

Rapport public d'activité

2005

L'article L. 135 du code des postes et des communications électroniques, dans sa rédaction modifiée par la loi n° 2005-516 relative à la régulation des activités postales du 20 mai 2005, dispose :

"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. Elle y dresse une analyse des principales décisions prises par les autorités de régulation des communications électroniques et des postes dans les Etats membres de la Communauté européenne au cours de l'année écoulée, en vue de permettre l'établissement d'une comparaison des différents types de contrôles exercés et de leurs effets sur les marchés. 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. L'Autorité peut suggérer dans ce rapport toute modification législative ou réglementaire que lui paraissent appeler les évolutions du secteur des communications électroniques et de celui des postes et le développement de la concurrence.

L'Autorité rend compte de ses activités, et notamment des progrès réalisés eu égard aux objectifs mentionnés à l'article L. 32-1, devant les commissions permanentes du Parlement compétentes, à leur demande. Ces dernières peuvent consulter l'Autorité sur toute question relevant de sa compétence.

L'Autorité peut procéder aux expertises, mener les études, recueillir les données et mener toutes actions d'information sur le secteur des communications électroniques et sur celui des postes. A cette fin, le prestataire du service universel postal, les titulaires de l'autorisation prévue à l'article L. 3, les opérateurs ayant effectué la déclaration prévue à l'article L. 33-1 sont tenus de lui fournir les informations statistiques concernant l'utilisation, la zone de couverture et les modalités d'accès à leur service. Les ministres compétents sont tenus informés des résultats de ces travaux. "

ÉDITORIAL

Une année charnière

L'année 2005 a constitué une année charnière à plus d'un titre pour le secteur et l'Autorité.

Les compétences de l'Autorité ont été étendues à la régulation du secteur postal par la loi du 20 mai 2005. Dans ce domaine comme dans les télécommunications, l'ART, devenue ARCEP, entend favoriser au maximum le développement économique du secteur, l'innovation et l'investissement, non seulement en matière de services postaux mais également sur toute la chaîne de valeur, de la conception à la distribution des envois postaux.

L'objectif est de concilier l'existence et la viabilité du service universel postal avec l'introduction de la concurrence sur le marché des envois de correspondance avec des prestataires assurant un service de qualité.

L'ARCEP assume ces nouvelles responsabilités dans un esprit de concertation et en toute transparence. Un dialogue constructif est entretenu avec les entreprises du secteur, aussi bien avec l'opérateur historique (groupe La Poste) qu'avec celles qui devront être titulaires d'une autorisation.

Dans le domaine des communications électroniques, l'année 2005 s'est terminée sur des perspectives encourageantes. L'investissement a progressé de 15%, en forte augmentation par rapport aux années précédentes. Cette embellie a concerné aussi bien les opérateurs fixes que mobiles.

Dans leur ensemble, les grandes tendances observées ces dernières années ont été confirmées. La valeur des services aux clients finals a dépassé les 40 milliards d'euros, soit une croissance annuelle de 2,4 %. Sur le marché mûre de la téléphonie fixe, dont les revenus ont continué de baisser, on a assisté à une modification des offres avec de plus en plus de formules proposant des consommations illimitées. Le haut débit a constitué pour de nombreux acteurs du fixe un relais de croissance significatif. Ce marché a continué à se développer à un rythme soutenu, avec un essor important d'offres innovantes intégrant télévision et voix sur large bande. Dans les mobiles, la croissance s'est poursuivie, à un rythme modéré, et les premiers opérateurs virtuels sont arrivés sur le marché fin 2005.

L'année 2005 a surtout marqué une nouvelle étape dans la régulation de l'intensité concurrentielle des marchés au bénéfice des consommateurs. L'Autorité a mené à leur terme pratiquement toutes les analyses des marchés pertinents identifiés par la Commission européenne. Tirant parti des possibilités offertes par le nouveau cadre réglementaire, l'ARCEP a mis en place une régulation flexible, mieux adaptée aux marchés de gros et assouplie sur les marchés de détail. Des avancées notables ont ainsi été enregistrées.

On peut notamment citer la création de la vente en gros de l'abonnement au service téléphonique (VGAST) qui va permettre le développement de nouvelles offres, plus simples pour le consommateur, intégrant abonnement et communications ou l'enrichissement des offres de gros sur le marché du "bitstream" pour améliorer la couverture du haut débit. Il en va de même de la création d'une offre de gros permettant aux opérateurs entrants de proposer aux entreprises une offre de services de capacité à très haut débit, alternative à celle de France Télécom.

D'importants travaux ont été entrepris en 2005. La mise à jour du plan de numérotation a constitué un chantier majeur pour l'Autorité. L'ARCEP a revu les règles de gestion du plan de numérotation de 1998 pour les mettre en conformité avec le nouveau cadre réglementaire et répondre au développement des offres de téléphonie alternatives, notamment celles s'appuyant sur la voix sur IP. Une nouvelle catégorie de numéros, commençant par 09, a été ouverte, dédiée aux communications interpersonnelles. L'attribution de numéro commençant par 118 aux fournisseurs de services de renseignements va renforcer le choix des consommateurs.

Certains chantiers lancés en 2005 devraient aboutir dans les mois à venir, comme la mise en place de l'annuaire universel, ou encore la refondation de la portabilité des numéros mobiles qui devra être réalisée en dix jours à partir de début 2007. Enfin, l'attribution de fréquences BLR permettra à des opérateurs et des collectivités territoriales de densifier leur réseau et de résorber les zones non desservies en haut débit par l'ADSL.

L'Autorité a répondu aux attentes des élus en créant, début 2005, le Comité des réseaux d'initiative publique (CRIP), associant élus, opérateurs et l'ARCEP. Les collectivités territoriales, qui pourront s'appuyer sur les travaux du CRIP vont ainsi être en mesure de renforcer la couverture haut débit de leur territoire et notamment de leurs zones d'activité. La publication de document de référence (conventions types, préconisations techniques) leur facilitera la mise en œuvre de projets.

Ces fondations solides vont permettre à la régulation de franchir une nouvelle étape en s'adaptant aux frontières mouvantes nées de la convergence entre communications fixes et mobiles, entre transmission de la voix et de données et en poursuivant l'allègement de la régulation sectorielle, notamment sur les marchés de détail, au profit du droit commun de la concurrence.



Paul Champsaur
Président

SOMMAIRE

Présentation de l'ARCEP

CHAPITRE I

Le fonctionnement de l'ARCEP	31
A. Le collège	32
B. L'organigramme	34

CHAPITRE II

Les missions du régulateur	35
A. Communications électroniques	37
B. Secteur postal	37

CHAPITRE III

Les moyens de l'ARCEP	39
A. les moyens budgétaires	41
B. Les ressources humaines	41
C. Les études	42

CHAPITRE IV

Les indicateurs opérationnels	45
A. Les indicateurs de l'activité de l'ARCEP	47
1. Les avis et décisions	47
1.1. les avis	47
1.2. les décisions	47
1.3. Les avis sur les décisions tarifaires de FT	48
2. Nombre d'opérateurs autorisés	49
3. Nombre de contentieux	49

B. les indicateurs de marché en 2005	50
1. La téléphonie fixe	50
2. La téléphonie mobile	50
3. Internet haut débit	51

CHAPITRE V

La communication de l'Autorité	53
A. Le site Internet de l'Autorité	55
1. Les 10 thèmes les plus consultés entre décembre 2005 et février 2006	55
2. Nombre d'abonnés dans les listes de diffusion	55
3. Nombre de sites pointant vers le site de l'Autorité	55
B. La Lettre de l'Autorité	55

SOMMAIRE

Le cadre juridique et réglementaire

CHAPITRE I

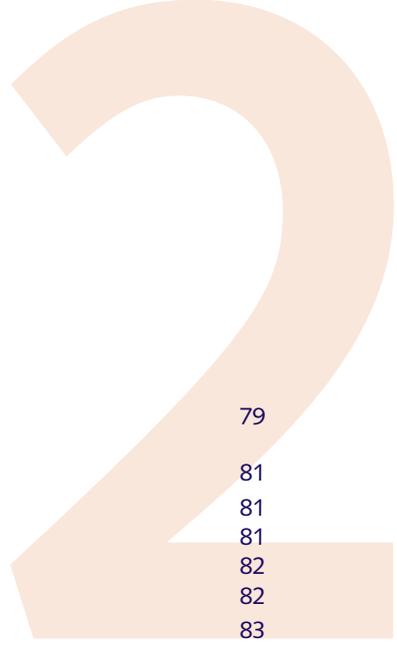
Le secteur postal	61
A. La loi de régulation postale	63
1. La modification en profondeur l'organisation du secteur	63
2. Les missions et attributions de l'ARCEP	64
B. Les décrets d'application	64
C. Les limites du monopole postal en 2006	65
D. La révision des directives postales	66
1. Le calendrier	66
2. La libéralisation du marché postal en Europe	67
3. Les institutions et les travaux européens	67
E. L'Union postale universelle (UPU)	68

CHAPITRE II

Le secteur des communications électroniques	69
A. Le cadre législatif	72
B. Le décret du 26 juillet 2005	72
1. Les obligations des opérateurs	73
1.1. Obligations générales	73
1.2. Obligations spécifiques	73
2. Déclaration des réseaux et des services	75
3. Conditions d'exploitation des réseaux indépendants	75
C. Les autres dispositions règlementaires adoptées en 2005	76
1. Annuaire et services de renseignements	76
2. Fréquences	76
3. Service universel	76
4. Droits de passage	77
5. Dispositions diverses	77

CHAPITRE III

L'harmonisation européenne	79
A. Les travaux du COCOM	81
1. Numérotation	81
1.1. Le 116	81
1.2. La mise en œuvre du 112	82
1.3. Les numéros gratuits	82
2. Fréquences	83
2.1. Les bandes MSS 2GHz	83
2.2. De la radiodiffusion analogique à la radiodiffusion numérique	83
3. Recommandation sur la séparation comptable	84
B. Les travaux du GRI/GRE	84
1. Les travaux réalisés en 2005	85
1.1. Les documents du GRE	85
1.2. Les documents du GRI	88
2. Programme de travail pour 2006	89
C. La révision du cadre réglementaire	90
1. Méthodologie	90
1.1. Un exercice récurrent	90
1.2. Un exercice obligatoire	91
1.3. Les compétences respectives	92
2. La consultation des ARN	93
2.1. Une évolution et non pas une révolution	93
2.2. Les messages clés	95
3. L'ARCEP et la révision du cadre réglementaire	97



Le secteur postal



CHAPITRE I

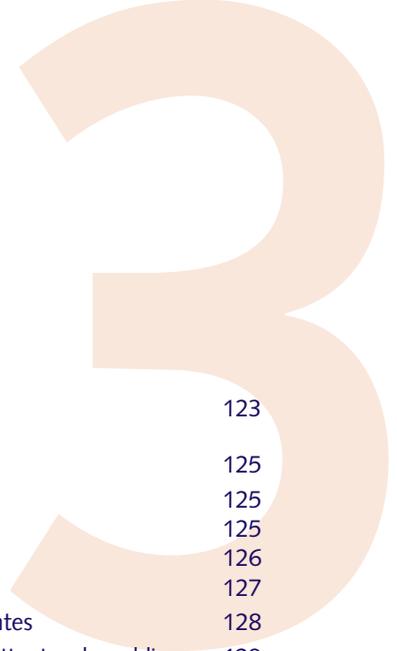
L'observatoire des marchés postaux	101
A. Segmentation et panorama des marchés	103
1. Le marché des envois postaux	103
2. Les autres marchés analysés dans l'observatoire	105
B. Les résultats de l'observatoire par marché	106
1. Les envois postaux distribués et les marchés correspondants	106
1.1 La distribution des envois de correspondance	109
1.2 La distribution de presse	109
1.3 Le marché du colis domestique	110
1.4 Le marché de l'express domestique	110
1.5 La distribution de la publicité non adressée	110
2. Les activités amont : le marché du routage	111
2.1 Le routage du marketing direct et du courrier de gestion	112
2.2 Le routage	113
3. Positionnement des acteurs selon la phase de traitement des envois	113

CHAPITRE II

Les autorisations	115
A. Le régime d'autorisations applicable aux activités nouvellement ouvertes à la concurrence	117
B. La typologie des opérateurs concernés	119
C. Les travaux de l'ARCEP avec le secteur	120

CHAPITRE III

Le service universel postal	123
A. L'étude des attentes des utilisateurs	125
1. Les pratiques postales	125
1.1. Les lettres	125
1.2. Les recommandés	126
1.3. Les colis	127
2. Points particulièrement significatifs dans les attentes	128
2.1. L'importance prédominante du délai dans les attentes du public	129
2.2. L'importance de la distribution en J+2 pour les colis	129
2.3. Heure limite d'envoi des lettres	129
2.4. L'attente de fiabilité est très importante pour le recommandé	130
2.5. Taux d'incidents perçus	130
2.6. Des critères de commodité surtout importants pour les colis et les recommandés	130
B. L'audit de la mesure de qualité de service de La Poste sur la lettre en J+1	131
1. La mesure de la qualité de service.	131
2. L'audit de la mesure	132



Le marché

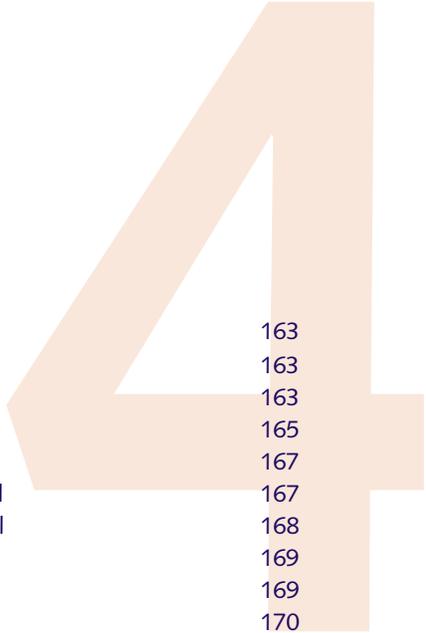


CHAPITRE I

Les chiffres du marché et la situation sur le marché	137
A. Le marché des clients finals	139
1. Le marché des communications électroniques	139
1.1. En valeur	139
1.2. En volume	141
1.3. Le parc de clients	143
2. Consommation moyenne des clients	143
B. L'investissement et l'emploi	146

CHAPITRE II

Les différents segments du marché	149
A. La téléphonie vocale fixe	151
1. L'accès	151
1.1. Les abonnements	151
1.2. La sélection du transporteur	152
1.3. Le dégroupage	153
1.4. La publiphonie et les cartes	154
2. Les communications en téléphonie fixe	155
2.1. Les communications en valeur et en volume	156
2.2. Total de la téléphonie fixe (valeur et volume)	157
3. La consommation moyenne par client	158
B. L'Internet	158
1. Le marché de l'Internet	158
1.1. Les abonnements	158
1.2. Les revenus	159
2. Le bas débit	160
3. Le haut débit	161
4. La facture moyenne mensuelle par abonnement Internet	162



C. Le mobile	163
1. Le marché du mobile	163
1.1. Les clients	163
1.2. Les revenus et les volumes	165
2. La voix sur mobile	167
2.1. Revenus de la voix par destination d'appel	167
2.2. Volumes de la voix par destination d'appel	168
3. Les données sur mobile	169
3.1. Les revenus	169
3.2. Volume total de SMS émis	170
4. La consommation moyenne par client	170
D. Les autres services	172
1. Les services avancés	172
2. Les services de renseignements, d'annuaires et revenus de la publicité	173
3. La vente et la location de terminaux et d'équipements	173
4. Hébergement et gestion des centres d'appels	174
E. Les liaisons louées	174
F. Le transport de données	174

CHAPITRE III

Consommation et usages en France 177

A. L'équipement des ménages	179
1. En téléphone fixe	179
2. En ordinateur	179
3. Internet	180
B. L'équipement des personnes	183
1. Téléphone fixe et téléphone mobile	183
2. Nouveaux usages	184

CHAPITRE IV

Comparaisons tarifaires avec les autres pays 187

A. Le prix d'un panier en téléphonie fixe	189
B. L'abonnement	191
1. L'abonnement résidentiel	191
2. L'abonnement professionnel	191
C. Le prix des communications en Europe	192
1. Appels locaux	192
2. Appels nationaux	194
3. Appels mobiles	194

SOMMAIRE

La régulation concurrentielle des marchés

CHAPITRE I

L'analyse des marchés en France et en Europe	199
A. La procédure d'analyse des marchés en France en 2005	201
1. Etat des lieux	201
2. Interaction des différents acteurs	202
B. L'analyse des marchés au sein de l'Union européenne en 2005	205
1. Une recrudescence des notifications	205
2. Phases II ouvertes par la Commission en 2005	206
2.1. Phase II et veto en 2005	206
2.2. Phase II et modification de projets de décision notifiés en 2005	207

CHAPITRE II

La téléphonie fixe	211
A. L'analyse des marchés de la téléphonie fixe	213
1. La conclusion de l'analyse en 2005	213
2. Les marchés pertinents de détail	214
2.1. Délimitation	214
2.2. L'influence significative	214
2.3. Les obligations imposées	215
3. Les marchés pertinents de gros	215
3.1. Délimitation	215
3.2. L'influence significative	216
3.3. Les obligations imposées	217
B. Les points marquants de l'analyse des marchés de la téléphonie fixe	218
1. La Voix sur large bande (VLB)	218
2. Les "grandes offres"	220
3. Les marchés de la terminaison d'appel géographique sur les réseaux alternatifs fixes	221

4. La vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST)	222
4.1. L'architecture technique et tarifaire retenue pour la VGAST	222
4.2. Qualité de service	223
4.3. Volumétrie	224
4.4. Articulation avec les autres offres de gros	224
4.5. Disponibilité de l'offre VGAST	224

CHAPITRE III

Le haut débit	225
A. Le marché du haut débit en 2005	227
1. Le marché de détail	227
1.1. Le marché de détail résidentiel	228
1.2. Le marché de détail professionnel	230
2. Les marché de gros	230
2.1. Le dégroupage	231
2.2. Les autres offres de gros	234
B. La régulation des marchés de gros du haut débit	235
1. Les principes généraux de la régulation du haut débit	235
2. Les analyses de marchés	236
2.1. Le dégroupage et les offres de gros d'accès large bande livrées au niveau régional	236
2.2. Les offres de gros d'accès large bande livrées au niveau national	237
C. Le dégroupage	238
1. Aspects opérationnels et techniques du dégroupage	238
1.1. Le groupe multilatéral " Processus de commandes "	238
1.2. Travaux du comité d'experts	239
1.3. Offre de raccordement des répartiteurs en infrastructure passive	240
1.4. Règlement de différend sur les NRA-HD	240
1.5. La publication d'indicateurs de qualité de service	241
1.6. Evolutions de l'offre de référence de France Télécom	241
2. Aspects tarifaires du dégroupage	241
2.1. Tarifs récurrents	241
2.2. Tarifs non récurrents	242
2.3. Révision des tarifs des prestations connexes	243
D. Les offres d'accès large bande livrées au niveau régional	244
1. La mise en place de la régulation sur ce marché	244
1.1. Définition des offres régionales	244
1.2. Offre de référence " Accès et collecte DSL "	244

2. L'action de l'Autorité sur ce marché	245
2.1. Avis Turbo DSL du 12 mai 2005	246
2.2. Réunions du groupe multilatéral " Bitstream "	246
2.3. Règlement de différend Colt/France Télécom	247
2.4. Modèle réglementaire de coût de l'accès dégroupé	247
2.5. Travaux sur un modèle de la collecte et groupe " Bureau "	248
2.6. Evolutions de l'offre de référence de France Télécom	248

CHAPITRE IV

Les mobiles	249
A. Le marché mobile en 2005	251
1. Les caractéristiques du marché mobile	251
2. Les nouveaux acteurs : les MVNO	251
3. La situation concurrentielle	252
3.1. Le suivi du marché	252
3.2. Premiers résultats	253
3.3. Etat des lieux sur les conditions de gros	254
3.4. Les autres indicateurs	254
3.5. Perspectives	255
B. L'interconnexion mobile en 2005	255
1. La terminaison d'appel vocal	255
1.1. Le cadre issu de l'analyse des marchés : rappel des obligations	255
1.2. Mise en œuvre : obligations comptables	257
1.3. Premier audit des comptes en 2005	257
1.4. Un nouveau cadre pour la comptabilisation des coûts	258
1.5. Calendrier	260
1.6. Mise en œuvre des obligations	261
2. La terminaison d'appel SMS	263
2.1. Le marché du SMS sur les réseaux mobiles	263
2.2. L'analyse de l'Autorité	265
2.3. Contexte européen	265
C. Le roaming international	269
1. Une initiative de la Commission relayée par les ARN	269
1.1. Aspects transparence	269
1.2. Aspects concurrentiels	270
2. Description et fonctionnement du marché de détail	270
3. Description et fonctionnement du marché de gros	271
3.1. Enjeux institutionnels et techniques	271
3.2. Enjeux économiques et stratégiques	272
3.3. Volumes de roaming in	272
4. L'initiative de l'ARCEP	273
4.1. Constat concurrentiel	273
4.2. Propositions	273

CHAPITRE V

Les autres marchés	275
A. Les services de capacité et liaisons louées	277
1. Définitions	277
2. Délimitation des marchés	277
3. L'influence significative	278
4. Obligations envisagées	278
4.1. Permettre la replicabilité des offres de détail	278
4.2. Promouvoir le déploiement de fibres optiques	279
B. Le marché de gros des services de diffusion audiovisuelle	279
1. Délimitation du marché	279
2. Obligations envisagées	280
3. L'avis du CSA	280
4. L'avis du Conseil de la concurrence	281
5. Notification à la Commission européennes et aux ARN	282
6. Le dispositif de régulation <i>ex ante</i> adopté par l'ARCEP	282

