Haute-Normandie		Maxtel	Altistream Décision n°07-0510 du 7 juin 2007	HDRR France	Bolloré Télécom Décision n°08-0934 du 4 septembre 2008
Ile-de-France		Bolloré Télécom		SHD	
Languedoc-Roussillon		Bolloré Télécom		HDRR France	
Limousin		HDRR France		Bolloré Télécom	
Lorraine		Maxtel	Altistream Décision n°07-0511 du 7 juin 2007	HDRR France	Bolloré Télécom Décision n°08-0935 du 4 septembre 2008
Midi-Pyrénées		Bolloré Télécom		Maxtel	Altistream Décision n°07-0512 du 7 juin 2007
Nord-Pas de Calais		Maxtel	Altistream Décision n°07-0513 du 7 juin 2007	HDRR France	Bolloré Télécom Décision n°08-0936 du 4 septembre 2008
Pays de la Loire		Maxtel	Altistream Décision n°07-0514 du 7 juin 2007	HDRR France	Bolloré Télécom Décision n°08-0937 du 4 septembre 2008
Picardie		Bolloré Télécom		HDRR France	
Poitou-Charentes	Charente	Conseil régional Poitou-Charentes	Conseil régional Poitou-Charentes Décision n°08-0129 du 29 janvier 2008	HDRR France	Bolloré Télécom Décision n°08-0938 du 4 septembre 2008
	Charente-Maritime		Conseil général des Deux-Sèvres Décision n°08-0128 du 29 janvier 2008 puis Altitude Télécom		
	Vienne		Décision n°08-0251 du 26 février 2008		
	Deux-Sèvres				
Provence-Alpes- Côte d'Azur		Bolloré Télécom		SHD	
Rhône-Alpes		Bolloré Télécom		Maxtel	Altistream Décision n°07-0887 du 16 octobre 2007

Récapitulatif des mises à disposition au 1^{er} janvier 2009

Titulaires	Délégués	Zones géographiques	Décision
Conseil régional de Bretagne	Quimper Communauté Télécom	Quimper Communauté	2008-0088
Conseil régional de Bretagne	Rennes Métropole Télécom	Rennes Métropole	2008-0178
Conseil régional de Bretagne	Nomotech SAS	Communauté de communes du Pays de la Roche aux Fées	2008-0179
Bollore Télécom	Huawei Technologies France	Site de Huawei Technologies France Parc Saint-Christophe de Cergy-Pontoise	2008-0296
HDRR France	Axione Limousin	Limousin	2008-0939
HDRR France	HDRR 52	Haute-Marne	2008-0608
Niverlan	Nivertel	Nièvre	2008-0700
Conseil général du Lot-et-Garonne	SDNum	Pays d'Albret	2008-0830
Conseil général du Lot-et-Garonne	SDNum	Pays du Dropt, du Val de Garonne-Gascogne et de l'Agenais	2008-0831
Conseil général du Lot-et-Garonne	SDNum	Pays de la Vallée du Lot	2008-0832
Conseil général de l'Ille-et-Vilaine	Nomotech SAS	Ille-et-Vilaine	2008-0843
Bollore Télécom	17 Numérique (Axione)	Charente-Maritime	2008-0940
Bollore Télécom	HDRR52	Haute-Marne	2008-0941
Bollore Télécom	HDRR France	Seine-Maritime	2008-0942
Bollore Télécom	HDRR France	Vienne	2008-0943
Bollore Télécom	Mélisa Territoires Ruraux (Axione)	Maine-et-Loire	2008-0944
Bollore Télécom	Sartel (Axione)	Sarthe	2008-0945
Bollore Télécom	Tours Métropole	Tours	2008-0946
Altitude Wireless	APRR	Domaine public autoroutier concédé (DPAC)	2008-0947
Altitude Wireless	Ariège Télécom	Ariège	2008-1100

3.3 La mise sous surveillance des opérateurs Wimax

L'ARCEP a mis sous surveillance les titulaires d'autorisations Wimax et suit l'état d'avancement de leurs déploiements.

Sur la base des éléments que lui ont remis les opérateurs Wimax, l'Autorité a décidé de mettre le marché de la boucle radio sous surveillance. Ces derniers sont ainsi tenus de lui transmettre, tous les six mois, l'état d'avancement de leurs déploiements. Ces informations, actualisées régulièrement, sont publiées sur le site de l'Autorité sous la forme d'un tableau de synthèse et de cartes. Le suivi des projets de boucle locale radio sera effectué en tenant compte des évolutions au niveau mondial du développement industriel des technologies Wimax.

Cet encadrement se poursuivra jusqu'à la prochaine échéance d'obligations de déploiement prévue par les autorisations en décembre 2010.

4. Les mobiles par satellite

Plusieurs projets de réseaux mobiles par satellite se développent en Europe dans la bande S à 2 GHz (bande duplex 1 980-2 010/2 170-2 200 MHz), identifiée au niveau international pour les systèmes IMT2000/UMTS (4G/3G). Certains de ces projets dits "MSS 2GHz" (*Mobile Satellite Service*) proposent une architecture originale en complétant la couverture satellite par une infrastructure terrestre (*Complementary Ground Component : CGC*) qui permet de fournir un accès aux services proposés dans les zones d'ombre où la réception satellite est mauvaise (notamment dans les villes) et d'augmenter l'efficacité spectrale.

Les systèmes candidats à l'utilisation du spectre dans la bande 2 GHz ont exprimé un besoin en fréquences largement supérieur au spectre disponible, nécessitant de ce fait la mise en œuvre d'une procédure de sélection. Vu le caractère paneuropéen des services mobiles par satellite et en l'absence d'un mécanisme institutionnel adapté, des travaux ont été menés pour élaborer un processus de sélection commun et d'autorisation coordonné à l'échelle de l'Union européenne.

28 - *Décision du Parlement européen et du Conseil concernant la sélection et l'autorisation de systèmes fournissant des services mobiles par satellite, 22 août 2007, COM(2007) 480 final.*

Une décision du Parlement européen et du Conseil a été adoptée en 2007²⁸.

Elle prévoit un processus de sélection et d'autorisation en deux phases :

- ◆ après publication d'un appel à candidatures, la première phase consiste à évaluer le degré de développement technique et commercial des systèmes candidats ;
- ◆ en cas de rareté des fréquences, constatée à l'issue de la première phase, les candidats admissibles feront l'objet d'une nouvelle évaluation selon les critères suivants : couverture géographique paneuropéenne, avantages concurrentiels pour le consommateur, efficacité d'utilisation du spectre, objectifs d'intérêt général.

La Commission a lancé un appel à candidatures le 7 août 2008 auquel quatre candidats ont répondu (ICO, Inmarsat, Solaris et Terrestrial). Les offres sont examinées par la Commission européenne et le processus de sélection est suivi au niveau du COCOM par un groupe d'experts désignés par chacun des Etats membres.

Le processus communautaire de sélection s'est achevé en mai 2009 avec la désignation d'Inmarsat et de Solaris. Il revient alors aux Etats membres d'octroyer les droits d'utilisation des fréquences aux candidats sélectionnés.

5. Assignations et allotissements de fréquences

5.1 Les services fixes terrestres et par satellite

L'activité opérationnelle d'autorisation d'utilisation de fréquences pour le service fixe terrestre (hors bande 1,5 GHz) et pour le service fixe par satellite, donnant lieu à une étude de coordination technique et administrative par l'Autorité, s'est traduite en 2008 par :

- ◆ 13 595 nouvelles assignations de fréquences (soit 2 415 de plus qu'en 2007);
- ◆ 6 806 modifications d'assignations de fréquences existantes ;

- ◆ 7 410 suppressions d'assignations de fréquences.

Au 31 décembre 2008, l'Autorité gère dans ses bases de données :

- ◆ 78 042 assignations de fréquences en activité pour le service fixe terrestre ;
- ◆ 3 581 assignations de fréquences en activité pour le service fixe par satellite.

Globalement, l'activité des assignations de fréquences pour le service fixe terrestre et le service fixe par satellite a été 65 % plus importante en 2008 qu'en 2007.

Les redevances facturées pour 2008 ont été approximativement de :

- ◆ 20 millions d'€ de redevance de mise à disposition et 3 millions d'€ de redevance de gestion pour le service fixe ;
- ◆ 1,2 million d'€ de redevance de mise à disposition et 500 000 € de redevance de gestion pour les services fixes et mobiles par satellite.

5.2 Les services mobiles des réseaux indépendants (PMR)

En 2008, les services mobiles des réseaux indépendants (PMR) et les faisceaux hertziens (FH) 1,5 GHz ont fait l'objet de 178 décisions :

- ◆ 38 pour les allotissements ;
- ◆ 48 pour les assignations objets de décisions individuelles ;
- ◆ 24 pour les FH ;
- ◆ 68 pour les décisions de masse.

Les décisions de masse concernent 1 426 nouvelles autorisations, 866 modifications et 1 919 renouvellements d'autorisations d'utilisation de fréquences.

Les redevances émises pour 2008 ont été :

- ◆ pour des réseaux allotis : 103 000 € de redevance de gestion et 8 859 000 € de redevance de mise à disposition ;
- ◆ pour des réseaux ROP et service non mobile : 13 000 € de redevance de gestion et 68 000 € de redevance de mise à disposition ;
- ◆ pour des réseaux FH à 1,5 GHz : 74 000 € de redevance de gestion et 53 000 € de redevance de mise à disposition.

6. Le registre des fréquences

La mise à disposition d'un cadastre des fréquences permet aux acteurs d'accéder à l'information pertinente sur l'utilisation des bandes de fréquences et sur les autorisations susceptibles de faire l'objet d'une cession.

Cette base de données, qui apporte une réponse aux besoins de l'industrie et du grand public, met en œuvre des dispositions réglementaires :

- ◆ au niveau communautaire, la base participe à la fourniture d'informations sur l'usage des fréquences pour les systèmes de radiocommunications gérés par l'ARCEP et la cession des droits d'utilisation, conformément aux dispositions définies par la Commission européenne²⁹ sur la mise à disposition harmonisée dans l'Union d'informations sur le spectre ;

²⁹ - Décision 2007/344/CE de la Commission européenne du 16 mai 2007, JOUE du 17 mai 2007.

30 - Décret n° 2006-1016 du 11 août 2006 relatif aux cessions d'autorisations d'utilisation des fréquences, JO du 12 août 2006.

31 - Cf. <http://www.arcep.fr/index.php?id=8977>.

◆ au niveau français, elle satisfait aux dispositions réglementaires fixées par le décret du 11 août 2006³⁰ qui demande à l'Autorité de mettre en place un registre pour les cessions d'autorisations d'utilisation de fréquences.

Cette base, accessible sur le site Internet de l'Autorité depuis février 2008³¹, offre une vue exhaustive de l'ensemble des services. Ce cadastre des fréquences détaille les différentes catégories d'utilisations avec leurs conditions spécifiques. Il est accessible depuis un moteur de recherche fonctionnant par bande de fréquences, par type d'application et par zone géographique.



En outre, la base permet d'afficher les conditions de cession des autorisations dans les différentes bandes de fréquences ouvertes au marché secondaire et d'effectuer des recherches sur les autorisations dont la publication est rendue obligatoire par le décret sur ce marché. Elle vise donc à renforcer la transparence en matière d'utilisation du spectre mais aussi à dynamiser le marché secondaire des autorisations de fréquences.

Enfin, l'ensemble des données de la base sera exporté régulièrement afin d'enrichir la base de données européenne EFIS (*ERO Frequency Information System*) et d'offrir ainsi une visibilité supplémentaire à l'ensemble de ces informations.

B. La numérotation

Les grandes catégories de numéros attribués par l'Autorité

Communications interpersonnelles

Numéros géographiques : numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05, réservés à des lignes fixes.

Numéros non géographiques : numéros de type 09AB réservés à des lignes fixes à partir des "box" (ceux de la forme 097B devraient avoir remplacé définitivement ceux de la forme 087B fin 2009).

Numéros mobiles : numéros commençant par 06 réservés aux clients des opérateurs mobiles.

Services à valeur ajoutée

Numéros non géographiques : numéros de type 08 (hors 087B) qui permettent d'accéder à des services à valeur ajoutée (appels gratuits ou payants).

Numéros à six chiffres 118 destinés à offrir des services de renseignements téléphoniques.

Numéros spéciaux 10 : numéros à quatre chiffres réservés par un opérateur pour offrir des services à ses abonnés (service pour les dérangements, par exemple).

Numéros courts 3BPQ : numéros à quatre chiffres réservés à des services de cartes, sélection d'un réseau de transport par double numérotation, de services à valeur ajoutée, etc.

Préfixes

Préfixe E ou au format 16XY : préfixe à un ou quatre chiffres à composer à la place du 0 ou devant le numéro de son correspondant. Sert à sélectionner l'opérateur longue distance ou local de son choix.

1. Les missions de l'ARCEP

L'Autorité a la responsabilité de l'établissement du plan de numérotation national (gestion opérationnelle du plan, définition des règles de gestion et conception des évolutions) et de l'attribution aux opérateurs des ressources en numérotation nécessaires à leur activité³².

Cette compétence concerne l'attribution des numéros de téléphone utilisables sur le réseau téléphonique commuté (numéros géographiques, non géographiques, courts, spéciaux, préfixes) mais également l'octroi de ressources d'adressage pour les réseaux de données, les numéros de cartes postpayées, les codes points sémaphores³³ et les codes MCC+MNC (pour les cartes SIM des réseaux GSM et celles des réseaux Tetra).

L'ARCEP est également chargée de veiller à la bonne utilisation des numéros et à la mise en œuvre opérationnelle des structures nécessaires pour assurer cette fonction (fichiers, bases de données).

Les conditions d'attribution par l'ARCEP de numéros aux opérateurs sont définies par l'article L.44 du CPCE qui prévoit notamment le paiement de taxes. Les montants et les modalités de paiement de ces taxes ont été fixés par une loi³⁴ et un arrêté³⁵. A titre d'exemple, un bloc de 10 000 numéros "classiques" (comme le 01 40 47 MC DU) coûte 200 € par an, un préfixe à quatre chiffres revient à 40 000 € par an. Pour un préfixe à un chiffre, dit préfixe E, le bénéficiaire doit s'acquitter d'une redevance annuelle de 400 000 €. L'article L.44 du CPCE traite également des obligations des opérateurs pour offrir des services de portabilité à leurs abonnés.

L'ARCEP assure le suivi des travaux européens et internationaux en matière technique et réglementaire dans le domaine de la numérotation. Il faut en effet rappeler que le plan de numérotation national français s'inscrit dans un dispositif global mis en place au niveau mondial par l'Union internationale des Télécommunications (UIT) et régional par la Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT).

Par ailleurs, une disposition du CPCE permet à tout abonné de changer d'opérateur tout en conservant son numéro de téléphone³⁶.

32 - Conformément aux articles L.36-7.7 et L.44 du CPCE qui ont transposé en droit français les articles 10 de la directive "cadre" (Directive 2002/21/CE du 7 mars 2002) et 6 de la directive "autorisation" (directive 2002/20/CE du 7 mars 2002) du Parlement européen et du Conseil.

33 - Ces codes correspondent à des adresses techniques servant à identifier les ressources de signalisation du réseau téléphonique commuté selon le protocole CCITT n° 7. Les adresses sont similaires aux adresses X.25 utilisées dans les réseaux de transmission de données par paquets.

34 - Loi de finances rectificative n°2006-1771 du 30 décembre 2006, JO du 31 décembre 2006.

35 - Arrêté du 6 août 2007 établissant la valeur du coefficient qui fixe l'assiette des taxes pour l'attribution de ressources en numérotation, JO du 28 août 2007.

36 - Art. L. 44 du CPCE.

2. La situation en 2008

Etat des ressources de numérotation à fin 2008

Type de numéro	Nombre de numéros attribués
Communications interpersonnelles	
Numéros géographiques fixes (01, 02, 03, 04, 05)	213 880 000
Numéros non géographiques interpersonnels (09AB)	29 750 000
Numéros mobiles (06)	86 000 000
Services à valeur ajoutée	
Numéros spéciaux (10XY)	35
Numéros courts (3BPQ)	233
Numéros à six chiffres (118XYZ)	22
Numéros non-géographiques SVA (08AB sauf 087B)	13 533 000
Codes	
Préfixes E	4
Préfixes 16XY	29

Répartition des numéros courts 3BPQ attribués ou réservés par catégorie de services

Numéros courts (3BPQ) destinés à offrir des services de cartes ou assimilés	16
Numéros courts (3BPQ) destinés à fournir la sélection d'un réseau de transport par double numérotation	4
Numéros courts (3BPQ) autres usages	213
Total	233

Autres ressources attribuées en 2008

Codes points sémaphores ³⁷ nationaux	5 607
Codes points sémaphores internationaux	130

³⁷ - Ces ressources correspondent à des adresses techniques servant à identifier les ressources de signalisation du réseau téléphonique commuté selon le protocole CCITT n° 7. Elles sont similaires aux adresses X.25 utilisées dans les réseaux de transmission de données par paquets.

³⁸ - Cf. site Internet de l'ARCEP : <http://www.arcep.fr/index.php?id=interactivenumeros>.

³⁹ - Cf. www.gnum.arcep.fr.

Un outil d'information est mis à disposition du public sur le site de l'ARCEP³⁸ : il permet, en tapant les quatre ou cinq ou six premiers chiffres d'un numéro, de s'informer sur sa validité et de connaître le nom de l'opérateur attributaire. Les internautes peuvent également télécharger la liste des ressources en numérotation attribuées.

Une base numérotation pour les professionnels

L'ARCEP propose aux professionnels du secteur des télécommunications un service accessible via Internet : la base de données G'NUM³⁹.

Cette base de données permet de consulter sur un serveur de l'ARCEP un certain nombre d'informations opérationnelles sur les numéros destinés à des services interpersonnels. Ces données (état de gestion, nom de l'attributaire, nom de la zone de numérotation élémentaire, zone locale de tri, commutateur de rattachement pour les blocs de numéros géographiques, mises à disposition, etc.) sont très utiles au déploiement de leurs services et/ou à la mise en place d'outils de taxation.

Actuellement, 22 sociétés sont abonnées à cet outil. Cette base de données est mise à jour au fil de l'eau grâce aux informations fournies par les opérateurs de boucle locale.

L'accès à cette base de données est payant : le montant de l'abonnement s'élève à 1 500 € par an.

3. Les mesures prises en 2008

En 2008, l'Autorité a pris 278 décisions en matière de numérotation :

- ◆ 1 décision de portée générale fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation (précisions sur les numéros pouvant être surtaxés dans le cadre de la "loi Chatel")⁴⁰ ;
- ◆ 277 décisions relatives à la gestion courante des ressources de numérotation correspondant à : 221 décisions d'attribution, 15 décisions de transfert d'un opérateur à un autre, 6 décisions modifiant des décisions antérieures et 35 décisions d'abrogation.

3.1 L'ouverture des 09 pour la VoIP et les "box"

Fin 2005, l'Autorité a fixé dans une décision⁴¹ l'organisation des catégories du plan national de numérotation selon trois grandes catégories de ressources⁴² :

- ◆ les numéros de communications interpersonnelles (01, 02, 03, 04 et 05 pour les fixes et 06 pour les mobiles) ;
- ◆ les numéros d'accès à des services à valeur ajoutée (08) ;
- ◆ les codes.

Cette décision introduisait également la tranche des 09 parmi les numéros de communications interpersonnelles, en remplacement des 087 pour les "box". La migration devait être terminée au 31 décembre 2008.

Les 09 devaient principalement remplacer les numéros en 087, utilisés par certains fournisseurs d'accès à Internet. En effet, la tranche 087 arrivant à saturation, il était nécessaire de disposer de nouvelles ressources. De plus, les 087 présentent l'inconvénient de se confondre avec la tranche des numéros en 08, traditionnellement associés aux services à valeur ajoutée (SVA) par les consommateurs.

L'Autorité avait demandé que les opérateurs remplacent les numéros en 087 attribués à leurs clients par des numéros en 09 au plus tard fin décembre 2008. Cette migration devrait finalement être définitive fin 2009, certains opérateurs ayant accusé du retard.

Depuis fin 2005, l'ARCEP a ainsi attribué des 09 aux opérateurs fournissant des services de VoIP (voix sur IP ou voix sur large bande) via les "box". En janvier 2009, environ 30 millions de numéros 09 avaient été attribués aux opérateurs.

3.2 Vers l'ouverture des 07 pour les mobiles

Le plan national de numérotation identifie les numéros commençant par 06 pour les communications mobiles et, jusqu'à présent, la tranche des 06 a suffi pour répondre aux besoins en numérotation mobile.

40 - Décision de l'ARCEP n° 08-0512 du 6 mai 2008 modifiant la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation.

41 - Décision de l'ARCEP n° 05-1085 du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation.

42 - Voir supra.

Néanmoins, le développement du marché a conduit à une consommation importante des ressources en 06, rendant nécessaire la réalisation d'un bilan de l'utilisation de cette tranche de numéros et d'un examen prospectif des besoins futurs en numérotation pour les services mobiles. C'est pourquoi l'Autorité a lancé une consultation publique fin 2008.

Suite à ce bilan, la décision a été prise d'ouvrir progressivement la tranche 07 aux services mobiles.

43 - Décision de l'ARCEP n° 05-1085 du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation.

Dans sa décision de 2005⁴³, l'Autorité avait estimé que les ressources en numéros mobiles (06) pouvait arriver à saturation en 2010. Cette décision indiquait que les 07 étaient réservés pour un usage ultérieur tout en précisant qu'ils pourraient permettre soit de compenser la saturation de la tranche 06, soit de distinguer un nouveau type d'usage.

44 - Les trois opérateurs mobiles de réseau (Bouygues Télécom, Orange et SFR), deux autres opérateurs de téléphonie (Iliad et Kertel) et trois particuliers ont contribué à la consultation publique de l'ARCEP sur l'ouverture de la tranche 07.

Le bilan effectué par l'ARCEP a montré que dix millions de 06 sont encore aujourd'hui disponibles (sur un total de 100 millions), nécessitant l'ouverture de la tranche 07 pour les services mobiles.

Ce constat a été confirmé par les acteurs⁴⁴ qui ont répondu à la consultation publique. Ils ont identifié trois principaux facteurs justifiant un besoin croissant de numéros mobiles :

- ◆ la croissance du nombre d'abonnés mobiles ;
- ◆ la multiplication des équipements chez les abonnés ;
- ◆ le développement des communications avec des machines, pour lesquelles les solutions d'adressage n'utilisant pas de numéros mobiles ne seront pas disponibles avant plusieurs années.

Afin de répondre à ces besoins, l'Autorité a décidé d'ouvrir progressivement la tranche des 07 aux services mobiles à partir du premier semestre 2010. La tranche des 07 sera utilisée dans les mêmes conditions que la tranche des 06 : les numéros 06 et 07 pourront ainsi être utilisés indifféremment par les opérateurs de manière transparente pour les consommateurs.

Dans l'intervalle, l'Autorité entend gérer avec parcimonie les dix millions de 06 encore disponibles. Elle tiendra compte de l'ensemble des besoins à venir des opérateurs mobiles, y compris les opérateurs virtuels (MVNO), et le potentiel nouvel opérateur mobile, pour lequel trois millions de numéros 06 ont été réservés.

4
Partie

CHAPITRE 6

Les
consommateurs

A. La prise en compte de l'intérêt des consommateurs

La "loi Chatel"

Adoptée le 3 janvier et entrée en vigueur le 1^{er} juin 2008, la "loi Chatel" renforce le code de la consommation afin, notamment, de mieux encadrer les relations contractuelles entre les fournisseurs de services de communications électroniques et leurs clients.

Le Parlement, soutenu par le gouvernement, a limité les durées d'engagement à 24 mois et a disposé que, lorsque le contrat prévoit une clause d'engagement de plus de 12 mois, l'opérateur doit proposer simultanément la même offre de services avec un engagement de 12 mois maximum, à un tarif attractif ("*non disqualifiant*"). De plus, le client aura la possibilité de résilier son contrat au bout d'un an (13^e mois) contre le paiement d'une somme correspondant, au plus, au quart des échéances dues.

Enfin, les opérateurs mobiles devront facturer les appels de leurs clients vers les services de renseignements téléphoniques au prix d'une communication nationale normale (c'est-à-dire inclus dans le forfait), auquel s'ajoutera la rémunération de l'éditeur du service de renseignement téléphonique. Par ailleurs, lorsque le fournisseur de service propose d'assurer la mise en relation avec le numéro recherché, il doit obligatoirement informer le consommateur du coût de cette prestation et obtenir son accord exprès avant de l'effectuer.

L'Autorité n'a pas de compétence pour traiter directement les problèmes rencontrés par les utilisateurs de services de télécommunications en matière de droit de la consommation ou de contrats. C'est essentiellement par le développement de la concurrence que la régulation sectorielle vise à accroître la satisfaction des consommateurs.

La loi a d'ailleurs confié à l'Autorité la mission de veiller "*à l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale*"¹. A cette fin, l'ARCEP a mis en œuvre de façon constante une régulation asymétrique – c'est-à-dire n'imposant des obligations qu'aux seuls opérateurs puissants – visant à prévenir les abus de positions dominantes sur les marchés des télécommunications.

¹ - Cf. art. L.32-1 du CPCE.

Le bénéfice de l'ouverture des marchés de télécommunications à la concurrence, encadrée par l'action du régulateur, est notable. Ainsi, on peut estimer qu'entre 1998 et 2005, le prix pour les consommateurs aura, en moyenne, diminué d'un peu plus de 30 % et les usages auront été multipliés par près de 2,5, ce qui se traduit par une hausse du surplus pour les consommateurs de plus de 10 milliards d'€ sur la période².

2 - Cf. rapport d'activité de l'ARCEP 2006, p. 449-453.

Le taux de pénétration du haut débit illustre l'effet bénéfique sur l'innovation et les prix que peut avoir l'entrée de nouveaux acteurs venant stimuler la concurrence. Entre 2000 et 2008, avec l'explosion du dégroupage, les offres Internet se sont démocratisées. A un prix moyen actuel d'une trentaine d'euros, pour des débits toujours croissants, les services se sont progressivement étoffés, l'abonnement incluant l'accès Internet, les communications téléphoniques et la télévision. La progression de ce marché s'est encore confirmée en 2008, avec le développement du dégroupage total (4,9 millions de lignes fin 2008).

Concernant les réseaux de nouvelle génération, les principaux opérateurs français (France Télécom, Free, Numericable, SFR) ont engagé des déploiements de réseaux à très haut débit en fibre optique, en commençant par les villes les plus denses. Au 31 décembre 2008, plus de 3 millions de foyers habitent dans des immeubles à proximité desquels passe la fibre et environ 20 % d'entre eux disposent de la fibre dans leur immeuble.

Afin d'éviter la constitution de monopoles locaux au niveau des immeubles d'habitation, le cadre juridique établi en 2008 a pour objectif de permettre au plus grand nombre d'opérateurs de déployer la fibre, à travers, d'une part, l'accès aux infrastructures de génie civil et, d'autre part, la mutualisation de la partie du réseau la plus proche des abonnés, notamment dans la propriété privée.

Dans le même temps, le législateur français a veillé à ce que l'ensemble des consommateurs puisse profiter d'une offre de service universel. Ce dispositif garantit notamment l'accès au service de téléphonie fixe à un prix qui est indépendant de la localisation géographique, et prévoit des réductions du prix de l'abonnement pour certaines catégories de personnes sur la base de critères sociaux spécifiques. Il représente un coût de l'ordre de 30 millions d'€ pour le prestataire qui en a la charge – en l'occurrence France Télécom –, financé grâce au prélèvement d'environ 1 % du chiffre d'affaires du secteur.

Enfin, le cadre juridique renforce la protection du consommateur par des dispositions spécifiques. Ce cadre prévoit notamment :

- 3 - Voir *infra*, C. ◆ un plafond tarifaire pour les appels en situation d'itinérance européenne³ ;
- 4 - Voir *infra*, B. ◆ le suivi de la qualité de service des opérateurs et des fournisseurs de services de télécommunications⁴ ;
- 5 - Voir *infra*, D. ◆ la portabilité des numéros pour faciliter le passage du consommateur d'un opérateur à un autre⁵ ;
- 6 - Voir *infra*, F. ◆ un annuaire universel⁶.

Ces dispositions appellent la mise en œuvre d'actions sur la base des compétences du régulateur, qui se juxtaposent à une implication plus spécifique et plus directe de l'ARCEP en faveur du consommateur.

1. Les actions propres de l'ARCEP

1.1 L'assistance aux consommateurs au quotidien

Les conflits impliquant les consommateurs dans le secteur des télécommunications sont suivis par la DGCCRF ou le médiateur des communications électroniques, avant d'être réglés devant les juridictions de première instance (tribunal d'instance et tribunal de commerce).

Bien que l'Autorité n'ait pas d'attributions spécifiques pour gérer des conflits impliquant des consommateurs, elle dialogue régulièrement avec les associations de consommateurs et cherche à mieux informer les utilisateurs sur les enjeux des secteurs des télécommunications et des postes.

Toutefois, dès sa création, l'Autorité a mis en œuvre une assistance au consommateur à travers l'"unité consommateurs". Il s'agissait alors, soit de répondre directement au consommateur si une question liée à la compréhension des offres issues des décisions de régulation était posée, soit d'appuyer la demande de la résolution du conflit d'un consommateur auprès de son opérateur. Dans ce dernier cas, l'Autorité transmet le dossier à l'opérateur.

La mission "relations avec les consommateurs" traite des sollicitations de consommateurs de services de communications électroniques qui lui sont adressées à travers trois flux de nature différente :

- ◆ les appels téléphoniques (4 000, soit 50 % des demandes) ;
- ◆ les courriers postaux (2 800, soit 35 % des demandes) ;
- ◆ les courriers électroniques (1 200, soit 15 % des demandes).

Soit un volume global de 8 000 sollicitations pour 2008. Le volume, même s'il connaît un tassement par rapport à 2007, reste significatif.

Néanmoins, on peut y voir l'amorce d'une meilleure prise en compte par certains opérateurs des réclamations de leurs clients ; en effet, une majorité de sollicitations émanent de consommateurs qui n'ont pas pu être correctement pris en charge par leur opérateur ou qui n'ont pas pu être efficacement renseignés par ce dernier.

	Par courrier	Par téléphone
Litige contractuel (facturation/résiliation)	56 %	46 %
Ecrasement à tort	14 %	20 %

Le problème des écrasements à tort, qui fait l'objet de nouvelles procédures à la suite des dispositions prises par la Fédération française des télécommunications (FFT), ne représente pas une proportion très importante des flux, mais constitue bien entendu une gêne importante pour le client qui en est victime.

D'une manière générale, il est toujours assez malaisé d'exposer des statistiques globales qui ne prennent pas en compte la gravité du problème rencontré ou simplement la gêne occasionnée.

Il faut souligner que le pourcentage concernant les écrasements à tort est plus important au téléphone, le consommateur recherchant une solution ou un conseil immédiatement. C'est un critère qui permettra d'apprécier au mieux l'efficacité des nouvelles dispositions.

Globalement, on notera que la grande majorité des sollicitations est liée à un conflit relevant du droit de la consommation. A ce titre, l'Autorité n'a aucun pouvoir conféré par la loi, mais exerce autant que possible une assistance aux consommateurs.

1.2 Le Comité des consommateurs

Le Comité des consommateurs, mis en place à la fin de l'année 2007, se veut un lieu d'échanges entre les associations de consommateurs et l'ARCEP sur les questions liées aux communications électroniques, dans le cadre des attributions de l'Autorité et de ses activités de régulation.

Il vise à mieux faire circuler l'information, tant de l'ARCEP vers les associations que des associations vers l'ARCEP, pour en dégager les problématiques qui peuvent être mieux traitées ensemble et les faire avancer.

Le Comité des consommateurs n'a pas vocation à se substituer au Conseil national de la consommation (CNC), ni à la commission des clauses abusives ou à des instances juridictionnelles. Si le médiateur des communications électroniques et la DGCCRF sont invités à y participer, il n'est pas un lieu de règlement des litiges. Il est également distinct des tables rondes "télécoms" organisées par le secrétariat d'Etat à la consommation.

A ce jour, sept réunions se sont tenues : quatre dédiées au secteur des communications électroniques, deux consacrées au secteur postal, et une réunion dite plénière, définissant les orientations des comités pour la période suivante.

Les sujets traités par les comités "poste" et "télécom"

◆ Sujets traités par le comité "télécom"

- agenda européen ;
- dossiers d'actualité en cours à l'ARCEP ;
- qualité de service fixe ;
- qualité de service haut débit ;
- terminaisons d'appel ;
- "dividende numérique" ;
- fibre optique ;
- qualité de service des offres d'accès.

◆ Sujets traités par le comité "poste"

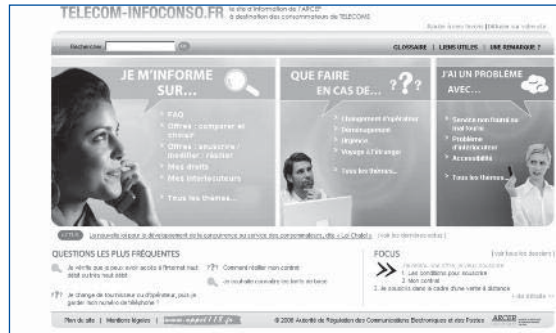
- les conditions générales de vente de La Poste ;
- les droits du destinataire (il était d'usage qu'un destinataire puisse effectuer une réclamation ; aujourd'hui, La Poste demande à ce que ce soit l'émetteur qui effectue la démarche) ;
- les problèmes de qualité sur le service de réexpédition et les pertes de colis ;
- l'envoi de petits objets au tarif lettre ;
- l'accès aux boîtes aux lettres installées dans les immeubles équipés de systèmes de contrôle d'accès ;
- le suivi de la qualité du service universel : présentation du tableau de bord du service universel.

1.3 L'ouverture d'un site Internet dédié

Le site Internet www.telecom-infoconso.fr a pour objectif d'informer le consommateur sur les différentes caractéristiques du domaine des communications électroniques, en complément du site institutionnel www.arcep.fr.

Le site, ouvert au public en janvier 2009, reçoit plus de 450 visites par jour. Il se veut évolutif et sera mis à jour en tant que de besoin, notamment sur la base des sollicitations des internautes et des associations de consommateurs :

un lien, présent sur toutes les fiches, permet de faire une remarque ou de poser des questions complémentaires.



2. Les actions de l'Autorité dans le cadre de sa mission de régulation

L'Autorité privilégie, en accord avec le cadre réglementaire européen, le développement d'une concurrence par les infrastructures, sur les parties de réseau où celle-ci est économiquement viable. En amenant les opérateurs alternatifs à s'affranchir progressivement des services de l'opérateur historique, la concurrence par les infrastructures instaure une concurrence pérenne, qui conduit, à terme, à une régulation plus légère, voire à sa disparition. Elle permet de plus la différenciation des services des opérateurs et les incite à l'innovation, ce qui stimule le développement du marché et profite aux consommateurs, comme le montre l'évolution du secteur des communications électroniques au cours des dix dernières années et plus particulièrement, celle du marché du haut débit.

Pour faire émerger cette concurrence, l'Autorité incite, via la régulation coordonnée des marchés de gros à différents niveaux, les opérateurs alternatifs à investir progressivement dans leurs propres réseaux, au fur et à mesure que leur base de clientèle s'élargit. L'efficacité de ce modèle dit de "l'échelle d'investissements" repose par ailleurs sur l'obligation d'interopérabilité et d'interconnexion imposée à l'ensemble des opérateurs.

La mise en œuvre dynamique de ce processus nécessite que France Télécom propose des offres de gros adéquates (par exemple le dégroupage de la boucle locale, la vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST)), permettant la répliquabilité de ses offres de détail par les opérateurs concurrents, au fur et à mesure de leur déploiement⁷.

Mais l'Autorité joue également un rôle dont l'effet sur les consommateurs est plus direct : elle mène une action de surveillance des marchés de détail.

2.1 Les prix de détail

L'Autorité ne régule qu'exceptionnellement les prix de détail car l'essentiel de son action se porte sur les marchés de gros. Les baisses imposées par l'Autorité sur les tarifs que se facturent les opérateurs entre eux (tarifs de gros) peuvent ainsi être

⁷ - Cf. partie 4, chapitre 4, B.

8 - Cf. partie 4, chapitre 4, D.

9 - Règlement CE n° 717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté, JOCE du 27 juin 2007.

10 - Le prix TTC des appels vocaux émis par un client d'un opérateur français lors d'un séjour dans un autre pays de l'Union européenne a été plafonné à compter du 30 août 2007 à 0,59 € par minute, niveau abaissé à 0,55 € par minute depuis le 30 août 2008. Le prix TTC des appels reçus a été quant à lui plafonné la première année à 0,29 € par minute, puis 0,26 € par minute depuis le 30 août 2008.

11 - Loi n° 2007-1774 du 17 décembre 2007 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans les domaines économique et financier, JO du 18 décembre 2007.

12 - Proposition du 23 septembre 2008 de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) n° 717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté et la directive 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques. http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/docs/regulation/reg_fr.pdf

13 - Voir infra, E.

14 - Voir infra, G.

15 - Voir infra, B.

16 - Voir infra, B 5.

17 - Voir infra, B 4.

directement répercutées sur les prix de détail, comme par exemple les tarifs facturés par les opérateurs mobiles aux opérateurs fixes pour la terminaison de leurs appels⁸, ou bien ceux que se facturent les opérateurs mobiles entre eux pour l'acheminement des SMS.

L'Autorité a également initié en 2006 la réflexion européenne sur les prix excessifs de l'itinérance internationale (le *roaming*) en préconisant une baisse des tarifs de gros accompagnée d'un encadrement des tarifs de détail. A l'été 2007, la Commission européenne a finalement adopté un règlement⁹ qui a imposé automatiquement une baisse importante du prix des tarifs des appels mobiles émis ou reçus par un consommateur français en situation d'itinérance en Europe¹⁰. L'application de ce règlement a été étendue à la situation spécifique d'itinérance mobile entre la métropole et l'outre-mer¹¹. En s'appuyant notamment sur les éléments transmis par les autorités réglementaires nationales, la Commission européenne a fait, le 23 septembre 2008, une proposition de règlement¹² prolongeant et étendant le règlement initial.

L'Autorité a par ailleurs mis en place, en 2006, un encadrement tarifaire des prix des communications du service universel pour deux paniers de consommation, l'un représentant un abonné métropolitain, le second un abonné outre-mer¹³. Ces abonnés profitent ainsi directement d'une partie des gains de productivité du secteur qui, de ce fait, ne sont pas réservés uniquement aux clients les plus consommateurs. Cet encadrement a été effectif jusqu'en 2008 et a permis une baisse de près de 20 % de la facture moyenne de communications du consommateur moyen.

L'Autorité a également porté une attention particulière aux services à valeur ajoutée en prenant des mesures visant à corriger les dysfonctionnements qu'elle avait relevés¹⁴. Elle a poursuivi ses actions en 2008, en particulier sur l'amélioration de l'information des consommateurs en matière de prix (transparence et lisibilité tarifaire).

2.2 La qualité de service

La seule surveillance des prix est insuffisante. Aussi l'Autorité s'intéresse-t-elle à la qualité de service offerte, qui ne doit pas souffrir de dégradation avec le développement de la concurrence, mais à l'inverse s'améliorer¹⁵.

Elle a, par exemple, fixé des seuils minimaux de qualité de service dans les licences des opérateurs de téléphonie mobile et leur a imposé la publication de cartes de couverture dont elle surveille la validité. Elle a aussi, depuis plusieurs années, mis en place des enquêtes sur les services offerts par les opérateurs mobiles dont elle publie les résultats sur son site Internet.

Le suivi de la qualité de service existe aussi pour les offres de gros du haut débit depuis juin 2005. France Télécom publie ainsi chaque mois la qualité de service des prestations de gros qu'il fournit aux opérateurs alternatifs ainsi qu'à Orange.

L'Autorité a également travaillé à l'élaboration des modalités de suivi de la qualité de service de la téléphonie fixe ainsi que des offres de détail des fournisseurs d'accès à Internet. Ces nouveaux indicateurs de qualité de service ont été publiés en 2008¹⁶.

L'année 2008 a aussi marqué la reprise des enquêtes de qualité de service des renseignements téléphoniques par l'Autorité – la dernière remontant à 2006 – pour s'assurer notamment que les listes de l'annuaire universel sont bien accessibles via les 118¹⁷.

2.3 La portabilité des numéros

Depuis le 21 mai 2007, un consommateur en métropole a la possibilité de changer d'opérateur de téléphonie mobile sans changer de numéro, en 10 jours maximum. Désormais, il s'adresse uniquement au nouvel opérateur de son choix qui prend en charge l'ensemble des démarches nécessaires pour le portage (processus de "simple guichet"). La portabilité entraîne *de facto* la résiliation de son abonnement et annule le préavis qui lui est associé. Ce mécanisme est en vigueur dans la zone Antilles-Guyane depuis le 1^{er} avril 2006 et dans la zone Réunion-Mayotte depuis le 1^{er} juillet 2007.

Ces évolutions législatives ont permis de moderniser les mécanismes de conservation des numéros mobiles pour que le consommateur bénéficie d'un service plus rapide, plus simple et de meilleure qualité. Au 31 décembre 2008, plus de 3 millions de numéros avaient été portés depuis la mise en place du processus de portabilité de numéros mobiles (1^{er} juillet 2003), dont la moitié depuis la mise en place du processus de "simple guichet"¹⁸.

18 - Voir *infra*, D.

S'agissant de la portabilité fixe – pour laquelle le processus de "simple guichet" et le délai de 10 jours ont toujours été en vigueur depuis sa mise en œuvre en 2003 –, les travaux de l'ARCEP et des opérateurs se concentrent sur l'optimisation des processus de portage (automatisation, harmonisation, routage direct) et l'amélioration de la qualité de service, en particulier pour les opérations de portage entre France Télécom et les opérateurs alternatifs, lesquels n'ont pas encore automatisé les processus de portabilité. C'est le constat fait par l'Autorité, à la suite d'un audit réalisé en 2008 de l'état des processus interopérateurs relatifs à la portabilité des numéros fixes. A cette occasion, l'Autorité a rappelé à l'ensemble des opérateurs fixes leurs obligations relatives au droit de l'abonné à conserver son numéro, quels que soient les opérateurs concernés et quel que soit le numéro concerné.

2.4 Les obligations de service universel

L'Autorité assure la vérification des obligations de service universel de France Télécom, qui comportent en particulier la fourniture d'un service téléphonique de qualité à un prix abordable sur l'ensemble du territoire¹⁹. Elle contrôle les tarifs du service universel soit au travers d'une mesure d'encadrement pluriannuel, soit en s'opposant éventuellement à leur mise en œuvre par une décision motivée ou en émettant un avis favorable. Elle donne également son avis sur le niveau des tarifs sociaux, qui se traduisent par une réduction de la facture téléphonique des clients qui peuvent en bénéficier.

19 - Voir *infra*, E.

L'Autorité a d'ailleurs souligné en 2008 l'importance de garantir la stabilité du montant de l'abonnement social.

En 2007, France Télécom a été désigné par arrêté du ministre comme le prestataire responsable de la composante d'annuaire universel et de service universel de renseignements, pour une durée de deux ans. En 2009, un appel à candidatures désignera le ou les prestataires du service universel pour le service téléphonique et la publiphonie. Avec la mise en œuvre de la loi du 3 janvier 2008²⁰, les modalités de désignation des prestataires du service universel seront d'ailleurs assouplies – par exemple, avec la possibilité de désigner plusieurs opérateurs comme prestataires d'une même composante²¹, le cas échéant.

20 - Loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, JO du 4 janvier 2008.

21 - Voir *infra*, E.

3. L'action en faveur des personnes handicapées

Les dispositions réglementaires en vigueur appellent le ministre en charge des communications électroniques et l'Autorité à veiller à *“la prise en compte de l'intérêt des territoires et des utilisateurs, notamment handicapés, dans l'accès aux services et aux équipements”*²².

22 - Cf. art. L.32-1, II, 7° du CPCE.

En France, le handicap concerne 5,5 millions de personnes, soit 1 famille sur 5. Le téléphone mobile étant devenu un des outils majeurs pour favoriser l'autonomie des personnes handicapées, les opérateurs ont pris des engagements afin de leur faciliter accès à travers une charte d'accessibilité²³ – la première du genre élaborée par l'ensemble d'un secteur d'activité sous le pilotage de l'association française des opérateurs mobiles (AFOM). Fin 2007, les principaux fabricants de téléphones mobiles – Alcatel (TCT Mobile), Motorola, Nokia, Sagem, Samsung, Sony Ericsson – les ont rejoints dans cette démarche citoyenne.

23 - Disponible sur www.afom.fr.

La base de données GARI, projet phare de l'année 2008

Parmi les faits marquants de cette année, l'ouverture le 15 décembre 2008 de la base de données internationale GARI (Global Accessibility Reporting Initiative), fruit d'une étroite collaboration entre les constructeurs de téléphones mobiles et les opérateurs.

GARI recense les téléphones mobiles les mieux adaptés aux personnes handicapées (taille de l'écran, taille des touches, relief, forme coulissante, clapet...). Cette base de données gratuite est accessible au grand public par internet : www.mobileaccessibility.info.

Concrètement, elle met à la disposition des utilisateurs des renseignements leur permettant de rechercher un téléphone adapté à leurs besoins et à leur handicap. Le site propose également des modes d'emploi pour activer et exécuter les différentes fonctions de leur téléphone. La base référencera progressivement les modèles les plus récents, commercialisés depuis le 1^{er} octobre 2008.

Son lancement est international. GARI a été créé sous l'impulsion du Mobile Manufacturers Forum (MMF), association internationale qui fédère les acteurs majeurs représentant environ 80 % des ventes mondiales de mobiles - Alcatel (TCT Mobile), Motorola, Nokia, Samsung, Sony Ericsson...

GARI fera l'objet d'un travail continu de mise à jour par les constructeurs.

En téléphonie fixe, la loi prévoit que le prestataire du service universel assure aux utilisateurs handicapés l'accès au service universel dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable.

Plusieurs engagements ont ainsi été pris pour faciliter l'accès à la téléphonie fixe par les personnes handicapées :

- ◆ accès adapté aux informations tarifaires et aux documents contractuels et de facturation pour les différents types de handicap (impression en caractères agrandis pour les malvoyants et traduction en braille pour les aveugles) ;
- ◆ service d'échange de messages écrits (mini-messages) à partir de postes fixes pour les malentendants et les sourds ;
- ◆ accès gratuit au service de renseignement pour les personnes ne pouvant pas consulter l'annuaire en raison de leur handicap visuel ;

- ◆ accessibilité des publiphones aux personnes avec un handicap moteur ou visuel.

Cette démarche s'intègre dans un dispositif d'accès pour tous et sur tout le territoire aux technologies de l'information et de la communication, une priorité du plan "France Numérique 2012". Le 15 décembre 2008, une conférence de presse conjointe de la Délégation interministérielle aux personnes handicapées (DIPH), l'AFOM et l'ARCEP a présenté les actions concrètes réalisées en 2008 et défini les axes de développement pour 2009, en présence des associations représentatives.

Les engagements de 2008 et les axes de développement pour 2009

Engagement 1 : proposer des téléphones mobiles adaptés aux personnes handicapées

En 2008, des progrès significatifs ont été réalisés, notamment :

- ◆ l'organisation de nouveaux panels de tests afin de mettre régulièrement à jour la liste des téléphones mobiles adaptés à chaque handicap ;
- ◆ la mise à disposition de 15 à 25 mobiles par opérateur ;
- ◆ une amélioration de l'ergonomie des téléphones mobiles : nouveau logiciel Mobile Magnifier pour les personnes malvoyantes permettant de grossir des zones de l'écran, évolution du logiciel de vocalisation Assistant Vocal pour les personnes non et mal voyantes, nouvelles offres de téléphones tactiles et PDA avec écrans larges et possibilité d'utiliser un stylet pour les personnes rencontrant des problèmes de préhension, ou encore offres de téléphones avec services de géolocalisation.

Engagement 2 : développer l'offre de services destinés à favoriser l'autonomie des personnes handicapées

Après la mise en place en 2006 d'offres tarifaires spécifiques et de services gratuits, les opérateurs sont allés plus loin en 2008 avec de nouvelles offres de services dédiés, tels que :

- ◆ des téléphones dotés de logiciels de vocalisation plus perfectionnés ;
- ◆ des offres intégrées comprenant davantage de SMS et de MMS pour les personnes sourdes ou malentendantes ;
- ◆ le lancement, à titre expérimental, d'un service de vente à distance accessible sur Internet en langue des signes française et en texte. Les clients sont ainsi mis en relation avec un conseiller et dialoguent en direct, par visioconférence et *chat* ;
- ◆ la généralisation d'un accès direct aux offres dédiées aux personnes handicapées sur les sites Internet des opérateurs ;
- ◆ l'extension aux villes de Lille et de Grenoble du guide *Handi-Cité*, répertoriant plus de 4 700 lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite ;
- ◆ l'édition et la diffusion de plus de 12 000 factures adaptées aux personnes handicapées.

Engagement 3 : informer le public des offres destinées aux personnes handicapées

En 2008, la communication a été renforcée et se traduit concrètement par :

- ◆ la mise en place d'une *hotline* dédiée aux personnes handicapées afin d'analyser leurs réclamations (téléphoniques et mails) et d'améliorer ainsi la qualité des réponses apportées ;
- ◆ une plus large diffusion des informations sur tous les canaux disponibles avec notamment la création d'un CD audio pour présenter les offres de mobiles destinées aux personnes déficientes visuelles ou encore une publication de la rubrique La préparation au voyage avec le mobile, dans le guide *Handitourisme* du Petit Futé.

Engagement 4 : s'inscrire durablement dans une démarche de progrès

Depuis 2005, les signataires de la charte ont le souci de tirer le meilleur parti des évolutions technologiques pour en faire bénéficier les personnes handicapées avec :

- ◆ la mise à disposition de clés d'accès à Internet par le réseau mobile depuis un PC, qui permet d'accompagner les personnes handicapées au quotidien (réservation d'un billet de train, consultation de la météo, recherche d'informations, gestion du compte bancaire à distance...);
- ◆ le développement de la technologie du "sans contact" pour le paiement, d'applications "machine to machine", notamment pour le secteur de la santé et d'un nouveau logiciel dédié aux personnes handicapées mentales leur permettant de bénéficier d'un agenda électronique muni d'alertes sonores.

Les axes de travail privilégiés pour 2009 :

- ◆ améliorer l'accueil des personnes handicapées ;
- ◆ plus d'informations à destination des vendeurs sur les services existants ;
- ◆ une formation des vendeurs soutenue ;
- ◆ une meilleure accessibilité des sites Internet des opérateurs ;
- ◆ faire bénéficier les personnes handicapées des nouvelles innovations technologiques propres à favoriser leur accessibilité à la téléphonie mobile (sans contact, géolocalisation...);
- ◆ sensibiliser les nouveaux opérateurs (MVNO) à la question de l'accessibilité et élargir la démarche à d'autres acteurs, notamment par le groupe de travail "TIC et accessibilité" animé par le délégué interministériel aux personnes handicapées ;
- ◆ poursuivre les actions initiées au niveau européen, notamment le suivi des travaux du groupe de travail "e-Inclusion" de la Commission européenne.

Par ailleurs, les opérateurs poursuivent leurs travaux d'amélioration de l'accueil des personnes handicapées dans les points de vente existants ou via la création de magasins dédiés (271 points de vente nouveaux ou réaménagés en 2008).

3.1 Le site Internet de l'Autorité accessible aux personnes déficientes visuelles

Afin de rendre son site accessible au plus grand nombre, l'ARCEP a lancé le 15 décembre 2008 sur son site Internet www.arcep.fr un accès spécial dédié aux personnes déficientes visuelles.

Désormais, grâce à l'utilisation d'un robot qui transcrit automatiquement les textes en audio, les actualités de l'ARCEP, c'est-à-dire les communiqués de presse ainsi que certains discours et interviews des membres du Collège de l'Autorité, sont disponibles en fichiers MP3 et peuvent être écoutés par les personnes malvoyantes.



3.2 Un décret pour les appels d'urgence des personnes déficientes auditives

Un décret²⁴ relatif à la réception et à l'orientation des appels d'urgence des personnes déficientes auditives insère après l'article D. 98-8 du CPCE, six articles (D. 98-8-1 à D. 98-8-6) mettant en place un centre national de relais, chargé de la réception et de l'orientation des demandes des personnes déficientes auditives, permettant à ces personnes d'accéder en permanence aux numéros d'appel d'urgence des services publics.

24 - Décret n° 2008-346 du 14 avril 2008 relatif à la réception et à l'orientation des appels d'urgence des personnes déficientes auditives, JO du 16 avril 2008.

Les installations du Centre national de relais permettent de réceptionner toute demande émanant d'une personne déficiente auditive, quel que soit le moyen de communication téléphonique ou informatique utilisé.

Le Centre national de relais bénéficie des moyens nécessaires à la traduction simultanée de toute information écrite, sonore ou visuelle concernant le demandeur, notamment la transcription écrite ou l'intervention d'un interprète en langue des signes française ou d'un codeur en langage parlé complété.

B. Le suivi de la qualité de service

La qualité du service rendu conditionne la relation entre un opérateur et son client. Elle est un facteur de succès de l'ouverture du marché à la concurrence.

Dans le souci d'informer au mieux le consommateur²⁵, l'Autorité effectue régulièrement des enquêtes de qualité de service.

25 - Cf. article L32-1 (12°) du CPCE.

Un décret²⁶ a précisé les règles portant sur les conditions de permanence, de qualité et de disponibilité du réseau et du service. Notamment, tout opérateur doit "prendre les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des services de communications électroniques et pour qu'il soit remédié aux effets de la défaillance du système dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des clients, dans les délais les plus brefs".

26 - Décret n° 2005-862 du 26 juillet 2005, JO du 29 juillet 2005.

L'article D.98-4 du CPCE précise en outre que tout opérateur a l'obligation de rendre compte de la qualité de son service sur la base d'indicateurs définis par l'ARCEP.

1. La téléphonie mobile

L'ARCEP a mené en 2008, pour la onzième année consécutive, une enquête d'évaluation de la qualité de service des réseaux mobiles 2G et 3G de chaque

opérateur en France métropolitaine. Conformément aux dispositions de leurs autorisations, les opérateurs contribuent financièrement à la réalisation de cette étude.

Ces enquêtes s'inscrivent dans le cadre plus général des actions que mène l'ARCEP pour améliorer l'information des consommateurs en matière de communications électroniques.

Elles ont mis en évidence deux enseignements :

◆ **Les débits des réseaux mobiles en France ont doublé en un an.**

Des tests de transfert de fichiers ont été réalisés dans les 12 plus grandes agglomérations métropolitaines utilisant des clés USB et des cartes PCMCIA reliées à des ordinateurs portables.

Les résultats de ces tests montrent des débits une fois et demie plus élevés que ceux obtenus en 2007 pour les débits moyens et jusqu'au double pour les débits les plus rapides : ils atteignent en téléchargement 1 450 kbit/s en moyenne et plus de 4 Mb/s pour les plus rapides et, pour l'envoi des fichiers, 400 kbit/s en moyenne et plus de 740 kbit/s pour les plus rapides. Ces débits ont été atteints avec les offres les plus performantes, disponibles en boutique, de chaque opérateur.

Ces débits sont comparables aux débits offerts par l'ADSL d'entrée de gamme.

◆ **La qualité des autres services est toujours très satisfaisante.**

Le service de téléphonie vocale a également été testé, grâce à la réalisation de 30 000 appels de deux minutes, durée qui correspond à la durée moyenne des appels sur les réseaux mobiles.

Le service de téléphonie a tout d'abord été testé dans 52 agglomérations de plus de 20 000 habitants, à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments, ainsi que dans un véhicule en situation de passager. Les résultats de ces tests montrent le maintien de la qualité du service à un niveau élevé (98 %).

La qualité du service de téléphonie a par ailleurs été évaluée dans les principales lignes TGV, sur les autoroutes à fort trafic (en situation de passager), et dans les trains de banlieue des principales villes. Les résultats, encore perfectibles, montrent une amélioration de la qualité sur ces axes de transport depuis l'année dernière (+ 4 %).

Enfin, la mesure de la qualité des services de SMS, MMS, WAP et de visiophonie, réalisée dans les 12 plus grandes agglomérations a montré une qualité très satisfaisante.

L'Autorité a prévu d'enrichir la prochaine enquête de qualité de service en testant des appels plus longs réalisés pour partie dans des communes de moins de 20 000 habitants.

Le rapport complet de l'enquête, contenant le descriptif détaillé du protocole de test ainsi que les résultats détaillés de chaque opérateur, est disponible sur le site Internet de l'ARCEP depuis le 3 février 2009²⁷.

27 - http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/enqt-qsmobile-fev2009.pdf.

2. La téléphonie fixe

L'ARCEP a engagé depuis 2006 des travaux visant à la publication par les opérateurs d'indicateurs de qualité de service des communications fixes. Ces travaux ont pour objet de compléter ceux mis en œuvre depuis plusieurs années pour la qualité des services mobiles.

Une consultation publique sur la qualité du service fixe a été menée en 2008. La synthèse ainsi que les contributions reçues, ont été publiées le 23 octobre 2008. Cette consultation avait pour objet de recueillir les commentaires des acteurs sur un projet de décision relatif à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service par les opérateurs.

Sur la base des résultats de cette consultation publique, l'ARCEP a pris une décision le 4 décembre 2008²⁸, qui a fait l'objet d'un arrêté d'homologation le 30 janvier 2009²⁹. Cette décision vise à définir les modalités de mesure et de publication par les opérateurs d'indicateurs de qualité de service. Elle s'inscrit dans le cadre relatif à la qualité de service défini au niveau européen et national, dont l'article D.98-4 du CPCE précise les dispositions.

Les indicateurs de la décision

Les indicateurs traduisent le fonctionnement et l'interruption du service ainsi que les délais de livraison de l'accès aux services fixes, ainsi que l'accompagnement du client dans la résolution de ses problèmes, comme la qualité de réponse du support technique de son opérateur qui est un élément important de satisfaction des consommateurs.

Ils se distinguent en deux catégories :

- ◆ les indicateurs liés à l'accès ;
- ◆ les indicateurs liés aux appels téléphoniques.

Indicateurs liés à l'accès :

- ◆ délai de fourniture du raccordement initial ;
- ◆ taux de panne signalé par ligne d'accès ;
- ◆ délai de réparation d'une défaillance ;
- ◆ temps de réponse par les services client de l'opérateur ;
- ◆ plaintes concernant la facturation ;
- ◆ taux de résolution des réclamations par le service client en un appel.

Indicateurs liés aux appels téléphoniques :

- ◆ taux de défaillance des appels ;
- ◆ durée d'établissement de la communication ;
- ◆ qualité de la parole.

Pour établir la liste d'indicateurs, l'Autorité s'est appuyée sur ceux mesurés par l'opérateur en charge de la fourniture des composantes du service universel et sur les définitions et les méthodes proposées dans le guide ETSI. Elle s'est également appuyée sur le travail produit lors des réunions du comité des fournisseurs d'accès à Internet (FAI) qui se sont tenues sur le sujet des indicateurs de la qualité de service pour les offres de détail haut débit en 2007 et en 2008.

Les opérateurs ont engagé, au sein de la Fédération française des télécommunications (FFT), une démarche visant à établir un référentiel commun. Ce référentiel aura vocation à apporter des précisions aux définitions et méthodes

28 - Décision de l'ARCEP n° 08-1362 du 4 décembre 2008 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs.

29 - Arrêté du 30 janvier 2009 homologuant la décision n° 2008-1362 de l'ARCEP, JO du 19 février 2009.

de mesure définies par l'ETSI qui seraient, le cas échéant, utiles à la mise en œuvre des mesures. L'Autorité suivra avec attention ces travaux.

Les opérateurs qui devront effectuer la mesure sont ceux fournissant l'accès à des services fixes de communications électroniques et ceux fournissant le service téléphonique fixe.

Néanmoins, l'Autorité a souhaité, dans l'élaboration de cette décision, que le dispositif soit raisonnable et proportionné aux objectifs poursuivis, comme précisé dans l'article L32-1 du CPCE. C'est pourquoi elle a introduit un seuil en nombre d'abonnés afin que la mise en place d'un dispositif de mesure ne s'applique de manière impérative qu'aux opérateurs ayant un nombre significatif d'abonnés, soit plus de 100 000 abonnés.

Les autres opérateurs tiendront à disposition de tout tiers qui en fait la demande la présentation synthétique des indicateurs liés à l'accès ainsi que la description de leur système de mesure.

Certains opérateurs proposent des services sur des configurations d'accès différentes (par exemple service téléphonique accès RTC ou service *triple play* sur accès large bande).

C'est en raison de la multiplication et de la diversité des configurations d'accès aux services de communications électroniques des opérateurs que le suivi de la qualité de ces services est nécessaire. Les performances de qualité de service diffèrent selon la configuration d'accès au réseau. C'est pourquoi les mesures seront effectuées et publiées séparément pour chaque configuration d'accès, et non globalement pour l'ensemble des configurations d'accès.

La décision s'applique aux offres résidentielles afin de refléter la qualité des services de communications électroniques du point de vue des utilisateurs et du grand public.

Les indicateurs liés à l'accès sont mesurés par les opérateurs sur les données réelles des accès existants. La mesure des indicateurs liés aux appels téléphoniques s'appuie sur des mesures externes par échantillon utilisant des appels de test.

Il est prévu que les opérateurs fournissent :

- ◆ une documentation détaillée du système de mesure ;
- ◆ un compte-rendu de certification, établi par une entité indépendante de l'opérateur.

Les indicateurs liés à l'accès seront publiés tous les trimestres. Les indicateurs liés aux appels téléphoniques seront, en revanche, publiés annuellement. La première publication aura lieu le 30 juin 2010.

3. Le haut débit

Sous l'impulsion de l'ARCEP, les opérateurs ont conduit, de mars à septembre 2008, des expérimentations pour améliorer la réparation des pannes sur les accès dégroupés. Il s'agissait de mieux connaître l'état des accès impactés, de raccourcir les délais de rétablissement des services concernés et d'amener les opérateurs à prendre aussi en compte les coupures intermittentes et les insuffisances de débit.