CHAPITRE VI

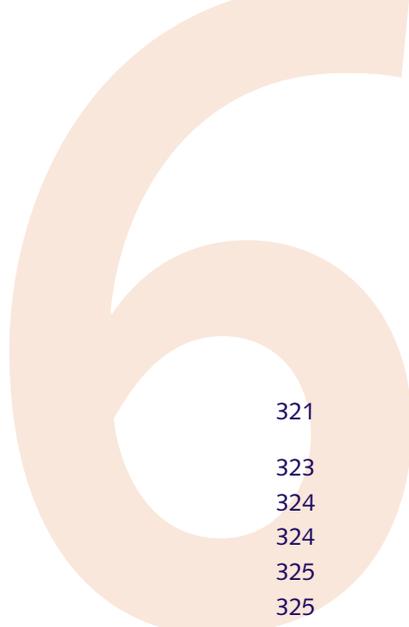
Éléments de doctrine	283
A. La valorisation de la paire de cuivre	285
1. La boucle locale cuivre	285
1.1. description	285
1.2. Les coûts de la boucle locale cuivre	286
2. La relation avec le tarif du dégroupage total	286
3. La méthode de valorisation utilisée jusqu'en 2005	287
3.1. Méthode des CMILT	287
3.2. Assiette géographique	287
4. Les enjeux de la méthode de valorisation	288
5. La consultation publique menée par l'Autorité	289
5.1. Le processus de consultation	289
5.2. Les méthodes étudiées	290
5.3. Analyse des méthodes présentées	293
5.4. Éléments de mise en œuvre	294
6. La décision de l'Autorité	295
B. Le contrôle tarifaire	295

La régulation des ressources rares

Les fréquences	299
A. Le cadre de la regulation	301
1. Gestion des fréquences aux niveaux mondial, européen et national	301
1.1. Les travaux d'harmonisation des fréquences	301
1.2. L'ingénierie du spectre	302
1.3. L'identification de bandes de fréquences pour de nouveaux usages	302
2. Réflexion prospective sur les méthodes de gestion du spectre	303
B. Marchés secondaires de fréquences	304
1. Les bandes de fréquences concernées	304
2. Les bandes de fréquences proposées	305
2.1. Bandes BLR	305
2.2. Bandes PMR	306
2.3. Bandes du Service Mobile par Satellite	306
2.4. Bandes du Service Fixe Terrestre et par Satellite	306
C. Le dividende numérique	307
D. La boucle locale radio/WiMax	309
1. Le marché de la BLR	310
1.1. Les opérateurs en place	310
1.2. L'expression de nouveaux besoins	311
1.3. Des fréquences disponibles dans la bande 3,4-3,6 GHz	311
1.4. Les principes retenus pour les autorisations	312
2. Un processus d'autorisation en trois étapes	313
2.1. Phase 1 : le recensement des intentions de candidature	313
2.2. Phase 1 : le constat de la rareté	314
2.3. Phase 1 : la sélection des candidats	314
E. Mobiles par satellite	317
F. PMR/PAMR	317
1. PAMR à haut débit 450-470 MHz	318
2. Le marché de la radio mobile professionnelle (PMR)	318
G. Assignations de fréquences	319

CHAPITRE II

La numérotation	321
A. Les missions de l'ARCEP	323
B. La mise à jour du plan de numérotation	324
1. Les nécessités d'une révision	324
2. La concertation avec les acteurs	325
3. Hiérarchisation des décisions de l'ARCEP	325
C. Changements et innovations dans les règles de gestion	326
1. Suppression de la procédure de réservation	326
2. Mise à disposition à un opérateur tiers	327
3. Renforcement du contrôle de l'utilisation	327
D. L'ouverture de la tranche 09	327
1. Répondre aux besoins nouveaux	327
2. Les modalités d'ouverture des 09	328
E. Les ressources attribuées au 31 décembre 2005	329
F. Les outils à la disposition du public	331



SOMMAIRE

Collectivités et aménagement du territoire

CHAPITRE I

L'action des collectivités territoriales	335
A. Les compétences des collectivités locales	337
B. La couverture des territoires	338
1. Le haut débit	338
2. Les mobiles	339

CHAPITRE II

Les travaux du Comité des Réseaux d'Initiative Publique (CRIP)	341
A. Les marchés de services haut débit	343
B. Les catalogues de service des délégations de service public	345
C. L'équipement des zones d'activité	346
1. La convention type de mise à disposition	346
2. La charte de préconisations techniques	347
D. Les zones blanches du haut débit	347
1. Définition des zones blanches	347
2. La localisation des zones blanches	348
3. Les montages juridiques pertinents	348
4. Les technologies mises en œuvre	349

SOMMAIRE

Les consommateurs

CHAPITRE I

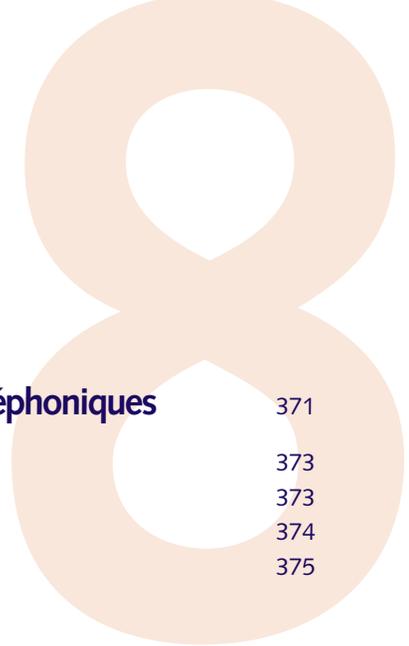
La prise en compte de l'intérêt des consommateurs	353
A. L'action de l'ARCEP au quotidien	355
B. L'assistance aux consommateurs	356

CHAPITRE II

Le rapport sur la médiation	257
------------------------------------	-----

CHAPITRE III

L'annuaire universel	361
A. Le contexte général	363
1. Le cadre législatif	363
2. L'action de l'ARCEP	363
B. Les droits des abonnés, les obligations des opérateurs et éditeurs	364
1. Les droits des abonnés	364
2. Les obligations des opérateurs et des éditeurs	364
2.1. Le choix de parution des abonnés	364
2.2. Les cessions de listes entre opérateurs et éditeurs	365
C. L'accès aux données de l'annuaire universel	365
D. La mise en place de l'annuaire universel	366
1. Les travaux sur les dispositions techniques	367
2. Le contenu des listes	367
3. Les opérateurs concernés	368
4. L'identification des éditeurs ayant droits	368
5. La tarification et la contractualisation	368
6. Les données d'annuaires universels	369
E. Un processus en marche	369



CHAPITRE IV

Les services de renseignements téléphoniques	371
A. Le contexte juridique	373
B. Les nouveaux numéros 118XYZ	373
C. L'ouverture des services	374
D. Premier bilan	375

CHAPITRE V

La portabilité des numéros	377
A. Evolutions législatives et réglementaires	379
B. La portabilité des numéros mobiles (PNM)	381
1. En métropole	381
1.1. Identifier les améliorations nécessaires	381
1.2. Impact des évolutions législatives et réglementaires	381
1.3. Le processus de la PNM pour le client	382
1.4. Les numéros mobiles portés en 2005	384
2. Dans les départements de la zone Antilles Guyane	385
3. Dans le département de la Réunion	386
C. La portabilité des numéros fixes	387
1. Les numéros concernés	387
2. Les numéros fixes portés en 2005	387
3. Perspectives et impact des évolutions législatives et réglementaires	388

Les autres compétences de l'Autorité

CHAPITRE I

Autorisations et contrôles	391
A. Le régime déclaratif	393
1. Les opérateurs soumis à déclaration	393
2. Les acteurs non soumis à déclaration	393
3. Les chiffres	394
B. Le contrôle des obligations	394
C. La qualité de service	396
1. Le GSM	396
1.1. Les mesures réalisées sur les axes de circulation	397
1.2. Les services de données	397
2. La téléphonie fixe	398
3. Les services de renseignements	398

CHAPITRE II

Le service universel	401
A. Le service universel téléphonique	403
1. Service universel et opérateur de service universel	403
1.1. Les composantes du service universel	403
1.2. Les obligations des opérateurs en charge du service universel	404
1.3. La désignation du ou des opérateur(s) prestataire(s) du service universel	405
2. Le financement du service universel	405
2.1. Les contributeurs au financement du service universel	405
2.2. Une contribution assise sur le chiffre d'affaires	405
2.3. Les services de communication électroniques concernés	406
2.4. Répartition des contributions par type d'opérateurs	408

B. Le rôle de l'ARCEP	408
1. L'évaluation du coût du service universel	408
1.1. La péréquation géographique	409
1.2. Les tarifs sociaux	409
1.3. Les services de renseignements et annuaires	409
1.4. Les cabines téléphoniques	409
1.5. Les avantages immatériels	410
2. Évaluation du coût net du service universel pour 2003 et 2004	410
3. Le coût net du service universel de 2002 à 2006	411
4. La notion de charge excessive	411
C. Les litiges en cours	412
D. Le contrôle a priori des tarifs du service universel en 2005	413
1. L'accès et les communications téléphoniques	413
1.1. L'augmentation des frais de mise en service	413
1.2. Le prix de l'abonnement	413
1.3. Le prix des communications téléphoniques	414
2. Les engagements de France Télécom	415
2.1. La vente en gros de l'accès au service téléphonique	415
2.2. Le dégroupage	415
3. La première décision d'opposition au titre du service universel	415

CHAPITRE III

L'international	417
A. L'Union Internationale des Télécommunications (UIT)	419
1. L'UIT-T	419
2. L'UIT-R	420
3. L'UIT-D	421
4. Le Sommet mondial de la société de l'information (SMSI)	421
B. La Conférence européenne des administrations des Postes et Télécommunications (CEPT)	422
C. L'ETSI	423
D. L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)	424
E. Coopération et voyages d'étude	425
1. Les échanges bilatéraux	425
2. La coopération francophone	425
2.1. Réunion annuelle du réseau Fratel à Paris	425
2.2. Séminaire d'échange d'informations à Nouakchott	426
2.3. Formation BADGE	426
3. Etudes	426
4. Les voyages d'étude	426

CHAPITRE IV

La prospective	427
A. L'unité prospective	429
B. Le développement des réseaux de nouvelle génération (NGN)	432
1. Les actions de l'unité "Prospective"	432
1.1. Les motivations des opérateurs	432
1.2. Le déploiement des NGN	433
1.3. Les éléments d'un NGN	434
2. Les enjeux pour la régulation	435
2.1. La qualité de service et l'interconnexion	435
2.2. Agir en amont sur l'interopérabilité	435
2.3. L'impact économique des NGN	436

Annexes

Glossaire	437
------------------	-----

Présentation de l'ARCEP

CHAPITRE I Le fonctionnement de l'ARCEP

CHAPITRE II Les missions du régulateur

CHAPITRE III Les moyens de l'ARCEP

CHAPITRE IV Les indicateurs opérationnels

CHAPITRE V La communication de l'Autorité

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Le fonctionnement de l'ARCEP

- A. Le collège
- B. L'organigramme

Les 7 membres de l'Autorité

Michel FENEYROL,
Ingénieur général des télécommunications,
nommé le 3 janvier 2001.



Jacques DOUFFIAGUES,
Ancien ministre,
nommé le 4 janvier 2001.



Gabrielle GAUTHEY,
Ingénieur général des télécommunications,
nommée le 31 décembre 2002.



Président

Paul CHAMPSAUR,
Inspecteur général de l'INSEE,
nommé le 3 janvier 2003.



Edouard BRIDOUX,
Professeur des universités,
nommé le 4 janvier 2005.



Joëlle TOLEDANO,
Professeur des universités,
nommée le 23 juin 2005.



Nicolas CURIEN,
Ingénieur des télécommunications,
professeur au CNAM,
nommé le 29 juin 2005.



A. Le collège

Depuis l'adoption de la loi de régulation postale le 20 mai 2005, le collège de l'ART, qui est devenue l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes), a été élargi, passant de cinq à sept membres. Les conditions garantissant l'indépendance de l'ARCEP ont été réaffirmées : les membres du collège ne sont pas révocables et leur mandat de six ans n'est pas renouvelable. Cette indépendance repose également sur le mode de désignation des membres du collège qui fait intervenir les plus hautes autorités du pays. Trois d'entre eux sont nommés par le président de la République. Les quatre autres sont respectivement désignés par le président de l'Assemblée nationale et le président du Sénat.

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

- en qualité de président : **Paul CHAMPSAUR** ;
- en qualité de membres : **Michel FENEYROL** et **Edouard BRIDOUX**.

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

- en qualité de membres : **Jacques DOUFFIAGUES** et **Nicolas CURIEN**.

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

- en qualité de membres : **Gabrielle GAUTHEY** et **Joëlle TOLEDANO**.

Organigramme

au 1^{er} juin 2006

Collège

Président

Paul
CHAMPSAUR

Membres

Jacques
DOUFFIAGUES

Michel
FENEYROL

Gabrielle
GAUTHEY

Édouard
BRIDOUX

Joëlle
TOLEDANO

Nicolas
CURIEN

Mission mise en œuvre du cadre communautaire

Aurélie
DOUTRIAUX

Directeur Général

Philippe
DISTLER

Directeur Général adjoint

François
LIONS

Mission communication

Jean-François
HERNANDEZ

Adjointe :
Ingrid VIOLET-
APPENZELLER

Économie et Prospective

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

Isabelle KABLA-LANGLAIS
Adjoint : François VARLOOT

Régulation des Marchés Fixe et Mobile

Régulation des marchés de gros et de détail des services fixes (commutés et liaisons louées) et mobiles.
Régulation tarifaire et portabilité.

Benoît LOUTREL

Collectivités et Régulation des Marchés Haut Débit

Régulation des marchés de gros et de détail des réseaux et services haut débit et de la radiodiffusion.
Suivi des relations avec les collectivités territoriales au titre de l'aménagement numérique du territoire.

Laurent LAGANIER
Adjoint : Jean-Claude BEAUCHEMIN

Opérateurs et Régulation des Ressources Rares

Point d'entrée pour les opérateurs (déclaration, cadre pour les nouvelles technologies).
Planification et régulation des ressources rares (numéros et fréquences).
Suivi des obligations associées aux autorisations (notamment qualité de service et couverture).

Jérôme ROUSSEAU
Adjoint : Olivier BLONDEAU

Régulation postale

Régulation des activités postales relatives au courrier : délivrance des autorisations aux opérateurs, contrôle du service universel, contrôle comptable et tarifaire de l'opérateur en charge du service universel

Guillaume LACROIX

International

Coordonne et met en œuvre l'action internationale de l'ARCEP.

Anne LENFANT
Adjoint : Joël VOISIN-RATELLE

Juridique

Chargé de tous les aspects juridiques de l'activité de l'ARCEP, veille à la sécurité juridique des décisions

Joëlle ADDA
Adjoint : Loïc TAILLANTER

Administration et Ressources Humaines

Gère les ressources et les moyens de l'ARCEP ainsi que la documentation, l'intranet et les relations avec les consommateurs.

Jean-Marc SALMON
Adjoint : Elisabeth CHEHU-BEIS

Analyses économiques et concurrentielles

Nicolas DEFFIEUX
Économie des réseaux et services
François VARLOOT

Prospective
Didier CHAUVEAU

Observatoire des marchés et études externes
Sylvie DUMARTIN

Marchés de détail réseaux fixes
Stéphane LHERMITTE

Marché de l'accès et de l'interconnexion
Art BIBAS

Marché réseau mobiles
Lucile BADAIRE-LOISEAU

FTTx et dégroupage
Sébastien SORIANO

Diffusion audiovisuelle et bitstream

Collectivités Territoriales
Jean-Claude BEAUCHEMIN

Opérateurs et
Planification des ressources
Anne HUGUET

Opérateurs Mobiles
Fabrice ALVES

Fréquences
Olivier BLONDEAU

Numérotation
Jacques LOUESDON

Autorisations et service universel
Catherine GALLET-RIBAK

Contrôle tarifaire et comptable
Rémy LEBRUN

Affaires européennes
Françoise LAFORGE

Relations internationales
Joël VOISIN-RATELLE

Coordination UIT et normalisation
Marie-Thérèse ALAJOUANINE

Système d'information et affaires générales
Pierre-Jean DARMANIN

Programmation, Budget et Contrôle de gestion
Bernard THOUVIGNON

Mission Documentation
Elisabeth CHEHU-BEIS

Consommateurs
Stéphane KUNA

Ressources humaines et relations sociales
Catherine AUTIER

Les missions du régulateur

- A. Communications électroniques
- B. Secteur postal

Le cadre réglementaire transposant les directives européennes concernant les communications électroniques, adopté en juillet 2004, a été complété le 20 mai 2005 avec la loi de régulation postale qui a étendu les responsabilités du régulateur renommé l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes) en lui donnant mission de veiller à l'ouverture et au bon fonctionnement du marché postal.

A. Communications électroniques

Dans le domaine des communications électroniques, l'ARCEP doit :

- permettre l'exercice d'une concurrence effective et loyale au bénéfice des utilisateurs. La concurrence n'est pas une fin en soi. Elle stimule l'innovation et l'investissement, développe le marché, favorise la diversification des offres par les prix et la qualité et bénéficie par là aux consommateurs.
- veiller à la fourniture et au financement du service universel dans le cadre du service public des télécommunications. Le service universel comprend quatre composantes : un service de qualité à un prix abordable, y compris des tarifs sociaux ; un service de renseignements et un annuaire universel ; l'accès à des cabines téléphoniques sur la voie publique ; des mesures particulières en faveur des handicapés et des catégories de personnes en raison notamment de leur niveau de revenu ;
- veiller au développement de l'emploi, de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur des télécommunications. Dans ses avis et décisions, l'ARCEP s'attache à favoriser l'emploi et l'innovation des entreprises du secteur en préservant un environnement favorable à leur compétitivité ;
- prendre en compte l'intérêt des territoires et des utilisateurs dans l'accès aux services et aux équipements. L'aménagement du territoire est une préoccupation constante de l'Autorité, tant en ce qui concerne l'extension du haut débit dans les zones peu denses que pour la couverture mobile du territoire.

B. Secteur postal

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 :

- 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 moyens de l'ARCEP

- A. Les moyens budgétaires
- B. Les ressources humaines
- B. Les études

A. Les moyens budgétaires

Pour 2005, la dotation budgétaire de l'ARCEP a été fixée à 18,71 millions d'€, dont 10,77 millions d'€ pour les dépenses de personnel et 7,94 millions d'€ pour les dépenses de fonctionnement courant (hors reports de crédits de fonctionnement).

La détermination des besoins budgétaires de l'exercice 2006 s'est effectuée pour la première fois dans le cadre de la LOLF (loi organique des Lois de Finances). L'ARCEP constitue l'action 08 "régulation des communications électroniques et des postes" du programme 199 "régulation et sécurisation des échanges de biens et services". Ce programme est l'une des composantes de la mission ministérielle du MINEFI "développement et régulation économiques".

Pour 2006 le montant total de la dotation s'élève à 21,47 millions d'€ en autorisations d'engagement et 21,07 millions de crédits de paiement dont, pour le fonctionnement, 8,05 millions d'€ en autorisations de programmes et 7,65 millions en crédits de paiement. L'effectif budgétaire mesuré selon les normes de la LOLF est de 170 équivalents effectifs temps plein.

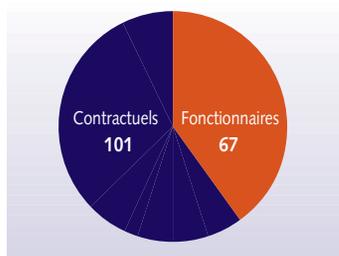
Par ailleurs, il ressort de la comptabilité analytique de l'Autorité que les coûts totaux ordonnancés en 2004 se sont élevés à 16,6 millions d'€, dont 5,9 millions au titre du suivi du régime d'autorisation générale et du régime d'autorisation individuelle. En regard, le montant facturé aux acteurs du secteur en 2004 au titre des taxes et de la redevance de gestion s'établit également à 5,9 millions d'€.

Pour 2005, les coûts totaux ordonnancés s'élèvent à 18,7 millions d'€, du fait notamment de la mise en place de la régulation postale, dont 6,2 millions d'€ au titre du suivi des régimes d'autorisation générale et individuelle. Ces coûts sont uniquement ceux de l'ARCEP, et ne tiennent pas compte des coûts encourus par d'autres entités administratives également en charge de ce dossier comme le ministère de l'Industrie ou l'Agence nationale des fréquences (ANFr). Le montant facturé aux acteurs en 2005 au titre des taxes et de la redevance de gestion s'élève quant à lui à 6,5 millions d'€.

B. Les ressources humaines

Les effectifs de l'Autorité sont passés de 152 collaborateurs au 31 décembre 2004 à 168 au 31 décembre 2005 (74 femmes, 94 hommes). La répartition entre agents fonctionnaires et contractuels a évolué de 65 titulaires et 87 contractuels au 31 décembre 2004 à 67 titulaires et 101 contractuels au 31 décembre 2005. Le nombre d'emplois de catégories A est passé de 114 à 131, soit 78% de l'effectif.

Répartition des effectifs
au 31/12/05



La moyenne d'âge des agents au 31 décembre 2005 s'élève à 40,9 ans (47,1 ans pour les titulaires et 36,7 ans pour les contractuels).

L'effort de formation professionnelle et de participation aux colloques des agents de l'Autorité s'est accru de 28% en 2005 pour atteindre le montant de 248 000 euros.

L'organisation de l'Autorité a été modifiée dans le souci d'améliorer l'efficacité de son action et de renforcer son expertise économique avec :

- la création au sein du Service Economie et Prospective (SEP) d'une unité supplémentaire "Analyses économiques et concurrentielles" ;
- la séparation de l'unité "Marché fixe" en deux unités "Marché de gros réseau fixe" et "Marché de détail réseau fixe", au sein du service Régulation des marchés fixe et mobile (SFM).

Le comité technique paritaire (CTP) de l'Autorité a été saisi de ces évolutions en janvier 2005.

Le CTP s'est également réuni en juin 2005 afin de donner son avis sur la création du service de la régulation postale le 1^{er} juillet 2005. Enfin, une troisième réunion s'est tenue en septembre 2005 au cours de laquelle des règles de bon usage des ressources informatiques et relatives à la politique de rémunération des agents contractuels mise en place au 1^{er} janvier 2006 ont été ajoutées aux règles de fonctionnement interne de l'Autorité.

Une commission consultative paritaire a été mise en place le 23 mai 2005.

Des élections professionnelles se sont tenues les 18 octobre et 8 novembre 2005 afin de renouveler les représentants du personnel au comité technique paritaire et désigner ceux de la commission consultative paritaire.

C. Les études

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 techniques, économiques, statistiques ou juridiques. Les travaux des cabinets de consultants permettent à l'ARCEP de bénéficier de compétences spécialisées, d'avis neutres et extérieurs. Pour l'ARCEP, il s'agit le plus souvent d'outils de travail qui ne sont pas destinés à être rendus publics. Toutefois, certaines études ont vocation à informer le secteur et sont mises à la disposition du public sur le site Internet de l'Autorité.

En 2005, le budget consacré aux études s'est élevé à 1 079 031 €. Vingt-trois études ont été engagées d'un montant moyen de 47 000 € et d'une durée moyenne de 5 mois.

Liste des principales études externes 2005

Thèmes

Régulation des marchés du fixe et du mobile

Demande des entreprises (liaisons louées, transmission de données)

Suivi des tarifs (marché résidentiel)

Service vocaux à valeur ajoutée

Collectivités locales

Evolution des réseaux régionaux

Service universel

Audit sur le chiffre d'affaires en services de télécommunications 2003 et 2004

Prospective et technologie

Exposition aux champs électromagnétiques émis (réseaux locaux)

Evolution du cœur de réseau fixe

Consommation et usages

Diffusion et usage des technologies de l'information

Qualité de service et consommateurs

Qualité du service de téléphonie vocale des réseaux mobiles de seconde génération en France

Qualité des services de données des réseaux mobiles de seconde génération en France

Qualité des services de renseignements

Gestion des ressources

Marché PMR (réseaux radioélectriques professionnels)

Régulation du secteur postal

Evaluation des attentes des utilisateurs du Service Universel Postal (SUP) en France

Les indicateurs opérationnels

- A. Les indicateurs de l'activité de l'ARCEP
- B. Les indicateurs de marché en 2005

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

1. Les avis et décisions

L'action de l'ARCEP se traduit par l'adoption d'avis et de décisions.

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

Articles L.5-8 et L. 36-10 du CPCE. 2

Une activité importante du régulateur dans le domaine des communications électroniques consiste à attribuer des ressources aux opérateurs, que ce soit en numérotation ou en fréquences. Elle représente plus de la moitié des décisions adoptées par le collège. L'ARCEP doit établir un plan de numérotation téléphonique et attribuer dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires des numéros ou blocs de numéros aux opérateurs qui en font la demande³. Chaque attribution de numéros donne lieu à une décision. Il en est de même pour l'attribution des autorisations d'utilisation des fréquences radioélectriques aux opérateurs dans les mêmes conditions d'objectivité, de transparence et de non discrimination⁴.

Article L. 44 du CPCE. 3

Article L. 42-1 du CPCE. 4

1138 avis et décisions ont été adoptés par le collège de l'ARCEP.

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Avis et décisions adoptés	458	1047	1159	1365	1299	1189	1322	1098	1138

Source : ARCEP

1.1. Les avis

L'ARCEP a rendu 112 avis en 2005 :

- 23 avis sur des projets de loi, de décrets, d'arrêtés, de rapports ou sur une demande du ministre délégué à l'Industrie ;
- 2 avis donnés au Conseil de la concurrence ;
- 1 avis sur un projet de décision du CSA ;
- 86 avis sur des décisions tarifaires de France Télécom.

1.2. Les décisions

L'ARCEP a adopté 1026 décisions en 2005, dont notamment :

- 2 décisions sur des lignes directrices (l'une portant sur la définition de groupe fermé d'utilisateurs dans le nouveau cadre réglementaire, l'autre précisant les droits et obligations concernant les opérateurs GSM ou IMT-2000) ;

- 2 décisions fixant les conditions d'utilisation de réseaux radioélectriques du service fixe ;
- 18 décisions relatives au service universel ;
- 10 décisions relatives à des règlements de différends, dont deux relatives à des mesures conservatoires ;
- 7 décisions relatives à la procédure de règlements de différends ;
- 3 décisions relatives à des enquêtes administratives ;
- 7 décisions relatives à l'interconnexion et à l'accès ;
- 22 décisions relatives à l'analyse des marchés ;
- 324 décisions relatives aux ressources en numérotation, dont :
 - 4 décisions de portée générale ;
 - 320 décisions relatives à la numérotation, dont 282 décisions de réservation et d'attribution de numéros, 30 d'abrogation ou 8 de modification des conditions d'utilisation ;
- 631 décisions relatives aux ressources en fréquences, dont :
 - 5 décisions de portée générale ;
 - 626 décisions relatives à l'attribution, la modification ou la suppression d'autorisation d'utilisation de fréquences, dont 322 concernant des réseaux indépendants (parmi lesquelles 92 pour des réseaux mobiles hors 2RP et 62 pour des réseaux mobiles de type 2RP), 134 concernant le service fixe, 46 le service fixe par satellite, 87 le transport audiovisuel (54 pour la radio et 33 pour la télévision), et 37 relatives à des expérimentations (dont 25 pour services mobiles) ;

1.3. Les avis sur les décisions tarifaires de FT

1.3.1. Les avis tarifaires en 2005

En 2005, 150 dossiers tarifaires ont été transmis à l'ARCEP par France Télécom, dont 122 pour instruction et 28 pour information.

Sur ces 122 demandes, dont environ un quart relatives à des services relevant du périmètre du service universel, 107 ont été instruites par l'Autorité, 6 étaient en cours d'instruction au 31 décembre 2005 et 9 ont été retirées par France Télécom avant que l'ARCEP ne se prononce. Sur la base des dossiers instruits, l'Autorité a regroupé dans certains cas des décisions tarifaires au sein d'une même instruction, ce qui a eu pour effet de réduire le nombre d'avis rendus.

L'Autorité a donc rendu 97 instructions (avis ou décisions) dont 86 publiques sur des décisions tarifaires de France Télécom... L'ARCEP s'est prononcée défavorablement sur 3 décisions tarifaires de France Télécom :

- 2 décisions tarifaires ont été mises en conformité par France Télécom avec avis de l'ARCEP, puis homologuées par les ministres (ancien cadre réglementaire) ;

- 1 décision tarifaire a donné lieu à une décision d'opposition⁵ par l'ARCEP (dans le cadre du service universel).

1.3.2.- Les délais d'instruction en 2005

L'ARCEP dispose de trois semaines après réception du dossier complet pour émettre un avis ou prendre une décision d'opposition⁶

Le délai moyen d'instruction (date d'avis ou de décision / date de complétude des dossiers) est ressorti en 2005 à 12 jours, contre 16 jours en 2004. Cependant, le délai moyen d'analyse (date d'avis ou de décision / date de réception) n'a pas évolué sur la période 2004-2005 pour s'établir à environ un mois.

Cf. Partie VII, Chapitre 2

5

Cf. article R 20-30-11 du CPCE pour le service universel et D 315 du CPCE pour les autres cas.

6

2. Nombre d'opérateurs autorisés

Au 31 décembre 2005, on dénombrait 280 opérateurs autorisés ou déclarés⁷, dont 255 opérateurs fixes, 2 opérateurs à la fois fixes et mobiles et 23 opérateurs mobiles. Parmi ces 257 opérateurs fixes, 99 se sont déclarés en 2005, dont 33 pour exploiter un réseau et 66 autres pour fournir des services.

Voir Partie IX, chapitre 2

7

En 2005, 19 opérateurs fixes ont renoncé à leur autorisation ou ont signifié mettre fin à leur activité déclarée.

En outre, 179 opérateurs exploitaient en 2005 des réseaux locaux radio-électriques, dits RLAN, utilisant des ressources en fréquences.

3. Nombre de contentieux

Toutes les décisions de l'ARCEP sont susceptibles de recours devant les juridictions administratives (Conseil d'Etat ou Tribunal administratif) ou civiles (Cour d'Appel de Paris, Cour de cassation), suivant la nature du litige. En 2005, 15 décisions du collège de l'Autorité ont fait l'objet de recours contentieux devant le Conseil d'Etat et 14 contentieux ont été ouverts concernant les taxes et redevances. Par ailleurs, 12 procédures ont été ouvertes concernant des règlements de différends et 40 concernant des sanctions.

Nature Des procédures	Ouverture à l'ARCEP	Décisions rendues par l'ARCEP	En cours	Voies de recours exercées	Arrêts rendus	En cours fin 2005 devant les juridictions
Règlements De différends L.36-8	10 demandes contentieuses et 2 mesures conservatoires	8 décisions et 2 décisions de mesures conservatoires	2	3	1	2
Sanctions (demandes et autosaisines) L.36-11	40	30	10	3	0	3

Objet	Nombre de recours	Nombre de décisions rendues		Nombre de dossiers pendants	
		Tribunal administratif	Conseil d'Etat	Tribunal administratif	Conseil d'Etat
Décisions de l'Autorité	15	0	13	0	15
Taxes et redevances	14	14	0	14	0

Source : ARCEP

B. Les indicateurs de marché en 2005

1. La téléphonie fixe

Evolution du marché :

- en valeur : 11,99 Mds d'€ (-5 %)
- en volume : 104,3 Mds de minutes (-0,7 %)

Développement de la concurrence :

8 M d'abonnés à la sélection du transporteur (+3,8 %)

Evolution des prix :

Facture moyenne mensuelle par client (y compris abonnement et frais d'accès) : 26,90 € HT (-8,6 %)

Consommation mensuelle moyenne par client : 236 minutes (-4,9 %)

2. La téléphonie mobile

Evolution du marché :

- en valeur : 16,1 Mds d'€ (+8,5 %)
- en volume : 81,7 Mds de minutes (+10 %)
- nombre de clients : 48,1 millions de clients (+7,8 %)
- taux de pénétration : 78,4% contre 73,9% à la fin 2004

Développement de la concurrence :

- nombre de numéros portés : 549 700 (+ 119 %)

Evolution des prix :

Facture mensuelle moyenne⁸ : 29 € HT (+1 %)

Consommation mensuelle moyenne : 147 minutes (+2,4 %)

3. Internet haut débit

Evolution du marché :

Nombre d'abonnés : 9,5 millions (+ 44,3 %)

CA Internet (haut et bas débit): 3,23 Mds d'€ (+ 17,1%)

Développement de la concurrence :

Total des lignes dégroupées : 2 820 000 (+ 78 %)

- dont dégroupage partiel : 2 228 000
- dont dégroupage total : 592 000

La facture moyenne mensuelle par client est calculée à partir du CA de la téléphonie mobile y compris le transport de données rapporté au parc moyen annuel. Ne sont pas pris en compte les revenus provenant de l'interconnexion, c'est-à-dire les appels entrants.

La communication de l'Autorité

- A. Le site Internet de l'Autorité
- B. La lettre de l'Autorité

A. Le site Internet de l'Autorité

La consultation du site Internet est restée très intense en 2005 avec 1,6 million de visiteurs uniques⁹, en légère baisse par rapport à 2004 (-3,9%). Depuis l'année 2000, le nombre de visiteurs a progressé de près de 500 %.

1. Les 10 thèmes les plus consultés (hors page d'accueil) entre décembre 2005 et février 2006

- Le dégroupage de la boucle locale (grand dossier et FAQ)
- Base numérotation (Rechercher les 4,5 ou 6 premiers chiffres d'un numéro de téléphone commençant par 0, 1 ou 3 pour savoir à quel opérateur il appartient)
- Progression et déploiement géographique du dégroupage (tableau de bord trimestriel)
- Actualité : communiqués de presse
- Moteur de recherche
- Observatoires (statistiques sur le secteur)
- Présentation de l'ARCEP
- Textes de référence
- Mise en place de l'annuaire universel (FAQ, tableau de bord)
- Avis et décisions adoptés par l'ARCEP

Visiteur unique: on comptabilise chaque adresse IP différente connectée quel que soit le nombre de visites effectuées par cette même adresse, contrairement à la notion de visites multiples où plusieurs connexions peuvent correspondre au même visiteur: ce dernier est alors compté plusieurs fois.

2. Nombre d'abonnés dans les listes de diffusion

Au 1^{er} mars 2006, 12 894 personnes étaient abonnées à la liste de diffusion télécom en français (975 en anglais) et 660 à la liste de diffusion dédiée au secteur postal (47 en anglais) lancée mai 2005.

3. Nombre de sites pointant vers le site de l'ARCEP

Le nombre de sites pointant vers www.arcep.fr et www.art-telecom.fr (source Google au 1^{er} mars 2006) dépasse les 600 sites.

B. La lettre de l'Autorité

La Lettre de l'Autorité, publiée tous les deux mois et diffusée à plus de 6 000 exemplaires, est l'un des autres outils de l'ARCEP pour informer les professionnels du secteur et tout public s'intéressant aux aspects techniques, juridiques ou économiques de la régulation. Elle leur permet de se tenir au courant de l'actualité, notamment de l'avancée des analyses des

marchés pertinents. Dans chaque numéro, un dossier est consacré à un sujet spécifique (par exemple les collectivités territoriales et le haut débit, les MVNO, le service universel, la régulation du secteur postal, les fréquences). Pour mieux faire connaître la régulation postale et ses enjeux, La Lettre de l'Autorité a publié à partir du milieu de l'année 2005, des interviews de différents régulateurs européens. Elle a également donné la parole aux acteurs du secteur. Mi 2005, l'ARCEP a par ailleurs présenté dans une chronique régulière les différents instruments et concepts de la science économique qu'elle utilise pour ses analyses (parts de marché, barrière à l'entrée, etc.).

Le cadre juridique et réglementaire

CHAPITRE I Le secteur postal

CHAPITRE II Le secteur des communications électroniques

CHAPITRE III L'harmonisation européenne

2

3

4

5

6

7

8

9

Le code des postes et des communications électroniques (CPCE) résulte de la consolidation des lois et décrets pris dans le cadre de la transposition de directives communautaires concernant aussi bien le domaine des communications électroniques que le secteur postal.

Le CPCE définit les règles applicables aux opérateurs postaux et de communications électroniques, et confie à l'ARCEP des pouvoirs de régulation *ex ante* (analyse de marchés notamment) et parfois *ex post* (règlement de différends ou procédures de sanction).

Ses compétences peuvent, dans certains cas, être exercées de façon complémentaire avec celles d'autres autorités administratives indépendantes (AAI) dont les missions sont différentes, comme le Conseil de la concurrence ou le CSA (Conseil supérieur de l'audiovisuel).

Les relations de l'ARCEP avec les autres AAI

Le Conseil de la concurrence est gardien du bon fonctionnement de la concurrence et peut sanctionner les ententes et abus de position dominante sur un marché¹ tandis que les pouvoirs de l'ARCEP se limitent strictement aux missions définies dans le code des postes et des communications électroniques (CPCE). L'Autorité est investie d'une mission de régulation sectorielle, en amont de marchés spécifiques (postal ou de communications électroniques) afin de les rendre effectivement concurrentiels, et, en aval, pour sanctionner les manquements aux règles du CPCE ou à celles qu'elle a adoptées en application du CPCE.

Articles L. 462-6, L. 420-1 et L. 420-2 du code de commerce.

1

Les rôles de ces deux autorités sont complémentaires car elles agissent sur des domaines différents. Cependant, afin d'éviter tout risque de conflit, le législateur a prévu une collaboration entre ces deux autorités : le président de l'ARCEP saisit le Conseil de la concurrence des abus de position dominante et plus généralement pour avis sur toute question relevant de sa compétence ; réciproquement, le Conseil de la concurrence communique à l'ARCEP toute saisine entrant dans le champs de compétence de celle-ci².

Article L. 36-10 du CPCE.

2

Le CSA, quant à lui, garantit l'exercice de la liberté de communication audiovisuelle, en matière de radio et de télévision par tout procédé de communication électronique en s'assurant du respect par tous les éditeurs de service des lois et de la réglementation en vigueur. Il peut également sanctionner une station de radio ou une chaîne de télévision qui ne respecte pas la réglementation. Le CSA est susceptible d'être consulté par l'ARCEP, notamment quand ses décisions ont un effet notable sur la diffusion de services de radio et de télévision³ ou lorsque les faits à l'origine du litige sont susceptibles de restreindre de façon notable l'offre de service de communication audiovisuelle⁴. Réciproquement, l'ARCEP est consultée par le CSA dans le cadre d'une procédure de différend chaque fois que les faits à l'origine du litige sont susceptibles de restreindre l'offre de services de communications électroniques⁵.

Article L. 36-6 du CPCE.

3

Article L. 36-8 du CPCE.

4

Article L. 17-1 de la loi n° 86-1067 modifiée, relative à la liberté de communication.

5

En dehors du cadre législatif ou réglementaire applicable aux communications électroniques ou aux services de communication audiovisuelle, les représentants de l'ARCEP et du CSA ont développé une pratique institutionnelle de coopération au sein d'un groupe de liaison.

L'année 2005 a été marquée par l'adoption de nouvelles normes qui ont fait évoluer le cadre juridique applicable à la régulation des activités postales et des communications électroniques. La loi n° 2005-516 du 20 mai 2005, relative à la régulation des activités postales, a marqué un tournant dans l'activité de l'Autorité (chapitre 1) tandis que les nouveaux décrets relatifs aux communications électroniques ont précisé le cadre juridique pour le secteur des télécommunications (chapitre 2).

Le secteur postal

- A. La loi de régulation postale
- B. Les décrets d'application
- C. Les limites du monopole postal en 2006
- D. La révision des directives postales
- E. L'Union postale universelle (UPU)

A. La loi de régulation postale

La loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales, publiée au JO du 21 mai 2005, a mis fin au contentieux engagé par la Commission européenne contre la France au motif qu'il n'existait pas de régulation indépendante du secteur postal. En effet, la directive postale de 1997, dans son article 22, imposait aux Etats membres une séparation fonctionnelle entre l'autorité réglementaire nationale et l'opérateur postal.

Cette loi de régulation revêt une grande importance car elle rénove en profondeur le cadre des activités postales, bien au-delà des aspects touchant à la régulation : elle définit notamment la mission de La Poste en matière d'aménagement du territoire, et met fin à l'absence de responsabilité des opérateurs postaux à raison de la perte ou de l'avarie des envois.

Les textes européens

- Directive n° 97/67/CE du 15 décembre 1997 du Parlement européen et du Conseil, concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service. Cette directive "cadre" a posé le principe d'un service universel postal, défini selon des règles communes.
- Directive n° 2002/39/CE du 10 juin 2002 du Parlement européen et du Conseil, concernant la poursuite de l'ouverture à la concurrence des services postaux de la Communauté. Ce texte a précisé les étapes de la libéralisation du secteur postal

1. La modification en profondeur et l'organisation du secteur

La régulation des marchés postaux consiste à concilier l'existence et la viabilité du service universel avec l'introduction graduelle de la concurrence sur le marché des envois de correspondance, La Poste étant chargée par la loi du service universel postal⁶. Le ministre en charge des postes et l'ARCEP assurent cette régulation ; la répartition des responsabilités entre le gouvernement et le régulateur sectoriel s'établit comme suit :

- Le gouvernement prépare et met en œuvre la réglementation postale et négocie les traités internationaux. Il arrête également les objectifs de qualité du service universel postal et statue, avec le ministre des Finances, sur les tarifs appliqués à la presse⁷.
- Les compétences de régulation de l'ARCEP sont entrées en vigueur le 1^{er} novembre, soit le premier jour du sixième mois suivant la promulgation de la loi⁸. Celles-ci concernent principalement :
 - La délivrance d'autorisations⁹ et la mise en œuvre des droits et obligations qui leur sont attachés¹⁰ ;

Article L. 2 du CPCE.

6

Article L. 4 du CPCE.

7

Article 18 de la loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales.

8

Article L. 5-1 du CPCE.

9

Article L. 5-2 1° du CPCE.

10

- Le contrôle de la mission de service universel de La Poste et notamment de ses performances en matière de qualité de service ;
- Le contrôle comptable et tarifaire du prestataire du service universel ;
- Le règlement de différends .

2. Les missions et attributions de l'ARCEP



B. Les décrets d'application

La loi de régulation des activités postales ne sera entièrement opérationnelle qu'une fois pris les décrets d'application. En effet, les textes existants sont soit obsolètes, comme l'ancien code des PTT dont la partie réglementaire date de l'époque où La Poste était une direction du ministère des PTT, soit à refondre du fait de l'apparition de l'ARCEP. Ce gros travail réglementaire, entamé en 2005, se poursuivra en 2006.

Les principaux textes d'application de la loi postale

Décret sur les autorisations	Publiés au JO du 5 mai 2006 ¹
Arrêté sur les autorisations	
Décret sur le règlement des différends	
Décret sur les fonctionnaires et agents assermentés	
Abrogation du décret instituant un médiateur du service universel postal	Consultations formelles au premier trimestre 2006, publication au second trimestre.
Décret sur les caractéristiques du service universel	
Arrêté sur les objectifs de qualité de service	Préparation en cours
Décret sur l'autorisation des services d'envois recommandés judiciaires	
Décret sur l'accès aux boîtes aux lettres particulières	
Décret sur la responsabilité des opérateurs postaux	Consultations formelles terminées au premier trimestre 2006
Autres décrets d'application, qui ne sont pas directement liés à la régulation postale :	
<ul style="list-style-type: none"> • le décret sur la banque postale (adopté), • les décrets sur le fond de péréquation territoriale (en consultations formelles). 	

Source : ministère chargé des postes

1 Décret n°2006-507 du 3 mai 2006,

Arrêté du 3 mai 2006,

Avis 05-1008 de l'ARCEP du 17 novembre 2005 sur les projets de décrets postaux.

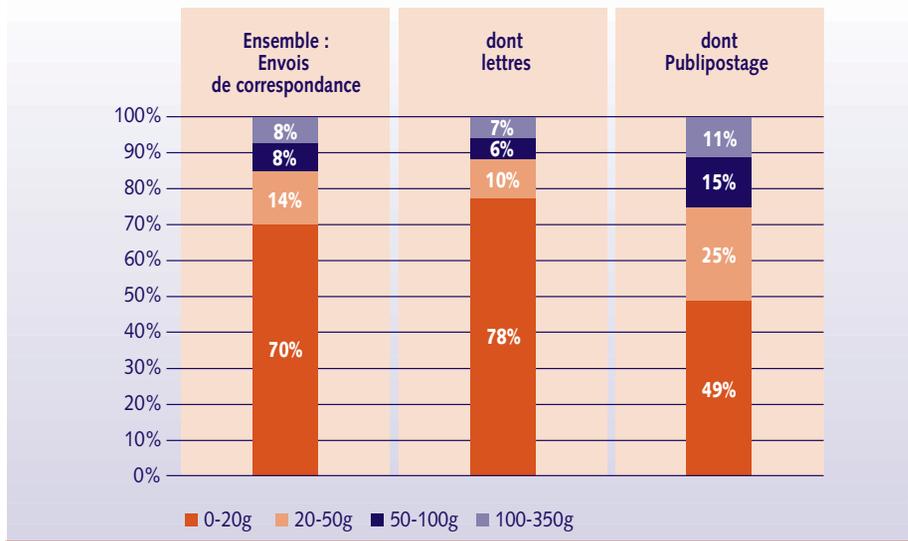
C. Les limites du monopole postal en 2006

Comme dans l'ensemble des pays de l'Union européenne, la loi a ramené les limites du monopole postal au niveau prévu par la directive postale de 2002 pour les années 2006 à 2009. A compter du 1er janvier 2006, le monopole postal concerne donc les envois de correspondance dont le poids est inférieur à 50g ou dont le prix est inférieur à 2,5 fois le tarif de base, c'est-à-dire 1,325 €.