Ces expérimentations ont révélé une diminution des pannes signalées à tort, c'est-à-dire les demandes de réparation transmises à France Télécom mais qui ne sont pas de sa responsabilité, et qui génèrent des délais de réparation potentiellement importants. En outre, les délais de réparation des cas les plus longs ont été significativement réduits. Ces résultats positifs ont permis de généraliser les processus testés à l'ensemble du territoire fin septembre 2008 et à l'ensemble des offres de gros en ce début d'année 2009.

Par ailleurs, les processus de livraison des accès de gros font l'objet d'améliorations constantes. Ainsi, le délai moyen de livraison en 2008 était inférieur à 2,5 jours en dégroupage et le nombre d'accès livrés en plus de 30 jours a été divisé par 10 en un an.

Parallèlement à ces travaux, les opérateurs ont accepté la mise en place de pénalités financières : elles sont payées par France Télécom lorsque l'opérateur historique ne respecte pas les délais contractuels de livraison et de réparation des accès. Par ailleurs, France Télécom et les opérateurs alternatifs risquent des pénalités s'ils signalent des pannes à tort. L'Autorité sera très attentive à l'évolution des indicateurs de qualité de service de l'accès publiés chaque mois par France Télécom et veillera à l'application concrète de ces pénalités ainsi qu'à leur caractère suffisamment incitatif.

Définition

On parle d'écrasement à tort lorsque le service d'un client est "écrasé" sans que ce dernier ait souscrit un quelconque nouvel abonnement auprès d'un autre fournisseur de service.

Cela peut notamment se produire lorsqu'un tiers commande un accès haut débit en ADSL en indiquant par erreur à son fournisseur de service un numéro de téléphone autre que le sien, par exemple le numéro de l'ancien locataire alors que celui-ci a choisi de conserver son numéro après son déménagement.

4. Les services de renseignements téléphoniques (118)

Les enquêtes de qualité des services de renseignements

En 2005, l'ARCEP a lancé un suivi de la qualité des services de renseignements afin de mesurer l'effet de la substitution des anciens numéros (12, 712, 612, 222, etc.) par les numéros 118.

La première enquête, conduite en octobre 2005 sur les anciens numéros de services de renseignements, avant l'introduction des numéros 118, avait pour objectif de constituer un référentiel en matière de qualité à partir des performances de ces anciens numéros.

En mars 2006 et octobre 2006, deux autres enquêtes ont concerné les numéros 118 ouverts. Il s'agissait d'évaluer et de suivre l'évolution de la qualité des 118 après la fermeture définitive des anciens numéros et la montée en charge de ces nouveaux numéros. La qualité des 118 est alors apparue équivalente à celle des anciens numéros.

Une quatrième enquête a été menée en octobre-novembre 2008.

30 - *L'enquête sur la qualité de service des services de renseignements téléphoniques accessibles par les numéros 118 (novembre 2008) est en ligne sur le site de l'ARCEP et consultable à cette adresse : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/enqt-qs118-260209.pdf*

L'Autorité a mené sa quatrième enquête sur la qualité des services de renseignements 118 en octobre-novembre 2008³⁰. Cette publication s'inscrit dans le cadre de l'action de l'Autorité en faveur d'une plus grande transparence du marché et d'une meilleure information des consommateurs.

L'enquête reconduit les indicateurs mesurés lors des trois précédentes enquêtes : la rapidité des services de renseignements, leur disponibilité et l'exactitude des renseignements fournis.

Elle a été réalisée dans un contexte de décroissance du marché des services de renseignements. Le volume annuel d'appels vers ces services avoisine 120 millions, alors qu'il dépassait 130 millions un an plus tôt. Les services de renseignements font aujourd'hui face à une concurrence croissante de la part des annuaires électroniques, du fait de la diffusion d'Internet. Par ailleurs, près de trois ans après l'introduction des numéros 118, le marché des services de renseignements demeure essentiellement concentré autour de quatre numéros.

◆ La qualité des services 118 est relativement stable

Cette quatrième enquête a porté sur les 10 services de renseignements 118 ayant déclaré auprès de l'Autorité un volume de trafic d'appels significatif (plus de 10 000 appels par mois). Elle couvre la quasi-totalité des appels adressés aux services de renseignements.

Il apparaît que le niveau de disponibilité des services de renseignements reste excellent. Le taux de disponibilité moyen atteint 99 %, contre 98 % mesuré en octobre 2006.

Concernant l'exactitude des renseignements fournis, le taux moyen mesuré en 2008 s'élève à 84 % alors qu'il était de 87 % en octobre 2006. La baisse de l'indicateur de qualité est plus ou moins importante selon les services testés et peut résulter pour partie du changement de périmètre de l'enquête.

L'indicateur de rapidité d'obtention des réponses revient au niveau mesuré en 2005 : selon cet indicateur, obtenu par la moyenne des valeurs médianes de temps de fourniture du renseignement par opérateur, le renseignement est délivré en une minute. Ce retour au niveau de 2005 fait suite à une certaine amélioration en 2006.

Les résultats d'exactitude et de rapidité mettent en évidence une hétérogénéité des différents services 118 présents sur le marché. Notamment, les services fournissant les renseignements par automates affichent des durées moyennes de réponse supérieures et un niveau d'exactitude plus faible.

◆ L'exhaustivité des annuaires face au faible taux d'inscription des abonnés de la téléphonie mobile

L'enquête a également permis de mesurer le degré d'exhaustivité des bases annuaire des services 118. Elle a mis en évidence que les principaux services de renseignements se sont employés activement à rassembler les listes d'annuaire constituées par les opérateurs. Cependant, les listes d'annuaire acquises auprès des opérateurs de téléphonie mobile ne rassemblent qu'un faible pourcentage de leurs abonnés (moins de 3 %).

Avec la mise en place de l'annuaire universel, le degré d'exhaustivité des bases d'annuaire de chacun des services 118 est susceptible de devenir un facteur supplémentaire de différenciation. Il contribue en effet à la qualité de service en conduisant à une meilleure exactitude dans les réponses apportées aux demandes concernant les abonnés indépendamment de l'opérateur auprès duquel l'abonnement a été souscrit.

Dans le but de favoriser la meilleure qualité de service aux utilisateurs des services 118, l'Autorité continuera à veiller à l'évolution de l'annuaire universel et à l'acquisition des listes d'inscrits à l'annuaire universel par les services 118.

5. La qualité de service du prestataire de service universel

France Télécom doit, en tant que prestataire de service universel, respecter des indicateurs et obligations minimales de qualité de service.

Ces indicateurs ont été précisés par les arrêtés du 3 mars 2005 qui désignent France Télécom comme prestataire de chacune des trois composantes du service universel (le service téléphonique, les annuaires et services de renseignements, la publiphonie). Ils correspondent à huit des neuf indicateurs listés³¹ dans la directive européenne "service universel"³² qui détermine par ailleurs les niveaux de qualité à atteindre.

En outre, ces arrêtés disposent que France Télécom doit publier les définitions, les méthodes de mesure et leurs résultats "par tout moyen approprié". S'agissant de la composante annuaire universel et service de renseignement, l'arrêté précise que le moyen approprié est la "voie d'affichage sur écran dans le cadre de l'annuaire électronique".

Toutes composantes confondues, ces indicateurs mesurent :

- ◆ la qualité intrinsèque du réseau. Elle correspond au taux de défaillance des appels (exprimé en pourcentage) et à la durée d'établissement de la communication (exprimée en secondes) pour la composante de service téléphonique ;
- ◆ les interventions d'installation et de maintenance, qui découlent très fortement des processus et du nombre de personnes attachées à la bonne exécution de ces processus. Elles correspondent au délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau (exprimé en jours), au temps de réparation d'une défaillance téléphonique, mesuré par le taux de non-relève des dérangements téléphoniques le jour même ou le jour ouvrable suivant (exprimé en pourcentage) pour la composante de service téléphonique, ou encore au taux de dérangement de plus de 24 heures pour la composante de publiphonie ;
- ◆ d'autres éléments de la qualité de service comme la précision de la facture mesurée par le taux de réclamation sur facture (exprimé en pourcentage) et le temps de réponse en moins de 20 secondes pour la composante services de renseignements (exprimé en pourcentage).

³¹ - Voir encadré supra.

³² - Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive "service universel").

France Télécom publie ses indicateurs de qualité de service sur son site Internet³³.

Indicateur	Cible	2005	2006	2007
1. Délai de fourniture pour le raccordement initial	8 jours	7,94 j	8,13 j	8,31 j
2. Taux de défaillance par raccordement	7,50 %	7,94 %	5,85 %	4,71 %
3. Délai de réparation d'une défaillance mesuré par le taux de non-relève	15 %	23,7 %	29,7 %	24,42 %
4. Taux de défaillance des appels	0,70 %	0,28 %	0,27 %	0,21 %
5. Durée d'établissement de la communication	2,90 s	1,22 s	1,30 s	1,34 s
6. Plaintes contre la facturation	0,08 %	0,07 %	0,07 %	0,08 %
7. Temps de réponse des services de renseignements	75 %	88,19 %	87,07 %	78,7 %
8. Taux de publiphones en fonctionnement	0,60 %	0,55 %	0,72 %	0,61 %

33 - Disponibles sur http://www.orange.com/fr_FR/groupe/reseau/documentation/.

C. L'action de la Commission européenne en matière d'itinérance internationale

L'itinérance internationale (ou *roaming* en anglais) est la possibilité offerte au consommateur de continuer à utiliser son téléphone portable alors qu'il se trouve à l'étranger.

Si ce service est utile aux consommateurs, le niveau des prix pratiqués en situation d'itinérance au sein de l'Union européenne a cependant constitué depuis plusieurs années un motif de préoccupation des consommateurs, des autorités réglementaires nationales – dont l'ARCEP – et des institutions communautaires.

34 - Règlement CE n°717/2007 du Parlement européen et du Conseil concernant l'itinérance internationale sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté, JOUE du 29 juin 2007.

Constatant que le niveau élevé de ces prestations résulte d'un déficit structurel de concurrence, et devant l'impossibilité pour les autorités réglementaires nationales d'intervenir efficacement sur ces marchés par nature transnationaux, l'Union européenne a adopté en juin 2007 un règlement³⁴ qui a imposé automatiquement une baisse importante des tarifs d'appels mobiles vocaux émis ou reçus en situation d'itinérance en Europe.

35 - L'eurotarif ne concerne que les appels provenant ou à destination de l'Union européenne. Les tarifs HT correspondants sont de 0,49 et 0,46 € par minute pour les appels émis et 0,24 et 0,22 € par minute pour les appels reçus.

Au titre de ce règlement, les opérateurs sont tenus d'offrir à leurs clients une prestation de service ("l'eurotarif") dans laquelle le prix TTC des appels émis par un client d'un opérateur français lors d'un séjour dans un autre pays de l'Union européenne a été plafonné à compter du 30 août 2007 à 0,59 € par minute, niveau abaissé à 0,55 € par minute depuis le 30 août 2008. Le prix TTC des appels reçus a été quant à lui plafonné la première année à 0,29 € par minute, puis 0,26 € par minute depuis le 30 août 2008³⁵.

36 - Tarifs de gros plafonnés à 0,30 € par minute à compter du 30 août 2007, plafond abaissé à 0,28 € par minute depuis le 30 août 2008.

Ces plafonds sur les prix de détail sont rendus possibles par une régulation similaire des tarifs de gros sous-jacents facturés entre opérateurs d'Etats membres distincts³⁶; ils devraient continuer à baisser régulièrement dans les années qui viennent au titre du règlement.

Ce règlement a également renforcé les obligations d'information des opérateurs vis-à-vis de leurs clients en matière de prix des services mobiles en situation d'itinérance au sein de l'Union européenne. Ainsi, en vertu du règlement, les opérateurs sont tenus d'envoyer des SMS rappelant à leurs clients les trois principaux

prix des appels en itinérance – prix d'un appel reçu, prix d'un appel local dans le pays visité et prix d'un appel vers la France – lorsqu'ils arrivent dans un autre Etat membre de l'Union européenne. En outre, les opérateurs sont tenus de diffuser gratuitement sur demande du client une information tarifaire plus détaillée sur les tarifs d'appels vocaux vers d'autres destinations, de SMS, de MMS et de communication de données au moyen d'une messagerie vocale ou par SMS.

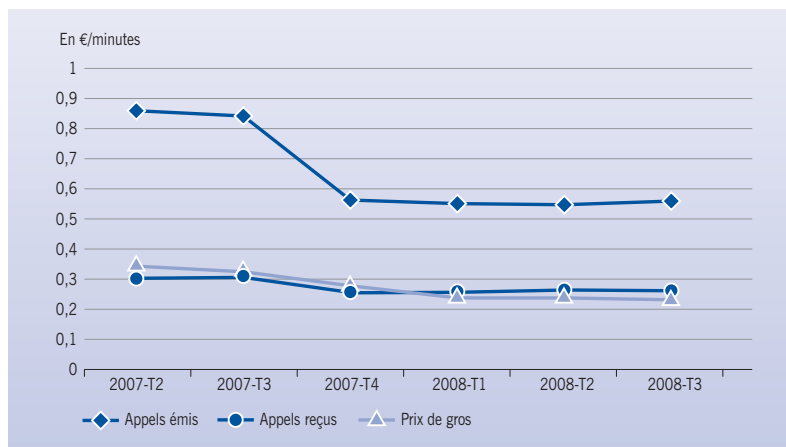
1. Les eurotarifs pour la voix : quel bilan ?

La régulation directe des prix de détail, en plus des prix de gros entre opérateurs, de façon uniforme sur l'ensemble de l'Union européenne constitue une situation originale pour les marchés des communications électroniques. La mise en œuvre obligatoire de l'eurotarif pour la voix n'étant intervenue qu'au 30 septembre 2007, il est encore trop tôt pour tirer un bilan définitif du règlement. Quelques observations peuvent cependant être apportées, sur la base du suivi des marchés de l'itinérance prévu à l'article 7 du règlement et réalisé de façon trimestrielle par l'ARCEP.

Au 30 septembre 2008³⁷, 80 % des clients français à la téléphonie mobile bénéficient de l'eurotarif. Si l'on se restreint aux clients ayant accès aux services d'itinérance, l'eurotarif est appliqué à tous les clients en prépayé et à 92 % des clients avec abonnement. Ces chiffres indiquent clairement que l'eurotarif est devenu le tarif par défaut pour l'itinérance, voire le tarif exclusif dans le cas du prépayé.

37 - Dernières données trimestrielles disponibles.

Prix moyen hors taxe pour les appels émis et reçus en itinérance en Europe par les clients français et prix de gros moyen pratiqué par les opérateurs français aux autres opérateurs européens.



Source : ARCEP.

Cependant, il faut noter que la quasi-totalité des opérateurs ont aligné leurs tarifs de détail en cause sur les plafonds définis par le règlement, alors même que ces derniers étaient conçus par le législateur communautaire comme des plafonds de sauvegarde ne préjugant en rien du prix auquel le marché pourrait parvenir par le jeu de la concurrence. Une telle situation signale une absence de jeu concurrentiel effectif sur ce segment de marché, puisque les prix sont fixés par le règlement et ne semblent donc devoir évoluer que sous la pression réglementaire.

Une telle situation est insatisfaisante, puisqu'elle appelle une prolongation de l'intervention réglementaire, initialement envisagée comme transitoire.

Par ailleurs, les données disponibles ne semblent pas mettre en évidence une nette augmentation des volumes de communication, suite à l'entrée en vigueur du règlement et à la baisse induite des tarifs, avec une augmentation entre le deuxième trimestre de 2007 et le deuxième trimestre de 2008 de 11 % pour les appels émis et de 16 % pour les appels reçus.

D'autres phénomènes non pris en compte comme une variation de l'activité touristique ou des déplacements d'affaires entre 2007 et 2008 pourraient cependant expliquer cette faible augmentation. Si un tel résultat était confirmé, il conduirait à une estimation relativement basse des gains de surplus global obtenus par l'application du règlement, aussi bien pour les consommateurs, qui n'étaient sans doute pas si contraints par les prix des communications en itinérance, que pour les opérateurs, pour qui la baisse des prix imposée n'est que partiellement compensée par la hausse des volumes de communication.

Enfin, l'exercice de collecte de données a permis de mettre en évidence un écart entre le temps de communication facturé et le temps de communication réelle, en raison d'une tarification se faisant dans certains cas avec un premier palier indivisible d'une minute. Même si les opérateurs respectent les plafonds de prix par minute prévus par le règlement, les arrondis défavorables au consommateur pour les appels d'une durée inférieure à une minute conduisent à un prix moyen par minute *effectivement consommée* (volume mesuré à la seconde dès la première seconde) supérieur de 20 % pour les tarifs de gros, de 19 % pour les appels émis et de 15 % pour les appels reçus en eurotarif au troisième trimestre 2008.

2. Vers des eurotarifs pour les échanges de données ?

En s'appuyant entre autres sur les éléments transmis par les autorités réglementaires nationales, la Commission européenne a fait le 23 septembre 2008, une proposition de règlement³⁸ prolongeant et étendant le règlement initial, à la suite de son analyse des développements du marché prévue à l'article 11 du règlement.

38 - Proposition du 23 septembre 2008 de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) n° 717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté et la directive 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.
http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/docs/regulation/reg_fr.pdf.

En raison du manque de concurrence observé sur les marchés des communications vocales en itinérance, la Commission a proposé de prolonger le règlement existant et les baisses de tarifs, aussi bien sur les marchés de gros que de détail, à raison de 0,03 € hors taxe par an intervenant à la date du 1^{er} juillet, applicable jusqu'en 2013. Le tarif de gros passerait de 0,28 € à 0,17 € en 2013, le tarif pour les appels émis de 0,46 € à 0,34 € et le tarif pour les appels reçus de 0,19 € à 0,10 €.

En outre, la Commission propose de limiter le recours à des paliers de facturation défavorables au consommateur en précisant que les volumes intervenant dans le calcul des plafonds tarifaires doivent être calculés à la seconde dès la première seconde. Dans le cas des appels émis en itinérance, une première période indivisible de 30 secondes serait cependant tolérée, pour permettre aux opérateurs de recouvrer d'éventuels coûts fixes de connexion, pour laisser la possibilité aux opérateurs de se différencier s'ils le souhaitent en passant à un palier plus faible mais également pour tenir compte de la diversité des situations dans les Etats membres de l'Union européenne.

Le règlement initial ne prévoyait pas de réglementation des tarifs des SMS et des communications de données en itinérance, mais a imposé la mise en place d'un suivi des tarifs sur ces prestations. Au vu des données disponibles, la Commission a constaté une grande stabilité des tarifs de gros et de détail des SMS, ce qui semble indiquer que la situation concurrentielle qui prévaut sur le marché des SMS en itinérance est semblable à la situation qui prévalait antérieurement au règlement pour les communications vocales. En revanche, les tarifs de communication de données ont baissé en moyenne, sur la période récente, de 28 % sur le marché de gros et de 30 % sur le marché de détail en France entre le troisième trimestre 2007 et le troisième trimestre 2008.

Au vu de ces éléments, la Commission européenne a proposé une extension du règlement aux SMS, selon un mécanisme similaire à l'eurotarif, à savoir un euro-SMS passant par un tarif de gros régulé, au niveau de 0,04 €, et un tarif de détail plafonné à 0,11 €. Il s'agirait d'une très forte baisse du prix de détail du SMS, puisqu'il est en France en moyenne de 0,24 € en itinérance au troisième trimestre 2008.

En ce qui concerne les communications de données (marché dit de *data roaming*), le marché est encore trop récent pour qu'une régulation des tarifs de détail soit légitime, comme le montrent les évolutions récentes des tarifs observés. Cependant, prenant en compte les difficultés éventuelles de certains opérateurs pour s'approvisionner à des tarifs raisonnables sur le marché de gros, la Commission européenne a souhaité mettre en place un mécanisme de sauvegarde, avec l'instauration d'un prix moyen plafond d'un € par mégaoctet, conçu comme un tarif permettant de prévenir les distorsions de concurrence entre opérateurs indépendants et opérateurs faisant partie de grands groupes ou d'alliances paneuropéennes.

Un tel niveau tarifaire semble effectivement à même de jouer ce rôle, dans la mesure où il correspond approximativement au tarif moyen observé lors du dernier trimestre disponible.

En parallèle à cette régulation de gros, la Commission a souhaité améliorer la transparence tarifaire et lutter contre les factures très élevées auxquelles ont pu être confrontés certains consommateurs se déplaçant à l'étranger.

Pour ce faire, au-delà d'une obligation d'information tarifaire renforcée par SMS à l'entrée dans un autre pays de l'Union européenne, la Commission propose d'imposer aux opérateurs de fournir gratuitement à leurs clients un dispositif permettant de plafonner automatiquement les dépenses liées au transfert de données en itinérance à un niveau fixé, accompagné d'une alerte à l'approche du plafond de dépense. Un tel mécanisme, qui pourrait être désactivé par le consommateur, permettrait ainsi aux consommateurs de maîtriser leur facture en itinérance.

Le projet de la Commission a commencé à faire l'objet d'un examen par le Parlement européen et le Conseil et devrait être adopté, sous une forme sans doute amendée, en juin 2009.

D. La portabilité des numéros

1. La portabilité des numéros mobiles (PNM)

1.1 En métropole

Le processus de portabilité dit en "simple guichet" est effectif depuis le 21 mai 2007 en métropole.

◆ Les modalités financières des contrats d'interconnexion

Lors de son lancement et malgré l'intervention de l'Autorité, il est apparu que les opérateurs mobiles ne parvenaient toujours pas à finaliser les modalités financières des contrats d'interconnexion relatives à la portabilité. En particulier, les opérateurs n'avaient pas réussi à s'accorder sur les prestations à prendre en compte pour déterminer le tarif que l'opérateur receveur devait payer à l'opérateur donneur au titre du nouveau processus de portabilité.

L'Autorité a alors estimé nécessaire d'encadrer les modalités de détermination des coûts recouvrables au titre du nouveau processus de portabilité mobile. Après les avis consultatifs de la CCR et de la CCRSCE, l'Autorité a adopté une décision en la matière le 27 mai 2008³⁹, qui a été homologuée par le ministre chargé des communications électroniques le 10 juillet 2008⁴⁰. Conformément aux règles en vigueur⁴¹, les méthodes de tarification et de comptabilisation des coûts prévus dans cette décision promeuvent l'efficacité économique, favorisent une concurrence durable, optimisent les avantages pour le consommateur et assurent une rémunération raisonnable des capitaux employés.

Concernant les abonnés entreprises, les informations nécessaires au portage sont mises à leur disposition soit sous forme électronique par le biais d'un espace client accessible par le réseau Internet, soit par une mention sur le support de facturation.

Portabilité mobile, mode d'emploi

Une demande concomitante à une nouvelle souscription :

Le client s'adresse directement et uniquement au nouvel opérateur (opérateur receveur) de son choix pour demander la portabilité de son numéro et la résiliation de son contrat d'abonnement associé à son numéro auprès de l'opérateur qu'il souhaite quitter (opérateur donneur).

Le nouvel opérateur est alors mandaté par le client pour effectuer l'ensemble des démarches nécessaires que sont :

- ◆ la souscription à un nouveau contrat ;
- ◆ le portage du numéro mobile concerné ;
- ◆ la résiliation du contrat correspondant avec l'ancien opérateur (opérateur donneur).

Un processus d'identification simplifié :

Pour effectuer une demande de portabilité, le client doit être en mesure de prouver qu'il est le titulaire du numéro mobile objet de la demande de portabilité et doit fournir le relevé d'identité opérateur (RIO) qui est un identifiant unique attribué à une ligne et à un contrat client (à l'image du RIB bancaire).

39 - Décision n° 08-0513 du 27 mai 2008 précisant les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés aux demandes de conservation des numéros mobiles en métropole.

40 - Arrêté du 10 juillet 2008 homologuant la décision n° 08-0513 de l'ARCEP du 27 mai 2008 précisant les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés aux demandes de conservation des numéros mobiles en métropole, JO du 18 juillet 2008.

41 - Article D. 406-19 IV du CPCE.

Pour obtenir son RIO, le client appelle gratuitement depuis son mobile le serveur vocal interactif dédié à la portabilité de l'opérateur qu'il souhaite quitter. Cet appel est suivi par l'envoi d'un SMS au client lui indiquant les informations nécessaires à sa demande et, le cas échéant, la date de la fin de l'engagement le liant à son opérateur actuel⁴².

Pour les contrats des entreprises et des entités publiques, les opérateurs devront mettre en place un système permettant une gestion globale d'accès aux RIO, soit :

- ◆ sous forme électronique (espaces client sur Internet lorsqu'ils existent) ;
- ◆ via la facture du mobile concerné.

La portabilité en dix jours maximum

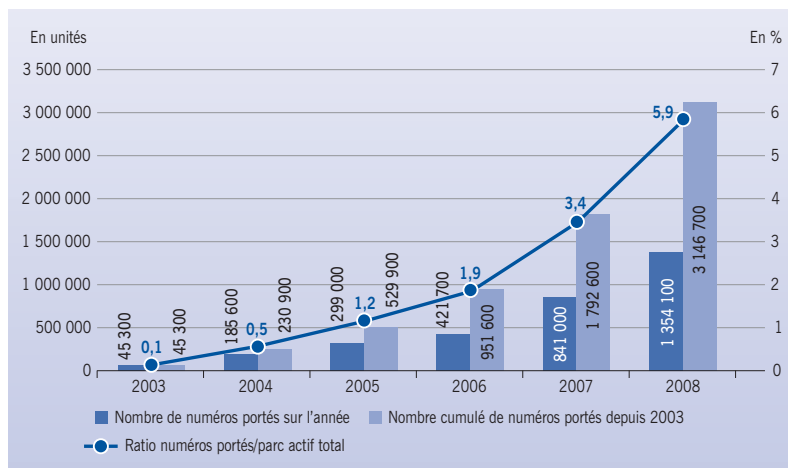
Le délai de portage est de sept jours calendaires et ne peut excéder dix jours, sauf si le client souhaite expressément un délai plus long.

Le jour où le numéro est porté correspond à l'ouverture de la ligne chez le nouvel opérateur et à la résiliation de la ligne chez l'ancien opérateur : après avoir changé de carte SIM, l'abonné est donc à même de téléphoner avec sa nouvelle offre et de recevoir des appels sur le même numéro. La durée technique d'interruption du service ne peut dans ce cadre dépasser quatre heures.

◆ Les données quantitatives pour l'année 2008

Depuis la mise en place du processus de portabilité des numéros mobiles le 1^{er} juillet 2003, environ 3 150 000 numéros mobiles ont été portés (soit près de 6 % du parc actif total de clients mobiles).

Evolution du nombre de numéros mobiles portés en métropole depuis 2003



Source : ARCEP.

42 - Dans le cas où l'abonné est encore engagé chez l'opérateur qu'il souhaite quitter par des dispositions contractuelles relatives à une durée minimale d'engagement, cet opérateur pourra lui facturer les sommes dues au titre de ces dispositions, par exemple les mensualités d'abonnement restant à courir jusqu'au terme de son engagement.

1.2 En outre-mer

1.2.1 La zone Antilles-Guyane

◆ Les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles dans la zone

43 - La zone Antilles-Guyane inclut les départements de la Martinique, de la Guadeloupe et de la Guyane, ainsi que les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy. Sont actifs dans cette zone les opérateurs Dauphin Télécom, Digicel, Outremer Télécom, Orange Caraïbe et UTS Caraïbe.

44 - Décision n° 07-0193 de l'ARCEP en date du 5 avril 2007 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobiles dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et dans les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy

45 - Groupe constitué par les opérateurs Dauphin Télécom, Digicel, Outremer Télécom, Orange Caraïbe et UTS Caraïbe.

La portabilité en "simple guichet" est effective dans la zone Antilles-Guyane⁴³ depuis le 1^{er} avril 2006.

Le processus de portabilité mis en place dans cette zone ultra marine se caractérise notamment, comme pour la métropole, par le fait que le client s'adresse directement et uniquement au nouvel opérateur de son choix. Ce dernier prend alors en charge la souscription de son contrat, sa demande de portabilité et notifie la résiliation du contrat à l'ancien opérateur dans des délais raccourcis à dix jours maximum.

Contrairement à la métropole, les opérateurs de la zone Antilles-Guyane n'ont pas mis en œuvre à ce stade le relevé d'identité opérateur (RIO), code qui a pour but de protéger les opérateurs contre le risque d'erreur d'identification du numéro à porter. Toutefois, depuis le 1^{er} septembre 2007, le client a accès via un serveur SMS à la date de fin de la période d'engagement de son contrat s'il a un contrat avec engagement qui n'est pas arrivé à échéance.

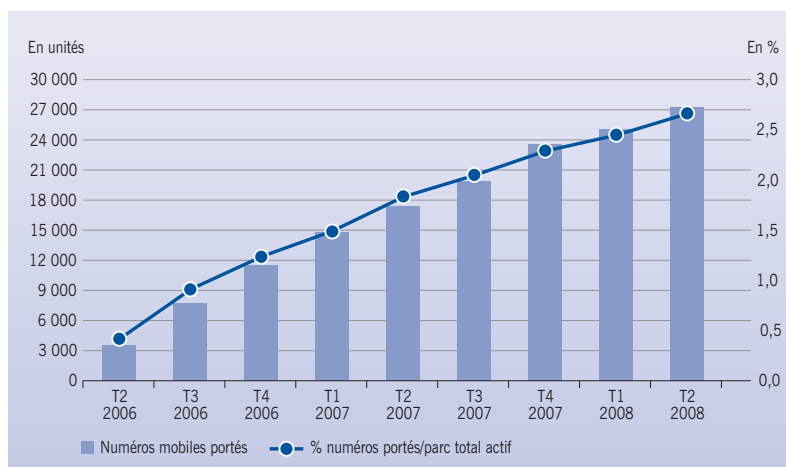
Par ailleurs, comme elle l'a fait en métropole, l'Autorité a adopté le 5 avril 2007 une décision pour encadrer le processus de portabilité pour la zone Antilles-Guyane⁴⁴.

Cette décision a notamment pour objet de consolider la pratique existante de la portabilité des numéros mobiles dans cette zone en apportant aux opérateurs un cadre juridique stable et cohérent avec les travaux menés au sein du groupe "portabilité mobile Antilles-Guyane" (GPMAG) rassemblant les opérateurs de la zone⁴⁵ et les règles qui prévalent en métropole.

◆ Les données quantitatives pour l'année 2008

Au 31 décembre 2008, environ 30 000 numéros mobiles ont été portés (soit plus de 2,5 % des clients) depuis l'ouverture de la portabilité mobile "simple guichet", le 1^{er} avril 2006. Le succès de la mise en place d'un processus simple et rapide semble donc se confirmer.

Nombre de numéros portés en Antilles-Guyane



Source : ARCEP.

1.2.2 La zone Réunion-Mayotte

◆ Les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles dans la zone

Le processus de portabilité mobile "simple guichet" en dix jours est effectif à la Réunion et à Mayotte depuis le 1^{er} juillet 2007.