On peut estimer que l'abaissement des limites du secteur réservé de 100g à 50g a pour conséquence de doubler le volume de marché ouvert à la concurrence (de 8% à 16% pour l'ensemble des envois de correspondance). C'est donc une part encore limitée du volume de courrier qui est ouverte à la concurrence ; mais les autres types d'envois (notamment la presse et les colis) le sont d'ores et déjà.

Selon une étude menée par le cabinet CTCon pour la Commission européenne sur la répartition des flux de courrier, le marché ouvert à la concurrence dans 11 pays européens représentait, avant 2006, 8% des flux de correspondance, plus précisément 7% des flux de lettres et 11% des flux de publipostage.

Analyse des flux de courrier en fonction du poids sur 11 pays européens



Source : CTCon, 1998

D La révision des directives postales

L'une des issues possibles du débat européen qui s'engage en 2006 est la libéralisation complète des marchés postaux au 1^{er} janvier 2009. Il s'agit d'un changement majeur au regard des 84 % du courrier encore sous monopole. De ce fait, l'ensemble du dispositif européen des services postaux est réexaminé, qu'il s'agisse de l'étendue des obligations de service universel ou des procédures de régulation nécessaires pour réaliser le marché unique des services postaux.

1. Le calendrier

À la fin de 2006, la Commission européenne devrait faire connaître sa proposition de directive. D'ici là, elle rendra un rapport faisant le bilan de la politique actuelle. Pour ce faire, elle s'appuiera sur les résultats de la consultation publique (ouverte de novembre 2005 à janvier 2006), et sur deux études, en cours de réalisation, sur la situation du marché postal dans chaque pays européen. La négociation au Conseil des ministres devrait se tenir sous les présidences allemandes et finlandaises de 2007. Le Parlement européen, quant à lui, vient de publier un rapport dans lequel il demande à la Commission d'examiner toutes les options possibles.

2. La libéralisation du marché postal en Europe

	Antérieure à 2005	2006	2008 (libéralisation envisagée sous condition)
Libéralisation complète	Suède	Royaume-Uni	Allemagne Pays-Bas
Libéralisation au-delà de la directive	Espagne (*), Italie		
Mise en œuvre de la directive	France, Belgique		

(* ce pays conserve toutefois le courrier international sortant dans le monopole, comme le permet la directive dans les cas justifiés.

Certains Etats membres ont totalement libéralisé leur marché (la Suède et, depuis le 1^{er} janvier 2006 le Royaume-Uni) ou ont envisagé, sous condition, de le faire (Allemagne et Pays-Bas). D'autres s'en tiennent aux règles de la directive actuelle (Belgique, France, Italie) ou à des régimes *ad hoc* (l'Espagne n'a de monopole que sur les envois interurbains ou internationaux). Deux opérateurs se sont exprimés publiquement en faveur de la libéralisation (les postes allemandes et hollandaises), et demandent une transformation profonde des règles actuelles : service universel réduit et application du droit commun de la concurrence. D'autres attendent d'en savoir plus sur l'équilibre des propositions de la Commission pour réagir.

3. Les institutions et les travaux européens

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 co-décision 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.

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 (le 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.

E L'Union postale universelle

L'Union postale universelle (UPU), fondée en 1874, est une organisation intergouvernementale qui a intégré en 1948 le système des Nations Unies. Basée à Berne (Suisse), elle compte actuellement 190 pays-membres et a pour langue officielle le français. Un Bureau International permanent assure son secrétariat.

La mission de l'UPU consiste à permettre le fonctionnement du courrier international par l'établissement d'un "territoire postal unique" à l'échelle du globe : l'envoi d'une lettre doit être possible de n'importe quel point de départ vers n'importe quelle destination. Les règles communes applicables au service postal international sont énoncées dans la Convention postale universelle, qui a valeur de traité, et dans ses Règlements.

C'est dans le cadre de l'UPU que les postes mondiales arrêtent les principes de fixation des "frais terminaux" que la poste de destination d'un envoi postal facture à la poste d'expédition, pour couvrir ses frais de distribution du courrier.

La délégation française à l'UPU est traditionnellement composée de représentants du ministre en charge des postes, du ministre des Affaires étrangères et de La Poste. L'ARCEP y participe à la demande du ministre. Joëlle Toledano, membre du collège de l'ARCEP, anime un groupe de travail de l'UPU sur l'économie postale.

Le secteur des communications électroniques

- A. Le cadre législatif
- B. Le décret du 26 juillet 2005
- C. Les autres dispositions réglementaires adoptées en 2005

La transposition des directives du "paquet télécom" de 2002 a conduit à l'adoption de nouvelles lois qui ont précisé le cadre juridique applicable aux communications électroniques et modifié en profondeur les principaux textes qui, depuis 1990, avaient façonné le paysage des télécommunications en France.

Les textes européens

Les communications électroniques :

- Directive "cadre" (JOCE du 24/04/02)
- Directive "autorisation" (JOCE du 24/04/02)
- Directive "accès" (JOCE du 24/04/02)
- Directive "service universel" (JOCE du 24/04/02)
- Directive "vie privée et communications électroniques" (JOCE du 12/07/02)
- Directive "concurrence" (JOCE du 17/09/02)
- Décision "spectre radioélectrique", décision n° 676/2002/CE du Parlement européen et du Conseil, du 7 mars 2002 (JOCE du 24/04/02)
- Lignes directrices de la Commission du 11 juillet 2002 sur l'analyse des marchés et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques (JOCE du 11/07/02).

Les textes fondateurs en France de 1990 et 1996 :

- La loi n° 90-568 du 2 juillet 1990, relative à l'organisation du service public de la poste et des télécommunications, a créé deux nouvelles personnes morales de droit public "La Poste" et "France Télécom", distinctes juridiquement et financièrement de l'Etat, chacune étant qualifiée d' "exploitant autonome de droit public" sous tutelle du ministre.
- La loi n° 90-1170 du 29 décembre 1990 "de réglementation des télécommunications" a défini les différentes catégories de réseaux et de services, engagé la libéralisation de certains d'entre eux, et précisé les compétences règlementaires du ministre en matière de télécommunications.
- La loi n° 96-299 du 10 avril 1996, relative à l'expérimentation dans le domaine des technologies et services de l'information, a permis l'octroi, à titre expérimental, des premières licences de réseaux et de services de télécommunications destinées à favoriser des initiatives innovantes pour une durée et sur une zone géographique limitées.
- La loi n° 96-659 du 26 juillet 1996, dite "loi de réglementation des télécommunications", a transposé en droit national les dispositions européennes en vue de l'ouverture totale à la concurrence du secteur

des télécommunications au 1er janvier 1998 et a modifié de façon substantielle le code des postes et des télécommunications pour définir le cadre juridique du nouveau régime concurrentiel. Trois principes fondamentaux ont été posés :

- les activités de télécommunications s'exercent librement ;
- la nécessité, dans un environnement concurrentiel, d'un service public des télécommunications dont la principale composante est le service universel ;
- la fonction de régulation est indépendante de la fonction d'exploitation.

A. Le cadre législatif

Le nouveau cadre juridique s'appliquant aux télécommunications résulte de l'adoption de trois lois essentielles.

Tout d'abord, la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003, relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom, a transposé la directive "service universel".

Ensuite, la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004, pour la confiance dans l'économie numérique, a transposé la directive "commerce électronique" et a clarifié les notions de communications au public en ligne, communications au public par voie électronique, communication audiovisuelle, ainsi que les compétences du CSA.

Enfin, la loi dite "communications électroniques", n° 2004-669 du 9 juillet 2004, a profondément transformé le cadre législatif applicable aux communications électroniques. Parmi les principales modifications, on peut citer le principe de liberté d'établissement et d'exploitation des réseaux ouverts au public et de la fourniture au public de communications électroniques qui se substitue aux procédures d'autorisations des opérateurs prévues par l'ancien article L. 33-1 du CPCE. De même, l'article 133 II a permis le maintien d'obligations spécifiquement applicables aux opérateurs puissants (en vertu des articles L. 33-1 II et L. 34-8 II à V du CPCE) jusqu'à la mise en œuvre par l'Autorité des compétences que lui confèrent les dispositions des articles L. 37-1 et L. 37-2 du CPCE, c'est-à-dire jusqu'à la fin du processus d'analyse des marchés. Enfin, l'article 133 III a organisé la transition entre l'ancien et le nouveau cadre en ce qui concerne les autorisations d'utilisation de fréquences.

B. Le décret du 26 juillet 2005

La mise en œuvre du nouveau cadre a été précisée par un décret essentiel¹⁴ relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux et à la fourniture de services de communications électroniques, pris le 26 juillet 2005.

¹⁴ Décret 2005-862 du 26 juillet 2005 relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux et à la fourniture de services de communications électroniques.

Ce décret, qui a refondu les articles D. 98 à D. 99-3 du CPCE, a pour objet principal de définir les obligations des opérateurs de communications électroniques. Par ailleurs, des précisions ont été apportées quant à la procédure de déclaration des réseaux ouverts au public et des services fournis au public. Enfin, certaines dispositions concernent les conditions d'exploitation des réseaux indépendants.

1. Les obligations des opérateurs

1.1. Obligations générales

Le décret du 26 juillet 2005 a prévu un ensemble d'obligations applicables, "*lorsqu'elles sont pertinentes*", aux exploitants de réseaux ouverts au public et aux fournisseurs de services de communications électroniques au public. En effet, en application du premier alinéa de l'article D. 98-3, ces opérateurs sont soumis à différentes obligations précisées dans les articles D. 98-4 à D. 98-13 qui concernent :

- les conditions de permanence, de qualité et de disponibilité des réseaux et des services¹⁵ ; Article D. 98-4 du CPCE. 15
- la sécurité des communications¹⁶ ; Article D. 98-5 III du CPCE. 16
- les règles portant sur les normes et spécifications du réseau et des services¹⁷ ; Article D. 98-6 du CPCE. 17
- les prescriptions exigées par l'ordre public, la défense nationale et la sécurité publique¹⁸ ; Article D. 98-7 du CPCE. 18
- les règles portant sur l'acheminement et la localisation des appels d'urgence¹⁹ ; Article D. 98-8 du CPCE. 19
- la fourniture d'éléments chiffrés²⁰ (financiers, commerciaux, techniques) relatifs à l'exploitation de leur réseau ou à la fourniture de services pour vérifier si un opérateur exerce une influence significative sur les marchés reconnus pertinents. Ces informations servent également à la collecte des taxes et redevances dues, à la détermination de leur contribution au financement du service universel et à l'établissement par l'ARCEP de bilans comparatifs relatifs à la qualité de service et aux prix, "*dans l'intérêt des utilisateurs*". Ces informations sont fournies à l'ARCEP selon une périodicité définie, et l'Autorité a le pouvoir de demander des éléments supplémentaires ; Article D. 98-11 du CPCE. 20
- l'information et à la protection des utilisateurs²¹. Article D. 98-12 du CPCE. 21

1.2. Obligations spécifiques

Le décret 2005-862 du 26 juillet 2005 recense également les obligations spécifiques, applicables selon le type d'opérateur concerné.

1.2.1. Pour les exploitants de réseaux

Le nouvel article D. 98-10 prévoit des "*règles portant sur les conditions nécessaires pour assurer l'interopérabilité des services*" qui ne s'appliquent

qu'aux exploitants de réseaux ouverts au public (en application du 3^{ème} tiret de l'article D. 98-3). Outre les conditions d'interconnexion qui garantissent l'interopérabilité des services, l'opérateur doit se conformer aux prescriptions techniques arrêtées par l'ARCEP dans les conditions prévues à l'article L. 36-6 et applicables aux réseaux et aux services fournis sur ces réseaux en vue de garantir leur interopérabilité.

1.2.2. Pour les fournisseurs de services

22 Article D. 98-5 I et II 1 et 2 du CPCE.

Certaines règles²² relatives au respect du secret des correspondances, à la neutralité et au traitement des données à caractère personnel ne s'appliquent qu'aux fournisseurs de services de communications électroniques au public (en application de l'article D. 98-3, 2^{ème} tiret).

L'opérateur doit ainsi prendre les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de ses services vis-à-vis du contenu des messages transmis sur son réseau et le secret des correspondances. A cet effet, il doit assurer ses services sans discrimination quelle que soit la nature des messages transmis et prendre les dispositions utiles pour assurer l'intégrité des messages.

Par ailleurs, les fournisseurs de services doivent prendre les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel qu'ils détiennent et qu'ils traitent. Ils sont tenus d'exploiter les données à caractère personnel conformément aux finalités déclarées.

L'opérateur doit également garantir à ses clients la gratuité d'accès aux informations à caractère personnel les concernant, la possibilité de recevoir une facture détaillée ou non.

1.2.3. Pour les fournisseurs de services téléphoniques au public

22 Article D. 98-3 premier tiret du CPCE.

Le décret prévoit également certaines obligations²² relatives aux données personnelles qui ne s'appliquent qu'aux fournisseurs de services téléphoniques au public. C'est ainsi que ces opérateurs doivent offrir à leur client le droit de s'opposer gratuitement à l'identification de leur ligne par les postes appelés. Ils sont également tenus, lorsqu'ils proposent un service d'identification de la ligne appelante ou de la ligne connectée, d'en informer les abonnés et de permettre à l'abonné vers lequel des appels sont transférés d'interrompre ou de faire interrompre le transfert d'appel gratuitement et par un moyen simple.

Dans leur relation avec les opérateurs internationaux, les fournisseurs de services téléphoniques doivent répondre à toute demande d'interconnexion émanant d'opérateurs autorisés dans des pays offrant une équivalence de traitement. Le décret rappelle que dans les pays de l'espace économique européen, cette équivalence de traitement est assurée de plein droit. Pour les autres pays où cette équivalence n'est pas assurée, les relations entre les opérateurs doivent garantir l'absence de discrimination avec d'éventuels concurrents.

1.2.4. Pour l'ensemble des opérateurs

Les dispositions de l'article D. 98-12 du CPCE renforcent les obligations génériques d'information des utilisateurs, telles que prévues dans le code de

la consommation (articles L. 111-1, L. 121-18 et L. 121-83 du code de la consommation). Appliquée au secteur des communications électroniques, l'information du client doit notamment porter sur les conditions relatives à la qualité de service, les délais de fourniture des prestations, les services de maintenance, les offres tarifaires et les formules de réduction ou encore les modalités d'indemnisation et de remboursement.

Ces différentes informations doivent être accessibles à la fois dans les points de vente de l'opérateur et par tout moyen téléphonique ou électronique dans des conditions de prix raisonnables. De même, s'agissant des contrats conclus avec l'opérateur, le texte prévoit que chaque utilisateur doit en obtenir la copie.

Dans ces matières, l'Autorité exerce un pouvoir de contrôle et peut obtenir, à tout moment, la communication des informations mises à la disposition des utilisateurs ainsi que l'envoi d'exemplaires de formules de contrats.

Enfin, lorsque l'opérateur fait appel à des sociétés de commercialisation de services, les dispositions réglementaires prévoient qu'il reste directement soumis aux obligations du code et qu'il conserve la responsabilité de la fourniture du service auprès des abonnés.

2. Déclaration des réseaux et des services

Les nouveaux articles D. 98 à D. 98-2 du CPCE relatifs aux modalités de la procédure de déclaration prévue à l'article L. 33-1 listent les informations à fournir obligatoirement. Les conditions de délivrance d'un récépissé par l'ARCEP, qui comporte un numéro d'enregistrement constituant pour le déclarant son numéro d'opérateur, sont précisées.

3. Conditions d'exploitation des réseaux indépendants

Le décret n° 2005-862 a modifié les conditions d'exploitation des réseaux indépendants conformément au nouveau cadre législatif. Il est tout d'abord rappelé que les réseaux indépendants doivent se conformer aux instructions des autorités judiciaires, des services de police ou de l'armée en cas de nécessité imposée par l'ordre public, la sécurité publique ou la défense nationale²⁴. Dans ce cadre, le ministre des communications électroniques et l'ARCEP peuvent également imposer des obligations aux exploitants de réseaux indépendants. L'article D. 99-1 prévoit que lorsqu'un réseau indépendant est connecté à un réseau ouvert au public, l'ARCEP peut à tout moment demander à l'exploitant de justifier des moyens mis en place pour que cette connexion ne permette pas l'échange de communications entre des personnes autres que celles auxquelles l'usage du réseau est réservé. Par ailleurs, obligation est faite à l'exploitant d'un réseau indépendant de prendre toute mesure pour préserver l'intégrité et la sécurité des réseaux ouverts au public auxquels son réseau est connecté²⁵.

Article D. 99 du CPCE.

24

Article D. 99-2 du CPCE.

25

C. Les autres dispositions réglementaires adoptées en 2006

1. Annuaires et services de renseignements

Le décret n° 2005-606 du 27 mai 2005 a modifié la partie réglementaire du CPCE concernant les annuaires et les services de renseignements. Il prévoit notamment qu'un abonné d'un opérateur mobile doit donner son consentement préalable pour être inscrit dans un annuaire et que les clients utilisant des cartes prépayées peuvent également avoir la possibilité de figurer dans un annuaire²⁶. Les articles R. 10-3 à R. 10-8 précisent les conditions de constitution des annuaires et les relations entre opérateurs et éditeurs d'un annuaire universel (notamment pour la procédure de communication des listes d'abonnés).

26 Article R. 10 du CPCE.

2. Fréquences

Le décret n° 2005-400 du 27 avril 2005, prévu par l'article L. 42-1 du CPCE, a précisé les délais d'octroi des autorisations d'utilisation de fréquences et de notification des conditions de leur renouvellement, ainsi que les obligations qui s'imposent aux titulaires pour permettre le contrôle de leurs conditions d'utilisation. Il est ainsi prévu que le délai entre la réception de la demande complète de fréquences par l'ARCEP et la notification au demandeur de la décision ne peut excéder, sauf dérogation, les six semaines²⁷.

27 Article D. 406-14 du CPCE.

Par ailleurs, le décret n° 2005-422 du 4 mai 2005 a apporté quelques modifications au décret du 3 février 1993 relatif aux redevances de mise à disposition de fréquences radioélectriques et de gestion dues par les titulaires des autorisations délivrées en application des articles L. 33-1 et L. 33-2 du CPCE.

De son côté, le décret n° 2005-1168 du 13 octobre 2005 relatif à l'Agence nationale des fréquences et au fonds d'aménagement du spectre, a précisé le montant et la répartition des contributions des titulaires d'autorisations de fréquences. Il a également précisé que lorsque l'ANFr procède ou fait procéder (à la demande de l'administration ou de l'autorité affectataire) à un réaménagement de fréquences, elle arrête les dépenses et frais nécessaires aux réaménagements du spectre qui font l'objet d'une intervention du fonds de réaménagement du spectre ou d'un préfinancement par celui-ci²⁸.

28 Article R. 20-44-6 du CPCE.

3. Service universel

Le décret n° 2005-75 du 31 janvier 2005 a indiqué que les tarifs des offres de communications téléphoniques incluses dans la composante de service universel peuvent faire l'objet d'un encadrement pluriannuel²⁸. Ce décret précise la procédure que doivent suivre les opérateurs fournissant des

29 Article R. 20-30-11 du CPCE.

prestations de service universel pour transmettre les dossiers tarifaires à l'Autorité et le délai que le régulateur doit respecter pour transmettre son avis.

Il est intéressant de rappeler pour mémoire que le décret n° 2004-1222 du 17 novembre 2004 d'application des articles L. 35 à L. 35-8 sur le service universel précise les obligations de service public et le financement du service universel des communications électroniques.

4. Droits de passage

Le décret n° 2005-1676 du 27 décembre 2005 est relatif aux redevances d'occupation du domaine public non routier, aux droits de passage sur le domaine public routier et aux servitudes sur les propriétés, prévus par les articles L. 45-1, L.47 et L. 48 du CPCE. Ce texte s'attache essentiellement à établir le plafond des redevances dues au titre de l'occupation privative du domaine public.

5. Dispositions diverses

Le décret n° 2005-399 du 27 avril 2005 a apporté des précisions relatives à la désignation des membres, et aux attributions, de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPCE). Par ailleurs, conformément à l'article 5 de la directive "cadre" n° 2002/21/CE, ce décret prévoit un nouvel article D. 295 du CPCE qui encadre les procédures de fourniture d'informations à la Commission européenne et aux autorités compétentes des autres Etats membres, et de publication d'informations, dans le respect du secret des affaires et autres secrets protégés par la loi.

Le décret n° 2005-605 a apporté des modifications dans la deuxième partie (Décrets en Conseil d'Etat) du CPCE. Il précise notamment :

- que les enquêtes mentionnées à l'article L. 32-4 du CPCE sont menées par des fonctionnaires ou agents du ministère chargé des communications électroniques et de l'ARCEP, habilités à cet effet par le ministre et assermentés³⁰ ;
- que le CSA doit donner dans un délai de six semaines son avis à l'ARCEP en cas de règlement de différend relatif à des faits susceptibles de restreindre de façon notable l'offre de service de communication audiovisuelle³¹ ;
- que, pour les autorisations d'utilisation de fréquences relevant de l'article L. 42-1, le silence gardé pendant plus de six semaines par l'ARCEP, à compter de la réception de la demande complète, vaut décision de rejet³² ;
- le montant des redevances³³ dues par les attributaires de numéros de téléphone en application de l'article L. 44 du CPCE.

Article R. 9-1 du CPCE.

30

Article R.11-1 du CPCE.

31

Article R. 20-44-9 du CPCE.

32

Articles R. 20-44-27 à R. 20-44-33 du CPCE.

33

Liste des arrêtés pris en 2005

- Arrêté du 21 mars 2005 relatif à la mise sur le marché d'équipements radioélectriques utilisant des bandes de fréquences dont l'utilisation n'est pas harmonisée dans l'ensemble de la Communauté européenne, pris en application de l'article R. 20-11 du code des postes et des communications électroniques ;
- Arrêté du 3 mars 2005 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir la composante du service universel ;
- Arrêté du 3 mars 2005 concernant l'annuaire universel et le service universel de renseignements ;
- Arrêté du 3 mars 2005 relatif à la publiphonie.

L'harmonisation européenne

- A. Les travaux du COCOM
- B. Les travaux du GRI/GRE
- C. La révision du cadre réglementaire

A. Les travaux du Cocom

Le comité des communications électroniques (COCOM)³⁴ a pour objectif d'assister la Commission européenne, en particulier dans son rôle de législateur secondaire. Instrument classique de la comitologie³⁵, le COCOM permet aux Etats membres de donner officiellement leur avis à la Commission européenne, soit dans les domaines relevant de sa compétence de consultation (article 3 de la décision "comitologie" du Conseil du 28 juin 1999³⁶), soit dans ceux relevant de sa compétence de réglementation (article 5 de la même décision). Il favorise également les échanges de vue entre les Etats membres et la Commission 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 relatives aux communications électroniques. C'est également au sein du COCOM que la Commission européenne présente ses projets de veto (selon l'article 7 de la directive "cadre") d'un projet de mesure nationale d'analyse de marché, et que les autorités de régulation nationales (ARN) peuvent réagir.

Au côté de la Direction Générale des Entreprises du ministère de l'Industrie, l'ARCEP assure la représentation des autorités françaises au sein du COCOM.

En 2005, le COCOM a principalement travaillé sur plusieurs problématiques liées à la numérotation et aux fréquences.

1. Numérotation

1.1. LE 116

Le COCOM a été saisi pour avis sur le projet de décision de la Commission relatif aux numéros commençant par le préfixe 116³⁷. Cette tranche de numéros est destinée à des services d'intérêt général. En Allemagne par exemple, le numéro 116 116 a été mis en place pour les oppositions de carte bancaire. Le but de cette décision est de parvenir à une harmonisation des numéros sur toute l'Europe afin qu'un même numéro de cette tranche puisse servir pour un même service dans tous les pays de l'Union.

Plusieurs amendements ont été apportés au projet à la suite des réactions des pays membres, dont la France. Ces amendements visaient notamment à préciser l'objectif du projet de décision c'est-à-dire réserver une tranche de numéros commençant par 116 pour des numéros harmonisés destinés à des services paneuropéens harmonisés. Les Etats membres ont aussi demandé des clarifications par rapport aux conditions d'attribution de ces numéros. En effet, ces numéros constituant une ressource rare, il convient de les attribuer dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, ce qui nécessite des conditions d'attribution non équivoques. En réponse à ces préoccupations, la Commission a prévu de publier, postérieurement à la décision finale³⁸, un document qui contiendra des lignes directrices

Selon les dispositions de l'article 22 de la directive "cadre".

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.

Décision n° 1999/468/CE.

Ce sujet est aussi étudié dans le cadre de la CEPT.

La décision et les documents complémentaires devraient être adoptés en 2006.

pour l'attribution de ces numéros. L'annexe contenant les numéros sera progressivement modifiée au fur et à mesure des attributions faites par les ARN.

1.2. La mise en œuvre du 112

L'article 26 de la directive "service universel" prévoit la mise en place d'un numéro d'appel d'urgence unique européen, le "112". Cet article proroge les dispositions de la décision du 29 juillet 1991³⁹ qui a été abrogée par la directive "cadre". La Commission a diffusé en juin 2005 un questionnaire visant à faire un état des lieux de la mise en œuvre du 112. Le rapport final n'était pas encore publié en mars 2006, mais les premiers résultats font apparaître la possibilité pour tous les utilisateurs de téléphonie fixe et mobile à travers l'Union européenne, de pouvoir joindre les services d'urgence en composant le 112.

La Commission a insisté sur la nécessité d'améliorer l'accès au 112 pour permettre de réduire les temps de réponse et d'intervention des services d'urgence. Ainsi, la localisation de l'appelant apparaît primordiale à ses yeux. Elle préconise pour ce faire le système du *push*⁴⁰ (transmission automatique de la localisation de l'appelant au service d'urgence). Or, pour certains Etats membres, si la localisation est souhaitable, elle peut être difficile à mettre en œuvre d'un point de vue technique en raison des différentes solutions choisies par les opérateurs pour leurs réseaux.

Afin d'améliorer l'utilisation du 112, un groupe de travail *ad hoc* a été créé. Il regroupe les représentants des services d'urgence ainsi que ceux des ministères en charge des communications électroniques.

Parallèlement, la Commission a demandé aux Etats de fournir plus d'informations au public sur le 112 car elle s'inquiète du manque de notoriété de ce numéro. Un sondage *eurobaromètre* devrait être publié sur ce sujet.

1.3. Les numéros gratuits

La Commission a soumis au COCOM plusieurs propositions concernant les numéros d'appel gratuits en Europe :

- les numéros gratuits internationaux devraient être gratuits pour l'appelant depuis un Etat membre de l'Union, quel que soit le réseau utilisé (fixe ou mobile) ;
- les numéros gratuits nationaux devraient être gratuits pour l'appelant depuis l'Etat membre concerné quel que soit le réseau utilisé (fixe ou mobile) ;
- les numéros gratuits nationaux devraient être accessibles depuis un autre pays de l'UE via la numérotation internationale standard, au coût normal d'un appel international.

Ces propositions soulèvent le problème de la gratuité effective des appels vers ces numéros en particulier lorsque les appels sont émis à partir d'un réseau mobile. Les Etats membres ont exprimé des réserves sur ces propositions notamment sur la prise en charge du coût des appels en provenance des mobiles et de l'étranger. Ce coût devrait en principe être pris en charge par

39 Décision 91/396/CEE du 29 juillet 1991, relative à la création d'un numéro d'appel d'urgence unique européen

40 Le système inverse est le pull (le service d'urgence doit chercher l'information sur la localisation auprès de l'opérateur)

l'appelé ; or le coût de ces appels risque de dissuader une entreprise d'avoir recours à ce type de numéro pour être contactée. La Commission a demandé cependant aux Etats membres d'offrir la possibilité aux entreprises qui le souhaitent de mettre en œuvre ces solutions. Parallèlement, une réflexion est menée sur la faisabilité technique et économique de ces propositions. Ces travaux devraient trouver leur aboutissement en 2006.

2. Fréquences

2.1. Les bandes MSS 2GHz

Les bandes de fréquences MSS 2GHz⁴¹ sont destinées à des services de communication par satellite à haut débit comprenant une composante terrestre. La CEPT a été mandatée par le RSCOM⁴² afin d'harmoniser les conditions techniques d'utilisation de ces bandes de fréquences. Cependant, les spécificités du système, notamment sa composante terrestre, posent des problèmes réglementaires qui ont été soumis au COCOM à travers un groupe d'experts *ad hoc* qui réunit aussi des membres du RSCOM, de la CEPT, de l'ETSI et de la Commission.

Les difficultés réglementaires sont liées en partie à la composante terrestre du système. Cette composante constitue un véritable atout par rapport aux systèmes de communication électroniques par satellite déployés actuellement dans la mesure où elle permet une réception dans les zones urbaines (où la réception satellitaire est difficile à cause du phénomène dit des "canyons urbains"). Ainsi, dans les villes, les signaux du satellite sont retransmis par la composante terrestre qui agit comme un réseau mobile 3G. De plus, la composante terrestre peut fonctionner indépendamment du satellite. En effet, lorsque deux utilisateurs se trouvent dans la zone de couverture de la composante terrestre, la communication peut ne pas transiter par le satellite. Il convient par conséquent de préciser les conditions d'autorisation et d'utilisation de cette composante terrestre notamment au regard des autres systèmes de communication mobile haut débit.

En outre, la rareté des ressources dans ces bandes (2 fois 30 MHz) ne permet qu'à deux opérateurs seulement d'exploiter ce service sur l'ensemble du territoire européen⁴³. Les conditions d'autorisation doivent de ce fait être harmonisées au niveau européen.

Ces questions font l'objet d'une analyse menée conjointement par les experts du COCOM et les services de la Commission et devraient trouver réponse dans le courant de l'année 2006.

2.2. De la diffusion analogique à la radiodiffusion numérique

Le COCOM a été sollicité pour avis sur le projet de communication relatif à l'accélération de la transition de la radiodiffusion analogique à la radiodiffusion numérique qui a été adopté le 24 mai 2005. Dans ce document, la Commission a défini ses objectifs et a préconisé une coordination des plans de passage au numérique. En outre, elle y a présenté les avantages qui pourraient être tirés du "dividende numérique". En effet, le passage à la

Bandes 1980-2010 et 2170-2200 MHz.

41

Le Comité du spectre radioélectrique (RSCOM) donne son avis à la Commission dans le domaine des fréquences.

42

2 fois 15 MHz par opérateur.

43

radiodiffusion numérique permettra une utilisation plus efficace des ressources spectrales grâce au traitement et à la compression des données transmises. Ainsi, des bandes de fréquences pourront être libérées et attribuées à des services innovants.

La Commission a publié sur son site Internet une liste des plans nationaux d'extinction de la télévision analogique. Le document COCOM05-51FINAL résume les contributions des Etats membres. Il ressort des différentes contributions que la plupart des Etats prévoient une extinction totale de la radiodiffusion analogique à l'horizon 2010-2012. De même, la plupart des plans prévoient une extinction progressive, région par région.

3. Recommandation sur la séparation comptable

Le COCOM a été consulté pour avis sur le projet de recommandation (2005/698/CE) sur la séparation comptable, adopté le 19 septembre 2005. Ce texte a pour objectif une application cohérente des méthodes comptables au niveau européen dans le cadre des obligations auxquelles peuvent être soumis les opérateurs au titre des analyses de marchés. La recommandation fournit des orientations sur les modalités de mise en œuvre de la comptabilisation des coûts et de la séparation comptable. Le GRE (Groupe des régulateurs européens) a adopté une position commune qui constitue un complément à cette recommandation sous la forme de lignes directrices relatives aux exigences en matière de restitution et à la publication des informations.

B. Les travaux du GRI/GRE

Le GRI/GRE

(Groupe des Régulateurs Indépendants/Groupe des Régulateurs Européens)

La coopération entre ARN a été engagée de façon informelle dès 1997 au sein du groupe des régulateurs indépendants (GRI), créé à l'initiative de quelques ARN, dont l'ARCEP. Ce "club" informel composé de dirigeants des ARN permet d'échanger les expériences afin de traiter des problèmes concurrentiels similaires d'un pays à un autre.

Le GRI accueille les ARN de tous les membres de l'Union européenne ainsi que la Suisse, le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège⁴⁴, la Roumanie et la Bulgarie en qualité d'observateurs. La candidature de la Turquie comme observateur au sein du GRI a été acceptée en février 2005 et celle de la Croatie en octobre 2005.

En appui au club de dirigeants des ARN, des groupes de travail ont été mis en place. Les thèmes abordés concernent les réseaux fixes, les marchés mobiles, le nouveau cadre, les analyses des données de marché, les opérateurs puissants, la comptabilité et les coûts. Les ARN s'échangent

44 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.

leurs expériences par le biais de benchmarks et de questionnaires au sein du GRI. Des positions communes sont également élaborées au sein de ces groupes dans un but d'harmonisation et de partage des meilleures pratiques de régulation au sein de l'Union. Les documents produits et publiés par le GRI peuvent être classés selon les catégories suivantes : les PIBs⁴⁵, présentant les principes communs à appliquer dans un secteur donné afin d'harmoniser des pratiques, adoptés par consensus ; les rapports, décrivant une situation donnée, servant de base à des travaux ultérieurs ; les benchmarks comparant des données ; et les documents de consultation présentant la position des régulateurs et interrogeant le secteur.

Depuis le 29 juillet 2002, le travail commun des ARN s'est formalisé via le groupe des régulateurs européens (GRE), créé par une décision de la Commission afin de discuter de l'application concrète du nouveau cadre réglementaire. Le GRE est composé des Etats membres de l'Union Européenne ; les autorités nationales des pays extérieurs à l'Union mais membres du GRI y siègent à titre d'observateurs. Il est doté d'un secrétariat permanent placé auprès de la Commission (DG société de l'information), et conseille la Commission en lui apportant l'expérience et l'expertise des ARN. A titre d'exemple, le GRE a apporté son expertise à la Commission en préparant des textes de second rang du paquet réglementaire comme la recommandation sur la séparation comptable (travail commencé en 2003 abouti en 2005). Par ailleurs, le GRE n'a pas de groupes de travail propres. De ce fait, les deux groupes, le GRE et le GRI travaillent de pair. A titre d'illustration, le programme de travail est élaboré conjointement par le GRI et le GRE depuis 2004.

En 2005, le GRI et le GRE ont été présidés par le régulateur danois appuyé par deux vice-présidents (le régulateur belge, qui a assuré la précédente présidence et le régulateur britannique qui assume la présidence en 2006). Le régulateur italien occupera la présidence du GRI/GRE en 2006 en 2007.

Principles of implementation and best practice.

45

2

1. Les travaux réalisés en 2005

Le GRI et le GRE ont publié sur leur site Internet⁴⁶ en 2005 les documents suivants relatifs aux analyses de marchés, à la révision du cadre réglementaire, à l'itinérance internationale (roaming international), au haut-débit, à la comptabilité réglementaire.

www.erg.eu.int
et
<https://irgnet.icp.pt/index.asp>

46

1.1. Les documents du GRE

1.1.1. Guide sur les activités du GRE/GRI

Ce document constitue un manuel explicatif du rôle et du mode de fonctionnement du GRI et du GRE. Il permet de rappeler que le GRE dispose d'une indépendance éditoriale et que ses documents reflètent l'opinion et les décisions des ARN, qui peuvent être différentes de celles de la Commission, même lorsque cette dernière participe aux travaux des groupes.

1.1.2. Rapport sur les expériences des ARN sur les analyses de marchés

Ce document est la version finale du rapport sur les analyses de marché. Il est destiné à alimenter la réflexion sur les remèdes ainsi que la révision de la recommandation "marchés pertinents" et, plus généralement, du cadre réglementaire en train d'être engagée par la Commission. Seulement 5 des 18 marchés y sont analysés (10, 11, 12, 15 et 16).

Pour chacun des marchés précités, l'analyse comparative montre les similitudes et les différences dans la définition des marchés, les principales questions qui se sont posées dans la désignation des opérateurs puissants et les obligations mises en place dans les différents pays. Les commentaires de la Commission sur les différentes analyses ainsi que les veto sont aussi pris en compte. Ainsi, ces rapports permettent d'avoir une première approche des analyses achevées et en cours à la date du 1er septembre 2005.

1.1.3. Position commune sur les remèdes

Il s'agit d'une mise à jour de la position commune sur les remèdes de 2004. Les modifications et ajouts majeurs portent sur l'explicitation de la théorie de l'échelle des investissements, sur les facteurs de choix des modèles de coûts et de prix, et sur la possibilité d'imposer des remèdes différents ; soit à des opérateurs distincts puissants sur des marchés semblables (termination d'appel), soit à l'intérieur d'un même marché et à un même opérateur en fonction de la géographie ou de différences de conditions d'offre et de demande. Par ailleurs, des modifications mineures ont été apportées pour prendre en compte l'expérience des ARN ou des textes élaborés depuis la publication de la première version de cette position commune.

Le document préconise dans son encadré 1, très légèrement modifié par rapport à la version antérieure, une approche flexible concernant les marchés émergents. En effet, ces marchés sont définis comme étant caractérisés par une incertitude de la demande à laquelle s'attache la notion de risque du fait de cette incertitude. Il est également indiqué que tout investissement ou tout nouveau service ne conduit pas forcément à la reconnaissance du caractère émergent d'un marché. Si le marché émergent en lui-même n'a pas à être régulé, en revanche, les marchés d'accès doivent l'être s'ils permettent aux opérateurs puissants d'exercer un effet de levier dommageable à une concurrence effective et loyale sur les marchés émergents.

Deux développements importants sont également ajoutés :

- l'un sur les modalités de tarification des différents segments de la chaîne de valeur des services
- l'autre sur un approfondissement de la notion de non-discrimination.

Suite à une consultation publique conduite fin 2005, le texte mis à jour devrait être adopté en juin 2006.

1.1.4. Le roaming international

Analyse de marché du roaming

Une position commune sur les définitions et les analyses de marché a été élaborée sur le marché de gros de l'itinérance internationale. Ce document permet aux régulateurs européens d'avoir des lignes directrices pour leur analyse du marché 17. Il fait ressortir qu'il est difficile pour les ARN, sauf circonstances nationales exceptionnelles, de définir une position dominante simple sur ce marché, de même qu'il est difficile de définir une position dominante conjointe en se calquant sur la jurisprudence actuelle de la Cour de Justice des Communautés européennes (cf. Arrêt du tribunal de première instance de la Cour de Justice Européenne du 6 juin 2002 dans l'affaire T-342/99, Airtours plc contre Commission).

Face à ce constat, le commissaire européen pour la société de l'information et des médias, Viviane Reding, a annoncé lors de la réunion du GRE à Paris en février 2006, qu'un règlement européen serait proposé pour faire diminuer les prix du roaming international. Un appel à commentaires a été lancé pour recueillir le point de vue des acteurs du marché. Le GRE prépare une position commune sur ce sujet (cf. infra).

Transparence des tarifs de détail du roaming international

Ce document a pour vocation d'améliorer la connaissance et la capacité de choix des consommateurs. La nécessité de transparence des tarifs est notamment prévue aux articles 21 de la directive "service universel" et 8 de la directive "cadre".

Il présente l'état des lieux des sites web mis en oeuvre par les ARN pour améliorer la transparence des tarifs de détail du *roaming*, conformément à la décision de la réunion Plénière de novembre 2005. Sept ARN ont déjà mis en place des sites indiquant les prix pour des appels de 3 ou 4 minutes à destination de quelques pays. D'autres ARN ont annoncé leur intention de le faire. Un certain nombre d'ARN organiseront des liens avec la page pertinente du site des opérateurs mobiles et des MVNO.

1.1.5. Portabilité : transparence des tarifs de détail

Le GRE a élaboré un rapport sur la transparence des tarifs de détail lors de la mise en oeuvre de la portabilité des numéros. En effet, dans un marché où les numéros sont portés, il est nécessaire de permettre aux consommateurs d'avoir les informations tarifaires liées notamment à la terminaison d'appel.

Ce rapport a été élaboré d'après les résultats d'un questionnaire auquel ont répondu 22 pays, dont l'ARCEP qui a participé à sa rédaction. Il présente un état de la portabilité des numéros en Europe et analyse les problèmes liés à la transparence des tarifs.

Le rapport insiste plus particulièrement sur la portabilité des numéros mobiles. Il fait apparaître de grandes disparités entre les pays. En 2004, les numéros mobiles portés se sont comptés en millions en Espagne (4.3 M), en Italie (3.7 M), en Finlande (1.5 M) et au Royaume Uni (1.2 M).

Avec 250 000 numéros mobiles portés, la France se situe dans le milieu du tableau mais avec une forte progression (109%) par rapport à 2003.

Dans un contexte où les numéros sont portés, il est difficile pour le consommateur de savoir à quelle tarification il sera soumis. En effet, si les tarifs sont appliqués en fonction du numéro appelé ("*number oriented pricing*"), la portabilité sera sans effet pour lui. Si au contraire les tarifs sont appliqués en fonction du réseau appelé ("*network oriented pricing*"), le consommateur peut difficilement savoir quel tarif lui sera appliqué car il dépendra du prix de la terminaison d'appel du réseau appelé.

Le rapport recense en outre les différentes mesures mises en place dans les pays membres pour répondre à cette nécessité. Il convient tout d'abord de préciser que la plupart des pays (14) n'ont mis en place aucune mesure spécifique pour faciliter l'information du consommateur sur la tarification des numéros portés. Les mesures proposées consistent à avertir l'appelant du tarif de son appel soit par téléphone, par SMS, par Internet ou par une annonce au début de l'appel.

Enfin, il est à noter qu'il existe une forte corrélation entre la solution technique choisie pour la portabilité et la transparence des tarifs. Si les opérateurs sont en mesure de savoir en temps réel que le numéro appelé est porté, ils peuvent appliquer le tarif correspondant et ainsi facturer leur client en toute transparence. Dans ce cas, le client devrait être averti au moment de l'appel que le numéro appelé a été porté. Si les solutions techniques existent (bip au moment de l'appel par exemple), leur mise en œuvre peut s'avérer coûteuse.

1.1.6. La concurrence sur le marché du haut débit

Ce benchmark⁴⁷ permet une comparaison européenne des prix de gros au 1^{er} juillet 2005 (prix mensuels et frais d'accès au service, prix du dégroupage total et partiel, coûts sous-jacents, méthodes de comptabilisation des coûts) et des prix de détail (prix de l'abonnement à une ligne traditionnelle et ADSL).

Ce benchmark, enrichi du prix de détail du prix de l'abonnement et des prix de détail du bitstream, a pour vocation d'aider les ARN dans leurs prises de décision.

1.1.7. Position commune sur la révision du cadre

Le GRE a adopté une position commune sur la révision du cadre réglementaire, suite à l'appel à commentaire lancé par la Commission le 25 novembre 2005 (cf. infra).

1.2. Documents GRI

1.2.1. Méthodologie du *retail minus*

Ce document fournit aux ARN un ensemble de huit principes de mise en œuvre et de meilleures pratiques pour imposer le *retail minus* aux opérateurs puissants. Il donne aux ARN des lignes directrices dans la détermination des prix de gros sans nécessairement appliquer la méthode des coûts comptables, en particulier dans les marchés où cette méthode n'est pas le remède

47 Il s'agit d'une mise à jour d'un benchmark. Il en ressort que, malgré une disparité de situations entre les différents pays, les écarts tendent à s'amoindrir. En outre, l'utilisation des coûts courants comme méthode de comptabilisation se généralise. La prochaine mise à jour du benchmark est prévue au 1^{er} juillet 2006 (mise à jour sur une base annuelle).

le plus approprié. Ce document a été soumis à consultation publique puis adopté en février 2006.

1.2.2. Méthodologie des coûts courants

Ce document a été rédigé dans un souci pédagogique et est donc détaillé (rédaction d'un résumé, d'un glossaire, détails de calcul, comme le calcul de la dépréciation des coûts courants ajouté par l'ARCEP). Il présente à la fois une méthodologie *top down* et *bottom-up*, cette dernière option allant dans le sens de la méthode de valorisation des coûts de la paire de cuivre retenue par l'ARCEP (CCA "économiques" avec une méthode de dépréciation économique).