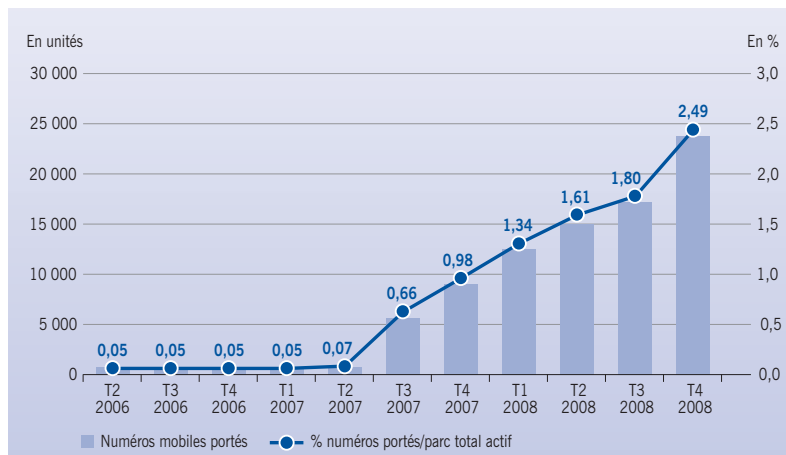
Les opérateurs concernés⁴⁶ ont développé des spécifications proches de celles des opérateurs métropolitains, et en particulier l'utilisation d'un RIO.

A l'instar de la métropole et de la zone Antilles-Guyane, l'Autorité est amenée à encadrer par une décision le processus de portabilité des numéros mobiles pour le département de la Réunion et la collectivité départementale de Mayotte afin d'apporter un socle juridique stable dans la zone concernée. Ainsi, après avoir sollicité la CCR⁴⁷ et la CCRSCE⁴⁸ pour avis consultatif, le Collège de l'ARCEP a adopté cette décision le 19 mars 2009 qui doit maintenant être homologuée par arrêté du ministre chargé des communications électroniques⁴⁹.

◆ Les données quantitatives pour l'année 2008

Environ 25 000 numéros mobiles ont été portés entre le 31 mars 2005 – date de l'ouverture de la portabilité mobiles en "double guichet" à la Réunion – et le 31 décembre 2008.

Nombre de numéros mobiles portés dans la zone Réunion-Mayotte



Source : ARCEP.

2. La portabilité des numéros fixes

Les numéros concernés par la portabilité fixe

La portabilité fixe s'applique aux numéros :

- ◆ géographiques fixes (01, 02, 03, 04 ou 05) ;
- ◆ non géographiques fixes recouvrant les numéros de services à valeur ajoutée libre appel ou à paliers tarifaires intermédiaires et élevés (08), et les numéros interpersonnels (09).

⁴⁶ - Outremer Télécom, Orange Réunion et SRR.

⁴⁷ - Commission consultative des radiocommunications.

⁴⁸ - Commission consultative des réseaux et services de communications électroniques.

⁴⁹ - Conformément à l'article L.36-6 du CPCE.

2.1 La conservation de son numéro est un droit de l'abonné

La "portabilité fixe" ou conservation des numéros fixes tient un rôle important dans le jeu concurrentiel et est un droit de l'abonné. Tout abonné à un service de téléphonie fixe a la possibilité de conserver son numéro de téléphone (géographique ou non géographique) lorsqu'il change d'opérateur. Ce droit de l'abonné est inscrit dans le CPCE⁵⁰ et s'impose aux opérateurs.

50 - Art. L.44, D.406-18
et D. 406-19.

La portabilité des numéros fixes est, depuis sa création, fondée sur le principe du simple guichet : l'abonné s'adresse directement à son nouvel opérateur lors de la souscription à son nouveau contrat, en indiquant son souhait de conserver son numéro. Le nouvel opérateur se charge de toutes les démarches nécessaires avec l'ancien opérateur.

La conservation du numéro entraîne la résiliation automatique du contrat avec l'ancien opérateur qui intervient dès le portage effectif du numéro, sans pour autant exonérer l'abonné du paiement de pénalités liées aux éventuelles durées d'engagement, prévues dans son contrat.

Le droit à la portabilité s'exerce sous réserve du respect de certains critères d'éligibilité. Cependant les opérateurs ne peuvent refuser la demande que dans des cas strictement limités, liés à des questions d'ordre administratif ou technique et notamment :

- ◆ la personne qui fait la demande de portabilité doit être le titulaire du contrat associé au numéro (ou être dûment mandatée par celui-ci) ;
- ◆ le numéro doit être toujours actif : le contrat avec l'ancien opérateur ne doit pas avoir déjà été résilié avant la demande de portabilité ;
- ◆ un numéro géographique (numéros en 01, 02, 03, 04 ou 05) ne peut être conservé en cas de déménagement en dehors de la zone géographique attachée au numéro. Cette restriction n'existe pas pour les numéros non géographiques en 08 et 09.

2.2 Des chantiers ont été ouverts avec les opérateurs pour améliorer les modalités de portabilité des numéros fixes

La portabilité des numéros fixes a joué un rôle important dans le développement de la concurrence et en particulier avec l'apparition des offres de dégroupage des opérateurs alternatifs. Ces opérateurs ont été amenés à développer en priorité des systèmes d'information, en vue de traiter les demandes de conservation de numéros des clients en provenance de l'opérateur historique.

Depuis fin 2006, les opérateurs se réunissent régulièrement en sous-groupes de travail, organisés par l'Autorité, afin d'étudier et résoudre un certain nombre de problématiques :

- ◆ l'amélioration de la portabilité en provenance de France Télécom, en ce qui concerne le marché des entreprises ;
- ◆ l'harmonisation et l'automatisation des processus symétriques de portabilité interopérateurs, quels que soient les numéros et les opérateurs concernés ;
- ◆ l'acheminement ou "routage" des communications à destination des numéros fixes portés et tout particulièrement les modalités de mise en œuvre du routage direct.

Ces travaux tiennent compte de la complexité propre à la portabilité fixe, liée à l'adhérence forte avec la livraison de l'accès au service téléphonique et la diversité des acteurs, du fait de leur variété et le type de marché adressé.

◆ **Les travaux du sous-groupe en charge de l'amélioration des processus de portabilité en provenance de France Télécom**

Ces travaux ont abouti fin 2007 à la mise en place par France Télécom d'un nouveau processus informatique d'échanges opérateurs, qui tient compte du cahier des charges établi entre France Télécom et les principaux opérateurs entreprises, sous l'égide de l'Autorité. Les opérateurs concernés par ces changements ont de leur côté assuré les développements informatiques nécessaires afin de bénéficier des nouvelles fonctionnalités dans leurs échanges avec France Télécom. L'Autorité continue à veiller à ce que les opérateurs alternatifs modernisent leurs systèmes d'information afin de permettre des portabilités de manière symétrique et automatisée entre les opérateurs.

Les mécanismes interopérateurs pour le traitement d'une demande de portabilité d'un numéro attribué à l'origine à France Télécom sont ainsi largement automatisés aujourd'hui. Cependant, le marché de la téléphonie fixe est à présent dans une dynamique d'attrition (ou *churn*), conduisant à une modification du type de demande de portabilité fixe.

Les demandes de conservation du numéro concernent ainsi progressivement des numéros attribués directement aux opérateurs alternatifs, lesquels n'ont pas encore automatisé les processus de portabilité.

C'est le constat fait par l'Autorité à la suite d'un audit réalisé en 2008 de l'état des processus interopérateurs relatifs à la portabilité des numéros fixes. A cette occasion, l'Autorité a rappelé à l'ensemble des opérateurs fixes leurs obligations relatives au droit de l'abonné à conserver son numéro, quels que soient les opérateurs concernés et quel que soit le numéro concerné. Elle a part ailleurs informé les opérateurs de l'existence de travaux multilatéraux, sous son égide, et de la nécessité de mettre en œuvre les demandes de portabilité entre opérateurs, l'absence de convention préalable ne pouvant être un prétexte. L'absence d'automatisation dans les modalités de portabilité interopérateurs peut en effet entraîner des refus de portabilité, des délais de mise en œuvre rallongés et une mauvaise coordination entre les opérateurs, avec des risques pour le consommateur de double facturation ou de perte du numéro.

Ces difficultés constituent des freins au droit de l'abonné à conserver son numéro tout en changeant d'opérateur et un frein potentiel au développement des offres d'accès très haut débit, si celles-ci ne s'accompagnent pas, dès leur lancement, de processus de conservation des numéros.

◆ **Les travaux du sous-groupe "processus interopérateurs"**

Ils ont permis de dégager les principes fondamentaux de la portabilité fixe, concernant d'une part le parcours de l'abonné et d'autre part les relations entre les opérateurs impliqués dans une opération de portage. Ces travaux doivent aboutir en 2009 à l'adoption d'une décision sur le fondement de l'article L.36-6 précisant les modalités de la portabilité des numéros fixes.

En parallèle de la mise en place d'un cadre global et commun à l'ensemble des opérateurs, l'Autorité a accentué les initiatives en faveur du développement de l'acheminement ou "routage direct" des communications à destination des numéros fixes portés. En effet, la portabilité des numéros fixes a été créée sur la base d'un routage des appels vers les numéros portés assuré par les opérateurs "attributaires", auxquels ont été attribués à l'origine les numéros. Ce type de routage, appelé "routage indirect", présente des inconvénients, dans la mesure où la qualité de l'acheminement est liée à l'opérateur d'origine de l'abonné, avec un risque d'inefficacité des réseaux, des surcoûts pour les opérateurs et la dépendance en termes de qualité et de pérennité du réseau de l'opérateur d'origine.

La solution alternative consiste en la mise en œuvre du "routage direct" entre l'opérateur appelant et l'opérateur appelé ou "receveur" du numéro porté, indépendamment de l'opérateur attributaire du numéro. Cette solution permet d'offrir un meilleur contrôle de la qualité de service liée à l'acheminement des communications à destination des numéros portés et une optimisation des coûts des opérateurs.

Au cours de l'année 2008, les opérateurs, réunis au sein de l'Aforst puis au sein de la Fédération française des télécoms (FFT), sont parvenus à définir le cahier des charges d'une telle solution. L'Autorité a soutenu les opérateurs tout au long de ces chantiers en les accompagnant étroitement et en clarifiant les modalités relatives à l'acheminement des communications à destination des numéros portés. Celles-ci doivent ainsi s'inscrire dans une décision actuellement soumise au processus de consultation de la CCR et de la CCRSCE.

L'Autorité est en effet favorable à la généralisation du routage direct des communications à destination des numéros portés et se félicite de la création par les opérateurs, le 20 janvier 2009, de l'Association de la portabilité des numéros fixes (APNF). Cette entité, destinée aux opérateurs de service téléphonique, doit à présent construire la base de données de référence des numéros portés, laquelle devrait être mise en service début 2010. L'Autorité restera très attentive aux travaux qui s'annoncent afin de soutenir les opérateurs dans la concrétisation de leur projet.

E. Le service universel

1. Le service universel et l'opérateur de service universel

L'année 2008 s'inscrit dans la continuité des travaux de l'année 2007, poursuivant l'application du cadre réglementaire fixé en 2004⁵¹.

1.1 Les composantes du service universel

Le service universel est l'une des trois composantes du service public en matière de télécommunications, avec la fourniture de services obligatoires de communications électroniques et des missions d'intérêt général. C'est la seule composante à être financée par un fonds sectoriel.

Service public des communications électroniques

51 - L'année 2004 a été marquée par la publication, au JO du 1^{er} janvier 2004, de la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom,

Service universel	Services obligatoires	Missions d'intérêt général
Trois composantes : service téléphonique "fixe" (péréquation tarifaire et tarifs sociaux), annuaire et renseignement, publiphonie	RNIS, liaisons louées, service de communication paquets, service de téléphonie avancée - transferts d'appels, signal d'appels...	Participation à la défense nationale et à la sécurité du territoire Développement de la recherche et de la formation
Prestataire désigné : France Télécom Financé par un fonds sectoriel auquel contribuent tous les opérateurs	A la charge de l'opérateur désigné pour la composante de "service téléphonique"	Prévues au cahier des charges des opérateurs

Les prestations de service universel sont assurées sur l'ensemble du territoire. Elles correspondent à trois composantes distinctes :

- ◆ le service téléphonique qui couvre l'installation et l'opération, pour toute personne le demandant, d'un raccordement fixe au réseau ouvert au public, et la fourniture, sur ce raccordement, d'un service téléphonique de qualité, à un tarif abordable ; il inclut également la fourniture d'une offre de réduction de la facture téléphonique à destination de certaines catégories d'abonnés (réduction sociale tarifaire) ;
- ◆ l'annuaire universel et le service universel de renseignements qui couvrent la fourniture d'un service de renseignements (le 118 711) et d'un service d'annuaire électronique à un tarif abordable (www.118711.fr), ainsi que la distribution gratuite d'un annuaire imprimé à tout abonné au service de téléphonie public ;
- ◆ la publiphonie qui couvre l'installation et l'entretien de cabines téléphoniques sur le domaine public, ainsi que la fourniture, dans ces cabines, d'un service téléphonique de qualité à un tarif abordable.

Chacune de ces trois composantes comprend des mesures en faveur des utilisateurs handicapés de façon à leur garantir un accès équivalent à l'accès dont bénéficient les autres utilisateurs, dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable.

transposant la directive européenne "service universel" du 7 mars 2002. Comme dans la loi de réglementation des télécommunications de 1996, le législateur a réaffirmé toute l'importance qu'il attachait au service public des communications électroniques qui est défini à l'article L.35 du CPCE et particulièrement au service universel.

1.2 La désignation du ou des opérateur(s) prestataire(s) du service universel

La désignation de l'opérateur ou des opérateurs en charge du service universel est faite par le ministre en charge des communications électroniques, par appel à candidatures portant sur les conditions techniques et tarifaires ainsi que, le cas échéant, le coût net de fourniture de ces prestations.

Cette procédure permet de mettre en concurrence chacune des prestations de service universel. Elle limite également le coût du service universel puisque les coûts nets pris en compte pour l'évaluation du coût du service universel ne pourront être supérieurs aux engagements pris dans le cadre des réponses à l'appel à candidatures.

52 - Trois arrêtés portant désignation de l'opérateur chargé de fournir le service universel (un par composante) ont été pris par le ministre chargé des communications électroniques en date du 3 mars 2005.

France Télécom a été désigné⁵² par le ministre en mars 2005 comme le prestataire chargé du service universel pour chacune des trois composantes : jusqu'en mars 2009 (durée de quatre ans) pour le service téléphonique et pour la publiphonie ; jusqu'en mars 2007 (durée de deux ans) pour la troisième composante (annuaire universel et de service universel de renseignements). Après un nouvel appel à candidatures⁵³, France Télécom a été de nouveau désigné par arrêté du ministre comme le prestataire responsable de la composante d'annuaire universel et de service universel de renseignements le 29 mars 2007 pour une durée de deux ans.

53 - Publié au JO du 25 janvier 2007.

L'année 2009 est l'année au cours de laquelle interviendra la désignation du ou des nouveaux prestataires de service universel. L'année 2008 a constitué à ce titre une année préparatoire aux changements susceptibles d'intervenir pour les obligations imposées au(x) prestataire(s) de service universel dans le cadre des appels à candidatures.

Principales étapes	Date
Ministère	
1 ^{re} consultation publique sur les appels à candidatures (zone géographique correspondant par défaut à l'ensemble du territoire)	Du 31 juillet au 15 septembre 2008
2 ^e consultation publique sur les appels à candidatures (sans zone géographique prédéterminée)	Du 5 au 22 décembre 2008
Publication des appels à candidatures au <i>Journal officiel</i>	14 janvier 2009
Fin de la période de dévolution précédente	
Composantes de service téléphonique et de publiphonie	3 mars 2009
Composante annuaire et service de renseignements	29 mars 2009
Opérateurs	
Date limite de réponse aux appels à candidatures	3 février 2009

Le résultat de cet appel à candidature n'est pas connu au moment où le présent rapport est finalisé.

1.3 Les obligations du ou des opérateur(s) en charge du service universel

Le ou les opérateurs chargés de fournir une ou plusieurs de ces composantes doivent :

- ◆ se conformer aux obligations de qualité de service et publier les valeurs des indicateurs⁵⁴ de qualité de service fixés par leur cahier des charges ;
- ◆ établir un catalogue des tarifs pour le service universel et les services obligatoires ;
- ◆ communiquer leurs tarifs au ministre et à l'ARCEP au moins huit jours avant leur application ;

54 - Ces indicateurs comprennent ceux de la directive européenne "service universel".

- ◆ informer⁵⁵ les utilisateurs de leur offre de service universel, des tarifs correspondants et de leurs éventuelles modifications, suspensions ou suppressions ;
- ◆ ne modifier les conditions matérielles d'utilisation d'une des prestations de service universel qu'après information des utilisateurs⁵⁶ ;
- ◆ séparer, au titre de l'offre et de la facturation, ainsi que dans le contrat conclu avec l'utilisateur, ce qui relève, d'une part, du service universel et, d'autre part, des autres services.

Les tarifs des offres associées à la fourniture de l'une des composantes du service universel sont fixés par l'opérateur qui en a la charge, dans le respect des principes de transparence, de non-discrimination et d'orientation vers les coûts.

Ces tarifs ne dépendent pas de la nature de l'usage que les utilisateurs font des services, dès lors que les conditions dans lesquelles les services sont fournis ne sont pas affectées. Ils sont notamment établis de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique de l'utilisateur.

Certains tarifs des prestations de service universel sont contrôlés par l'ARCEP qui homologue les changements proposés par les prestataires ou fixe un encadrement tarifaire pluriannuel⁵⁷.

1.4 Les tarifs sociaux et le "pay or play"

Le service universel "est fourni [par son ou ses prestataires désignés] dans des conditions tarifaires et techniques prenant en compte les difficultés spécifiques rencontrées dans l'accès au service téléphonique par certaines catégories de personnes en raison notamment de leur niveau de revenu ou de leur handicap"⁵⁸.

Les tarifs sociaux doivent se traduire par une réduction de la facture téléphonique des clients éligibles⁵⁹.

1.4.1 Qui peut bénéficier d'une réduction tarifaire ?

Est client éligible toute personne qui perçoit le revenu minimum d'insertion, l'allocation de solidarité spécifique ou l'allocation aux adultes handicapés. Elle reçoit ainsi directement de l'organisme social dont elle dépend (Caisse nationale d'allocations familiales [CNAF], Union nationale pour l'emploi dans l'industrie et le commerce [Unedic] ou Caisse centrale de mutualité sociale agricole [CCMSA]) une attestation à compléter pour obtenir, auprès de certains opérateurs, une réduction de sa facture. Si l'attestation n'est pas reçue directement, le client doit s'adresser à son organisme de rattachement pour l'obtenir. La réduction sociale tarifaire est effective dans un délai d'un ou deux mois à compter de l'envoi de l'attestation complétée par le bénéficiaire.

La réduction et la compensation associée sont majorées de 4 € HT (5 € TTC) supplémentaires par mois⁶⁰ pour certains invalides de guerre.

1.4.2 Qui peut proposer des tarifs sociaux ?

Le prestataire du service universel doit faire une offre de réduction tarifaire⁶¹. Mais d'autres opérateurs ont également la possibilité de proposer à leurs clients des tarifs sociaux pour leur offre d'accès au service téléphonique⁶² : l'opérateur doit alors, à son initiative, en faire la demande au ministre⁶³. Suite à l'autorisation du ministre,

55 - Les opérateurs mettent ces informations régulièrement à jour dans toutes leurs agences commerciales et tous leurs points de contact avec les clients, ainsi que par un moyen électronique accessible en temps réel à un tarif raisonnable et assurent aux utilisateurs handicapés un accès à ces informations adapté à leur handicap.

56 - Ils sont tenus d'informer six mois à l'avance pour les conditions et les délais de résiliation ou de modification, dix-huit mois à l'avance dans le cas de modifications techniques entraînant des remplacements ou des adaptations significatives des installations connectées au réseau et huit jours à l'avance pour les nouvelles offres relevant du service universel et les modifications des offres existantes autres que tarifaires.

57 - Voir infra.

58 - Article L.35-1 du CPCE.

59 - Article R.20-34 I du CPCE.

60 - Selon l'interprétation stricte faite par la Direction générale des entreprises.

61 - Article L.35-3 du CPCE.

62 - Sous réserve que ce service soit similaire à celui défini dans la première composante du service universel et ainsi qualifiable de "prestation de service universel".

63 - Article R.20-34 du CPCE.

64 - La hauteur du maximum de la réduction sociale tarifaire est fixée annuellement par le ministre.

65 - Avis n°08-0514 du 13 mai 2008.

66 - Arrêté du ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi du 17 juin 2008.

il peut obtenir une compensation, par le fonds de service universel, des frais engagés au titre de la réduction sociale tarifaire, jusqu'à un seuil limite⁶⁴.

En 2008, l'Autorité a reçu une demande de la part de la société Tlic pour offrir la réduction sociale tarifaire à ses clients. L'Autorité a rendu un avis⁶⁵ favorable à cette demande et le ministre a autorisé par arrêté⁶⁶ la société Tlic à faire bénéficier ses clients de la réduction sociale tarifaire. Une telle autorisation permet donc à la société Tlic de bénéficier d'une compensation du fonds de service universel.

Toutefois, Tlic n'ayant pas démarré son activité, France Télécom reste, à ce jour, le seul opérateur à offrir une réduction sociale tarifaire.

En application de ses engagements dans le cadre de la désignation intervenue en 2005, France Télécom propose un tarif social d'abonnement stable de 6,49 € TTC par mois (contre 16 € TTC par mois pour un abonnement "standard", depuis le 4 juillet 2007). Le tarif social d'abonnement est ramené à 1,71 € TTC par mois pour certains invalides de guerre.

Pour 2008, les réductions consenties par France Télécom sont ainsi compensées par le fonds de service universel à hauteur de 5,04 € TTC par mois (9,82 € TTC par mois pour certains invalides de guerre), France Télécom prenant à sa charge le reste de la réduction.

L'évolution du tarif social pour l'abonnement de France Télécom depuis 2000

	Jusqu'au 14/10/00	Du 14/10/00 au 20/07/02	Du 20/07/02 au 03/03/05	A partir du 03/03/05	A partir du 04/07/06	A partir du 04/07/07
Montant de l'abonnement "standard" (en € TTC/mois)	11,79	12,55	13	13,99	15,00	16,00
Montant de l'abonnement social pour les bénéficiaires (en € TTC/mois)	6,76	6,76	7,00	6,49	6,49	6,49
Ecart (en € TTC/mois)	5,04	5,79	6,00	7,50	8,51	9,51
Compensation versée à France Télécom par le fonds de service universel (réduction sociale tarifaire, en € TTC/mois)	5,04*	5,04*	5,04*	5,04*	5,04*	5,04*
Part de l'abonnement pris en charge par France Télécom (en € TTC/mois)	0,00	0,75	0,97	2,46	3,74	4,47

* Soit 4,21 € HT.

1.5 Le financement du service universel

1.5.1 Les contributeurs au fonds de service universel

Aux termes de la loi, ce sont les opérateurs qui financent le coût net du service universel⁶⁷. Outre les opérateurs fixes et mobiles, contribuent donc au fonds de service universel les fournisseurs d'accès Internet, les fournisseurs de transport de données, les fournisseurs de services de renseignements⁶⁸, les fournisseurs de cartes téléphoniques, les MVNO⁶⁹, les fournisseurs de services de VoIP⁷⁰, les fournisseurs de services d'accès à des réseaux virtuels internes ou VPN, les fournisseurs d'agrégation de SMS et les collectivités locales, lorsqu'elles exercent une activité d'opérateur de télécommunications.

67 - Article L.35-3 du CPCE.

68 - En particulier les services 118.

69 - Debitel, NRJ Mobile, etc.

70 - Wengo, etc.

1.5.2 Une contribution au prorata du chiffre d'affaires

La contribution des opérateurs au financement du service universel est calculée pour chaque opérateur "au prorata de son chiffre d'affaires réalisé au titre des services de communications électroniques", sauf exception⁷¹. Sont exonérés de cette contribution, les opérateurs dont le chiffre d'affaires est inférieur à 5 millions d'€⁷². La gestion comptable et financière du fonds de service universel est assurée par la Caisse des dépôts et consignations.

71 - Art. L.35-3-II du CPCE.

72 - Art. R.20-39 2° du CPCE.

1.5.3 Les services de communications électroniques concernés

Le tableau précise les services pris en compte dans le périmètre du chiffre d'affaires pertinent servant d'assiette à la contribution au financement du service universel.

Services de communications électroniques	Inclusion dans le périmètre
Services de téléphonie fixe	
- Depuis lignes fixes	Oui
- Depuis publiphones	Oui
- Cartes téléphoniques	Oui
Services mobiles	
- Téléphonie mobile terrestre (services d'accès et communications au départ)	Non
- <i>Roaming in</i>	Oui
- <i>Roaming out</i>	Oui
- Communications depuis mobiles	Oui
Autres services mobiles	
- Services de mobiles satellitaires	Oui
- Services de radiomessagerie	Oui
- Réseaux mobiles professionnels	Oui
Interconnexion et accès pour la téléphonie fixe et mobile, y compris le trafic international entrant	Non
Internet (y compris sans fil)	
- Bas débit	Oui
- Haut débit	Oui
- Autres services liés à la fourniture d'accès à Internet (publicité, commerce électronique, hébergement de sites hors accès à Internet, pare-feu, antivirus...)	Non
Services avancés (téléphonie fixe et mobile)	
- Services de libre appel	Oui
- Numéros à coûts partagés	Oui
- Numéros à revenus partagés (quel que soit le titulaire du numéro)	Oui
- Services d'acheminement spécial	Non

Liaisons louées et autres services de capacité et transport de données (réseau fixe et mobile)	
- Liaisons analogiques et numériques quel que soit le débit	Oui
- Autres services de capacités (interconnexion des réseaux locaux...)	Oui
- Transport de données	Oui
Services de renseignements et recettes accessoires (téléphonie fixe et mobile)	
- Services de renseignements téléphoniques	Oui
- Consultations de l'annuaire électronique	Oui
Recettes accessoires	
- Ventes d'annuaires papier, CD-ROM...	Non
- Publicité : autres recettes	Non
- Cession de fichiers	Non
Vente, location et maintenance de terminaux	Non
Autres services liés aux services de communications électroniques (applications informatiques et services d'hébergement)	Non

2. Le rôle de l'Autorité

73 - Article L.36-7
du CPCE.

L'Autorité détermine les montants des contributions au financement des obligations de service universel et assure la surveillance des mécanismes de ce financement⁷³.

2.1 L'évaluation du coût du service universel

En 2009, l'ARCEP a procédé à l'évaluation du coût net définitif de l'année 2007 ; elle avait procédé en 2008 à celle du coût net définitif de l'année 2006.

L'évaluation annuelle des coûts nets prend en compte les coûts, mais aussi les revenus et les avantages immatériels que les opérateurs prestataires de chacune des composantes du service universel retirent de ces obligations.

Le taux de rémunération du capital employé servant à l'évaluation des coûts sous-jacents par le prestataire de service universel a été adopté à l'automne 2008.

Les règles pour le calcul du coût définitif du service universel sont adoptées par l'ARCEP, suite à consultation publique, et publiées préalablement à l'évaluation.

Une comptabilité encadrée chaque année

74 - L'ARCEP a publié dans sa décision n°08-0294 du 13 mars 2008 l'attestation de conformité des coûts entrants dans les comptes d'exploitation par produit du coût net du service universel et des comptes individualisés de France Télécom, établis par France Télécom dans le cadre de ses obligations réglementaires.

L'Autorité demande aux prestataires des différentes composantes les informations nécessaires aux évaluations du coût des composantes de service universel. La part de comptabilité de ces prestataires utilisée pour le calcul du coût net des obligations de service universel est auditée par un organisme indépendant désigné par l'ARCEP. Cet audit porte sur les données de coûts et de recettes des services pris en compte pour l'évaluation du coût des obligations de service universel, ainsi que sur les méthodes de collecte des données relatives aux caractéristiques du réseau et aux trafics, issues du système d'information du prestataire. Il conduit à la rédaction d'une attestation de conformité par le cabinet de consultants qui a mené l'audit, attestation que l'ARCEP publie, en annexe de sa décision⁷⁴, au même titre que l'attestation des coûts entrants dans les comptes individualisés de France Télécom.

2.1.1 La péréquation géographique

Le coût net de la composante géographique est égal à la somme des coûts nets pertinents dans les zones non rentables qui ne seraient pas desservies par un opérateur agissant dans les conditions du marché⁷⁵.

En 2007, le modèle de péréquation géographique est resté inchangé par rapport à 2006. Il découpe le territoire en zones de répartition locale représentant l'économie du réseau de France Télécom, soit 35 classes de zones de répartition locales caractérisées par une densité démographique croissante.

Le modèle reflète le comportement d'un opérateur qui développe le réseau à partir des zones les plus rentables, supposées être celles où la densité démographique est la plus forte. Pour chaque classe de zones locales, un coût net apparaît dès lors que le coût supplémentaire encouru par l'opérateur pour desservir cette catégorie de zones locales est supérieur aux recettes directes et indirectes retirées par la desserte de cette classe de zones locales.

En 2007, la péréquation géographique a baissé par rapport à 2006 du fait de la diminution des charges constatées par France Télécom sur le périmètre des coûts comptabilisés dans le calcul du coût net du service universel.

2.1.2 Les tarifs sociaux⁷⁶

Le coût net des tarifs sociaux est égal à la part compensée⁷⁷ de la réduction consentie par l'opérateur aux personnes en difficulté (en raison notamment de leur niveau de revenus), majorée des frais de gestion des organismes sociaux et de ceux liés à la société prestataire de la réduction sociale tarifaire.

Début 2008, l'Autorité a souligné dans un avis⁷⁸ l'importance de garantir la stabilité du montant de l'abonnement social par le biais de la compensation du fonds de service universel pour les bénéficiaires de la réduction sociale tarifaire.

2.1.3 Le service de renseignements et les annuaires⁷⁹

Dans la mesure où France Télécom, dans sa réponse à l'appel à candidatures pour la composante "annuaires et service de renseignements" sur les périodes de mars 2005 à mars 2007, d'une part, et de mars 2007 à mars 2009, d'autre part, a estimé que le coût net annuel du service universel d'annuaires (bénéficiaire) et celui des renseignements (déficitaire) se compensaient entre eux, l'ARCEP a considéré qu'après prise en compte des recettes complémentaires, le coût net de la composante "annuaires et services de renseignements" est nul⁸⁰.

2.1.4 Les cabines téléphoniques⁸¹

Le coût net de la fourniture des cabines téléphoniques correspond au déficit constaté dans les communes où France Télécom respecte exactement le nombre de cabines à installer⁸².

Le coût net définitif de cette composante pour l'année 2007 est en baisse par rapport à 2006. La baisse du trafic intervenue entre 2006 et 2007 a été compensée par une baisse des coûts fixes et variables par publiphone, ce qui s'est traduit par une diminution du nombre de cabines déficitaires.

75 - Cf. art. R. 20-33 du CPCE.

76 - Conformément à l'article R. 20-34 du CPCE.

77 - Dont le montant maximal est fixé par un arrêté du ministre et est constant à 4,21 € HT par mois et par abonné depuis 2000.

78 - Avis de l'ARCEP n°08-0192 du 26 février 2008.

79 - Conformément à l'article R. 20-36 du CPCE.

80 - Conformément à ses engagements dans ses réponses aux appels à candidatures pour la sélection du prestataire de la composante correspondante du service universel.

81 - Conformément à l'article R. 20-35 du CPCE.

82 - Selon l'article R. 20-30-3 : "l'opérateur chargé [...] de fournir la composante [cabines téléphoniques] du service universel [...] met à disposition du public sur le domaine public des [...] publiphones [...]. Cet opérateur met à disposition du public au moins un publiphone dans chaque commune. Dans les communes dont la population dépasse 1 000 habitants, cet opérateur implante au moins un second publiphone."