2. Programme de travail pour 2006

Le programme de travail 2006, élaboré conjointement par le GRI et le GRE, a été soumis à consultation des acteurs du secteur. Les principaux sujets sont les suivants :

- la révision du cadre réglementaire : il s'agit du sujet le plus important de ce programme de travail.
- NGN : deux documents sont prévus; l'un sur l'interconnexion IP, l'autre relatif à la régulation à mettre en oeuvre pour les NGN (réseaux de nouvelle génération). Ce dernier prévoit désormais des travaux sur la régulation économique de la VoIP à la demande de l'ECTA.
- le haut débit :
 - complémentarité entre accès filaire et accès radio et conditions de licence des réseaux Wimax.
 - mise à jour du rapport sur la situation de la concurrence dans le haut débit publié en 2005 ;
- un rapport sur la qualité de la fourniture du haut débit (débits, exactitude de la facturation), les tarifs et les offres groupées, considéré du point de vue des consommateurs, devrait également être élaboré ;
- la transparence des tarifs de détail du roaming : les travaux entrepris en 2005 seront poursuivis en 2006. L'équipe projet se focalisera sur la mise en oeuvre des propositions pour améliorer la transparence des prix du *roaming*.
- situation concurrentielle dans les mobiles : il s'agit là de l'ajout d'un sujet de 2^{ème} priorité (à la demande de l'ECTA).
- suite à l'annonce de l'élaboration d'un règlement sur le roaming, le GRE a constitué une équipe projet pour répondre à l'appel à commentaires. Ce document sera également un élément important du programme de travail 2006.

Le programme de travail traitera également les sujets suivants : qualité de service de la VoIP pour les consommateurs, concurrence dans les services mobiles. En outre, à la demande du régulateur roumain, l'impact du SU sur

les conditions de concurrence dans les pays où le taux de pénétration du service téléphonique fixe est faible sera abordé.

L'OFCOM, actuel président du GRI/GRE, a annoncé son intention de réaliser un atelier public à mi-année pour discuter avec l'industrie de l'avancée des travaux en cours.

C. La révision du cadre réglementaire

1. Méthodologie

1.1. Un exercice récurrent

L'élaboration d'un cadre réglementaire et sa révision est un exercice sinon habituel, du moins récurrent pour les Etats membres de l'Union européenne. Depuis le Livre Vert fondateur de 1987, l'évolution régulière de la réglementation européenne a permis l'émergence progressive de la concurrence dans un secteur à l'origine largement monopolistique, grâce à une régulation *ex ante* adaptée à chaque étape de la concurrence.

A l'origine, l'ouverture du marché des communications électroniques a été réalisée grâce à trois instruments :

- la libéralisation des marchés, mettant fin aux monopoles historiques, permise par des directives de la Commission basées sur l'article 86 du traité ;
- des mesures d'accompagnement figurant dans les directives d'harmonisation, notamment la directive cadre de 1990 instaurant le principe de fourniture d'un réseau ouvert (Open Network Provision, ONP) pour un nombre limité de services ;
- l'élaboration de règles de concurrence (lignes directrices).

Le Livre Vert de la Commission de 1995 a entraîné la libéralisation entière du secteur et adapté la directive ONP à un environnement plus concurrentiel. Ceci a abouti au paquet réglementaire de 1996-98 qui a ouvert les infrastructures et le service téléphonique à la concurrence.

Lors du réexamen du cadre de 1996, déjà prévu dans les directives elles-mêmes, les évolutions des technologies, du marché et de la concurrence ont conduit la Commission à revoir entièrement le cadre réglementaire, afin de rapprocher les principes de la régulation sectorielle de ceux du droit de la concurrence. D'où l'élaboration du paquet réglementaire de 2002 (6 directives + 1 décision) qui a confirmé notamment la régulation des ressources rares et mis en place une régulation concurrentielle fondée principalement sur des analyses de marché (en rupture avec la logique ONP). Il a intégré la convergence télécommunication/audiovisuel (notion de communications électroniques) et conservé, en l'adaptant, une régulation symétrique propre au secteur.

La révision du cadre réglementaire qui intervient aujourd'hui n'est donc pas un événement exceptionnel dans le secteur des communications électroniques. Elle a été prévue dans les directives de 2002. Le contexte est par ailleurs très différent de celui de la révision de la directive postale, secteur dans lequel la question de l'ouverture totale des services postaux à la concurrence se pose encore.

1.2. Un exercice obligatoire

Si la Commission européenne a lancé ce processus, c'est parce qu'en vertu des textes elle y est tenue :

- les directives de 2002 comportent toutes un article de réexamen, selon lequel la Commission doit examiner périodiquement le fonctionnement de la directive concernée et faire un rapport au Parlement européen et au Conseil, le premier rapport intervenant au plus tard trois ans après la date d'application, soit le 25 juillet 2006 (31 octobre 2006 pour la directive "vie privée") ;
- la recommandation sur les marchés pertinents et l'article 8 de la directive "concurrence" imposent à la Commission d'examiner la nécessité d'une éventuelle mise à ce jour respectivement le 30 juin 2004 et 31 décembre 2004⁴⁸.

Les textes imposent donc que l'année 2006 soit celle de la "review", la Commission devant être mesurée de faire un bilan au Parlement européen et au Conseil dans le courant du 1er semestre 2006.

En tout état de cause, cette révision n'est pas consécutive à un constat d'inadaptation de la réglementation au marché actuel. Au contraire, le bilan du cadre, bien qu'il n'ait été transposé en droit français d'un point de vue législatif qu'en juillet 2004 et d'un point de vue réglementaire en 2005, est à ce jour positif. La concurrence s'est développée comme en témoigne la croissance des parts de marché des opérateurs alternatifs avec un niveau d'investissements satisfaisant. Sa flexibilité et son adaptabilité permettent également aux ARN d'adapter la régulation aux évolutions technologiques et économiques des marchés, tout en garantissant un cadre stable d'analyse.

La révision du cadre réglementaire couvre les directives "cadre", "accès", "service universel", "autorisation" et "vie privée" ainsi que l'article 8 sur les réseaux câblés de la directive "concurrence" et la recommandation sur les marchés pertinents. Cette dernière relève uniquement de la Commission et, contrairement aux directives, n'est pas adoptée par le Parlement européen et le Conseil. La recommandation sur les marchés pertinents sera donc révisée plus rapidement et entrera en vigueur en 2007, sans qu'il soit besoin de transposition dans chaque Etat membre. En revanche, pour les directives, il faudra au minimum trois ans de plus pour qu'elles soient adoptées puis transposées en droit national. Cependant, les directives et la recommandation sur les marchés pertinents sont étroitement liées et vont de pair pour l'exercice de la régulation des marchés des communications électroniques.

Le réexamen de ces deux derniers textes a été reporté, la transposition étant jugée encore trop incomplète au sein de l'Union européenne aux dates prévues.

48

49 Dans son "call for input on the forthcoming review of the EU regulatory framework for electronic communications and services including review of the recommendation on relevant markets " du 25 novembre 2005, la Commission a précisé quels sont les textes soumis à un réexamen pour l'année 2006.

Périmètre de la "review 2006" annoncé par la Commission⁴⁹

Parlement européen et Conseil	Commission européenne
Les directives <ul style="list-style-type: none"> • cadre • accès • service universel • autorisation • vie privée et communications électroniques 	<ul style="list-style-type: none"> • article 8 sur les réseaux câblés de la directive concurrence • la recommandation marchés pertinents

1.3. Les compétences respectives

La révision du cadre permettra d'évaluer l'impact et l'efficacité de ces sept textes, en termes notamment de développement de la concurrence au bénéfice du consommateur, d'innovation, de croissance, quatre ans après leur adoption au niveau européen et deux ans et demi après leur entrée en application théorique dans chacun des Etats membres de l'Union européenne, dont la date était fixée au 25 juillet 2003 pour la plupart.

Toutefois, la transposition des directives ayant pris du retard, le cadre réglementaire est effectivement appliqué depuis moins de deux ans dans de nombreux Etats membres, la réalisation d'un bilan par la Commission apparaît dans ces conditions peu aisée.

50 cf. communication de la Commission au Parlement et au Conseil du 14 septembre 2005 "Une approche fondée sur le marché en matière de gestion du spectre radioélectrique dans l'Union européenne".

Par ailleurs, la Commission a également lancé une réflexion plus large⁵⁰ sur la gestion des ressources en spectre qui sera traitée en partie à travers ce réexamen (directives "cadre" et "autorisation").

S'agissant de la procédure institutionnelle à suivre pour modifier les textes précités, il convient, en raison de leur nature juridique différente, de distinguer les directives du Parlement et du Conseil des textes adoptés par la Commission européenne.

En ce qui concerne la directive "concurrence" et la recommandation marchés pertinents, la Commission est seule compétente. La nouvelle recommandation devrait ainsi être publiée en décembre 2006, avec une entrée en vigueur immédiate.

Pour les directives du Parlement et du Conseil, l'issue du processus ne devrait pas intervenir avant 2010-2012. En effet, ces textes sont soumis à la procédure de codécision⁵¹ qui emprunte les étapes suivantes :

51 La présente description constitue un schéma très rapide de la procédure, cf article 251 TCE.

- Propositions de directives transmises par la Commission au Parlement européen et au Conseil.
- Débats entre le Parlement européen et le Conseil, avec participation de la Commission, pour trouver un accord sur le texte et adoption de nouvelles directives.
- Délai de transposition des directives imparti aux Etats membres et entrée en application.

2. La consultation des ARN

La Commission a lancé un vaste processus de consultation des acteurs du secteur pour mener à bien cette révision du cadre. Les ARN ont répondu en présentant leur point de vue par le biais du GRI/GRE⁵². Cette démarche commune est une "première" dans le cadre d'une révision des textes réglementaires, car jusqu'à présent, seules des contributions indépendantes, reflétant surtout des préoccupations et réflexions nationales, avaient été présentées⁵³. Par cette réponse commune, les autorités de régulation font part à la Commission de leur vue sur le processus de révision du cadre réglementaire et de leur expérience partagée en tant que régulateurs, répondant ainsi pleinement aux compétences dévolues au GRE. Une équipe projet a été mise en place à cette occasion et tous les régulateurs européens ont été mobilisés pour l'élaboration de la réponse commune des membres du GRE. L'ARCEP a participé activement à son élaboration, coordonnée par le régulateur irlandais ComReg.

Le GRE, dans sa réponse, a suivi la trame proposée par la Commission mais a mis en exergue certains points importants dans le cas d'une évolution des textes. Il insiste sur le caractère satisfaisant du cadre actuel et suggère des pistes d'amélioration si des amendements devaient y être apportés : les principaux concernent le processus d'analyse des marchés, la régulation de l'accès et l'importance renouvelée des problématique de normalisation. Le GRE se montre par ailleurs ouvert mais prudent quant au mode de gestion des fréquences radioélectriques d'une part et à la modification de la recommandation sur les marchés pertinents d'autre part.

La réponse complète est disponible à l'adresse suivante : http://europa.eu.int/information_society/policy/ecom/doc/info_centre/public_consult/review/comments/irgerg_call_for_input_final.pdf

Les autorités françaises, au premier rang desquelles la direction générale des entreprises (DGE) du ministère de l'Industrie, ont également produit une contribution à laquelle l'ARCEP a participé.

52

53

2.1. Une évolution et non pas une révolution

La révision du cadre doit être une évolution et non pas une révolution par rapport à son état actuel. Le cadre réglementaire de 2002 en vigueur a, en effet, permis des avancées concurrentielles indéniables notamment sur les marchés de la téléphonie fixe et du haut débit qui ont conduit à une baisse significative des prix. Par ailleurs, le cadre actuel favorise l'investissement - l'investissement global de l'Union européenne excède celui des Etats-Unis et celui de la région Pacifique réunis. Ce cadre apparaît donc particulièrement fondé et l'on peut déjà voir une tendance à la dérégulation des marchés quand la concurrence effective est constatée par les régulateurs. Pour autant, les autorités de régulation soulignent certains points où des améliorations pourraient être apportées aux textes existants.

Viviane Reding, commissaire européen de la DG info, a rappelé le rôle moteur des TIC dans la stratégie de Lisbonne dans un discours du 3 juin 2005. Ce discours est disponible à l'adresse suivante :

<http://europa.eu.int/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/05/328&format=HTML&aged=1&language=FR&guiLanguage=fr>

54

2.2. Les messages clés

La révision du cadre réglementaire doit s'inscrire dans la dynamique des objectifs de Lisbonne⁵⁴. La prévisibilité et la clarté du futur cadre vis-à-vis des acteurs du marché sont essentielles. Enfin, il convient de s'engager vers une régulation plus ciblée qui permette, à terme, de lever la régulation sectorielle des marchés lorsque la concurrence y est effective.

De même, la révision de la recommandation sur les marchés pertinents doit concentrer l'intervention sur les segments de marché les moins concurrentiels (notamment sur les marchés de gros).

2.2.1. Les analyses de marchés

Tout en maintenant la stabilité de l'environnement réglementaire, une amélioration du processus de coopération entre les ARN et la Commission, en vertu de l'article 7 de la directive "cadre", conduirait à une meilleure harmonisation des pratiques dans un contexte d'évolution des marchés différente des marchés d'un pays à l'autre.

Certaines analyses de marché pourraient être, d'une part, exonérées de la procédure de notification en fonction d'une règle "*de minimis*" (petits opérateurs, comme en Finlande) et, d'autre part, soumises à un allègement de la procédure de notification dans les cas de "super dominance" (c'est-à-dire de monopole structurellement persistant comme dans le cas des terminaisons d'appels ou d'accès à la boucle locale pour le dégroupage).

La question de l'efficacité du processus en matière d'harmonisation et de sécurité juridique en cas de recours juridique se pose également. La réponse souligne par ailleurs l'importance du maintien de l'article 7.6 de la directive "cadre" relatif aux circonstances exceptionnelles. Enfin, les régulateurs souhaiteraient un effort de synthèse et de communication de la Commission sur les thèmes traités dans les analyses de marché afin de renforcer une meilleure compréhension mutuelle.

Par ailleurs, les régulateurs ne sont pas favorables à un pouvoir de veto de la Commission sur les remèdes. Les ARN sont plus proches de leur marché, ce qui garantit une application proportionnée des remèdes propres au contexte de chaque marché national.

2.2.2. Concurrence et régulation de l'accès

Ce sujet est un point clé de la révision du cadre. Des propositions sont formulées autour de trois axes.

Promouvoir des investissements efficaces

Il est important d'encourager les investissements efficaces et l'innovation. Par ailleurs, l'importance que prennent les NGN ne doit pas être négligée.

Le GRE s'oppose toutefois à une trêve de régulation (*regulatory holiday*) qui viserait, selon certains opérateurs, à favoriser l'investissement. En effet, les effets d'une re-crédation de monopole, même temporaire, seraient négatifs pour le consommateur et l'ensemble de l'économie.

Le GRE reconnaît par ailleurs l'importance de garantir une rémunération des investissements proportionnelle aux risques encourus. Ceci peut être assuré en précisant la nature des accords d'accès et d'interconnexion, le fondement des obligations tarifaires, le taux de rémunération et la mise en œuvre du concept d'échelle des investissements.

Permettre aux régulateurs de régler les problèmes de concurrence liés à une structure de marché oligopolistique

Dans une structure de marché oligopolistique, qui tend à se développer au sein de l'Union européenne, le concept de puissance collective, appliqué à la régulation *ex ante* sur la base d'une interprétation très stricte de la jurisprudence du droit de la concurrence, est difficile à mettre en œuvre. Par conséquent, il est nécessaire que la Commission garantisse la possibilité pour les régulateurs d'intervenir sur ces marchés oligopolistiques qui connaîtraient des problèmes de concurrence à travers une extension de l'interprétation de la puissance collective et également par un renforcement de l'article 5 de la directive "accès".

Clarifier le pouvoir des ARN en termes de remèdes

Le cadre actuel n'est pas clair en ce qui concerne la possibilité pour un régulateur d'imposer des obligations, comme celle de séparation comptable, dont la nécessité et la justification dépassent le cadre d'un seul marché, le problème de concurrence soulevé concernant plusieurs marchés (couplage, convergence, opérateur intégré, ciseau tarifaire, etc.).

En outre, il semble nécessaire de préciser la notion de non discrimination, afin de faciliter la mise en œuvre du principe d'égalité d'accès aux réseaux des opérateurs puissants.

Afin de s'adapter aux changements technologiques et aux évolutions de marchés (notamment dans la perspective de déploiement des NGN et de l'émergence d'offres de convergence à des rythmes différents dans chaque pays), les autorités de régulation ont besoin de flexibilité dans la définition des marchés et d'outils appropriés (par exemple de nouveaux remèdes, tels que l'accès aux fourreaux). Elles souhaitent également que soient prises en compte les spécificités nationales dans le processus d'application des remèdes, tout en respectant les principes communs d'analyse.

Enfin le GRE estime nécessaire de soumettre le marché des liaisons louées au régime normal d'analyse des marchés et de ne pas fixer la définition du marché et les obligations applicables aux liaisons louées dans la directive "service universel" comme c'est le cas actuellement. Il conviendrait également de réviser la définition de l'ensemble minimal de liaisons louées qui, à ce stade, ne répond pas au principe de neutralité technologique.

2.2.3. Normes et interopérabilité

La standardisation revêt un rôle crucial, et il est donc nécessaire de maintenir les articles 17 et 18 de la directive "cadre". En effet, l'évolution vers les réseaux de nouvelle génération (NGN) s'accompagne d'une mutation sans précédent des coeurs de réseaux des opérateurs historiques. Cette évolution touchera également à terme les coeurs des réseaux mobiles. La normalisation, notamment européenne, joue dans cette transition un rôle clé. La liste des normes doit être dynamique pour suivre le développement des réseaux, services et équipements. Le GRE attire l'attention de la Commission sur la question des droits de propriété intellectuelle, indispensable à la protection des normes.

2.2.4. Approche commune pour la gestion du spectre

Le secteur des communications électroniques fait face à une demande croissante d'utilisation du spectre, due aux développements technologiques et à la convergence fixe/mobile. La mise en œuvre des politiques européennes au niveau national ne doit pas exclure l'utilisation de technologies ou de services à dimension pan-européennes. Le GRE encourage la définition d'une approche commune pour la gestion du spectre.

Des mécanismes pour le marché secondaire des fréquences doivent permettre d'assurer à la fois efficacité et flexibilité. Par ailleurs, une régulation technique demeure nécessaire pour éviter les interférences entre les réseaux radio et pour renforcer une utilisation efficace de certaines bandes de fréquence.

2.2.5. La recommandation sur les marchés pertinents

La recommandation sur les marchés pertinents a montré sa bonne adéquation aux marchés ; les analyses menées par les ARN en vertu de cette liste ont très largement démontré l'existence d'opérateurs puissants et la nécessité d'une régulation *ex ante* pour la plupart d'entre eux. Cependant des améliorations peuvent être envisagées à plusieurs titres : certaines définitions de marché ont posé problème (marché 18 par exemple) ; une réduction des marchés pertinents permettrait d'alléger le processus d'analyse de marchés. Dans la perspective d'une modification de cette liste, le GRE souligne que tout retrait d'un marché de la liste soit basé sur l'application des trois critères.

La Commission pose trois questions dans son appel à commentaires :

- sur la nécessité d'une modification ou d'un retrait de marché de la liste des marchés pertinents,
- sur la nécessité de l'ajout d'un marché,
- sur les trois critères de dominance (présence de barrières élevées et non provisoires à l'entrée, l'évolution vers une situation de concurrence effective, incapacité du droit de la concurrence à remédier seul aux défaillances du marché).

Le GRE note que la définition actuelle des marchés fixes de détail a mené à de nombreuses décisions désignant des opérateurs puissants et que par conséquent, les régulateurs doivent conserver la possibilité de les réguler si nécessaire. Toutefois, lorsque la concurrence sur ces marchés est effective, la régulation de ces marchés peut diminuer. Enfin les marchés de détail fixes pourraient être fusionnés.

Par ailleurs, le GRE souligne les enjeux d'une transition entre la recommandation existante et la nouvelle version à venir. Il souhaiterait d'une part que ne soit pas rendu obligatoire le fait de relancer une analyse sur ceux des marchés inscrits dans cette nouvelle liste qui auraient été déclarés concurrentiels. D'autre part, en cas de retrait de marchés dans la nouvelle recommandation, il convient également d'assurer une certaine sécurité

juridique aux ARN qui n'auraient pas terminé leur analyse de marché en vertu de la première recommandation ou qui feraient face à des recours sur les analyses finalisées.

Le GRE souligne l'importance des trois critères qui procurent de la flexibilité aux régulateurs pour s'adapter aux circonstances nationales. Toutefois, il souhaiterait que des lignes directrices sur l'application pratique des trois critères soient élaborées conjointement par la Commission européenne et les ARN sous l'égide du GRE, afin de garantir davantage de cohérence et d'harmonisation quant à leur interprétation.

Le GRE précise par ailleurs que le concept de marché émergent n'a pas montré son utilité que ce soit au stade de la définition de marché pertinent ou du choix des obligations. Il n'apparaît donc pas nécessaire d'insister davantage sur ce concept.

La position du GRE, entièrement soutenue par l'ARCEP, permet d'indiquer à la Commission les orientations souhaitables, du point de vue des ARN, pour la révision du cadre réglementaire qui sera en vigueur à l'horizon 2010. Cette contribution s'inscrit dans une étape préliminaire du processus réglementaire, au cours de laquelle la Commission examinera également l'ensemble des contributions reçues, au premier rang desquelles les positions prises par les acteurs du marché et les autorités nationales.

Prochaine étape du processus attendue : la Commission fera connaître sa propre analyse et fera des propositions de modifications des textes avant mi-2006 ; ces premières propositions, elles-mêmes soumises à une nouvelle consultation publique, devraient aboutir en fin d'année à l'adoption d'une nouvelle recommandation et à des propositions fermes de textes pour une discussion au Parlement et au Conseil.

3. L'ARCEP et la révision du cadre réglementaire

Face au réexamen du cadre réglementaire qui touche directement son activité, l'Autorité s'est organisée pour être en mesure de participer activement au processus.

Elle dispose ainsi d'une structure interne "review" qui associe les différents services de l'Autorité afin d'approfondir les enjeux de cette révision, d'effectuer un premier bilan du cadre actuel et de formuler des propositions, eu égard à son expérience et son appréciation des nouveaux défis de régulation.

L'organisation institutionnelle dans laquelle s'inscrit l'ARCEP lui permet de contribuer à ce réexamen à différents niveaux : en son nom propre mais également aux niveaux national et européen.

Au niveau national, les autorités françaises ont contribué à la consultation publique de la Commission européenne. La DGE, direction générale des entreprises du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, a ainsi rencontré les acteurs du secteur et les différents ministères et autorités concernés avant de proposer un projet de contribution. Le texte une fois harmonisé par le SGAE (secrétariat général des affaires européennes) a été transmis à la représentation permanente à Bruxelles en relation avec la Commission européenne.

Le secteur postal

CHAPITRE I Les marchés postaux, selon l'observatoire des activités postales

CHAPITRE II Les autorisations

CHAPITRE III Le service universel postal

3

4

5

6

7

8

9

Les marchés postaux, selon l'observatoire des activités postales

- A. Segmentation et panorama des marchés
- B. Les résultats de l'observatoire par marché

Pour assumer la mission de régulation du secteur postal que lui a confiée la loi du 20 mai 2005, l'ARCEP a mené diverses études¹ et rencontré en 2005 les entreprises de ce secteur, en particulier celles qui devront être titulaires d'une autorisation.

Pour dialoguer avec les acteurs et mieux cerner l'avenir du secteur, l'Autorité a consacré ses X^{èmes} Entretiens à la régulation du secteur postal et à ses enjeux. Plus de 200 personnes, dont des représentants de plusieurs régulateurs européens, ont suivi les débats, le 6 octobre 2005 à l'Université Paris-Dauphine, organisés autour de quatre tables rondes. Animées par des membres de l'Autorité, elles ont permis d'aborder différentes problématiques concernant l'évolution des marchés postaux, l'innovation dans le secteur, le service universel postal et sa régulation².

En Europe, le manque d'une information sectorielle claire et à jour a été souligné par plusieurs études³ sur le secteur postal. La Commission européenne a d'ailleurs demandé aux Etats membres de relancer la collecte de données statistiques dans ce domaine. L'Autorité a donc décidé de créer un observatoire de l'activité postale française, sur le modèle de son observatoire des marchés des communications électroniques. Cet observatoire vise à restituer aux acteurs du secteur et au public les principaux indicateurs du secteur.

1 Evaluation des attentes des utilisateurs de courrier égrené menée par TNS-Sofres pour l'ARCEP et audit de la mesure de qualité de service de La Poste sur la lettre en J+1 menée par Ernst & Young pour l'ARCEP. Ces deux études sont présentées dans la partie relative au service universel postal.

2 Le compte rendu de ces X^e Entretiens est disponible sur le site Internet de l'ARCEP.

3 "Synergies sectorielles dans le domaine du courrier", BIPE, Août 2005 et "Main Developments in the European Postal Sector", WIK-Consult, 2004.

A. Segmentation et panorama des marchés

Le contour et le contenu des activités postales sont complexes. Autour du cœur du marché des envois postaux couvert par l'obligation de service universel et encore fortement monopolistique sur le marché des envois de correspondance, existent plusieurs marchés "connexes" (portage de presse, express, publicité non adressée). Les évolutions techniques et l'ouverture des marchés font que le marché postal interagit de plus en plus avec les marchés connexes.

1. Le marché des envois postaux

L'article L.1 du CPCE (code des postes et des communications électroniques) 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 est obligatoirement adressé et peut être une correspondance, un imprimé ou un colis.

En contrepartie de ses obligations de service universel, La Poste dispose d'un secteur réservé. Les limites de ce monopole ont été abaissées le 1^{er} janvier 2006, passant des envois de correspondance (lettres et publicité adressée) de 100 g à 50 g (ou 2,5 fois le tarif de base). Ce monopole inclut également le courrier transfrontalier entrant de moins de 50 g.

En dehors de ce monopole, la concurrence peut s'exprimer sur :

- les envois de correspondance de plus de 50 g (ou plus de 2,5 fois le tarif de base),
- le courrier transfrontalier sortant (courrier export),
- la presse,
- les recommandés,
- les colis.

Le tableau ci-dessous présente un panorama des différents marchés des envois postaux, à partir des résultats de l'observatoire (détaillés dans les paragraphes suivants) :

Valeurs 2004		
Envois postaux	Volumes (en milliard d'objets)	CA (en milliard d'€)
Correspondance et catalogues :	16,71	7,60 (hors export)
Ventilation 1. Courrier égrené / industriel		
• Courrier égrené	7,71	n.d.
• Courrier industriel non routé	3,90	n.d.
• Courrier industriel routé	5,10	n.d.
Ventilation 2. Secteur réservé / libéralisé		
• réservé : correspondance domestique et transfrontalière entrante ≤ 100 g	15,00	6,60
• libéralisé (hors export) :		
correspondance > 100 g et catalogues	1,23	1,00
export	0,48	n.d.
Recommandés	0,23	1,00
Presse aux abonnés postaux	2,00	0,80
Colis domestique	0,35	1,44

Source : ARCEP, observatoire des activités postales

La ventilation proposée du trafic et du chiffre d'affaires des envois de correspondance reflète plusieurs types d'usages postaux.

La qualification de courrier "industriel" ou de "*bulk mail*" – les envois en nombre - s'applique à du courrier produit de façon informatique en grandes quantités tel que les factures, les relevés bancaires, la publicité adressée, les périodiques. De fait, le courrier industriel est un courrier bien préparé (pré-trié) et émis par un nombre de grands émetteurs relativement réduit à destination d'un grand nombre de ménages.

Les grands émetteurs peuvent choisir de préparer eux-mêmes leurs envois en nombre ou bien sous traiter cette activité à des routeurs.

Alors que les dates de production de ce courrier sont régulières et prévisibles, la demande des clients en matière de délais de distribution relève davantage de la fiabilité que de l'urgence. Eu égard à ces caractéristiques, il s'agit d'une partie du trafic postal qui peut être commercialisé et distribué à des coûts sensiblement inférieurs à ceux du courrier égrené et urgent. Selon

les pays, le courrier industriel représente entre 50 et 70% du trafic des envois de correspondance des opérateurs postaux historiques.

Le courrier égrené⁴ est émis à l'unité ou en petite quantité par des particuliers, des professionnels mais aussi des grands émetteurs, il ne fait l'objet d'aucune préparation spécifique et est déposé dans les boîtes de collecte sur la voie publique ou à proximité des centres de tri ou bien dans les points de contact de La Poste.

Pour plus de détails, se reporter à l'étude réalisée pour l'ARCEP sur les pratiques postales et les attentes des utilisateurs de courrier égrené dans la partie sur le service universel postal.

4

2. Les autres marchés analysés dans l'observatoire

Autour du cœur du marché des envois postaux décrit précédemment existent plusieurs marchés "connexes" :

- Le portage de presse représente une alternative à la distribution postale. En effet, certains éditeurs de presse ont créé leur propre réseau de distribution. D'après la Direction du développement des médias (DDM⁵), l'abonnement représente en moyenne 27 % de la diffusion de la presse française. Le portage demeure relativement peu développé en France, malgré des variations importantes d'une famille de presse à l'autre, alors qu'il représente 88 % de la diffusion des quotidiens aux Pays-Bas, 60 % en Allemagne et 50 % au Royaume-Uni.
- Le marché de la distribution des plis non adressés (messages sans référence personnelle, sans adresse et sans nom) est totalement concurrentiel. Au sens de la loi relative à la régulation des activités postales, la publicité non adressée n'est pas un envoi postal. Contrairement à l'économie du "courrier adressé", ces plis ne nécessitent ni collecte, ni tri, ni tournées quotidiennes de distribution. L'économie de la publicité non adressée peut utiliser le géomarketing reposant sur une segmentation précise des prospects, avec un ciblage fin de la zone démarchée. Ce marché est intéressant à étudier car des opérateurs de publicité non adressée s'appuient sur cette activité de distribution des imprimés sans adresse pour développer une offre de services de distribution adressée.
- Enfin, l'observatoire de l'ARCEP porte sur l'express domestique sur le segment des plis et du colis "léger" jusqu'à 30 kg. Le transport express correspond à la livraison d'objets dans des délais garantis et à une distribution point à point, du seuil de la porte de l'expéditeur jusqu'à celui du destinataire. Les services offerts par les intégrateurs s'appuient en particulier sur des moyens aériens. Les "expressistes" font bénéficier leurs clients d'un suivi informatisé et d'une preuve de livraison de leurs objets. Tous ces services peuvent expliquer que pour un pli domestique de moins de 100g en express, la facture du client puisse atteindre environ 30 euros contre 1,22 euro pour ce même pli en courrier prioritaire.

La DDM est placée sous l'autorité du Premier ministre et rattachée pour sa gestion au Secrétariat général du Gouvernement

5

3

B. Les résultats de l'observatoire par marché

La présente publication restitue les résultats d'une première collecte réalisée par l'ARCEP, d'octobre à décembre 2005 auprès des principaux opérateurs actuellement actifs sur le champ des activités soumises à autorisation (7 opérateurs "futurs autorisés").

Les opérateurs en dehors du champ d'application du dispositif d'autorisations ont été contactés via leurs associations professionnelles⁶ :

- APEM et SNELPD pour les routeurs ;
- UFEX pour les opérateurs d'express ;
- FEVAD pour les entreprises de vente à distance (marché du colis).

6 entreprises sollicitées sur 7 ont répondu au questionnaire statistique et ont été consultées sur la prochaine collecte statistique 2005. Les fédérations, lorsqu'elles ont répondu, ont fait des estimations portant sur l'ensemble de leur marché.

1. Les envois postaux distribués et les marchés correspondants

La distribution est une activité de main-d'œuvre, qui voit coexister des réseaux spécialisés dans le traitement de certains envois (la presse, la publicité non adressée, les colis à destination des ménages, les colis interentreprises, les envois express...), et un réseau polyvalent et universel, le réseau postal, qui est présent partout et distribue une grande variété d'envois, adressés pour l'essentiel.

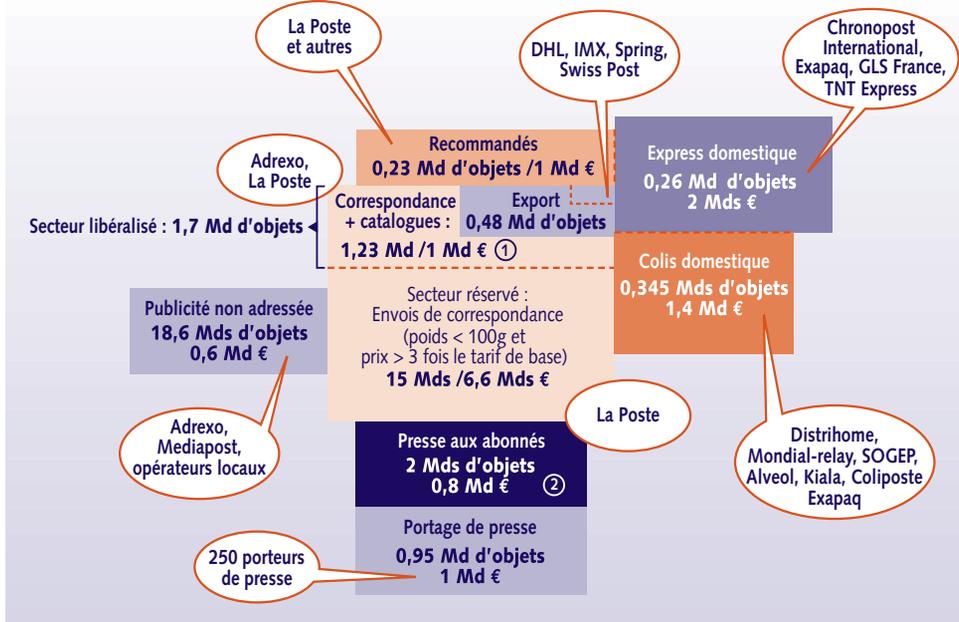
Le graphique ci-contre présente le panorama des marchés postaux et donne des exemples d'entreprises actives sur les différents marchés étudiés.

6 SNELPD : Syndicat national des entreprises de logistique de publicité directe ;
 FEVAD : Fédération des entreprises de vente à distance ;
 APEM : Association des Prestataires de services en Editions Multi-Média ;
 UFEX : Union française de l'Express.

Marchés postaux (objets distribués) en France en 2004.

Volumes et chiffres d'affaires :

Les volumes sont en milliards d'objets et les chiffres d'affaires sont en milliards d'€. La taille des rectangles n'est pas fonction des volumes et des chiffres d'affaires.



Source : ARCEP, UFEF, FEVAD, DDM, UPU.

- ① Au sens de la loi de la régulation des activités postales, les catalogues ne font pas partie des envois de correspondance.
- ② Prestations postales offertes au titre du service public de transport et de distribution de la presse, y. c. la contribution de l'État.

Ce schéma fait d'abord apparaître les volumes d'objets majoritairement distribués ou traités par les différents opérateurs sollicités ; les envois non adressés⁷ (18,6 milliards d'objets) sont à eux seuls pratiquement aussi nombreux que les envois adressés, répartis ici entre les lettres, la presse, les colis, les recommandés et les envois express.

La part élevée des envois du secteur réservé dans le total des envois de correspondance (y. c. catalogues) est de 15 milliards d'objets sur 16,23 milliards d'objets (hors export), avec un monopole sur les envois de correspondance d'un poids inférieur à 100g⁸.

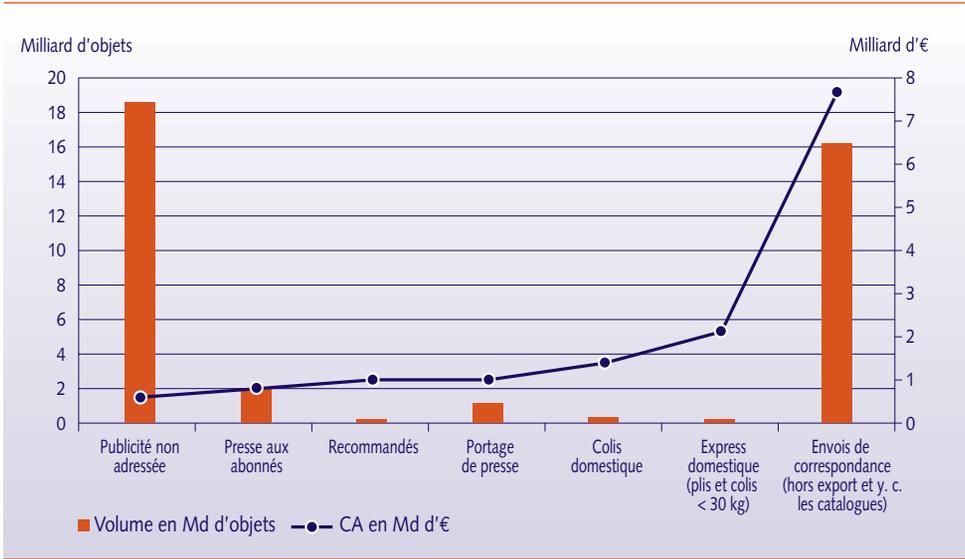
Ce schéma révèle également différentes modalités de distribution : la distribution point à point, à délais garantis et preuve de livraison de l'express, la distribution "classique" en boîtes aux lettres. Celle dernière peut se faire sur une liste d'abonnés pour le portage de presse.

⁷ Les envois non adressés ne sont pas des envois postaux, ni au sens de la Loi de la régulation des activités postales, ni dans la directive postale modifiée 2002. C'est moins clair au regard de la nomenclature (NAF) de l'INSEE, la publicité non adressée pouvant soit être classée en classe 74 pour "la distribution de prospectus et d'échantillons publicitaires", soit en classe 64 pour la distribution des "envois en nombre sans adresse".

⁸ La limite de poids du monopole de La Poste a été abaissée à 50 g, le 1^{er} janvier 2006 et le prix à 2,5 fois le tarif de base.



Chiffre d'affaires et volume correspondant pour chaque produit étudié en 2004



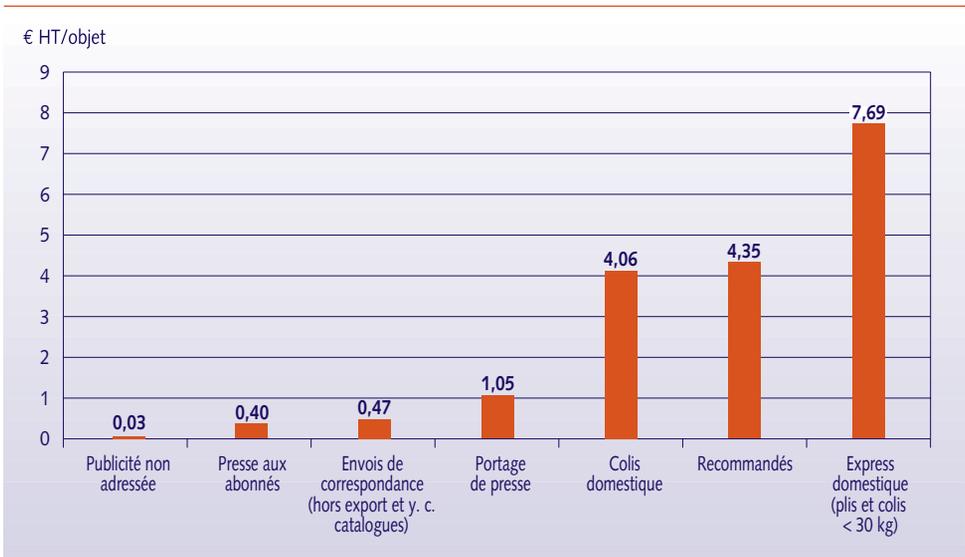
Source : ARCEP.

9 Ce sont toutes deux des prestations à "valeur ajoutée" impliquant une remise contre signature et faisant l'objet d'un traitement spécifique.

10 Les critères discriminants entre ces deux segments ne sont pas non plus toujours clairs : limites de poids, délais garantis, etc.

La dispersion des prix moyens par produit reflète notamment la dispersion des coûts des techniques de distribution utilisées. La moins coûteuse est la distribution en mode non-adressé (0,03 € pour l'imprimé non adressé) et les plus coûteuses sont les distributions du colis, du recommandé (environ 4 € par objet) et celle des envois express (environ 8 € par objet). Les frontières entre les marchés du recommandé et de l'express⁹ et entre les marchés de l'express et du colis¹⁰ ne sont pas totalement claires et pourraient vraisemblablement évoluer.

Indicateur de revenu moyen par produit en 2004. (Ratio revenu sur volume)



1.1. La distribution des envois de correspondance

Les envois de correspondance (y. c. les catalogues) ont représenté environ 16,7 milliards d'objets, dont l'export et le volume traité par les concurrents de La Poste sur la distribution domestique et l'export. La plus grande partie relève du monopole postal, soit 90% du total des envois de correspondance (hors recommandés).

Dans ce domaine, ADREXO se positionne comme le principal concurrent de La Poste. Cette filiale du groupe Spir Communications s'appuie sur sa principale activité de distribution des imprimés sans adresse pour développer une offre de services de distribution adressée.

Le segment du courrier international sortant (l'export) est ouvert à la concurrence pour toutes tranches de poids. Les opérateurs alternatifs sont pour la plupart des filiales des postes européennes (Deutsche Post Global Mail, Swiss Post, Spring) - à l'exception d'IMX - et n'ont que des bureaux de vente en France.

1.2. La distribution de la presse

La diffusion de la presse est réalisée par trois canaux :

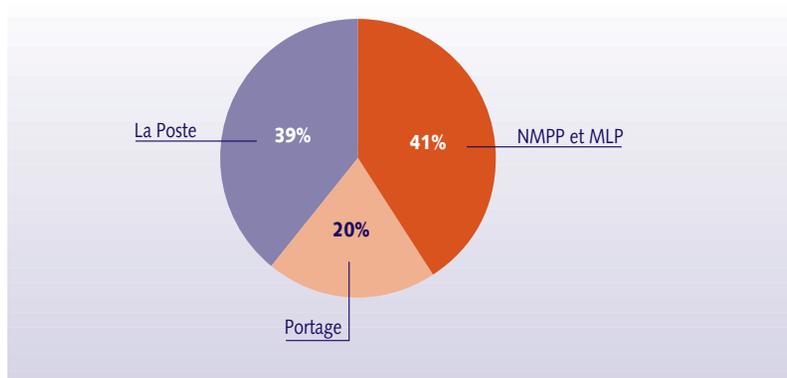
- les messageries urbaines de presse (NMPP et MLP¹¹) alimentent les points de vente au détail (dont les kiosques à journaux) ;
- le portage : les éditeurs de presse distribuent eux-mêmes ou font distribuer leurs quotidiens ;
- la distribution par La Poste.

Nouvelles Messageries de la Presse Parisienne et Messageries Lyonnaises de Presse.

11

Diffusion de la presse en 2004

(en volume)



Source : ARCEP.

Seuls les porteurs de presse (250 environ) et La Poste font partie du périmètre de l'observatoire. Le portage représente en effet une alternative à la distribution postale. Il s'agit de réseaux créés par les éditeurs de presse pour la distribution de leurs quotidiens.

Hors distribution des NMPP et des MLP, la distribution de la presse à domicile (portage et distribution postale) a représenté environ 3 milliards d'objets répartis à raison de deux tiers pour le circuit postal et d'un tiers pour le portage, pour un chiffre d'affaires total d'environ 1,8 milliard d'euros en 2004¹².

12 D'après la collecte de l'ARCEP et d'après une estimation de 2003 de la Direction du Développement des Médias pour le CA du portage. Le trafic correspondant est issu de la collecte de l'ARCEP de 2004 et de l'Observatoire de la presse Grand Public (année 2004).

1.3. Le marché du colis domestique

Coliposte, la division de La Poste en charge du colis, est positionné sur tous les segments du marché du colis domestique (B-to-B, B-to-C, C-to-B et C-to-C), mais se retrouve particulièrement en concurrence sur :

- le segment B-to-B notamment avec Exapaq ;
- le segment B-to-C : en effet, les groupes de vente par correspondance (Les 3 Suisses, La Redoute et Yves Rocher) ont mis en place leurs propres réseaux de distribution à domicile avec Mondial Relay, SOGEP et Distrihome. De plus, la traditionnelle livraison à domicile n'étant pas toujours une réponse appropriée aux besoins des consommateurs, qui sont de plus en plus demandeurs d'une livraison en phase avec leur mode de vie, en particuliers les actifs, des prestataires comme Alvéol, Kiala et la Sogep offrent aussi la livraison en points relais.

En 2004, ce marché a concerné au total 345 millions d'objets, pour un chiffre d'affaires de 1,4 milliard d'euros.

1.4. Le marché de l'express domestique

Le marché de l'express domestique est divisé entre les offres de plis et de "colis légers" pesant moins de 30kg (qui constituent le coeur du marché de l'express) et les offres "tous poids". Les principaux transporteurs express, Chronopost International, Extand, GLS (General Logistics Systems) et TNT Express se positionnent sur le segment du "colis léger".