83 - Conformément à l'article R. 20-37-1 du CPCE.

84 - Communication de la Commission européenne du 27 novembre 1996.

2.1.5 Les avantages immatériels⁸³

Dans l'évaluation des avantages immatériels dont bénéficient les opérateurs prestataires du service universel, l'ARCEP intègre les avantages liés à l'image de marque, à l'ubiquité, au cycle de vie et à l'accès aux données⁸⁴.

◆ L'image de marque

L'opérateur qui offre le téléphone à toutes les personnes qui en font la demande, même dans les zones les moins denses, améliore de fait son image de marque auprès du public. L'évaluation de cet avantage est liée à un surpris que l'abonné est prêt à payer, lequel a été évalué par étude statistique.

Dans le cadre du calcul du coût net du service universel pour l'année 2007, l'Autorité a conservé la méthodologie développée en 1999, qui se fonde sur les résultats d'un sondage mené fin 2000 et réactualisé en 2006. La baisse de l'avantage associé à l'image de marque constatée entre 2006 et 2007 est corrélée à la diminution du chiffre d'affaires résidentiel de téléphonie fixe analogique de France Télécom.

◆ L'ubiquité

L'ubiquité correspond au bénéfice technique et commercial résultant de l'étendue du réseau, par rapport à un opérateur agissant dans les conditions du marché, pour le raccordement de nouveaux abonnés. Le fait pour l'opérateur de service universel de posséder une "couverture universelle dans la zone d'exploitation ubiquitaire" lui procure des coûts comparativement plus faibles que ceux de la concurrence pour étendre le réseau à de nouveaux clients.

◆ Le cycle de vie

Le cycle de vie est le bénéfice lié à l'amélioration dans le temps des capacités économiques d'abonnés bénéficiant du service universel. Certains abonnés, "non rentables" à la date de leur raccordement au service téléphonique, peuvent devenir "rentables" plus tard (sous l'influence par exemple de l'âge croissant des enfants d'un foyer), créant ainsi de nouveaux revenus pour l'opérateur.

◆ L'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone

Il s'agit du bénéfice tiré de l'exploitation des données relatives aux abonnés, pour la connaissance du marché. Un opérateur de service universel, du fait de sa prestation, bénéficie d'informations de marché (en termes d'usages) qu'il peut utiliser pour ses besoins marketing ou ses besoins d'aménagement de réseau.

2.1.6 La notion de charge excessive

L'existence d'un coût net n'ouvre droit à un financement que dans la mesure où la charge est excessive pour l'opérateur⁸⁵.

2.2. L'évaluation du coût net du service universel pour 2007

Sur les bases détaillées plus haut, l'ARCEP a évalué, après déduction des avantages immatériels, le coût net des obligations de service universel à 22,9 millions d'€ pour l'année 2007. L'Autorité a considéré que cette charge constituait une charge excessive et donnait lieu dès lors à compensation.

85 - Cf. art. L. 35-3 (III) du CPCE.

A titre indicatif, pour 2006, la contribution maximale d'un opérateur au service universel était de 0,08 % de son chiffre d'affaires pertinent. Pour 2007, elle était de 0,06 % de son chiffre d'affaires pertinent.

Le coût net du service universel de 2003 à 2009

en millions d'€ ⁸⁶	2003	2004	2005	2006	2007	2008 ^{p87}	2009 ^{p88}
Péréquation géographique	76,885	57,465	3,225	1,368	0,881	3,225	1,368
Publiphonie	23,549	18,598	13,906	14,239	12,418	13,906	14,239
Tarifs sociaux	36,814	39,198	37,236	36,257	30,642	37,236	36,257
Annuaire et services de renseignements	0	0	0	0	0	0	0
Avantages immatériels	- 84,007 ⁸⁹	- 81,978 ⁹⁰	- 23,457 ⁹¹	- 22,217 ⁹²	- 21,082 ⁹³	- 23,457	- 22,217
Total	53,242	33,284	30,910	29,647	22,859	30,910	29,647

La gestion du fonds de service universel

L'Autorité est responsable du fonds de service universel (FSU), géré par la Caisse des dépôts et consignations.

Le fonds de service universel a été mis en place en 1997. C'est un fonds sectoriel abondé par les opérateurs de communications électroniques. L'Autorité a défini avec la Caisse des dépôts les modalités techniques de gestion de ce fonds. Une convention entre l'Autorité et la Caisse des dépôts a été conclue. Elle a été approuvée par le ministre le 19 décembre 1997. Elle est reconduite par tacite reconduction, sauf dénonciation dans un délai de six mois.

Les versements des contributions provisionnelles des opérateurs au fonds de service universel sont effectués au cours de l'année considérée en deux versements, d'un montant égal à la moitié du solde provisionnel, les 15 janvier et 15 septembre de chaque année. Lorsque le coût définitif est évalué, les contributions sont régularisées, au plus tard le 20 septembre de la deuxième année suivant l'année concernée.

Les frais de gestion du fonds sont, comme les contributions au coût du service universel, répartis entre les opérateurs.

⁸⁶ - Tous les chiffres arrondis au millier d'€ le plus proche.

⁸⁷ - Les contributions provisionnelles de l'année 2008 sont calculées sur le coût net définitif de 2005. La décision relative aux évaluations provisionnelles de l'année 2008 est la décision de l'ARCEP n° 08-0994 du 15 novembre 2007.

⁸⁸ - Les contributions provisionnelles de l'année 2009 sont calculées sur le coût net définitif de 2006. La décision relative aux évaluations provisionnelles de l'année 2009 est la décision de l'ARCEP n° 08-1229 du 13 novembre 2008 et la décision n° 09-0008 du 15 janvier 2009.

⁸⁹ - Détail des avantages immatériels 2003 : 83,535 M d'€ pour l'image de marque, 0,123 M d'€ pour l'ubiquité, 0,000 M d'€ pour le cycle de vie et 0,349 M d'€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

⁹⁰ - Détail des avantages immatériels 2004 : 81,664 M d'€ pour l'image de marque, 0,112 M d'€ pour l'ubiquité, 0,000 M d'€ pour le cycle de vie et 0,202 M d'€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

⁹¹ - Détail des avantages immatériels 2005 : 23,316 M d'€ pour l'image de marque, 0,076 M d'€ pour l'ubiquité, 0,000 M d'€ pour le cycle de vie et 0,065 M d'€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

⁹² - Détail des avantages immatériels 2006 : 22,141 M d'€ pour l'image de marque, 0,010 M d'€ pour l'ubiquité, 0,000 M d'€ pour le cycle de vie et 0,066 M d'€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

⁹³ - Détail des avantages immatériels 2007 : 21,052 M d'€ pour l'image de marque, 0,006 M d'€ pour l'ubiquité, 0,000 M d'€ pour le cycle de vie et 0,024 M d'€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

3. Les évolutions réglementaires intervenues en 2008

3.1 La loi introduit plus de souplesse pour la désignation du prestataire du service universel

94 - Loi n° 2008-3
du 3 janvier 2008 pour
le développement de
la concurrence au bénéfice
des consommateurs,
JO du 4 janvier 2008.

95 - Cf. art. 15 de
la loi n° 2008-3
du 3 janvier 2008
modifiant les articles
L. 35-2 et L. 35-3 du CPCE
relatifs au service
universel.

La loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au bénéfice des consommateurs⁹⁴ a introduit de la souplesse dans les modalités de désignation des prestataires du service universel⁹⁵.

Elle permet en effet de désigner plusieurs opérateurs comme prestataires d'une même composante, dans le cadre des appels à candidatures, ouvrant ainsi la prestation de service universel à des opérateurs à l'échelon géographique infranational et non plus seulement national. Concrètement, la mise en œuvre de ces dispositions se traduit par la possibilité d'attribuer à deux opérateurs distincts les prestations d'annuaire d'une part, et de renseignements téléphoniques, d'autre part. En outre, le ministre peut choisir de ne pas désigner d'opérateur pour fournir une composante du service universel s'il estime que l'état du marché permet de satisfaire les besoins des consommateurs.

Cette loi abonde dans le sens de la Commission qui, dans un avis motivé du 10 avril 2006, reprochait aux autorités françaises le mode de désignation de l'entreprise chargée de remplir les obligations de service universel. En effet, selon la Commission, en imposant que le prestataire doive s'engager à couvrir l'intégralité du territoire, la France ne permettait qu'à l'opérateur historique de candidater.

3.2 Un décret précisant les modifications du CPCE

96 - Décret n° 2008-792
du 20 août 2008.

97 - Avis n° 08-0503
du 22 avril 2008.

Le décret⁹⁶ du 20 août 2008 relatif au service universel des communications électroniques a été adopté après avis⁹⁷ de l'Autorité. Il fait suite à la loi du 3 janvier 2008 et vient préciser le nouveau dispositif.

Outre la mise en cohérence, dans la partie réglementaire du code des postes et communications électroniques, des articles réglementaires avec les évolutions de la partie législative indiquées plus haut, les principales autres modifications introduites par le décret touchent :

- ◆ au taux d'intérêt appliqué aux opérateurs en cas de paiement différé de la contribution au fonds de service universel : le taux précédemment en vigueur (taux Euribor 12 mois) est remplacé par un nouveau taux qui est le taux Euribor 12 mois majoré de 4 points ;
- ◆ à la suppression de l'annualité de fixation du montant de la réduction sociale tarifaire : le montant de la réduction sociale tarifaire n'ayant pas varié depuis le début de la période de désignation actuelle (2005 à 2009), le décret ne prévoit un arrêté qu'en cas de changement du montant de la réduction sociale tarifaire ;
- ◆ à l'évolution des conditions de délai pour le dépôt d'une candidature dans le cadre du *pay or play* pour la fourniture de tarifs sociaux : le délai d'un mois dans lequel l'Autorité doit se prononcer court à compter de la réception de la demande complète.

4. Les litiges en cours

Au cours de l'année 2008, le Conseil d'Etat a statué sur des recours relatifs aux années antérieures. Il a rejeté la requête de Bouygues Télécom et Télé2 qui concernait le décret⁹⁸ relatif aux modalités d'évaluation, de compensation et de partage des coûts nets définitifs du service universel pour les années 1997, 1998, 1999 et 2000.

Aucun recours n'a été engagé devant le Conseil d'Etat contre les décisions de l'ARCEP concernant les évaluations du coût du service universel et les contributions au titre du provisionnel postérieures à l'année 2007 ou postérieures au définitif de l'année 2005.

Par requêtes auprès du tribunal de Paris, quatorze opérateurs⁹⁹ ont saisi le tribunal administratif de Paris ou de Versailles. Le tribunal administratif de Paris a statué sur sept d'entre eux¹⁰⁰ relatifs à des requêtes concernant la restitution des sommes versées au titre du service universel des années 1998 à 2000.

Le tribunal de Paris a condamné l'Etat à restituer à sept opérateurs les sommes correspondant aux contributions définitives des années 1998 à 2000 considérant que les contributions litigieuses étaient dépourvues de base légale, les arrêtés du ministre de l'Economie¹⁰¹ ayant été annulés par le Conseil d'Etat. Il a fait droit partiellement (en rejetant des demandes relatives à des contributions des années 2001 et 2002) ou à la totalité de certaines demandes en décidant que "l'Etat est condamné à restituer [aux opérateurs concernés] les sommes correspondant aux contributions définitives au financement du service universel des télécommunications qu'ils ont versés pour les années 1998, 1999 et 2000".

Au début de l'année 2008, le ministre de l'Industrie, des Finances et de l'Emploi a interjeté appel devant la cour administrative d'appel de Paris des jugements du tribunal administratif pour sept opérateurs¹⁰². Il a sollicité l'annulation des jugements concernant la condamnation de l'Etat à restituer les sommes acquittées au titre des années 1998, 1999 et 2000.

Par cinq arrêts du 24 novembre 2008, la cour administrative d'appel de Paris a rejeté les recours du ministre de l'Economie, des Finances et de l'Emploi à fin de sursis à exécution partiel des jugements du tribunal administratif de Paris.

5. Le contrôle des tarifs du service universel en 2008

5.1 L'introduction d'un encadrement tarifaire pluriannuel

L'Autorité a formalisé l'engagement pris par France Télécom lors de sa candidature pour être désigné opérateur de service universel¹⁰³. France Télécom avait en effet proposé de faire bénéficier les clients du service universel de baisses régulières de leurs tarifs de communications téléphoniques.

A cette occasion, l'ARCEP a choisi de substituer une mesure d'encadrement pluriannuel d'un panier de tarifs de communications (*price cap*) à la procédure de contrôle individuel préalable des tarifs du service universel. Cette modalité, prévue par les textes législatifs et réglementaires, est conforme aux propositions de France Télécom et aux préconisations que l'Autorité avait exprimées dans son avis début 2005.

98 - Décret n° 2007-563 du 16 avril 2007.

99 - Neuf Télécom, Neuf Télécom Entreprises, Neuf Télécom Réseau, MCI Worldcom, SIRIS, LDCOM Networks, Kaptech et Bouygues Télécom, Cegetel, Tele2, Viatel, SFR, SRR et Viatel Opérations.

100 - Cegetel, MCI Worldcom, SFR, SRR, Tele2, Viatel Opérations et Viatel.

101 - Respectivement du 11 juillet 2002 pour les années 1997 à 1999 et du 2 août 2002 pour l'année 2000.

102 - Cegetel, Tele2, Viatel, MCI Worldcom, SFR, SRR et Viatel Opérations.

103 - Décision de l'ARCEP n° 06-0725 du 25 juillet 2006.

Cet encadrement tarifaire s'applique aux appels de deux abonnés représentatifs, l'un situé en métropole, l'autre outre-mer, ayant choisi l'offre de service universel de France Télécom, et qui constituent deux paniers distincts : le panier métropole (comprenant les appels établis en métropole vers des postes fixes et mobiles de métropole et d'outre-mer) et le panier outre-mer (comprenant les appels établis en outre-mer vers des postes fixes et mobiles d'outre-mer et de métropole).

104 - Ces 3 % traduisent la répercussion aux abonnés du service universel d'une partie des gains de l'opérateur en charge de la fourniture du service universel.

Le prix moyen annuel de chaque panier évoluera chaque année au plus au rythme de l'indice des prix à la consommation diminué de 3 %¹⁰⁴ et diminué des baisses des charges externes d'interconnexion et d'accès (notamment les terminaisons d'appel vocal à destination des mobiles).

5.2 Pourquoi un encadrement tarifaire pluriannuel ?

L'encadrement pluriannuel garantit au client final de l'offre de service universel – en l'occurrence, l'offre de France Télécom – de bénéficier de baisses régulières de ses tarifs de communications et notamment de bénéficier d'une répercussion intégrale des baisses de terminaison d'appel mobile (appels fixe vers mobile) imposées par l'Autorité. Cela lui permet également de profiter d'une partie des gains de productivité de l'opérateur historique qui ne sont pas réservés aux seuls gros consommateurs.

Pour France Télécom, l'encadrement pluriannuel reposant sur la définition d'objectifs pour un panier de communications, l'opérateur dispose d'une marge de manœuvre à l'intérieur de laquelle il exerce ses choix tarifaires.

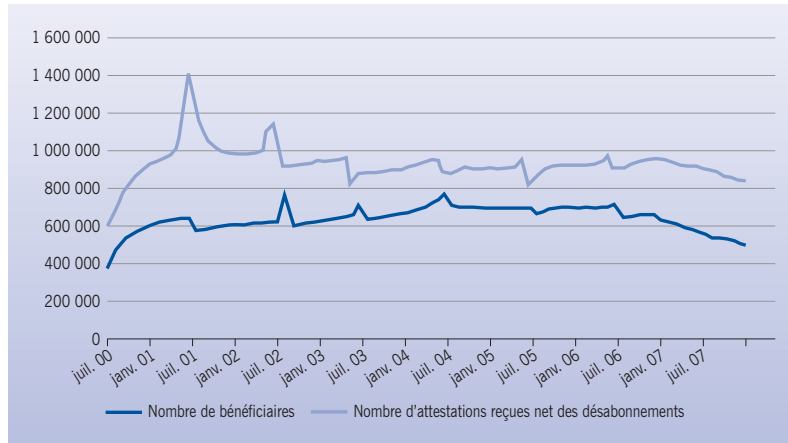
6. Le tarif social : une évolution nécessaire

L'Autorité a dressé en décembre 2008 un bilan de la précédente période de désignation de France Télécom comme prestataire du service universel (2005-2009) et proposant des perspectives pour la prochaine période de dévolution. Ce rapport pointe tout particulièrement l'inadéquation croissante entre le dispositif de tarif social actuel et les usages des abonnés en communications électroniques.

6.1 Bilan

La "composante 1" du service universel (service téléphonique) subit les conséquences du développement des offres de téléphonie fixe sur IP et des nouveaux modèles de commercialisation des offres de téléphonie fixe (forfaits, offres liant abonnement et communications, etc.) : l'offre du service universel est fortement concurrencée, même si elle compte encore environ 7 millions de lignes fixes. L'encadrement tarifaire pluriannuel a notamment permis d'assurer la stabilité de la dépense mensuelle moyenne d'un consommateur de cette offre, mais son attractivité semble diminuer.

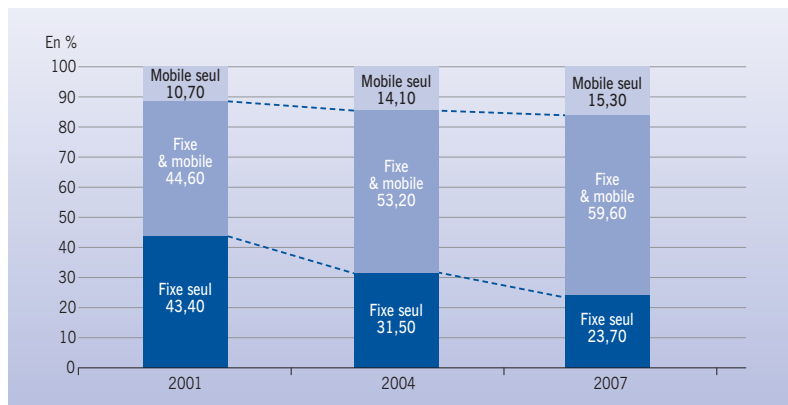
La "composante 1" comprend en particulier les tarifs sociaux. Bien que l'ensemble des opérateurs puisse proposer une offre de tarif social au travers du mécanisme de *pay or play*, seul le prestataire du service universel commercialise une telle offre à ce jour. Environ 555 000 foyers en ont bénéficié en 2007. Cela représente moins de 30 % des foyers remplissant les conditions d'éligibilité. On constate de surcroît un déclin du nombre de bénéficiaires, dans l'absolu comme en proportion des personnes éligibles. Une proportion croissante des demandes est rejetée par l'organisme en charge du traitement des dossiers, pour cause d'inéligibilité à la réduction tarifaire sur critères sociaux des offres sollicitées.



Source : France Télécom.

Par ailleurs, un nombre significatif de consommateurs semble s'orienter vers la seule possession d'une ligne mobile, sans ligne fixe, alors que la proportion de Français ne disposant que d'une ligne fixe se réduit considérablement.

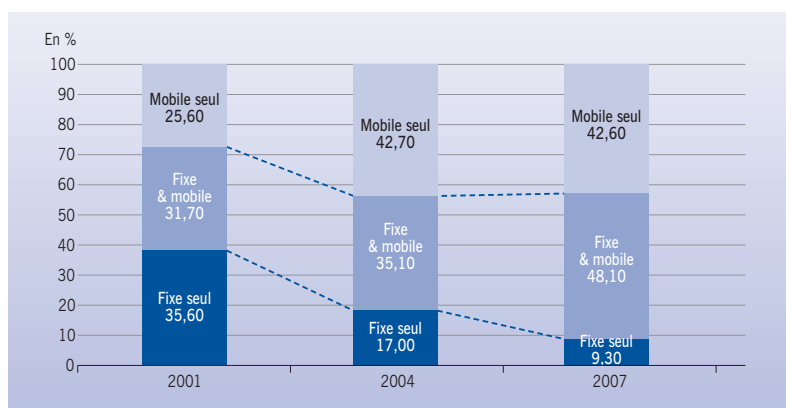
Répartition des abonnements de téléphonie en France



Source : "La diffusion des TIC dans la société française", Credoc 2008.

Cette tendance, significative dans l'ensemble de la population, est particulièrement forte parmi les populations les plus défavorisées. Ainsi, alors que dans l'ensemble de la population, la proportion d'utilisateurs possédant une ligne mobile mais pas de ligne fixe est passée de 10,7 à 15,3 % entre 2001 et 2007, parmi les personnes actives dont les revenus sont inférieurs à 900 € mensuels, ce chiffre atteint 42,6 % en 2007.

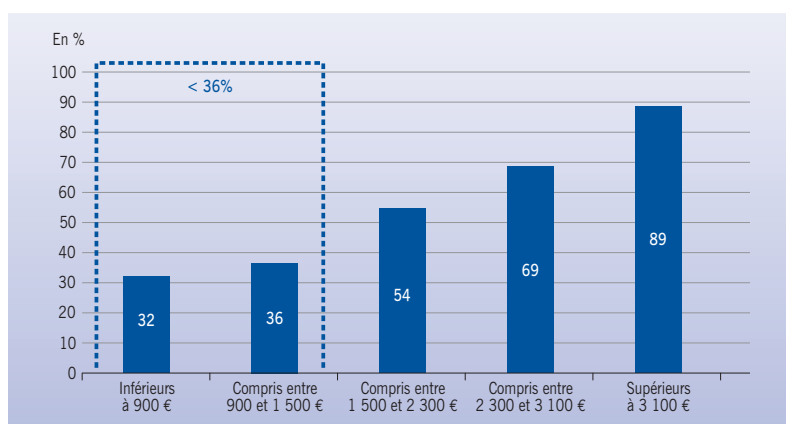
Répartition des abonnements de téléphonie des actifs ayant des revenus < 900 €/mois



Source : "La diffusion des TIC dans la société française", Credoc 2008.

Par ailleurs, l'accès "universel" au haut débit, s'il est en bonne voie d'être acquis en termes de couverture de la population, pâtit d'un risque manifeste d'exclusion sociale. Les catégories sociales les moins aisées restent très en retrait en matière d'équipement (taux d'équipement moyen de 36 % pour un revenu inférieur à 1500 € mensuels), et profitent bien moins que les catégories plus favorisées des opportunités d'accès à Internet à haut débit malgré la qualité de la couverture territoriale.

Taux d'équipement du haut débit dans la population en fonction des revenus mensuels du foyer (2008)



Source : "La diffusion des TIC dans la société française", Credoc 2008.

Dans sa dimension sociale, le dispositif actuel de service universel répond ainsi de moins en moins aux usages actuels en matière de communications électroniques.

6.2 Perspectives

L'Autorité est favorable à une extension de la dimension sociale du service universel. Elle juge souhaitable que tout abonné à un service de téléphonie fixe remplissant les critères d'éligibilité au tarif social puisse bénéficier d'une réduction de sa facture téléphonique, indépendamment de la technologie utilisée ou de l'offre commerciale sous-jacente. En particulier, il doit être possible d'appliquer le tarif social aux offres de téléphonie fixe sur large bande, y compris si elles sont couplées, dans des forfaits, avec d'autres services. Par ailleurs, il est nécessaire que la réduction tarifaire (8 € environ) dont bénéficient les plus démunis, et qui est actuellement en partie seulement l'objet d'une compensation, ne soit pas réduite. Cette position avait été exprimée dans l'avis¹⁰⁵ que l'Autorité a rendu en mai dernier sur le niveau de la réduction sociale tarifaire ouvrant droit à compensation. Un accroissement du montant de cette compensation pourrait être opportun pour maintenir la réduction tarifaire à son niveau actuel et pour que ce niveau de réduction puisse être offert par l'ensemble des opérateurs dans le cadre du mécanisme du *pay or play*.

105 - Avis n°08-0192
du 26 février 2008,
JO du 27 mai 2008.

D'autres évolutions pourraient s'avérer légitimes, plus profondes, mais qui nécessiteraient une modification préalable de la directive relative au service universel, s'agissant de l'inclusion de la téléphonie mobile et du haut débit dans leur dimension sociale.

La loi de modernisation de l'économie a instauré le principe d'une convention avec l'Etat que signeraient les opérateurs de téléphonie mobile, s'engageant à fournir une prestation de tarif social de téléphonie mobile, cette convention se situant en dehors du dispositif de service universel. L'ARCEP suivra très attentivement la mise en œuvre de cette mesure et la manière dont elle permet effectivement un meilleur soutien des personnes les plus démunies dans leur accès au téléphone.

7. Le calendrier indicatif de l'année 2009 relatif au service universel

A titre indicatif, l'ARCEP communique le calendrier prévisionnel des prochaines étapes de l'année 2009 :

Principales étapes	Date
ARCEP	
Décision sur le coût définitif du SU 2007	1 ^{er} trimestre 2009
Mise en consultation de la notice relative au CA 2008	2 ^e trimestre 2009
Adoption de la notice 2008	2 ^e trimestre 2009
Envoi du questionnaire aux opérateurs	2 ^e trimestre 2009
Echéance pour les réponses des opérateurs	Avant le 30 juin 2009
Contrôle externe	Septembre 2009
Consultation sur les règles de calcul du SU 2008	3 ^e trimestre 2009
Adoption des règles de calcul du SU 2008	3 ^e trimestre 2009
Décision sur le coût définitif du SU 2008	1 ^{er} trimestre 2010
Décision sur les contributions provisionnelles du SU 2010	4 ^e trimestre 2009
Ministère	
Adoption du décret suite à l'entrée en vigueur du revenu de solidarité active	2 ^e trimestre 2009

F. L'annuaire universel

Qu'est-ce que l'annuaire universel ?

L'annuaire universel est la compilation des listes d'annuaire constituées par l'ensemble des opérateurs de téléphonie, fixe et mobile. Les modalités de mise en œuvre de l'annuaire universel sont définies par le code des postes et des communications électroniques. Elles ont été précisées par une décision de l'Autorité¹⁰⁶.

106 - Décision n° 06-0639 adoptée le 30 novembre 2006 et homologuée par un arrêté du ministre chargé des communications électroniques publié au JO du 24 mars 2007.

Selon la réglementation, tous les opérateurs de services téléphoniques ont l'obligation de constituer une liste d'annuaire dans laquelle leurs abonnés et utilisateurs ayant exprimé un choix de parution sont inscrits, et de la céder à tout éditeur d'annuaire universel ou fournisseur de service universel de renseignements qui lui en fait la demande. La réglementation ne met pas en place une modalité centralisée de constitution de l'annuaire universel.

De leur côté, les services de renseignements 118 sont tenus de fournir un service universel de renseignements, au sens où ils ont l'obligation d'acquiescer auprès de tous les opérateurs de services téléphoniques les listes d'abonnés choisissant une parution à l'annuaire.

Le cadre réglementaire diffère pour les opérateurs de téléphonie fixe et les opérateurs de téléphonie mobile. Dans la téléphonie fixe, la règle est une inscription à l'annuaire par défaut, c'est-à-dire sauf demande contraire de l'abonné. Dans la téléphonie mobile, à l'inverse, seuls sont inscrits les abonnés qui demandent explicitement à voir leur numéro figurer dans l'annuaire.

1. Le cadre législatif et réglementaire

Les principes de mise en place de l'annuaire universel (annuaires imprimés, annuaires électroniques, services de renseignements...) sont définis par la loi¹⁰⁷ : tout abonné a le droit de figurer gratuitement dans les listes constituées par les opérateurs et destinées à être "publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements [...]".

Les modalités de leur mise en œuvre ont été précisées par un décret¹⁰⁸, sur lequel l'Autorité a rendu un avis¹⁰⁹.

Toutefois, la mise en œuvre de l'annuaire universel a nécessité de surmonter plusieurs difficultés :

- ◆ la multiplicité des opérateurs affectant des numéros – l'annuaire universel résultant de la compilation des listes d'abonnés de l'ensemble des opérateurs – mais aussi la multiplicité des acteurs souhaitant ou étant tenus de proposer un annuaire universel ;
- ◆ la juxtaposition de deux régimes d'inscription dans les listes, selon que l'abonnement est pris auprès d'un opérateur de téléphonie fixe ou d'un opérateur de téléphonie mobile.

Dans ce contexte, l'Autorité a estimé qu'il était nécessaire d'apporter des clarifications et des précisions afin de faciliter la mise à disposition auprès du public d'un annuaire universel ou de services universels de renseignements téléphonique de qualité. C'est pourquoi elle a publié en 2006, à l'issue d'un travail de concertation

avec les différents acteurs concernés, une décision¹¹⁰ qui rappelle notamment l'importance de :

- la protection des droits et des données personnelles des abonnés et utilisateurs ;
- la pertinence et cohérence du contenu des annuaires ;
- l'efficacité du processus de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs entre opérateurs et éditeurs.

2. Les droits des abonnés

Tout abonné, personne physique ou morale, à un service de téléphonie fixe ou mobile¹¹¹ a le droit de figurer gratuitement dans la liste d'annuaire constituée par son opérateur¹¹² au titre de l'annuaire universel. Il peut également refuser de paraître dans cette liste.

Dès le jour de souscription de l'abonnement, les données minimales indispensables pour l'opérateur pour inscrire un abonné (ou utilisateur du service) dans les listes d'annuaire universel sont : nom, prénom, adresse et le numéro de téléphone. Néanmoins, l'abonné peut demander que soient précisées des données complémentaires facultatives (adresse électronique, profession...) et imposer¹¹³ un certain nombre de restrictions en matière de publication de ses coordonnées et informations à caractère personnel¹¹⁴. L'abonné peut faire valoir ce droit à tout moment¹¹⁵.

Il peut ainsi demander à son opérateur que :

- ◆ seule sa commune (et le code postal) soit publiée et non l'adresse complète¹¹⁶ ;
- ◆ seule l'initiale de son prénom soit publiée¹¹⁷ ;
- ◆ ses données personnelles ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale ;
- ◆ ses données personnelles ne soient pas utilisées à des fins de recherche inversée à partir de son numéro ;

L'abonné a également la possibilité de demander à son opérateur l'insertion dans les listes de données relatives aux autres utilisateurs de la ligne, sous réserve du consentement de ces derniers¹¹⁸.

110 - Décision l'ARCEP n° 06-0639 du 30 novembre 2006, homologuée par arrêté du ministre le 9 mars 2007 et publiée au JO du 24 mars 2007.

111 - En particulier, ces droits s'étendent aux numéros liés aux cartes prépayées ou affectés de manière temporaire ainsi qu'aux services de téléphonie sur IP ou Internet.

112 - Cf. art. L.34 du CPCE.

113 - L'opérateur a l'obligation de proposer l'usage de ces différentes restrictions à l'abonné ou à l'utilisateur et de faire connaître l'ensemble des demandes de restrictions qui ont pu être réalisées à l'ensemble des éditeurs ayant accès à sa liste d'abonnés et d'utilisateurs. Les éditeurs ont alors l'obligation de prendre en compte ces restrictions de parution. En s'adressant à son opérateur, l'abonné ou l'utilisateur a ainsi la garantie que ces choix de restrictions seront connus de tous les éditeurs.

114 - Dans l'hypothèse où un utilisateur différent de l'abonné serait inscrit dans les listes, ces droits s'appliquent de même aux données de l'utilisateur.

115 - Cf. art. R.10 du CPCE.

116 - Afin de respecter les droits des autres abonnés, la non-publication de l'adresse ne sera effective qu'à la condition qu'elle ne génère pas de confusion avec des homonymes.

117 - Afin de respecter les droits des autres abonnés, la non-publication du prénom ne sera effective qu'à la condition qu'elle ne génère pas de confusion avec des homonymes.

118 - Cf. art. R.10-3 du CPCE.

Les droits de tous les abonnés sont identiques. En revanche, le régime d'inscription des abonnés à la téléphonie mobile se distingue de celui qui s'applique aux abonnés à la téléphonie fixe. En effet, les opérateurs de téléphonie mobile doivent nécessairement obtenir le consentement préalable de leurs abonnés pour les inscrire sur leur liste d'annuaire tandis que l'inscription des abonnés à la téléphonie fixe se fait automatiquement, sauf si l'abonné fait part explicitement de son opposition à voir paraître ses données à caractère personnel dans l'annuaire¹¹⁹.

119 - L'inscription automatique est effectuée après que l'abonné a été averti de ces dispositions, si celui-ci n'a pas, suite à cette information, manifesté son opposition.

3. Les obligations des opérateurs

Les opérateurs sont tenus d'informer leurs abonnés de leurs droits en matière d'inscription à l'annuaire universel (notamment de leur droit à une parution restreinte) et de recueillir leurs choix en matière de parution. Ce devoir d'information est essentiel dans le cas des opérateurs de téléphonie mobile, puisque le consentement explicite de l'abonné est requis pour figurer dans la liste d'annuaire. La qualité du dispositif d'information apparaît dans ce cas comme un facteur critique de la réelle possibilité donnée aux abonnés d'exercer leurs droits¹²⁰.

120 - L'obligation d'information qui pèse à la charge des opérateurs de communications électroniques en matière d'inscription sur les listes d'abonnés est précisée à l'article R.10 du CPCE.

Les opérateurs sont tenus de prendre les précautions nécessaires afin d'assurer un contrôle de l'exactitude¹²¹ des données contenues dans les listes d'annuaire et de leur mise à jour. La qualité du dispositif mis en œuvre apparaît, là aussi, comme un facteur critique de la qualité globale des services d'annuaire mis à la disposition des consommateurs et de la protection des consommateurs.

121 - L'article R. 10-3 du CPCE dispose que "les opérateurs prennent, chacun en ce qui le concerne, les précautions nécessaires afin d'assurer le contrôle de l'exactitude des données figurant dans les listes et de la qualité, notamment technique, de ces listes [...]", sauf en ce qui concerne la mention de la profession ou de l'activité des personnes que les opérateurs insèrent dans les listes "sous la responsabilité du demandeur".

De leur côté, les éditeurs d'annuaires ou les fournisseurs de services de renseignements utilisant les listes d'annuaire transmises par les opérateurs ont l'obligation de respecter les choix exprimés par les abonnés et utilisateurs et de traiter de manière homogène et non discriminante l'ensemble des données contenues dans ces listes. En particulier, les données de chaque utilisateur doivent être éditées selon le même format et suivant des ordres de tri neutres (par exemple suivant une liste alphabétique) dans les annuaires imprimés ou en ligne. De même, les informations fournies par les services de renseignements doivent être de même nature et ne pas privilégier certains abonnés. Si des possibilités d'inscriptions privilégiées sont offertes aux abonnés (inscriptions sous un format particulier, insertions publicitaires, etc.), elles doivent l'être dans des conditions identiques pour tous les abonnés.

4. L'accès aux données de l'annuaire universel

Certains éditeurs offrent des produits différents permettant aux consommateurs d'accéder aux données de l'annuaire universel. Ces éditeurs peuvent offrir (sous réserve de respecter les choix de parution de leurs abonnés) des services particuliers comme la recherche inversée, la recherche assistée, le filtrage d'appel, l'insertion publicitaire, l'envoi de SMS, etc.

D'autres services, tels que les renseignements internationaux, peuvent être offerts soit sur le même support que l'annuaire universel (numéro commençant par 118 par exemple), soit indépendamment (un numéro court au format 3BPQ).

Les tarifs pratiqués pour ces différents services sont libres. L'opérateur en charge de l'annuaire universel et de service universel de renseignements doit, au titre du service universel, distribuer un annuaire papier local (départemental à la demande

de l'abonné) gratuit à tous les abonnés à un service téléphonique, et offrir, à un tarif raisonnable, un service électronique et un service de renseignements téléphoniques donnant accès aux données de l'annuaire universel.

Les différents produits d'annuaire universel doivent être édités et publiés de manière non discriminante et les abonnés doivent y figurer de manière homogène. En particulier, les données de chaque utilisateur doivent être éditées selon le même format et suivant des ordres de tri neutres (par exemple, suivant une liste alphabétique) dans les annuaires imprimés ou en ligne. De même, les informations fournies par les services de renseignements doivent être de même nature et ne pas privilégier certains abonnés. Ainsi, la consultation d'un annuaire ne doit pas, en particulier, permettre de déterminer le (ou les) opérateur(s) d'un abonné, et le même niveau d'information doit être fourni sur tous les abonnés (sauf avis contraire de l'abonné).

Ces produits d'annuaires universels mis à la disposition des consommateurs résultent de la compilation des listes d'abonnés et d'utilisateurs de l'ensemble des opérateurs de services téléphoniques, fixe et mobile. Chacun des éditeurs d'annuaires universels ou fournisseurs de services universels de renseignements téléphoniques acquiert les listes d'annuaires auprès de chacun des opérateurs via des contrats bilatéraux. Il n'existe pas de base centralisée.

L'Autorité reste et continuera à être vigilante pour s'assurer que les opérateurs des services téléphoniques fixes et mobiles rempliront effectivement leurs obligations au bénéfice des consommateurs.

Une décision de l'ARCEP confirmée par le Conseil d'Etat

En mai 2007, l'Association française des opérateurs de réseaux et de services de télécommunication (AFORST) a déposé un recours contre la décision de l'Autorité du 30 novembre 2006 auprès du Conseil d'Etat.

L'association réfutait à l'Autorité toute compétence réglementaire pour préciser et clarifier le contenu des listes d'annuaires universels cédées par les opérateurs aux éditeurs d'annuaires universels et fournisseurs de services universels de renseignements, ainsi que pour définir un modèle de tarification.

Selon l'AFORST, l'Autorité n'aurait notamment pas le droit d'étendre les champs constitutifs des fichiers des listes d'annuaire universel, quand bien même ces champs permettent aux abonnés de pouvoir enregistrer des informations personnelles.

Quant au modèle de tarification présentée, l'AFORST regrettait que l'Autorité cherche à imposer et dicter une tarification, alors que ce modèle de référence ne rappelle que des principes et définitions des coûts à prendre en compte, afin de faciliter la conclusion d'accords et la signature de contrats entre opérateurs et bénéficiaires de la mise à disposition des listes d'inscrits à l'annuaire universel.

L'arrêt rendu par le Conseil d'Etat le 19 mai 2008 rejette le recours de l'AFORST à l'encontre de la décision de l'Autorité du 30 novembre 2006 et renforce, sous réserve d'homologation du ministre en charge des communications électroniques, le pouvoir réglementaire de l'Autorité fondé sur l'article L 36-6 du CPCE.

G. Les services à valeur ajoutée

1. Le marché des services à valeur ajoutée

Les services à valeur ajoutée (SVA) regroupent les services accessibles via des numéros à dix chiffres commençant par 08, les numéros à quatre chiffres commençant par 3 ou par 1 (connus aussi sous l'appellation de numéros 10XY et 3BPQ), ou encore des numéros 118 dédiés aux services de renseignements. Ils proposent tous types de services : informations préenregistrées (par exemple les prévisions météo, astrologie, petites annonces) ou personnalisées (renseignements, achats de billets, services administratifs, etc.).

Initiée par l'Autorité fin 2006, l'analyse du fonctionnement de la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée a montré la complexité des SVA de par leur nature (variété de numérotation, diversité des services associés) et en raison des relations entre acteurs de la chaîne de valeur (multiplicité des rôles, modèles de tarification et modes de contractualisation variés) allant de l'opérateur de boucle locale jusqu'à l'éditeur du contenu, en passant par les opérateurs intermédiaires (collecteurs, transitaires et fournisseurs de service).

L'Autorité a par ailleurs observé une insatisfaction croissante de la part des consommateurs quant à l'usage des SVA, ainsi qu'une difficulté pour certains éditeurs de contenu à contractualiser l'accès à leur offre de service au départ de certaines boucles locales et à recevoir un reversement d'une partie des sommes facturées au consommateur par les opérateurs.

En conséquence, l'Autorité a lancé une démarche en trois étapes majeures :

- 122 -** *Décision de l'ARCEP n°07-0213 du 16 avril 2007.*

 - ◆ mise en place, au cours de l'année 2007, de la décision de régulation "symétrique"¹²² permettant de clarifier le cadre juridique applicable à l'ensemble des opérateurs pour l'accessibilité de bout en bout des SVA et les relations inter-opérateurs ;
- 123 -** *Décision de l'ARCEP n°07-0667 du 6 septembre 2007.*

 - ◆ l'adaptation et l'achèvement de la régulation "asymétrique" appliquée à France Télécom¹²³ ;
 - ◆ en 2008, les actions se sont élargies à la concertation et à la corégulation visant à assurer une transparence et une lisibilité tarifaire accrues, indispensables au retour de la confiance des consommateurs dans l'utilisation de ces services, ainsi qu'à la restauration du contrôle déontologique des services accessibles par ces numéros.

2. Rappel des mesures prises par l'ARCEP

- 124 -** *Décision de l'ARCEP n° 07-0213 du 16 avril 2007.*
- A la suite d'une large consultation publique sur le fonctionnement de la chaîne de valeur des SVA, l'Autorité a adopté le 16 avril 2007 une décision¹²⁴ visant à mettre en place une régulation symétrique (applicable à tous les opérateurs) afin d'encadrer les modalités d'acheminement et de facturation des appels vers les numéros de services à valeur ajoutée.

Cette décision impose des obligations d'accessibilité aux opérateurs présents à chaque extrémité de la chaîne de valeur et contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelants et appelés. Elle ajoute également l'obligation de reversement d'une partie

des sommes facturées aux consommateurs par les opérateurs “départ” (opérateurs de boucle locale réels et virtuels, fixes et mobiles) jusqu’à l’éditeur de contenu.

En conséquence de cette décision, France Télécom a mis à jour son offre de commercialisation des SVA destinée aux opérateurs, incluant la facturation, l’encaissement, le recouvrement, la gestion des impayés et le reversement d’une part des sommes facturées pour l’ensemble des SVA au départ de sa boucle locale, quel que soit le palier tarifaire associé. L’Autorité a, quant à elle, décidé d’imposer des obligations complémentaires à France Télécom compte tenu de sa position concurrentielle et de préciser l’articulation entre ses obligations particulières et celles découlant de la décision du 16 avril 2007¹²⁵.

Dans sa décision adoptée le 6 septembre 2007¹²⁶, l’Autorité impose à la nouvelle offre de reversement de France Télécom des obligations de non-discrimination, de transparence, de comptabilisation des coûts et de séparation comptable et des tarifs non excessifs. L’Autorité lève à cette occasion l’ancienne obligation de France Télécom de proposer une offre de facturation pour compte de tiers (FCT) dès lors que son offre de reversement est en service et conforme aux obligations de la décision.

La bascule technique de l’offre de FCT à la nouvelle offre de reversement s’est déroulée avec succès le 3 décembre 2007.

Cette modification a permis, d’une part, de simplifier les relations entre France Télécom et les autres opérateurs concernant les services à valeur ajoutée et, d’autre part, d’améliorer la lisibilité de la facture pour les abonnés de France Télécom en supprimant le “3^e volet” de la facture, qui distinguait par le passé les communications à destination des SVA, selon l’opérateur appelé et le type de palier tarifaire.

3. La concertation et la corégulation

Au cours de l’année 2007, l’Autorité avait également contribué à des travaux concernant l’accès à distance aux services d’accueil dans les administrations et le projet de loi sur le développement de la concurrence au bénéfice du consommateur, en particulier sur le problème de la tarification des services d’assistance technique (*hotlines*) et des conditions de résiliation des contrats de services de communications électroniques.

Le 6 mai 2008, en application de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (dite “loi Chatel”) qui impose notamment aux services après-vente des fournisseurs d’accès à Internet l’utilisation d’un numéro non géographique fixe et non surtaxé à partir du 1^{er} juin 2008, l’Autorité a adopté une décision¹²⁷ dans laquelle elle définit les blocs de numérotation “*pouvant être surtaxés*”.

A cette occasion, l’Autorité indique la grille de lecture qui lui permet d’évaluer la notion de “surtaxé” et en conclut que les numéros non géographiques non surtaxés sont les numéros à dix chiffres commençant par 09 et 080, ainsi que les numéros à quatre chiffres commençant par 3 et par 1 dans la mesure où ils sont tarifés en “libre appel”.

Par ailleurs, la loi de modernisation de l’économie en date du 4 août 2008 a étendu à l’ensemble des services après-vente accessibles par voie téléphonique l’interdiction

125 - *Décision de l’ARCEP n° 07-0213 du 16 avril 2007 portant sur les obligations imposées aux opérateurs qui contrôlent l’accès à l’utilisateur final pour l’acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée.*

126 - *Décision de l’ARCEP n° 07-0667 du 6 septembre 2007 portant modification de la décision n° 05-0571 en date du 27 septembre 2005 sur la définition des marchés pertinents de la téléphonie fixe, la désignation d’opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre.*

127 - *Décision de l’ARCEP n° 08-0512 modifiant la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005 fixant l’utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation.*

relative à l'utilisation des numéros de services à valeur ajoutée lorsqu'ils sont surtaxés, applicable à partir du 1^{er} janvier 2009. Les nouvelles dispositions introduites par la loi du 3 janvier 2008 et la loi de modernisation de l'économie modifient le code de la consommation, dont les modalités d'application éventuelles sont précisées par la DGCCRF.

Dans la continuité des travaux, l'Autorité a poursuivi son action en confiant au Conseil général des technologies de l'information (CGTI) une mission visant à faire des préconisations concernant l'amélioration de la lisibilité et de la transparence tarifaire au bénéfice du consommateur et la relance du contrôle déontologique du contenu, dans le cadre d'une corégulation rénovée du secteur. Ces préconisations ont pour objectif de proposer une modernisation globale de la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée, laquelle doit être engagée en 2009.

Par ailleurs, l'Autorité continue à appeler de ses vœux la relance du contrôle déontologique des contenus des SVA, exercé par le passé par le Conseil supérieur de la télématique et son Comité de la télématique anonyme (CST-CTA), qui devraient, selon des travaux interministériels en cours, être remplacés par de nouvelles entités.

128 - Loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, JO du 4 janvier 2008.

Les numéros surtaxés et la "loi Chatel"¹²⁸

La "loi Chatel" du 3 janvier 2008 renforce le code de la consommation afin, notamment, de mieux encadrer les relations contractuelles entre les opérateurs de télécommunications et leurs clients, avec comme objectif la gratuité des appels vers les services après-vente.

Elle a confié à l'ARCEP la mission de définir la liste des numéros surtaxés, l'ensemble des autres numéros étant donc, par définition, non surtaxés.

129 - Décision de l'ARCEP n° 08-0512 du 6 mai 2008.

L'Autorité a défini les blocs de numérotation "*pouvant être surtaxés*" dans sa décision du 6 mai 2008¹²⁹. A cette occasion, elle a indiqué la grille de lecture qui lui permet d'évaluer la notion de "surtaxé" et en conclut que les numéros non géographiques non surtaxés sont les numéros à dix chiffres commençant par 09 et 080, ainsi que les numéros à quatre chiffres commençant par 3 et par 1 dans la mesure où ils sont tarifés en "libre appel".

CHAPITRE 7

Les communications électroniques outre-mer

4

Partie

L'application du CPCE en outre-mer

Les dispositions législatives et réglementaires prévues par le code des postes et des communications électroniques, en matière de communications électroniques, sont applicables de plein droit dans les départements d'outre-mer (DOM) et régions d'outre-mer (ROM) – Guadeloupe, Guyane, Martinique, la Réunion – et dans certaines collectivités d'outre-mer (COM) – Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin. En revanche, dans les autres COM – Polynésie, Wallis-et-Futuna – et dans les collectivités *sui generis* – Nouvelle-Calédonie, TAAF¹ –, ces dispositions ne le sont que sur mention expresse d'un texte².

1 - Les Terres australes et antarctiques françaises (TAAF) sont soumises au principe de spécialité législative, selon l'article 1-1 de la loi n° 55-1052 du 6 août 1955. Les lois et règlements, y compris les dispositions du CPCE, n'y sont alors applicables en principe que sur mention expresse.

A. Le point sur les marchés

1. Le haut débit

1.1 Marchés de détail du haut débit: la situation se rapproche de la métropole

Les consommateurs ultra-marins n'ont pas toujours eu accès au même niveau d'offres haut débit que les consommateurs métropolitains ; des offres plus chères et moins diversifiées ont eu pour conséquence un taux de pénétration plus faible. Ce décalage s'explique par des surcoûts structurels liés à la remontée du trafic des départements d'outre-mer (DOM) vers la métropole, mais également par le contexte concurrentiel local spécifique.

Bien qu'un décalage subsiste, il s'est sensiblement estompé ces dernières années, en raison :

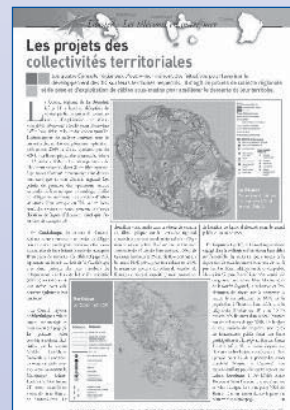
- ◆ de la commercialisation d'offres plus riches ;
- ◆ de l'arrivée de nouveaux fournisseurs d'accès ;
- ◆ d'un taux de pénétration plus élevé du haut débit.

La part de marché des opérateurs alternatifs demeure toutefois limitée et des améliorations sur la qualité de service des offres de gros de France Télécom sont attendues.

2 - Sauf sur l'île de Clipperton, qui certes ne relève d'aucune des catégories constitutionnelles susvisées et appartient à l'outre-mer, mais dispose d'un statut proche de l'administration directe. L'article 9 de la loi n° 55-1052 du 6 août 1955 prévoit que "les lois et règlements sont applicables de plein droit dans l'île de Clipperton".



En 2008, l'Autorité a consacré un numéro de sa Lettre aux télécoms en outre-mer³.



3 - Lettre n° 61 de mai-juin 2008 disponible en annexes et sur le site de l'Autorité : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/lettre61.pdf.

1.1.1 Des offres plus riches, mais encore chères

Le surcoût lié à l'éloignement des DOM avec la métropole est répercuté par les opérateurs sur leurs tarifs de détail. Même si certaines offres récentes se rapprochent des tarifs métropolitains, ces offres haut débit en outre-mer sont proposées à des tarifs supérieurs à ceux de la métropole.

En effet, les offres *triple play* disponibles en zones dégroupées sont commercialisées autour de 30€ en métropole contre 55€ pour un accès simple à Internet illimité dans les DOM. Le même forfait, avec appels locaux et vers la métropole en illimité, est vendu autour de 65€. C'est la raison pour laquelle, afin de réduire leur facture mensuelle, les consommateurs optent souvent pour des offres plus limitées, tant sur le volume de téléchargement que sur les services offerts.

Depuis 2008, les consommateurs d'outre-mer bénéficient d'offres haut débit *triple play* en zones dégroupées (accès illimité à Internet, téléphonie illimitée en voix sur large bande et une offre de télévision), et *double play* en zones non dégroupées. Ces offres ne sont néanmoins pas encore généralisées sur l'ensemble des DOM.

1.1.2 Croissance du taux de pénétration du haut débit

Le taux de pénétration du haut débit par foyer – c'est-à-dire le nombre d'accès DSL ramené au nombre de lignes principales – a significativement augmenté en un peu plus de trois ans, passant de 12% en juillet 2005 à 36% en octobre 2007, puis à 45% en décembre 2008. Dans la même période, la pénétration du haut débit sur l'ensemble du territoire national est passée de 24% à 52%.

L'écart entre la métropole et les DOM dans le secteur des télécommunications, même s'il subsiste à ce stade, s'est sensiblement réduit au cours de ces dernières années.

1.1.3 Vers une plus forte intensité concurrentielle ?

Au 31 décembre 2008, France Télécom détient en moyenne 70% des accès haut débit vendus sur les marchés de détail résidentiel et professionnel, contre 80% un an plus tôt, avec quelques disparités selon les DOM. La part de marché de France Télécom est notamment légèrement plus élevée en Guyane où, malgré un taux de pénétration historiquement plus important que dans les autres DOM, les opérateurs alternatifs ont plus de difficultés.

La part de marché de l'opérateur historique dans les DOM est globalement la même que celle qu'il détenait à l'automne 2002 sur l'ensemble du territoire français. Depuis, cette dernière a beaucoup baissé, pour se stabiliser, à l'été 2004, à une valeur légèrement inférieure à 50%. Dans le même temps, la part de marché de France Télécom est restée stable dans les DOM.

Ce retard dans le développement de la concurrence pourrait se réduire avec l'accroissement de l'intensité concurrentielle sur les marchés de détail du haut débit dans les DOM observé récemment. En effet, désormais, outre France Télécom et Outremer Télécom, un troisième acteur se positionne sur l'ensemble des quatre DOM. Il s'agit de Mediaserv, filiale du groupe Loret qui construit, via ses filiales MCN ou Global Caribbean Network notamment, des câbles sous-marins permettant de desservir les DOM.

1.2 Une régulation axée sur le marché de gros

La régulation du haut débit se concentre sur les marchés de gros du dégroupage et des offres de gros d'accès activés livrés à un niveau infranational.

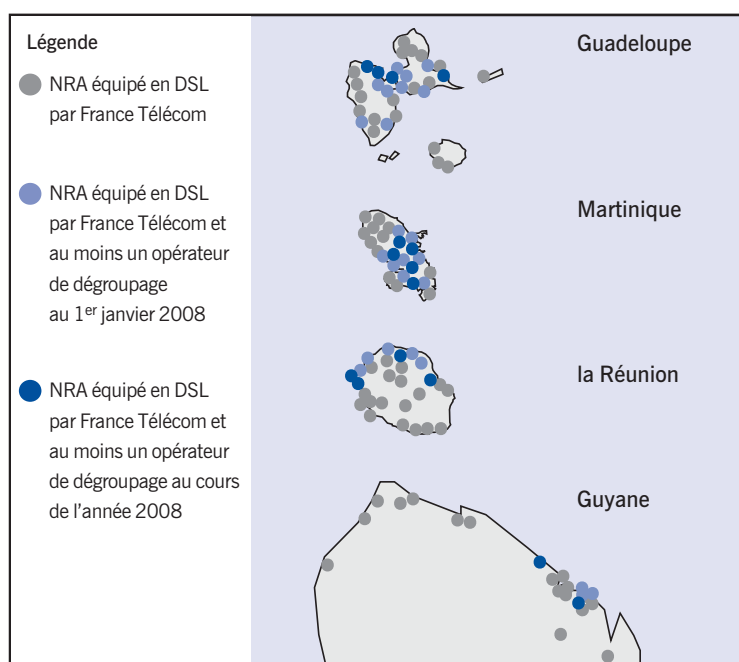
4 - Décisions de l'ARCEP
n° 05-0275 et n° 05-0278
du 19 mai 2005,
et n° 08-0835
et n° 08-0836
du 24 juillet 2008.

L'Autorité a encadré cette régulation en se fondant sur ses décisions d'analyse de marché de 2005 et de 2008⁴ délimitant un marché pertinent national sur lequel France Télécom exerce une influence significative. La régulation en matière de haut débit s'applique ainsi aux DOM de la même manière qu'en métropole. Les offres de gros disponibles sont donc identiques, notamment :

- ◆ le dégroupage total ;
- ◆ le dégroupage partiel ;
- ◆ l'offre "DSL Access" (offre de gros d'accès activé nécessitant un accès disposant d'un service téléphonique commuté classique) ;
- ◆ l'offre "DSL Access only" (offre de gros d'accès activé pour les accès sans service téléphonique commuté classique).

Par ailleurs, dans le cadre de travaux multilatéraux et de ses activités de régulation opérationnelle, l'Autorité a obtenu de France Télécom que l'ensemble des offres de garantie de temps de rétablissement soit disponible à compter du premier trimestre 2008 pour permettre aux opérateurs alternatifs de proposer aux clients professionnels des offres sur DSL.

Au 31 décembre 2008, le nombre de répartiteurs dégroupés dans les DOM permet de couvrir 76 % de la population en dégroupage. Pour permettre l'extension du dégroupage, France Télécom propose l'offre de raccordement des répartiteurs distants en fibre noire dite location fibre optique (LFO). Cette offre a été principalement utilisée en Guadeloupe en raison de l'absence de réseau de collecte public ou de projets de collectivités.



Améliorer la qualité de service du haut débit dans les DOM

Le 19 mars 2009, France Télécom a pris devant l'Autorité de la concurrence des engagements afin d'améliorer la qualité des services rendus dans les DOM aux opérateurs tiers.

L'opérateur Mediaserv avait saisi l'Autorité de concurrence en 2008, dénonçant notamment "l'absence de services nécessaires au maintien du bon fonctionnement du haut débit dans les DOM, du fait notamment du décalage horaire existant entre les Caraïbes et la métropole". En effet, pour proposer des abonnements Internet à leurs clients, les opérateurs ultramarins doivent utiliser le réseau de l'opérateur historique.

L'Autorité de la concurrence a estimé qu'"une qualité de service dégradée des offres de gros de haut débit dans les DOM peut créer, aux dépens des nouveaux entrants, une distorsion de concurrence sur le marché de détail, et ce d'autant plus que France Télécom détient une part de marché de l'ordre de 75% dans les DOM".

Pour pallier ces dysfonctionnements, France Télécom s'est donc engagé à mettre en place une cellule spécifique de prise en charge des incidents, dédiée aux opérateurs présents dans les Caraïbes (Guadeloupe, Guyane et Martinique), et à nommer un représentant à la Réunion.

2. Les marchés mobiles

2.1 Les parts de marché des opérateurs mobiles outre-mer au 31 décembre 2008

	Marché grand public		Parc prépayé		Parc postpayé	
	Total clients	Parts de marché	Total clients	Parts de marché	Total clients	Parts de marché
Zone Antilles-Guyane						
Orange Caraïbe	509 322	45,3 %	212 909	37 %	296 413	54,1 %
Digicel	417 309	37,1 %	288 469	50 %	128 840	23,5 %
Outremer Télécom	182 271	16,2 %	61 446	11 %	120 825	22,1 %
Dauphin Télécom	16 097	1,4 %	14 329	2 %	1 768	0,3 %
Total	1 124 999	100 %	577 153	100 %	547 846	100 %
Zone Réunion et Mayotte						
SRR	683 768	66 %	386 843	67,3 %	296 925	61 %
Orange Réunion	286 671	28 %	151 362	26,3 %	135 309	28 %
Dauphin Télécom	92 389	6 %	36 576	6,4 %	55 813	11 %
Total	1 062 828	100%	574 581	100%	488 047	100%
Saint-Pierre-et-Miquelon						
SPM Télécom	3 109	100 %	1 074	100 %	2 035	100 %

2.2 Les tendances de consommation

5 - Les résultats de cette enquête ne sont pas publics. Une étude commanditée par l'Autorité⁵ a mis en évidence que le mode de consommation des utilisateurs de téléphonie mobile était globalement comparable en outre-mer et en métropole.

Toutefois, les opérateurs mobiles en outre-mer proposent des offres mobiles spécifiques, telles que des tarifs préférentiels vers la métropole, pour s'adapter à la situation géographique particulière de la population qui entretient des liens étroits avec la métropole.

Il existe une autre différence entre la métropole et l'outre-mer : le prix moyen d'achat du terminal est plus élevé en outre-mer. Cette différence s'explique par une subvention moins forte du terminal par les opérateurs mais aussi par une plus grande proportion de clients avec cartes prépayées (la subvention étant principalement associée aux abonnements).

6 - Source : suivi des indicateurs mobiles (SIM) de septembre 2008, publié sur le site de l'ARCEP.

Enfin, s'agissant du marché mobile, le taux de pénétration de la téléphonie en outre-mer a atteint 99,2 % en septembre 2008⁶, contre environ 88 % en métropole.

3. Les marchés fixes

Les règles qui s'appliquent aux marchés des télécommunications en métropole s'imposent de la même manière en outre-mer.

7 - Décision de l'ARCEP n°08-0896 du 29 juillet 2008.

Ainsi en est-il de la levée de la régulation des marchés de détail⁷ décidée par l'Autorité en 2008 pour se concentrer sur la régulation des marchés de l'interconnexion et de l'accès et sur les goulots d'étranglement, c'est-à-dire les prestations de départ d'appel et de terminaison d'appel.

L'analyse de marché de l'ARCEP a en effet permis de constater que les opérateurs disposent dorénavant d'offres de gros fonctionnelles et adaptées permettant de répliquer dans les départements d'outre-mer les services de France Télécom. Ainsi, les opérateurs de métropole et d'outre-mer ont-ils pu, au cours des dernières années, développer des services de voix sur large bande, en s'appuyant sur les offres de gros telles que le dégroupage et le *bitstream*.

En parallèle, les opérateurs alternatifs continuent de développer leurs offres fondées sur la sélection du transporteur qui constituent toujours sur les marchés résidentiels comme sur les marchés professionnels et entreprises une proportion importante du marché passé à la concurrence.

Enfin, l'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST) poursuit une croissance honorable, notamment en outre-mer où Outremer Télécom a été le premier opérateur à la mettre en œuvre à grande échelle en 2006.

B. Le renouvellement des licences GSM outre-mer

Les autorisations d'utilisation de fréquences délivrées pour le déploiement de réseaux mobiles 2G (GSM) arrivent prochainement à terme pour trois opérateurs en outre-mer : Digicel (8 décembre 2009), la Société réunionnaise du radiotéléphone (23 février 2010) et Orange Caraïbe (14 juin 2011).

8 - Cf. article L. 42-1 du CPCE.

Il appartient à l'Autorité, au regard des dispositions législatives⁸, de notifier au titulaire d'une autorisation d'utilisation de fréquences, dans des conditions objectives,

transparentes et non discriminatoires, les conditions de renouvellement ou le refus du renouvellement de l'autorisation d'utilisation de fréquences avant le terme de l'autorisation.

Préalablement à la notification des conditions de renouvellement des autorisations GSM à ces trois opérateurs, l'Autorité a engagé des travaux préparatoires pour recueillir, en toute transparence, les commentaires du secteur concernant le renouvellement de ces autorisations.

C'est dans ce cadre qu'une consultation publique décrivant notamment les modalités possibles de renouvellement des autorisations GSM de ces opérateurs a été lancée le 8 juillet 2008.

En se fondant sur les réponses à cette consultation, l'Autorité a approuvé, par ses décisions du 20 novembre 2008⁹, le renouvellement des trois autorisations GSM avec les mêmes attributions de fréquences. Elle a toutefois décidé de renforcer certaines obligations :

- ◆ les obligations de couverture sont renforcées (95 % de la population doit être couverte, dans chacun des départements ou collectivités autorisés, un an après la date de renouvellement, sauf en Guyane où cette obligation a été renforcée à 85 % de la population) ;
- ◆ l'offre de service minimale est élargie aux services de messagerie interpersonnelle et de transfert de données en mode paquet ;
- ◆ les exigences de qualité de service sont renforcées et étendues à de nouveaux services ;
- ◆ des obligations de transparence sont imposées en matière d'information du public sur la couverture mobile du territoire.

L'Autorité a notifié aux trois opérateurs les conditions de renouvellement de leur autorisation d'utilisation de fréquences dans les bandes 900 MHz et 1 800 MHz, dans un courrier du 21 novembre 2008.

C. La 3G outre-mer

A la suite des marques d'intérêt exprimées par plusieurs acteurs, l'ARCEP a ouvert, le 30 janvier 2008, une procédure de délivrance au fil de l'eau d'autorisations 3G dans la bande 2,1 GHz en outre-mer. L'introduction de la 3G (UMTS) est une opportunité pour les populations d'outre-mer d'accéder, comme en métropole, à des services nouveaux et plus performants, que ceux de la 2G (GSM).

Depuis l'ouverture de la bande 2,1 GHz, trois opérateurs mobiles ont été autorisés dans chacun des départements d'outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Guyane et Réunion) et deux dans les collectivités de Saint-Martin et Saint-Barthélemy. Aucune demande n'a encore été déposée pour les collectivités de Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon.

9 - Décisions n^{os} 08-1211, 08-1212 et 08-1213 fixant les conditions de renouvellement des autorisations d'utilisation de fréquences dans les bandes 900 MHz et 1800 MHz respectivement de Digicel AFG, la Société réunionnaise du radiotéléphone et Orange Caraïbe.

Opérateurs 3G outre-mer

Départements Collectivités	Opérateurs
Guadeloupe	Guadeloupe Téléphone Mobile, Orange Caraïbe, Outremer Télécom
Guyane	Guyane Téléphone Mobile, Orange Caraïbe, Outremer Télécom
Martinique	Martinique Téléphone Mobile, Orange Caraïbe, Outremer Télécom
Réunion	Orange Réunion, Outremer Télécom, SRR
Saint-Martin Saint-Barthélemy	Orange Caraïbe, UTS Caraïbe

Les premières ouvertures commerciales 3G ont eu lieu dans le courant du troisième trimestre 2008 chez SRR, Orange Réunion, Orange Caraïbe et Outremer Télécom.

Chacun des opérateurs autorisés à utiliser des fréquences dans la bande 2,1 GHz pour la 3G devra déployer d'ici 2013 un réseau qui couvrira au minimum 70 % de la population dans chacune des zones dans lesquelles il a été autorisé.

La procédure de délivrance au fil de l'eau d'autorisations 3G demeure ouverte à tout acteur souhaitant déployer un réseau mobile de troisième génération dans les départements et collectivités d'outre-mer. En effet, les opérateurs ne s'étant vu attribuer qu'une porteuse de 5 MHz duplex, il reste à ce jour au moins 45 MHz duplex disponibles dans chacun des départements ou collectivités d'outre-mer. Les opérateurs déjà autorisés peuvent également faire la demande d'une porteuse supplémentaire s'ils estiment en avoir besoin.

D. La baisse de la terminaison d'appel mobile dans les DOM

Rappel

Lors de l'analyse de marché de l'Autorité sur les DOM, menée en 2007, les opérateurs mobiles actifs sur ces zones ont été déclarés puissants sur le marché de gros de la terminaison d'appel vocal mobile sur leur réseau respectif. A ce titre, ces opérateurs sont soumis à des obligations réglementaires sur la période 2008-2010, qui sont proportionnées à leur taille respective. Aussi, Orange Caraïbe et SRR, qui possèdent chacun une très large part de marché sur leur zone, doivent-ils orienter vers les coûts leurs tarifs de terminaison d'appel. Les autres opérateurs ne doivent pas pratiquer de prix excessifs.

10 - *Décision de l'ARCEP n°07-0811 du 16 octobre 2007.*

L'Autorité a imposé en 2007¹⁰ une baisse des tarifs de terminaison d'appel, qui demeuraient élevés en outre-mer selon les standards européens, sans que cela puisse s'expliquer par les structures de coûts des opérateurs. Il s'agit d'une baisse de 30 % à 50 % entre 2007 et 2009, par palier, qui aboutit pour 2008 à des tarifs de gros entre 10,5 c€ à 27,2 c€ la minute suivant l'opérateur. De telles baisses devraient être favorables au consommateur final si elles sont répercutées par les opérateurs sur les tarifs de détail, notamment sur le prix des appels fixe vers mobile, et permettre aux habitants d'outre-mer de bénéficier d'une concurrence plus dynamique.

La fixation de ces plafonds tarifaires s'appuie notamment sur la connaissance des structures de coûts des opérateurs mobiles des DOM, que l'Autorité cherche actuellement à affiner. C'est pourquoi l'ARCEP développe, en collaboration avec les opérateurs, un modèle technico-économique évaluant les coûts encourus par un

opérateur mobile générique implanté dans les DOM. Ce modèle permettra d'apprécier *in fine* les spécificités de ces zones géographiques.

Le 19 février 2009, à la suite de son entretien avec le président de l'Autorité, le secrétaire d'Etat à l'outre-mer a annoncé que "les moyens d'accentuer l'impact positif de la concurrence outre-mer sur les prix et les services ont été passés en revue".

Parmi les solutions identifiées pour favoriser la baisse des prix de la téléphonie en outre-mer, l'Autorité fixera à l'été 2009 les nouveaux plafonds tarifaires de terminaison d'appel des opérateurs ultramarins pour l'année 2010. Concrètement, l'Autorité précisera à SRR et Orange Caraïbe les modalités de leur obligation d'orientation vers les coûts et précisera aux opérateurs de taille plus modeste les modalités de leur obligation de non-excessivité des tarifs, au titre de l'année 2010.

Plafonds tarifaires fixés par l'Autorité dans le cadre de l'obligation d'orientation vers les coûts (en c€/min HT)

	avril à décembre 2005	2006	2007	2008	2009
Orange Caraïbe	20,56	16,44	13,16	11	8,7
SRR	19,65	15,72	12,57	10,5	8,5

Plafonds tarifaires fixés par l'Autorité dans le cadre de l'obligation de non-excessivité (en c€/min HT)

		2008	2009
Dauphin Télécom		24,9	16,7
Digicel		16	12,2
Orange Réunion		13	11
Outremer Télécom	Réunion, Mayotte	27,2	17,5
Outremer Télécom	Martinique, Guadeloupe	22,9	15,7
Outremer Télécom	Guyane	19,2	13,7
UTS Caraïbe		25,9	17,7

Source : ARCEP, plafonds tarifaires imposés au cours des deux exercices d'analyse de marché.

Par ailleurs, l'Autorité envisage de réguler les terminaisons d'appel SMS en outre-mer, incitant ainsi les opérateurs mobiles à proposer des offres de SMS illimités vers tous les réseaux comme cela se pratique en métropole.

E. L'accès des zones ultramarines au réseau mondial : les câbles sous-marins

Les câbles sous-marins, déterminants pour la desserte des DOM, font l'objet d'une régulation de la part de l'Autorité qui s'assure que l'ensemble des opérateurs peut y accéder dans des conditions satisfaisantes.

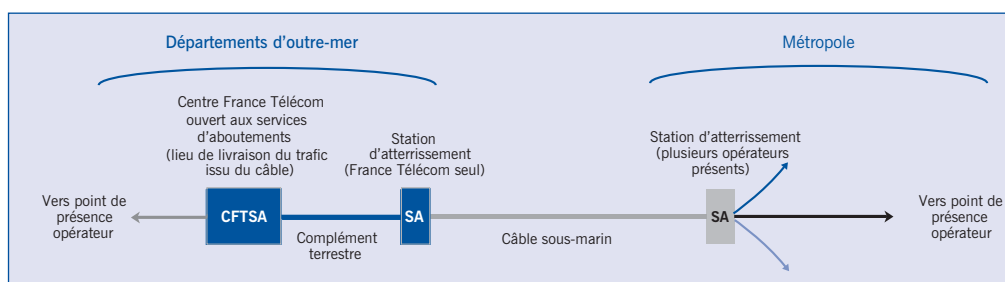
1. La régulation du marché des services de capacité et des câbles sous-marins

Pour proposer des offres de détail haut débit aux consommateurs, les opérateurs alternatifs ont recours aux offres de gros de France Télécom qu'ils collectent à un niveau départemental ou régional pour acheminer le trafic vers un point d'interconnexion avec les grands réseaux mondiaux et l'Internet situé à Paris.

Dans les départements d'outre-mer, les opérateurs doivent donc acheminer le trafic provenant de l'ensemble de leurs accès jusqu'à Paris, au moyen de câbles sous-marins. Le surcoût correspondant explique en grande partie l'écart entre les tarifs des offres haut débit dans les DOM et en métropole. Pour relier un DOM à la métropole ou des DOM entre eux, deux types d'offres de gros sont alors possibles : des services de capacité ou de transport IP.

L'offre de service de capacité se décompose généralement comme suit :

- ◆ une prestation de transport sur un câble sous-marin (offre de liaison louée de transport – LLT) achetée, entre deux stations d'atterrissement, à un opérateur qui détient des droits dans le consortium qui gère le câble ou qui dispose de l'accès physique à la tête de câble ;
- ◆ une prestation de complément terrestre, entre la station d'atterrissement et le point de présence (POP) de l'opérateur client : dans ce cas, l'offreur dispose de ses propres équipements dans la station d'atterrissement.



L'offre de liaison louée de transport métropole-Réunion déroge à cette architecture ; il s'agit d'une prestation de bout-en-bout qui comprend à la fois le segment sous-marin et le complément terrestre.

2. L'action de l'ARCEP

Les câbles sous-marins, déterminants pour la desserte de ces territoires en haut débit, font l'objet d'une régulation de la part de l'Autorité qui est intervenue à plusieurs reprises pour améliorer la situation du marché des offres de gros métropole-DOM ou inter-DOM. Elle a adopté, en mai 2004, deux décisions¹¹ de règlements de différends au terme desquelles les offres de liaisons louées de transport et de transport IP ont été créées à la Réunion. L'Autorité a ensuite adopté, en septembre 2006, une décision¹² d'analyse des marchés de services de capacité qui vise l'ensemble des DOM.

11 - Décisions de l'ARCEP
n°s 04-375 et 04-376
du 4 mai 2004.

12 - Décision de l'ARCEP
n° 06-0592
du 26 septembre 2006.

Par cette décision, l'ARCEP a défini six marchés interterritoriaux pertinents pour les services de capacité transitant sur les routes :

- ◆ métropole-Martinique ;
- ◆ métropole-Guadeloupe ;
- ◆ métropole-Guyane ;
- ◆ métropole-Réunion ;
- ◆ Martinique-Guyane ;
- ◆ Martinique-Guadeloupe.

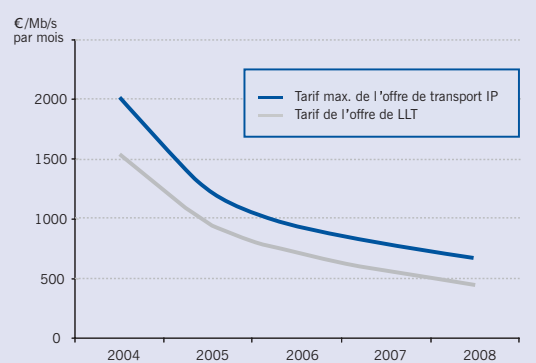
Elle a considéré que France Télécom exerçait une influence significative sur ces marchés, caractérisés par l'existence d'infrastructures difficilement répliquables et d'importantes économies d'échelle et de gamme de l'opérateur historique.

En conséquence, France Télécom s'est vu imposer la publication d'une offre de référence à un tarif régulé, notamment une orientation vers les coûts des tarifs de colocalisation des équipements dans les CFTSA, et de complément terrestre, ainsi que des obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable.

3. Baisse des tarifs de gros à la Réunion

Au cours des quatre dernières années, les tarifs de gros de services de capacité, initialement fixés autour de 16000€ par Mb/s et par mois pour la desserte de la Réunion, ont été divisés par plus de 30. Compte tenu des surcoûts liés à l'éloignement géographique et au trafic plus limité, le niveau atteint reste cependant structurellement supérieur aux tarifs de collecte de métropole.

Evolution des tarifs des offres de transport IP et de LLT de France Télécom à la Réunion



Panorama des câbles sous-marins raccordant les DOM

La région océan Indien

La Réunion

La Réunion est desservie depuis juin 2002 par le câble SAT-3/WASC/SAFE, long de 27 850 km. Il comprend deux segments : le segment SAT-3/WASC qui relie l'Espagne à l'Afrique du Sud, et le segment SAFE qui relie l'Afrique du Sud à l'Inde, respectivement mis en service en 2000 et 1999. Le financement de ce câble a été assuré via un investissement initial de 600 millions de dollars consenti par un consortium regroupant 36 membres.



Mayotte

Mayotte sera prochainement desservie par un nouveau câble sous-marin, le câble EASSY (Eastern African Submarine Cable System) qui desservira les pays d'Afrique de l'Est. Ce câble long de 10 500 km nécessite un investissement de 248 millions de dollars. Géré par un consortium d'opérateurs privés en partenariat avec la Banque mondiale, sa mise en service est prévue pour le premier semestre de 2010.

La région caribéenne

Le câble ECFS

Long de 1 730 km, le câble ECFS (East Caribbean Fiber System), qui relie les Iles Vierges britanniques à Trinidad, a été mis en service en 1995. Il est le premier câble fibre optique à atterrir en Guadeloupe. Détenu notamment par Cable & Wireless, France Télécom et AT&T, il est utilisé pour assurer la liaison entre la Martinique et la Guadeloupe, ainsi qu'entre la Guadeloupe et les Iles du Nord (via Saint-Martin) et les connecter à Porto Rico et Miami.

Ce câble pourrait être proche de la saturation. On observe un certain degré de concurrence pour la commercialisation de la bande passante sur le câble ECFS. Toutefois, France Télécom, membre du consortium, posséderait un monopole d'entrée dans les stations d'atterrissement sur le territoire français.

Le câble Americas II

Le câble Americas II, qui relie le Brésil à la Floride en passant par la Guyane et la Martinique (8 330 km), a été mis en service en 2000.

Au vu des informations dont dispose l'Autorité, rien ne semble empêcher les opérateurs alternatifs de faire jouer la concurrence entre les différents opérateurs actionnaires du consortium Americas II. Néanmoins, France Télécom, membre du consortium, posséderait un monopole d'entrée dans les stations d'atterrissement sur le territoire français.

Le câble GCN

La région Guadeloupe a décidé de promouvoir la construction d'un câble sous-marin alternatif à ECFS pour raccorder la région à l'Internet mondial au niveau de Porto Rico, en passant par Saint-Martin et Saint-Barthélemy. En novembre 2004, une délégation de service public a ainsi été conclue avec la société Global Caribbean Network, filiale du groupe Loret, pour la pose et l'exploitation de ce câble. Le périmètre de la délégation de service public a été élargi pour permettre la desserte de l'île de Sainte-Croix et ainsi créer un raccordement supplémentaire à l'Internet mondial. Le câble est désormais long de 890 km.

Mis en service en octobre 2006, ce câble, dont l'investissement initial s'élève à 25,3 millions d'€, a été financé à hauteur de 66 % par les fonds FEDER et la région Guadeloupe. Il a permis une baisse des tarifs de transport IP à 375 €/Mb/s, et un accroissement de la concurrence en matière de fourniture d'offres de gros de transport de données.

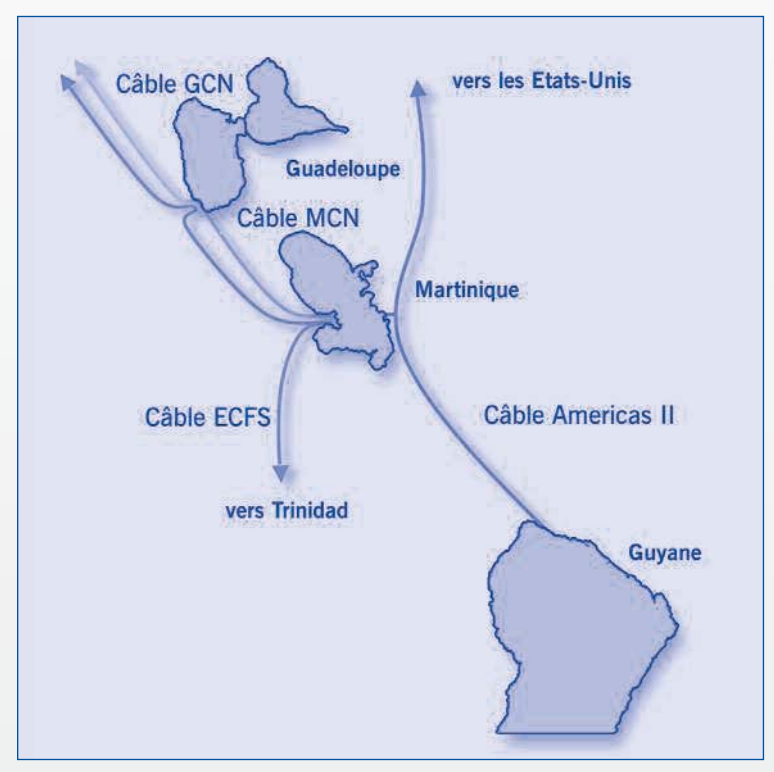
Le câble MCN

Un troisième câble desservant la Martinique, long de 240 km, construit par une autre filiale du groupe Loret, la société Middle Caribbean Network (MCN), a été mis en service en novembre 2007. Il vient prolonger le câble GCN.

Le projet, d'un montant de 7,6 millions d'€, a bénéficié d'aides publiques, grâce au fonds FEDER (à hauteur de 2,8 millions d'€) et aux régions Guadeloupe et Martinique (à hauteur de 460 000 € chacune). Il a permis une baisse des tarifs de transport IP à 450 €/Mb/s.

Le projet de câble SCF

Une troisième filiale du groupe, Southern Caribbean Fiber (SCF), projette de construire une extension du câble MCN vers le Sud, jusqu'en Guyane. Ce projet s'inscrirait dans le cadre d'un partenariat avec le conseil régional de la Guyane notamment.



La structure juridique des câbles sous-marins et les enjeux concurrentiels

La plupart des câbles sous-marins existants sont régis par des contrats de droit privé – dits accords de construction et maintenance – associant plusieurs exploitants de communications électroniques. Ces accords précisent notamment l'axe suivant lequel le câble est construit, la technologie utilisée, la capacité totale du système, la date de mise en service du câble et les modalités contractuelles de participation au consortium. Ils associent non seulement les opérateurs de communications électroniques situés à chaque extrémité de la liaison, mais également tout exploitant international dont les besoins en capacité justifient la participation. Dans la quasi-totalité des cas, cette participation n'est plus ouverte au-delà de la date de mise en service du câble.

La capacité totale du système appartient souvent en indivision aux membres du consortium. Elle se répartit entre, d'une part, la capacité à laquelle ont souscrit les copropriétaires pour satisfaire leurs besoins propres à court et moyen terme et, d'autre part, la capacité dite de réserve commune. Chacun des membres du consortium détient un certain nombre d'unités d'investissement, qui déterminent ses droits de vote. Il peut accroître sa participation en souscrivant de nouvelles unités d'investissement provenant de la capacité de réserve. Les opérateurs extérieurs au consortium peuvent accéder au câble par l'achat de capacité ou éventuellement de droits irrévocables d'usage (IRU).

Les accords qui régissent les câbles existants ont été conçus avec le souci d'inciter les investisseurs potentiels à apporter une participation financière avant la date de mise en service du câble. A cette fin, ils peuvent contenir des dispositions opérant une différenciation nette entre copropriétaires et opérateurs extérieurs au consortium, notamment en matière d'accès à la capacité et de tarification. La structure juridique des câbles sous-marins est donc susceptible d'agir comme barrière à l'entrée en créant une dissymétrie entre les entreprises déjà installées et les entrants potentiels. Afin de répondre à ces enjeux, l'Autorité régule les câbles sous-marins en faisant en sorte que l'ensemble des opérateurs puissent y accéder dans des conditions satisfaisantes.

CHAPITRE 8

L'action internationale de l'ARCEP

4

Partie

L'Autorité contribue au développement du secteur des télécommunications et, depuis 2005, à celui du secteur postal, au-delà du cadre national et communautaire. Elle est représentée au sein des principales institutions internationales concernées par ses champs de compétence et participe activement aux nombreuses réflexions sur des aspects aussi bien techniques et juridiques qu'économiques.

Par ailleurs, elle intervient, tant au niveau des membres du Collège que de ses experts, dans des conférences internationales.

L'Autorité mène aussi diverses missions de coopération, en s'associant à des actions d'échange et de formation, en particulier sur des thèmes liés à la régulation.

A. L'Union internationale des télécommunications (UIT)

L'UIT (Union internationale des télécommunications), basée à Genève (Suisse), est une organisation internationale du système des Nations unies. Fin 2008, elle comptait 191 Etats membres, 580 membres des secteurs (opérateurs et industriels) et 160 organisations associées (petites entreprises, organismes de recherche, cabinets de conseil). Le ministère des Affaires étrangères et le secrétariat d'Etat chargé de l'industrie représentent la France dans ses groupes de décision (Conférence des plénipotentiaires et Conseil)

Site Internet : www.itu.int

L'ARCEP contribue à la préparation de la position du gouvernement français en matière de télécommunications dans les groupes de décision de l'UIT, sous l'égide du ministère des Affaires étrangères et du secrétariat d'Etat chargé de l'industrie. Les pouvoirs publics français participent, aux côtés de représentants du secteur privé, aux travaux de l'UIT pour coordonner les réseaux et les services mondiaux de télécommunications. L'ARCEP participe également au colloque annuel mondial des régulateurs et au Forum de l'UIT (ITU Télécom).

A la demande du ministre chargé des télécommunications, l'ARCEP a fait partie en 2008 de la délégation française à l'Assemblée mondiale de normalisation.

Par ailleurs, l'ARCEP a présidé en 2008 la commission de rédaction qui procède à l'alignement dans les six langues officielles de l'UIT des textes de conclusion des conférences de l'institution internationale.

L'ARCEP contribue dans ses domaines de compétence aux activités des trois secteurs de l'UIT :

- ◆ l'UIT-T (normalisation des télécommunications), qui élabore des normes internationales techniques et d'exploitation qui, bien que d'application volontaire, ont une valeur reconnue sur le plan international ;
- ◆ l'UIT-R (radiocommunications), qui a pour tâche de déterminer les caractéristiques techniques et les méthodes d'exploitation de services hertziens ;
- ◆ l'UIT-D (développement), qui met en œuvre des programmes destinés à faciliter l'accès aux télécommunications, le développement des réseaux et des politiques réglementaires, à former les personnels des pays en développement, à formuler des stratégies de financement et à aider les entreprises à intégrer le commerce électronique.

1. L'UIT-T

Au niveau national, l'Autorité anime la structure de coordination des travaux de l'UIT-T entre les différents acteurs français concernés (ministère de l'Economie, opérateurs, industriels). Cette structure permet de suivre les travaux réalisés dans les 13 commissions d'études de l'UIT-T et d'orienter les positions françaises lors des réunions du Groupe consultatif de la normalisation des télécommunications (GCNT).

Au sein de l'UIT-T, l'Autorité assume la présidence de la commission d'étude 2, qui traite des aspects réseaux et services, notamment la numérotation, le nommage et l'adressage. En 2008, cette commission a poursuivi ses travaux sur l'utilisation abusive des ressources de numérotation internationale et a réfléchi à l'attribution de ressources de numérotation pour des services particuliers : aide aux enfants, services d'urgence (112). Elle a également discuté des questions liées à la gestion des ressources Internet.

L'ARCEP, via l'un de ses experts, s'investit par ailleurs au sein de la commission d'étude 3, qui se consacre à la tarification et à la comptabilité internationales. Elle assure en particulier le rôle de rapporteur pour le groupe responsable des problèmes de définition et de traduction.

L'Autorité a activement participé aux travaux du GCNT, organe qui prend en charge les décisions opérationnelles pour le secteur de l'UIT-T entre deux assemblées mondiales de la normalisation des télécommunications (AMNT). Lors des réunions tenues par le GCNT en 2008 ainsi que lors de l'Assemblée mondiale de la normalisation des télécommunications, l'ARCEP a joué le rôle de coordonnateur de la Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT), ainsi que de chef adjoint de la délégation française.

Elle a également participé aux réunions de certains groupes d'experts comme celui sur le règlement des télécommunications internationales.

2. L'UIT-R

Le secteur des radiocommunications de l'UIT joue un rôle essentiel dans la gestion du spectre radioélectrique, ressource naturelle limitée qui fait l'objet d'une demande croissante en raison du développement rapide des nouveaux services de radiocommunication et des techniques mobiles.

L'Autorité participe aux conférences de l'UIT-R, comme elle suit, aux côtés de l'Agence nationale des fréquences (ANFR), les travaux du Groupe consultatif des radiocommunications (GCR) et ceux des commissions d'étude du secteur R.

Des conférences mondiales des radiocommunications (CMR) ont lieu tous les trois à quatre ans. De plus, une "région" de l'UIT ou un groupe de pays peut organiser une conférence régionale des radiocommunications (CRR).

La dernière CMR s'est tenue à Genève du 22 octobre au 16 novembre 2007. La prochaine est programmée pour 2011.

3. L'UIT-D

L'ARCEP participe régulièrement aux travaux de la commission d'étude 1, qui traite des questions de "stratégies et politiques de développement des télécommunications". En 2008, l'ARCEP a apporté deux contributions, présentées à la réunion annuelle de la commission d'étude qui s'est tenue du 8 au 12 septembre 2008 à Genève. Ces contributions ont porté sur les questions suivantes: "Incidences réglementaires des réseaux de la prochaine génération sur l'interconnexion" et "Accès des personnes handicapées aux services de télécommunications".

L'Autorité est également membre du Groupe consultatif du développement des télécommunications (GCDT) dont le rôle est de conseiller le directeur du Bureau de développement des télécommunications (BDT) dans la définition des priorités et des stratégies, la préparation et la mise en œuvre du budget et du plan opérationnel du secteur du développement des télécommunications, qui s'est réuni à Genève du 6 au 8 février 2008.

En 2008, l'ARCEP a participé au 8^e colloque mondial des régulateurs, organisé du 11 au 13 mars à Pattaya (Thaïlande) par le BDT sur le thème: "Six degrés de partage: partage novateur des infrastructures et stratégies de libre accès visant à favoriser un accès économique pour tous." Joëlle Toledano, membre de l'Autorité, s'est exprimée dans le cadre de ce colloque sur le partage d'infrastructures et l'avènement d'un marché de masse de la fibre ouvert à la concurrence.

B. L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)

L'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques), dont le siège est à Paris, regroupe 30 pays membres, dont la France, qui œuvrent pour relever les défis économiques, sociaux et de gouvernance liés à la mondialisation, ainsi que pour tirer parti des possibilités qu'elle offre. L'organisation est renommée pour ses publications et ses statistiques. Ses travaux couvrent tout le champ économique et social, de la macro-économie aux échanges, en passant par l'enseignement, le développement, les communications électroniques et les postes. Site Internet: www.oecd.org

L'ARCEP participe aux travaux du Comité politique de l'information, de l'informatique et des communications (PIIC) de l'OCDE et à ceux du groupe de travail sur les "politiques sur les infrastructures et les services de communications" (PISC) visant à relever les défis économiques et sociaux posés par la mondialisation des TIC, pour aider à mieux comprendre les évolutions actuelles du secteur des TIC et les préoccupations qu'elles font naître, en liaison avec le ministère et le SGAE.

En 2008, l'ARCEP a participé à la rencontre d'experts que l'OCDE organise chaque année sur les économies des pays d'Afrique (*African Economic Outlook*), réunissant des représentants de la Banque africaine de développement, du Centre pour le développement de l'OCDE et de la Commission économique des Nations unies pour l'Afrique. L'édition de 2008 a porté sur l'innovation dans les technologies de l'information et de la communication.

C. La coopération avec les pays francophones : Fratel

Créé lors d'un symposium des régulateurs francophones réuni à Paris en juin 2002, le Fratel est le réseau francophone de la régulation des télécommunications.

Le réseau a pour principale vocation l'échange d'informations et d'expériences entre ses membres : sa première réunion s'est tenue en 2003 à Bamako.



Lettre de l'Autorité n°65,
disponible sur le site
www.arcep.fr

1. La réunion annuelle du réseau Fratel à Tunis

La 6^e réunion annuelle a rassemblé 27 régulateurs ainsi que des représentants d'institutions internationales (Banque mondiale, Union internationale des télécommunications) et du secteur privé (cabinets de conseil, opérateurs), soit plus de 100 participants, du 15 au 17 octobre 2008 à Tunis, sur le thème : "Les effets de la régulation sur le développement de la concurrence." A la demande des membres du réseau, et pour la première fois, un atelier sur la régulation postale réunissant les membres du Fratel concernés par cette activité, ainsi que des représentants institutionnels et industriels du secteur, a eu lieu le 15 octobre en marge de la réunion.

Un document de synthèse des débats est en cours de préparation par l'Instance nationale des télécommunications de Tunisie.

2. Le séminaire d'échange d'informations et d'expériences à Libreville

Le séminaire technique, qui s'est tenu les 22 et 23 mai à Libreville, au Gabon, a réuni 80 participants (les membres du Fratel et des acteurs du secteur des télécommunications) qui ont partagé leurs expériences sur "la régulation tarifaire et les méthodes de comptabilisation des coûts".

A cette occasion, le réseau Fratel a diffusé un document sur "la régulation tarifaire et les méthodes de comptabilisation des coûts".

Ce séminaire a également donné lieu à une synthèse, réalisée grâce aux contributions de certains intervenants des différentes tables rondes. Il a été distribué à l'occasion de la réunion annuelle de Tunis.



3. La formation Badge

En 2008, 26 participants provenant de 13 pays d'Afrique francophone (Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Congo, Côte d'Ivoire, Gabon, Mauritanie, Niger, République centrafricaine, République de Djibouti, Rwanda, Tchad, Togo) ont suivi un cycle de formation en télécommunications créé à l'initiative de l'ENST Paris, de l'Autorité de régulation des télécommunications du Burkina Faso (Artel), de l'Université de Ouagadougou, de la Banque mondiale, de l'Ecole supérieure multinationale des télécommunications (ESMT) de Dakar et de l'ARCEP. Cette formation est sanctionnée par un diplôme de la Conférence des grandes écoles françaises (Badge).

En avril 2008, des experts de l'ARCEP sont intervenus pour animer la session consacrée aux aspects juridiques de la régulation.

Une nouvelle convention qui associe dorénavant Télécom ParisTech (anciennement ENST Paris), l'Agence de régulation des télécommunications du Cameroun (ART), l'Agence nationale des fréquences de France (ANFR) et l'ARCEP a été signée fin 2008. Pour la promotion 2009, la formation se déroulera de janvier à décembre à Buéa au Cameroun.

D. Missions d'études

Pour suivre l'ouverture des marchés à la concurrence, l'ARCEP organise une veille sur les autres marchés nationaux.

Elle procède régulièrement à des échanges de points de vue et à des missions d'études sur les enjeux de la régulation des marchés des télécommunications, en s'appuyant sur l'expérience des pays les plus avancés et des pays émergents. Les objectifs poursuivis sont :

- ◆ de resserrer les liens et approfondir le dialogue avec les différentes institutions officielles étrangères chargées de la réglementation et de la régulation du secteur des technologies de l'information et de la communication ;
- ◆ d'examiner les évolutions de la régulation des services et des usages dans les communications électroniques : émergence de nouvelles infrastructures (fibre optique, haut débit sans fil), problématiques liées aux nouvelles formes de convergence, enjeux liés à la régulation (gestion des fréquences, politique publique d'investissements et d'incitations, dividende numérique, développement du très haut débit, analyses de marché et obligations imposées aux opérateurs) ;
- ◆ d'organiser des réunions de travail avec les responsables des principales entreprises ou organes de recherche, traitant de l'évolution des modèles économiques de la concurrence dans le domaine des technologies de l'information, en particulier concernant les enjeux et les modèles de financement du développement des infrastructures et des services de télécommunications.

En 2008, les membres du Collège ont effectué plusieurs voyages d'études à l'étranger :

- ◆ le 26 septembre, Paul Champsaur, ancien président de l'Autorité, a rencontré son homologue indien de la TRAI lors d'un voyage d'études à New Delhi ;

- ◆ le 9 octobre, Joëlle Toledano et Nicolas Curien, membres de l'Autorité, se sont rendus aux Etats-Unis afin d'y étudier les caractéristiques et les tendances des marchés du fixe, de la téléphonie et du haut débit (2G, 3G, 4G, télévision mobile, Wimax, politique du spectre, dégroupage de l'offre audiovisuelle, *Net Neutrality*) et de rencontrer les acteurs du secteur ;
- ◆ En novembre 2008, Patrick Raude a effectué une mission en Corée du Sud pour participer à la Broadcasting & Telecommunications Conference organisée par le Korea Information Society Development Institute (Kisdi) sur le thème "Meet the Convergence". Ce voyage d'études a été l'occasion de rencontrer les responsables de la Korea Communications Commission (KCC) et de plusieurs institutions politiques ainsi que des représentants du secteur privé, pour un échange de points de vue sur les enjeux de la régulation du marché des télécommunications et sur les problématiques de convergence entre les télécommunications et l'audiovisuel, en s'appuyant sur l'expérience sud-coréenne des nouveaux réseaux et services.

11 - Disponibles
en annexes et sur le site
www.arcep.fr.

Les missions en Inde, aux Etats-Unis et au Brésil ont fait l'objet d'un rapport bilingue édité et publié sur le site Internet de l'Autorité¹¹.



Glossaire des termes techniques et abréviations

2G, 2,5G : systèmes mobiles précédant la nouvelle génération 3G (exemples : GSM pour la 2G, GPRS pour la 2,5G, EDGE pour la 2,5G).

3G : système mobile de troisième génération. Ces réseaux permettent d'accéder à une large gamme de services, au premier rang desquels un accès rapide à Internet et la télévision en streaming grâce à l'introduction progressive dans les réseaux mobiles de la technologie de commutation par paquets.

3GPP (3rd Generation Partnership Project) : coopération entre organismes de standardisation régionaux en télécommunications tels l'ETSI (Europe), ARIB/TTC (Japon), CCSA (Chine), ATIS (Amérique du Nord) et TTA (Corée du Sud), visant à produire des spécifications techniques pour les réseaux mobiles de 3^e génération (3G). 3GPP assure par ailleurs la maintenance et le développement de spécifications techniques pour les normes mobiles GSM, notamment pour le GPRS et l'EDGE.

4G : dénomination informelle de la quatrième génération de téléphonie mobile. Les débits vont passer aux alentours de 40 Mb/s à l'horizon 2009-2010 et 80 Mb/s et peut-être plus à plus long terme. Plusieurs technologies en cours de déploiement peuvent prétendre à cette dénomination : Wimax (technologie IEEE 802.16), iBurst (technologie IEEE 802.20)... (Voir aussi LTE).

Adresse IP : adresse identifiant un équipement raccordé au réseau Internet.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) : l'ADSL fait partie des technologies xDSL qui permettent d'améliorer les performances des réseaux d'accès et en particulier de la ligne d'abonné du réseau téléphonique classique, constituée de fils de cuivre. Grâce à l'utilisation de deux modems, l'un placé chez l'abonné, l'autre sur la ligne d'abonné, devant le répartiteur principal, il permet d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'obtenir des transmissions 70 fois plus rapides qu'avec un modem analogique classique. Le principe de l'ADSL consiste à réserver une partie de la bande passante au transport de la voix, une autre au transport des données circulant en direction du coeur de réseau (données montantes) et une troisième, plus importante au transport des données circulant vers l'abonné (données descendantes).

Pour la restitution correcte de la voix, des filtres situés à chaque extrémité de la ligne éliminent les parties du signal inutiles. La technologie ADSL est particulièrement bien adaptée aux liaisons de boucle locale puisque le débit qu'elle permet diminue avec la longueur de la ligne. En raison de son faible coût, elle constitue une solution intéressante pour bénéficier d'un accès rapide à Internet.

ADSL 2+ : évolution de la technologie ADSL qui exploite plus de fréquences porteuses pour les données (jusqu'à 2,2 MHz). Cela se traduit par une augmentation du débit maximal possible. Cependant, les améliorations par rapport à l'ADSL ne sont perceptibles que si l'abonné se situe à moins de 3 000 m du central téléphonique. Au-delà, les débits sont sensiblement les mêmes que ceux proposés par l'ADSL.

AFA : Association des fournisseurs d'accès à Internet.

AFUTT : Association française des utilisateurs de télécommunications.

Aforst : Association française des opérateurs de réseaux et services de télécommunication.

ANFR (Agence nationale des fréquences) : agence qui a pour mission de gérer le spectre hertzien, de répartir les fréquences entre différents organismes et administrations affectataires (l'ARCEP, le CSA, le ministère de la Défense, etc.), de traiter les brouillages et de conduire les négociations internationales sur les fréquences.

Appel on net ou **off net** : appel respectivement entre deux clients d'un même réseau mobile ou entre deux clients de réseaux mobiles distincts.

ARN (NRA) : Autorité de régulation nationale (*national regulatory authority*).

ARPU (Average Revenue Per Unit/User) : revenu moyen par client.

ATM (Asynchronous Transfer Mode ou mode de transfert asynchrone) : technique de transfert asynchrone pour des communications à haut débit d'informations numérisées, organisées en paquets courts et de longueur fixe. L'ATM permet une transmission ultrarapide des informations et une utilisation optimale de la capacité des lignes, et se trouve particulièrement adapté aux réseaux multiservices à haut débit. Ce mode de transmission peut notamment être utilisé pour tirer le meilleur parti d'un cœur de réseau. L'équipement d'un cœur de réseau en ATM est ainsi attractif car il répond à l'augmentation du trafic par une optimisation des ressources allouées et offre une qualité de service garantie.

Backbone (cœur de réseau) : le cœur de réseau, également appelé réseau général, correspond à l'ensemble des supports de transmission et de commutation à partir du commutateur d'abonné.

Bande passante : désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément. En informatique, elle est souvent confondue avec la capacité de transport d'une ligne de communication, capacité ou débit, exprimé en bits par seconde.

Bitstream : se dit des offres de gros auxquelles peuvent recourir les opérateurs alternatifs pour proposer des offres de détail aux ménages et entreprises situés dans des zones où ils n'ont pas eux-mêmes installé d'équipement haut débit (sites trop petits ou trop éloignés de leurs réseaux de collecte). Sur le plan technique, France Télécom active la paire de cuivre du client final avec ses propres équipements d'accès haut débit, puis achemine les flux Internet jusqu'au point de connexion le plus proche entre son réseau de collecte et celui de l'opérateur alternatif.

Boucle locale : circuit physique qui relie le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné au répartiteur principal ou à toute autre installation équivalente du réseau téléphonique public.

Boucle locale radio (BLR) : boucle locale qui substitue aux fils de cuivre qui équipent aujourd'hui les réseaux une technologie radio offrant l'avantage d'une plus grande souplesse pour le déploiement des infrastructures.

Carte SIM (Subscriber Identity Module) : carte d'abonné qui s'insère dans un terminal mobile (norme GSM).

Catalogue d'interconnexion : offre technique et tarifaire d'interconnexion que les opérateurs désignés chaque année comme puissants par l'Autorité, en vertu de l'article L. 38 du CPCE, sont tenus de publier annuellement, afin que les autres opérateurs puissent établir leurs propres offres commerciales et tarifaires. Le catalogue prévoit également les conditions dans lesquelles s'effectue l'interconnexion physique avec les opérateurs.

CCR (Commission consultative des radiocommunications) et CCRSCE (Commission consultative des réseaux et services de communications électroniques) : commissions consultatives placées auprès du ministre chargé des télécommunications et du président de l'Autorité.

Circuit : association bidirectionnelle entre deux entités d'extrémité sur laquelle un service en mode connexion peut être offert.

CMR (Conférence mondiale des radiocommunications) : son but est d'assurer la coordination internationale en matière de radiocommunications. Cette coordination est indispensable car les fréquences passent les frontières et il est plus simple d'avoir les mêmes types de services dans les mêmes bandes. Organisée dans le cadre de l'UIT, cette conférence a lieu en principe tous les trois ou quatre ans. Les résultats, traduits dans le règlement des radiocommunications, ont valeur de traité international. Chaque CMR est précédée de l'Assemblée de radiocommunications et suivie d'une réunion de préparation (RPC) qui lance les travaux nécessaires pour préparer la prochaine conférence.

Cœur de réseau (backbone) : le cœur de réseau, également appelé réseau général, correspond à l'ensemble des supports de transmission et de commutation à partir du commutateur d'abonné.

Colocalisation : dans le cadre du catalogue d'interconnexion de France Télécom, l'interconnexion physique peut être réalisée par trois techniques distinctes :

- la colocalisation : l'opérateur installe ses équipements dans les locaux de France Télécom ;
- la liaison de raccordement : France Télécom installe ses équipements dans les locaux de l'opérateur ;
- l'interconnexion en ligne (*in span*), intermédiaire entre ces deux modes de raccordement : le point de connexion se situe sur le domaine public, par exemple.

Dans le cadre du dégroupage de la boucle locale, la colocalisation correspond à la fourniture d'un espace et des ressources techniques nécessaires à l'hébergement et à la connexion des équipements techniques des opérateurs alternatifs.

Commutateur : équipement permettant d'aiguiller les appels vers leur destinataire grâce à l'établissement d'une liaison temporaire entre deux circuits d'un réseau de télécommunications ou à l'acheminement d'informations organisées en paquets. Sur le réseau de France Télécom, les commutateurs sont organisés de façon hiérarchique. Plus un commutateur est élevé dans la hiérarchie, plus il dessert un nombre important d'abonnés.

Commutation : sur un réseau de télécommunications, la fonction de commutation assure l'aiguillage du trafic en établissant des connexions temporaires entre deux ou plusieurs points du réseau. Cette opération s'effectue dans des équipements placés à différents endroits du réseau et appelés commutateurs. Ainsi, dans sa structure de base, un réseau de télécommunications est-il composé de supports de transmission connectés entre eux par des commutateurs. Les modes "paquet" ou "circuit" sont deux techniques de commutation utilisées par les réseaux de télécommunications. La première est par exemple utilisée par les réseaux Internet (IP), la seconde par les réseaux téléphoniques classiques (RTC).

Convergence : la convergence fixe/mobile qui consiste en un rapprochement des technologies utilisées et des services proposés en téléphonie fixe et en téléphonie mobile. Les perspectives ouvertes par cette convergence pourraient conduire les opérateurs à proposer à l'ensemble des utilisateurs les mêmes services quels que soient la technologie et les réseaux utilisés.

Courrier égrené : courrier émis par des particuliers, des professionnels mais aussi des grands émetteurs, ne faisant l'objet d'aucune préparation spécifique. Il est déposé dans les boîtes de collecte sur la voie publique ou à proximité des centres de tri ou bien dans des points de contact de La Poste.

Courrier "industriel" (ou d'envois en nombre) : courrier produit de façon informatique en grandes quantités – au moins 400 plis par envoi – tel que les factures, les relevés bancaires, la publicité adressée, les périodiques.

CPCE : code des postes et des communications électroniques.

CRIP (Comité des réseaux d'initiative publique) : comité placé auprès du collège de l'ARCEP réunissant élus locaux et opérateurs, chargé de définir les conditions de succès des projets des collectivités territoriales dans la perspective d'aménagement numérique des territoires.

Débit : quantité de données transitant sur un réseau pendant une durée déterminée.

Dégroupage de la boucle locale : le dégroupage de la boucle locale ou l'accès dégroupé au réseau local consiste à permettre aux nouveaux opérateurs d'utiliser le réseau local de l'opérateur historique, constitué de paires de fils de cuivre, pour desservir directement leurs abonnés. L'usage du réseau local de l'opérateur historique est naturellement rémunéré par l'opérateur nouvel entrant.

Dégroupage "total" ou accès totalement dégroupé à la boucle locale : il consiste en la mise à disposition de l'intégralité des bandes de fréquence de la paire de cuivre. L'utilisateur final n'est alors plus relié au réseau de France Télécom, mais à celui de l'opérateur nouvel entrant.

Dégroupage "partiel" ou accès partiellement dégroupé à la boucle locale : il consiste en la mise à disposition de l'opérateur tiers de la bande de fréquence "haute" de la paire de cuivre, sur laquelle il peut alors construire, par exemple, un service ADSL. La bande de fréquence basse (celle utilisée traditionnellement pour le téléphone) reste gérée par France Télécom, qui continue de fournir le service téléphonique à son abonné, sans qu'aucun changement dû au dégroupage n'intervienne sur ce service.

DSLAM (*Digital Subscriber Line Multiplexer*) : situé sur le réseau de l'opérateur local, au niveau du répartiteur, il fait partie des équipements utilisés pour transformer une ligne téléphonique classique en ligne ADSL permettant la transmission de données, et en particulier l'accès à Internet, à haut débit. La fonction du DSLAM est de regrouper plusieurs lignes ADSL sur un seul support, qui achemine les données en provenance et à destination de ces lignes.

DVB-H (*Digital Video Broadcasting Handheld*) : norme de radiodiffusion hertzienne numérique destinée à permettre la réception de contenus audiovisuels sur un terminal mobile (TV sur mobile).

EDGE (*Enhanced Data Rates for Global Evolution*) : EDGE est un standard de mobiles 3ème génération permettant des transferts de données à des débits de 384 kbits/s. Il s'agit d'une évolution du standard GSM et du standard américain TDMA.

Envoi de correspondance : courrier adressé des ménages et des entreprises, domestique ou provenant de l'étranger.

Envoi recommandé : service consistant à garantir forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve du dépôt de l'envoi postal et/ou de sa remise au destinataire.

Envoi à valeur déclarée : service consistant à assurer l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol ou détérioration.

Équipements terminaux : matériel qui permet à l'utilisateur de transmettre, de traiter ou de recevoir des informations (téléphone, fax, modem, etc.).

E-SDSL (*Extended Symmetrical Digital Subscriber Line*) : technique permettant des débits symétriques mais avec une portée inférieure à celle de l'ADSL classique.

Facturation pour le compte de tiers : service qui permet aux opérateurs entrants de confier à l'opérateur historique la facturation des services qu'ils offrent à leurs clients via l'interconnexion. Dans le cas des services spéciaux, ce service, qui ne peut concerner que les services payants et non les services gratuits pour l'appelant, apparaît comme indispensable à l'exercice d'une concurrence effective, en raison du développement de ce marché.

FAI : fournisseur d'accès à Internet (en anglais ISP : *Internet Service Provider*).

FFT : Fédération française des télécommunications.

FTTB (*Fiber to the Building*) : réseau de fibre optique déployé jusqu'au pied d'immeuble.

FTTH (*Fiber to the Home*) : réseau de fibre optique déployé jusqu'à l'abonné.

GPRS (*General Packet Radio Services*) : système de commutation de données par paquets permettant d'améliorer les débits fournis par les réseaux GSM. (Voir commutation)

GSM (Global System for Mobile Communications) : norme de transmission radionumérique utilisée pour la téléphonie mobile (2G).

HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) : technologie 3G permettant d'atteindre des débits de téléchargement allant jusqu'à 14,4 Mb/s en théorie et 3,6 voire 7,2 Mb/s (*release 6*) en pratique (N.B : certains l'appellent plus familièrement la 3,5G ou encore la 3G+ dans sa dénomination commerciale).

HSUPA (High Speed Uplink Packet Access) : technologie 3G dérivée du HSDPA. Elle permet d'augmenter les débits pour l'envoi de données (et non pas uniquement pour le téléchargement comme c'est le cas avec le HSDPA).

IMT 2000 (International Mobile Telecommunications 2000) : l'UIT a été amenée à choisir 5 interfaces radioterrestres pour les systèmes mobiles de troisième génération qui se trouvent de ce fait labellisées IMT 2000. L'UMTS appartient à ces nouvelles normes.

Interconnexion : mécanisme de connexion entre les différents réseaux de télécommunications, dont l'objectif est de permettre à chaque abonné d'un opérateur de joindre tous les abonnés de tous les opérateurs.

Interconnexion forfaitaire : désigne une offre d'interconnexion entre les réseaux des opérateurs tiers et le réseau de France Télécom, selon laquelle les charges payées par les opérateurs tiers pour la collecte de trafic sur la boucle locale sont fixes par circuit et ne sont plus facturées à la minute.

Internet : ensemble de réseaux de tailles variées interconnectés entre eux grâce à un protocole, l'IP (*Internet Protocol*), et permettant l'offre et l'utilisation de très nombreux services.

Internet commuté : désigne l'accès à Internet à partir du réseau téléphonique commuté, réseau public de France Télécom qui achemine les appels téléphoniques classiques.

IP (Internet Protocol) : protocole de télécommunications utilisé sur les réseaux qui servent de support à Internet et permettant de découper l'information à transmettre en paquets, d'adresser les différents paquets, de les transporter indépendamment les uns des autres et de recomposer le message initial à l'arrivée. Ce protocole utilise une technique dite de commutation de paquets. Sur Internet, il est associé à un protocole de contrôle de la transmission des données appelé TCP (*Transmission Control Protocol*) ; on parle ainsi du protocole TCP/IP.

Interopérabilité : l'interopérabilité des services correspond à la possibilité des différents services de fonctionner indifféremment sur des réseaux différents. Dans le cadre de l'interconnexion, les fonctionnalités techniques disponibles à l'interface d'interconnexion déterminent ainsi en partie l'interopérabilité des services entre les différents opérateurs.

LTE (Long Term Evolution) : nom d'un projet au sein du 3GPP qui vise à produire les spécifications techniques de la future norme de réseau mobile de quatrième génération (4G).

Message court ou SMS (Short Message Service) : ces messages, qui sont transmis via les canaux de signalisation du réseau mobile GSM, ont une longueur maximale de 160 caractères. Leur transmission sur le réseau GSM est normalisée. Un serveur de messages courts intégré au réseau mobile assure l'interface entre environnement mobile et fixe.

Mutualisation : le point de mutualisation, ou point de flexibilité est, sur un réseau FTTH mutualisable, l'endroit où s'effectue la connexion entre les fibres optiques des différents abonnés et celles des différents opérateurs. Cette connexion peut être une soudure ou un brassage. Le point de mutualisation peut être situé plus ou moins loin des logements qu'il dessert. Il peut s'agir d'un boîtier situé en pied d'immeuble, d'une armoire de rue ou même du NRO de raccordement lui-même. L'emplacement du point de mutualisation est fonction de données techniques (capacité de passages de fibres) ou commerciales (densité). Les expérimentations actuellement en cours distinguent deux types de mutualisation :

- Monofibre : dans ce modèle, l'opérateur d'immeuble amène une fibre du logement au point de mutualisation. Le raccordement au réseau de l'opérateur commercial se fait par l'intermédiaire d'une jarretière. Ce modèle permet d'optimiser la capacité fibre en horizontal mais il nécessite le déplacement d'un technicien au point de mutualisation à chaque raccordement.

- Multifibre : dans ce modèle, l'opérateur d'immeuble amène plusieurs fibres du logement au point de mutualisation. Il faut noter qu'une prise à plusieurs ports est alors posée dans le logement (un port par opérateur). Le raccordement au réseau des opérateurs commerciaux se fait par soudure ou jarretière. Chaque opérateur possède donc une fibre et un port dédié dans chaque logement. L'intérêt est qu'une fois la prise posée dans un logement, il n'est plus nécessaire d'envoyer de technicien sur site et le risque d'erreur de jarretière devient nul. Par contre, ce modèle est consommateur en fibre, autant dans la partie verticale que dans la partie horizontale (pour les opérateurs qui choisiraient de souder) puisqu'un immeuble peut alors théoriquement se voir adducté à 400 % de capacité.

MVNO (Mobile Virtual Network Operator) : opérateur mobile virtuel. A la différence des opérateurs mobiles de réseau (en métropole : Orange France, SFR, Bouygues Télécom), les MVNO ne disposent pas de ressources en fréquences. Pour fournir le service mobile au client final, ils utilisent le réseau radio d'un opérateur mobile de réseau.

NRA (nœud de raccordement d'abonnés) : terme employé pour désigner le répartiteur de France Télécom. (Voir répartiteur).

NRO (nœud de raccordement optique) : lieu où convergent les lignes des abonnés d'un même quartier ou d'une même ville dans un réseau de desserte optique (FTTH). On peut le comparer au NRA de la boucle locale cuivre.

OBL (opérateur de boucle locale) : entreprise de télécommunications qui exploite la ligne de l'abonné.

Opérateur de communications électroniques : le code des postes et des communications électroniques (CPCE) définit un opérateur comme *"toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques"*.

Opérateur puissant : est déclaré comme puissant tout opérateur disposant d'une puissance significative sur le marché si, individuellement ou conjointement avec d'autres, il se trouve dans une position équivalant à une position dominante, c'est-à-dire qu'il est en mesure de se comporter, dans une mesure appréciable, de manière indépendante de ses concurrents, de ses clients et, en fin de compte, des consommateurs.

PMR (*Professional Mobile Radio*) : réseaux radio mobiles professionnels (également appelés RRI) parmi lesquels on distingue notamment :

- 3RP : réseaux radioélectriques à ressources partagées ;
- 3RPC : réseaux commerciaux mettant en œuvre la technologie 3RP ;
- RPN (radiocommunications mobiles professionnelles numériques) : réseaux fonctionnant en technologie numérique à la norme Tetra ou Tetrapol ;
- 2RC : réseaux à usage partagé à relais commun ;
- 3R2P : réseaux exploités pour les besoins propres de l'utilisateur mettant en œuvre la technologie 3RP ;
- RPX : réseaux locaux à usage partagé (nouvelle catégorie de réseaux) ;
- RPS : radiocommunications professionnelles simplifiées.

Point à point : type d'architecture de réseau de fibre optique. Il permet à plusieurs opérateurs d'installer leurs propres équipements, éventuellement différents, chez les clients (fibre dédiée à l'utilisateur).

PON (*Passive Optical Network*) : type d'architecture de réseau de fibre optique. Il s'agit d'une architecture en arbre dont tous les équipements actifs sont gérés par le même opérateur. Cette technologie n'est pas "dégrouvable", contrairement à la technologie point à point.

READSL2 (*Reach Extended Digital Subscriber Line*) : technique permettant d'augmenter la portée du signal ADSL, en injectant davantage de puissance dans certaines bandes de fréquences. Il sert principalement à fournir un service minimum à des abonnés qui se trouvent juste en limite extérieure de la zone de couverture normale de l'ADSL.

Régulation asymétrique : forme de régulation qui impose des obligations aux seuls opérateurs puissants sur un marché donné (par exemple, France Télécom sur le marché de la téléphonie fixe) afin de permettre le développement d'une concurrence pérenne.

Régulation symétrique : forme de régulation qui impose des obligations s'appliquant à l'ensemble des opérateurs sur un marché donné, afin de garantir au consommateur par exemple l'interopérabilité des réseaux, un niveau minimal de qualité de service, une information adéquate et des procédures de changement d'opérateurs fluides lui permettant de faire jouer au mieux la concurrence.

Répartiteur : dispositif permettant de répartir les fils de cuivre composant les lignes d'abonnés entre les câbles reliés au commutateur d'abonnés et dont la fonction est de regrouper plusieurs lignes sur un même câble (également appelé NRA).

Réseau : ensemble de ressources de télécommunications. Par exemple, ensemble de commutateurs et de liens de transmission filaire (fil ou câble métallique, fibre optique) et hertzien, terrestre ou satellitaire (onde électromagnétique).

Réseau câblé : ce terme désigne les réseaux de télédistribution audiovisuelle qui offrent aujourd'hui des services de communications électroniques.

Réseau d'accès : réseau sur lequel les utilisateurs connectent directement leurs équipements terminaux afin d'accéder aux services. (Voir cœur de réseau).

Réseau filaire : réseau utilisant comme support des câbles métalliques en cuivre ou des fibres optiques.

RIO (relevé d'identité opérateur) : identifiant unique, attribué à une ligne mobile et au contrat client qui lui est associé (à l'image du RIB bancaire), qui permet une meilleure identification de la demande de portabilité.

RFID (Radio Frequency Identification) : technologie d'identification par radio-fréquences se présentant sous la forme de puces ou "étiquettes électroniques" contenant des informations liées au produit dans lequel elles sont insérées, et de lecteurs qui permettent d'interroger ces étiquettes à distance (avec une portée de l'ordre de quelques mètres).

RLAN (Radio Local Area Network) : réseaux locaux radioélectriques (RLR).

Sélection du transporteur : possibilité offerte au consommateur de choisir entre plusieurs opérateurs de transport. La sélection du transporteur concerne tous les appels (locaux, longue distance et internationaux). Elle peut se faire soit appel par appel, soit par abonnement.

Signalisation : sur un réseau de télécommunications, la fonction de signalisation assure l'échange des informations internes au réseau nécessaires à l'acheminement des communications. A titre de comparaison, sur un réseau routier, les panneaux de signalisation permettent la circulation des véhicules ; sur un réseau de télécommunications, les informations de signalisation permettent la circulation des communications sur le réseau. Il peut s'agir, par exemple, des informations nécessaires à la reconnaissance de l'appelant pour établir la facturation des appels ou la présentation du numéro. Cette fonction peut être assurée directement par le réseau qui transporte les communications des abonnés. Elle est alors généralement intégrée aux commutateurs. Elle peut également être assurée par un réseau distinct, appelé réseau sémaphore.

SIM (Subscriber Identify Module) : carte à puce insérée dans le terminal mobile contenant les données de l'abonné et permettant son authentification sur le réseau.

SMS (Short Message Service) : ces messages, qui sont transmis via les canaux de signalisation du réseau mobile GSM, ont une longueur maximale de 160 caractères. La transmission de ces messages est normalisée. Un serveur de messages courts intégré au réseau mobile assure l'interface entre environnement mobile et fixe.

Soumission comparative : méthode de sélection des opérateurs utilisée lors de l'attribution des ressources rares. Elle se distingue de la mise aux enchères, car elle permet de sélectionner les candidats sur un ensemble de critères et non sur le seul critère financier.

Terminaison d'appel : prestation d'interconnexion offerte par tout opérateur aux autres opérateurs, fixes ou mobiles. Tout appel à destination de clients de l'opérateur mobile doit nécessairement passer par ce goulot d'étranglement, que l'origine soit un réseau fixe ou mobile.

TNT : télévision numérique terrestre.

Transmission : sur un réseau de communications électroniques, la fonction de transmission assure le transport des informations sur le réseau d'un point à un autre de ce réseau. Les supports de cette transmission peuvent être des câbles en cuivre ou en fibre optique, mais également des faisceaux hertziens. (Voir commutation).

Très haut débit (THD) : terme faisant référence à des capacités d'accès à Internet supérieures à celle de l'accès par l'ADSL dans le domaine du fixe et à celles de l'accès par l'UMTS dans le domaine du mobile. Dans le fixe, le THD est porté par la fibre et dans le mobile par les technologies regroupées sous le terme de 3,5G (HSDPA) ou 4G (LTE).

Triple play : fourniture de trois services (accès à Internet haut débit, téléphonie illimitée et télévision) via un réseau de communications électroniques.

UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System*) : norme pour les systèmes de télécommunications mobiles de troisième génération (3G). L'UMTS appartient aux normes IMT-2000.

URA (unité de raccordement d'abonné) : sur le réseau de France Télécom, partie d'un commutateur téléphonique sur laquelle sont raccordées les lignes d'abonnés et qui procède à la numérisation des informations.

VDSL (*Very High Speed Digital Subscriber Line*) : technologies xDSL permettant d'améliorer les performances des réseaux d'accès sur la boucle locale de cuivre pour offrir des débits plus rapides que l'ADSL classique.

VGAST (vente en gros de l'abonnement téléphonique) : offre de gros de France Télécom qui englobe l'abonnement *stricto sensu*, incluant l'accès au réseau, mais aussi les services traditionnellement associés à l'abonnement téléphonique (présentation du numéro, signal d'appel, etc.) ainsi que l'ensemble des communications interpersonnelles et à destination des numéros spéciaux et de l'Internet bas débit. Elle est compatible avec une utilisation simultanée de la bande haute de fréquences, notamment dans le cas d'offres de gros d'accès large bande livrées au niveau régional ou national ou de dégroupage partiel, et ce quel que soit l'opérateur exploitant cette bande haute.

UWB (*Ultra Wide Band*) : technique de modulation radio permettant de transmettre un signal à très haut débit sur une large bande de fréquences, mais à faible puissance pour ne pas interférer avec d'autres signaux.

WAP (*Wireless Application Protocol*) : standard adaptant l'Internet aux contraintes des téléphonies mobiles, notamment par l'utilisation d'un format de contenu approprié. Ce protocole de communication s'inscrit dans le cadre d'un processus de migration progressive des réseaux mobiles GSM vers l'Internet.

WAPECS (*Wireless Access Policy for Electronic Communications Services*) : initiative lancée par les pays de l'Union européenne visant à faciliter un accès rapide au spectre pour les nouvelles technologies, en vue de promouvoir la compétitivité et l'innovation (en éliminant tout obstacle pouvant nuire à la dynamique du marché), et à assurer des modalités d'autorisations cohérentes, tout en consacrant les principes de neutralité technologique à l'égard des services.

Wifi (*Wireless Fidelity*) : nom commercial générique pour la technologie IEEE 802.11x de réseau local ethernet sans fil (WLAN), basé sur la fréquence 2,4-2,5 GHz ou 5 GHz.

Wimax (*Worldwide Interoperability for Microwave Access*) : label de certification d'interopérabilité entre équipements de différents fournisseurs soutenant le standard IEEE. 802.16.

Zone locale de tri : l'opérateur de boucle locale n'achemine vers le transporteur choisi par l'appelant que les appels destinés à des appelés extérieurs à la zone locale de tri ; il conserve et achemine lui-même les appels internes à la zone locale de tri, quelle que soit la séquence de numérotation composée par l'appelant. En France, la zone locale de tri correspond le plus souvent au département.

Réalisation graphique : Studio Guy Bariol - guy.bariol@aliceadsl.fr

Achévé d'imprimer en juin 2009
sur les presses de l'imprimerie Bialec à Nancy

Dépôt légal : juin 2009
ISSN 1956-9572