Selon une estimation de l'UFEX, le marché observé (le segment du colis "léger") a concerné environ 260 millions d'objets, pour un chiffre d'affaires d'environ 2 milliards d'euros en 2004.

1.5. La distribution de la publicité non adressée

Ce marché est particulièrement développé en France du fait de l'importance du secteur de la grande distribution et des grandes surfaces spécialisées qui utilisent ce média. Mais les acteurs du secteur s'attendent à des évolutions du fait de la modification du décret¹³ qui interdisait la publicité télévisée pour plusieurs secteurs, dont la grande distribution.

Ce marché est désormais dominé par deux grands opérateurs nationaux : en 2004, plus de 18,6 milliards de plis non adressés ont été distribués en France par Mediapost (filiale du groupe La Poste), par Adrexo (groupe SPIR Communication) et par une myriade de petits opérateurs locaux ; le chiffre d'affaires total est estimé à 600 millions d'euros.

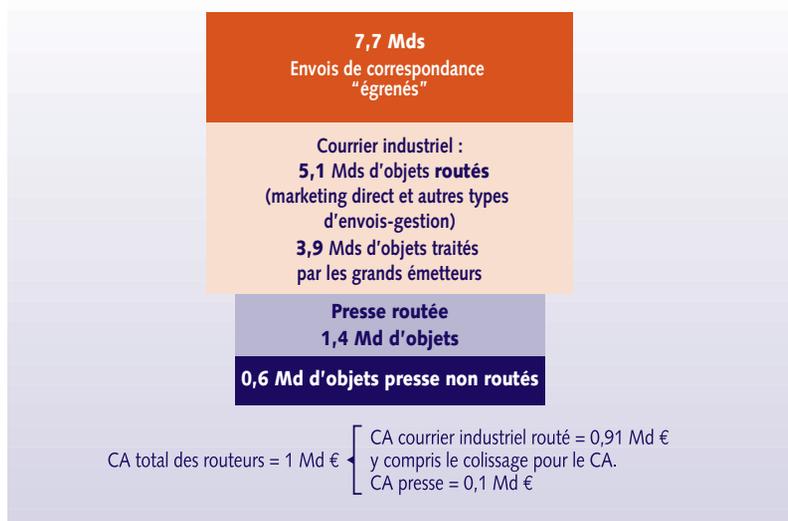
13 Décret du 27 mars 1992, modifié par le décret du 7 octobre 2003, sur la publicité télévisée et les secteurs interdits.

2. Les activités amont : le marché du routage

En 2004, le courrier industriel (envois en nombre expédiés par les grands émetteurs) a représenté environ 50% du total des envois de correspondance adressés et de courrier de gestion (factures, relevés bancaires). Le reste correspond aux envois égrenés des particuliers, des petits professionnels, mais aussi des grands émetteurs qui envoient du courrier égrené.

La part du courrier industriel dans les envois de correspondance dépend des tarifs pratiqués par La Poste et est susceptible d'évoluer.

Part du courrier industriel dans les envois postaux en France en 2004



N.B. : Les colis peuvent aussi être routés, mais l'observatoire n'a pas étudié ce marché.
Source : Estimation ARCEP, SNELPD, Étude Triangle 2004 réalisée pour le compte de l'ARCEP.

De nombreuses entreprises (routeurs) interviennent sur les marchés de l'impression, de la mise sous pli et de la préparation des envois en nombre et introduisent une forme de concurrence dans le secteur postal. Ces activités en amont des services postaux portent sur la fabrication du courrier avant sa remise à La Poste ou à un autre opérateur postal. Les grands émetteurs peuvent également prendre en charge eux-mêmes ces activités.

L'activité de routage donne lieu à l'établissement de relations entre, d'une part, l'émetteur-annonceur et le routeur et, d'autre part, entre le routeur et La Poste.

Selon les chiffres du SNELPD, le routage est assuré, en France, par environ 200 entreprises spécialisées. Il existe des routeurs spécialisés dans le marketing direct, dans le courrier de gestion et d'autres spécialisés dans la presse.

le routage

Une entreprise (ou émetteur-annonceur de courrier) peut faire préparer ses envois en nombre, en amont de la distribution, en faisant appel à des routeurs. Tous les marchés ne sont pas concernés par l'activité de routage : la publicité non adressée car elle ne nécessite pas de tri, le recommandé car son traitement sécurisé ne permet pas la sous-traitance.

Historiquement, le routeur exerce plusieurs types d'opérations de pré-postage, situées en amont des activités de La Poste : conditionnement (assemblage, façonnage, adressage, mise sous enveloppe ou sous film et "colisage") des objets postaux, tri (groupement en liasses et sacs postaux par destination), affranchissement.

Aujourd'hui, les activités des routeurs¹⁴ sont plus diversifiées, certains offrent une palette de services très complète, notamment grâce à l'informatisation :

- commercialisation de fichiers et traitements de données informatiques ;
- préparation et expédition des commandes.

Huit grands domaines de diversification peuvent être distingués : le marketing direct, la logistique de VPC-vente par correspondance (*fullfilment*), les travaux d'impression, le stockage et le transport, l'archivage et la gestion électronique de documents (pour le courrier de gestion), l'informatique, la gestion de la relation client (pour le marketing direct).

Les routeurs peuvent ainsi se situer aussi bien en amont qu'en aval des activités traditionnelles de La Poste.

14 Le SNELPD (Syndicat national des entreprises de logistique de publicité directe) dénombre environ 200 entreprises de routage qui déposent régulièrement du courrier à La Poste et qui, à ce titre, peuvent être considérées comme actives sur ce marché.

2.1. Le routage du marketing direct et du courrier de gestion

56% du courrier industriel a été traité par les routeurs en 2004, soit 5,1 milliards d'objets (marketing direct et courrier de gestion). Le reste a été traité directement par les grands émetteurs avant d'être déposé à La Poste.

Selon le SNELPD, en 2004, 80% du trafic total de publicité adressée (ou marketing direct) a été traité par les routeurs ; 15% de ce trafic provenant de petits flux de courrier consolidés par des regroupements.

Les routeurs spécialisés dans l'édition de courrier de gestion (factures, relevés de banque, quittances, etc.) sont des « laséristes ». Cette activité se différencie du routage de marketing direct par des machines plus sophistiquées, une main d'oeuvre plus qualifiée, mais surtout un traitement différent du courrier (impératifs de sécurité, de confidentialité et d'intégrité du pli). Ce segment est essentiellement dominé par des grands groupes qui ont plusieurs sites de production répartis sur le territoire.

Selon le SNELPD, en 2004, 35% du trafic total de courrier de gestion a été traité par les routeurs.

2.2. Le routage

Le routage de presse aux abonnés est assuré par des sociétés spécialisées travaillant en étroite et constante collaboration avec les éditeurs et La Poste ; elles prennent en charge le conditionnement, l'affranchissement, le tri et l'expédition des envois de quotidiens et de périodiques.

Selon le SNELPD, en 2004, 76% du trafic presse aux abonnés distribué par La Poste a été traité par les routeurs, soit 1,4 milliard d'exemplaires. Sur la presse aux abonnés distribuée par La Poste, les routeurs ont traité les deux tiers des envois de presse urgente et la totalité des envois de presse non urgente.

3. Positionnement des opérateurs selon la phase de traitement des envois

Selon la demande de l'émetteur et le type d'objet, différents types de traitement ou de préparation sont possibles et les opérateurs peuvent choisir d'intervenir sur tout ou partie de la "chaîne de valeur" des envois de correspondance ou de presse, comme le paragraphe précédent sur les activités de routage l'a montré.

La chaîne de valeur illustrée dans le schéma ci après est une représentation simplifiée de la décomposition du processus de production allant, en général, de l'émetteur au destinataire et comprenant des phases de conditionnement, tri, affranchissement, collecte, tri, transport et distribution.

Cette présentation schématique des traitements possibles des envois postaux par différents opérateurs peut être étendue à l'ensemble des marchés étudiés dans l'observatoire.

L'ouverture à la concurrence sur le marché de la distribution des envois de correspondance et la tendance à la diversification des opérateurs et au degré de sophistication de leurs offres (par exemple, la possibilité de proposer des prestations sur-mesure pour des campagnes publicitaires) font que les frontières entre les marchés dits amont (avant dépôt à La Poste ou à un opérateur alternatif de distribution) et les phases généralement considérées comme en aval sont en train d'évoluer.

		Fabrication et conditionnement	Acheminement	Distribution
Correspondance 16,71 Mds d'objets	égrené	Emetteur ou sous-traitant	Acheminement et distribution par La Poste	
	en nombre	Fabrication et traitement préparatoire par l'émetteur ou un sous-traitant(routeur)		Fin d'acheminement et distribution par La Poste
	en nombre	Fabrication et acheminement par l'émetteur ou un sous-traitant		
Recommandé 0,23 Mds d'objets		Emetteur	Acheminement et distribution par La Poste	
		Emetteur	Acheminement et distribution par un autre opérateur	
Presse 2,95 Mds d'objets		Emetteur ou sous-traitant	Acheminement et distribution par La Poste	
		Fabrication et traitement préparatoire par l'émetteur ou un sous-traitant (routeur)		Fin d'acheminement et distribution par La Poste
		Fabrication et acheminement par l'émetteur ou un sous-traitant		
Colis 0,345 Mds d'objets		Emetteur	Acheminement et distribution par La Poste	
		Emetteur	Acheminement et distribution par un autre opérateur	
Express		Emetteur	Acheminement et distribution par l'opérateur "intégrateur"	
Imprimé sans adresse 18,6 Mds d'objets		Emetteur	La Poste	
		Emetteur	Un opérateur	

Source : ARCEP.

Cette analyse peut être déclinée selon les traitements spécifiques à chaque type d'objets et le niveau de concurrence sur le marché considéré :

- le "courrier adressé" traverse une chaîne de valeur plus ou moins complexe selon son émetteur, grand compte ou particulier :
 - schématiquement, les envois en nombre expédiés par les grands émetteurs (banques, EDF, France Télécom, Direction générale des impôts, etc) intéressent un grand nombre d'acteurs qui exercent des métiers différents dans la chaîne amont (conditionnement, pré-tri et tri, affranchissement) et dans la phase aval (collecte, tri, transport, distribution). Dans le schéma proposé ci-dessus, la coupure entre l'amont et l'aval varie donc d'une ligne à l'autre.
 - les envois égrenés (courrier non homogène expédié en petite quantité) n'intéressent que les acteurs intervenant dans la fourniture de services postaux de la collecte à la distribution.
- l'économie du transport express suppose une intégration des moyens de production, un seul¹⁵ opérateur est donc en charge de l'acheminement à la distribution et il existe plusieurs grands opérateurs d'express avec plus ou moins d'alternatives selon que le client est particulier ou grand compte.

14 Ce qui n'empêche pas la sous-traitance de certaines phases.

Les autorisations

- A. Le régime d'autorisation applicable aux activités nouvellement ouvertes à la concurrence
- B. La typologie des opérateurs concernés
- C. Les travaux de l'ARCEP avec le secteur

L'Autorité a commencé à définir, avec les entreprises concernées, le contenu technique des obligations qui seront inscrites dans les autorisations délivrées aux prestataires de services postaux.

A. Le régime d'autorisations applicable aux activités nouvellement ouvertes à la concurrence

La loi relative à la régulation des activités postales a instauré un régime d'autorisations sur un champ volontairement limité : le marché des envois de correspondance intérieure incluant la distribution dans le cadre de tournées régulières¹⁶, les envois transfrontiers.

En effet, il n'est pas apparu utile d'étendre ce système au-delà des activités de courrier proprement dites. En France, aucun encadrement réglementaire n'a jamais été mis en œuvre pour les secteurs tels que la livraison de colis ou la publicité non adressée. En revanche, la libéralisation de la distribution de courrier adressé (correspondance et publicité) ne fait que débiter. Dès lors, il importe de suivre l'évolution de ce marché et d'encadrer précisément les obligations imposées aux opérateurs autorisés notamment afin de garantir leur sérieux et leur fiabilité.

Plusieurs études¹⁷ montrent que les choix en matière de système d'autorisations générales ou de licences individuelles (nécessitant une approbation préalable de la part du régulateur) pour les concurrents des opérateurs de service universel sont variables d'un pays à l'autre. Ils diffèrent non pas tant sur les objectifs poursuivis (respect des exigences essentielles, connaissance et suivi du marché, transparence sur le service rendu, droit d'accès aux moyens détenus ou contrôlés par le prestataire du service universel qui sont indispensables à l'exercice des activités postales) que sur le champ d'application des autorisations (SU, hors SU, pour certaines prestations postales uniquement ou sur tout le secteur postal, incluant ou non l'express, la collecte et la remise etc.) et sur les modalités concrètes de mise en œuvre (contrôles préalables, contrôles ex-post, sanctions).

Le tableau ci-dessous illustre la variété des champs d'application des régimes retenus dans plusieurs pays de l'Union Européenne. Plusieurs pays combinent régime d'autorisations et système déclaratif pour le reste des activités postales non soumises à autorisation. A l'exception de la Suède, tous les pays présentés ci-dessous ont choisi des champs d'application plus larges que celui retenu en France.

La loi précise que la distribution est effectuée « dans le cadre de tournées régulières ». Les opérateurs d'express et les coursiers urbains sont donc a priori exclus du champ d'application du système d'autorisations.

WIK Consult, Main developments in the European Postal Sector, July 2004. Disponible sur http://europa.eu.int/comm/internal_market/post/studies_fr.htm#sector2004 ou bien encore l'étude du BIPE pour La Poste, Bilan des systèmes de licences postales et des dispositifs de contrôle existants, Juillet 2002.

16

17

Déclarations		Autorisations générales ou licences individuelles
Pays		
Allemagne	Hors licences (lettres > 1 000g, portage de presse, messagerie)	Lettres <= 1 000g (y.c routage*, collecte et remise, distribution dans les boîtes postales de la poste allemande, express) Hors lic. exclusive de la poste allemande
Belgique	Services postaux hors SU : ex, Colis hors SU, collecte-remise	SU (y.c. colis)
Danemark	Tout objet postal adressé hors secteur réservé de la poste danoise (express, catalogues, presse, colis, etc.)	
Espagne	Hors SU	SU
Portugal		SU Hors SU (dont express)
Royaume-Uni		Lettres <= 350g sauf courrier international sortant, express ou course pour un tarif > £1 par objet Mais y.c. routage et consolidation, échange de documents
Suède		Lettres <= 2 kg Avec tournée régulière moyennant paiement

Source : ARCEP.

*les prestations de routage sont désormais soumises à licences en Allemagne et sont incluses dans la catégorie des prestations à valeur ajoutée (licences "D" qui comprennent 5 sous catégories D1 à D5, le routage fait partie "des prestations logistiques intégrées, D5".

En France, ce régime crée un cadre de droits et d'obligations équilibré pour les opérateurs intervenant sur les marchés de la distribution des envois de correspondance intérieure et des envois de correspondance transfrontière.

L'objectif est de mettre en place un régime accessible pour le plus grand nombre d'entrants, qui ne constitue pas une barrière à l'entrée. Le dispositif d'autorisations doit conjointement donner à l'Autorité les moyens d'information suffisants pour assurer sa mission de contrôle et de sanction en cas de manquement par un opérateur à ses obligations et ce, en vue de protéger les utilisateurs de services postaux.

Le décret qui précise les modalités d'application de ce système d'autorisations et l'arrêté¹⁸ du ministre chargé des postes, qui spécifie le contenu des obligations attachées aux autorisations ont été publiés le 5 mai 2006.

18 Arrêté pris sur proposition de l'Autorité, prévu dans le projet de décret relatif aux autorisations, après délibération du Conseil d'Etat le 31 janvier 2006

Les droits et obligations des opérateurs autorisés

- l'acheminement de courrier doit préserver le respect de la confidentialité des envois et l'intégrité du contenu des envois ;
- les opérateurs à qui est confié du courrier doivent offrir certaines garanties sur l'organisation de leurs opérations et en cas de dysfonctionnements ; cela implique notamment qu'ils soient aisément identifiés, qu'ils prévoient des procédures qui garantissent la fiabilité et la qualité de l'activité mise en place ainsi qu'une procédure de traitement des réclamations ;
- les opérateurs doivent respecter le monopole postal ;
- le régulateur et l'autorité politique doivent être en mesure d'apprécier l'état et les tendances du marché, afin d'ajuster le cadre réglementaire et la pratique de la régulation ; à ce titre, les opérateurs seront astreints à la communication de données sur leur activité ;
- le titulaire d'une autorisation doit pouvoir obtenir, dans des conditions transparentes et non-discriminatoires, l'accès à certains moyens détenus ou contrôlés par le prestataire du service universel, indispensables à l'exercice de son activité postale (article L.3-1 de la loi postale) ;
- le titulaire d'une autorisation pour distribuer des envois de correspondance intérieure aura accès aux boîtes aux lettres particulières, selon des modalités définies par décret en Conseil d'Etat (article L.5-10 de la loi postale).

B. La typologie des opérateurs concernés

Même si l'ouverture des marchés est différente d'un pays à l'autre, il est frappant de constater que les stratégies d'entrée sont assez similaires. Elles consistent à cibler les flux de courrier concentrés à la collecte, distribués dans des zones denses, principalement :

- le courrier industriel
- le courrier local (flux inter-entreprises, publicités adressées locales, journaux adressés)
- le courrier B-to-B.

Beaucoup d'opérateurs démarrent leur activité de distribution de plis adressés en s'appuyant sur leur réseau de distribution de publicité non adressée et/ou de presse. Ils commencent en général à distribuer des objets lourds et/ou encombrants (catalogues, magazines) en dehors des limites de prix et de poids du secteur réservé.

Les futurs opérateurs autorisés peuvent donc présenter des profils variés, entre un opérateur offrant un service de distribution avec une couverture nationale et un opérateur de courrier international, pouvant être une grande

poste européenne, il existe une myriade d'activités possibles. Une des inconnues porte sur le nombre de "petits" opérateurs locaux qui seront tentés de profiter de la libéralisation.

En Suède, les demandes de licences ont été importantes dans les deux premières années qui ont suivi la mise en place du système de licences. Beaucoup d'opérateurs ont ensuite disparu.

En Allemagne, le régulateur a délivré 1746 licences entre 1998 et la fin de l'année 2004 (le régime de licences allemandes a un vaste champ d'application) mais seuls 1088 opérateurs sont déclarés actifs sur les différents marchés autorisés.

L'ARCEP a déjà reçu plusieurs demandes d'information sur le régime d'autorisations notamment de la part de coursiers urbains ou d'opérateurs d'express et de messagerie locaux qui souhaitent mettre en place des tournées régulières de distribution de courrier de gestion ou de courrier publicitaire pour leurs plus grands clients.

Les travaux de l'ARCEP avec le secteur

Les contraintes attachées à la délivrance des autorisations sont proportionnées aux enjeux de l'autorisation et des activités concernées. Ceux-ci sont variables puisque l'autorisation est requise pour des catégories de services très différentes.

La loi sur la régulation des activités postales énumère les situations suivantes :

- Les envois transfrontiers : cette activité consiste à acheminer et faire distribuer des envois à destination ou en provenance de l'étranger ;
- Des activités de distribution sur le territoire national, exercées par l'opérateur historique et de nouveaux entrants sur le marché, au nombre desquels les services de portage de presse, qui opèrent déjà sur le marché de la distribution d'envois à domicile ;
- L'offre de services d'envois recommandés utilisés dans le cadre de procédures administratives et juridictionnelles ; un décret en Conseil d'Etat définira les caractéristiques de ce service.

L'activité de distribution régulière, en cours de libéralisation, implique la mise en place d'une organisation structurée et planifiée ainsi que l'accès aux boîtes aux lettres. Les obligations attachées à cette activité devront donc prendre en compte ces spécificités.

Il est également vraisemblable que la distribution de recommandés utilisés dans le cadre de procédures administratives et juridictionnelles nécessite la mise en place de contrôles particuliers, par exemple sur l'identité du destinataire et que ces contrôles requièrent de la part du titulaire des compétences et des garanties spécifiques.

Dans cette même optique d'obligations proportionnées, les autorisations délivrées aux opérateurs de courrier transfrontalier sortant qui opèrent sur un marché déjà concurrentiel ne doivent pas constituer de barrières à l'entrée sur le marché.

L'Autorité s'attache donc à travailler en concertation avec les opérateurs concernés pour définir et décliner concrètement les obligations, fixées par la loi et le décret, selon les activités postales soumises à autorisation.

L'ARCEP a ainsi entrepris une réflexion sur la mise en œuvre du régime d'autorisations avec les opérateurs de courrier international actifs en France. Elle mène le même type de travaux avec plusieurs opérateurs de distribution d'envois de correspondance pour être prête, dès la publication du décret et de l'arrêté relatifs aux autorisations, à délivrer les premières autorisations postales.

Le service universel postal

- A. L'étude des attentes des utilisateurs
- B. L'audit de la mesure de qualité de service de La Poste sur la lettre en J+1

Aux termes de la loi de régulation postale, l'ARCEP veille au respect des dispositions législatives et réglementaires applicables au service universel postal. A ce titre, elle a choisi de débiter ses activités en menant une étude sur les attentes des utilisateurs et en faisant réaliser une étude par un organisme indépendant sur la mesure des délais d'acheminement du courrier.

A. L'étude des attentes des utilisateurs

L'ARCEP a choisi d'orienter son analyse sur les attentes des utilisateurs de courrier égrené, jusqu'à maintenant peu ou mal connues. Il s'agit des ménages et des entreprises, en particulier des PME. En effet, celles-ci peuvent engager des dépenses postales importantes au regard de leur budget sans disposer pour autant d'un pouvoir de négociation auprès des opérateurs. La réalisation de l'étude a été confiée à TNS-Sofres¹⁹.

Les résultats permettront à l'Autorité de déterminer quelles sont les caractéristiques du Service Universel auxquelles les utilisateurs attachent le plus d'importance.

1. Les pratiques postales

L'étude cerne d'abord les "comportements postaux" des entreprises et des ménages. Pour trois produits : les lettres, les colis et les recommandés, elle analyse leur situation d'émetteur, puis de destinataire.

1.1. Les lettres

L'étude fait ressortir que les ménages et les entreprises sont essentiellement destinataires. Du fait de l'influence des grands émetteurs²⁰, les ménages et les entreprises sondés reçoivent davantage de lettres qu'ils n'en émettent (94 % des entreprises et 57 % des ménages reçoivent au moins une lettre tous les jours ou presque alors que seulement 68 % des entreprises et 6 % des ménages en envoient tous les jours ou presque).

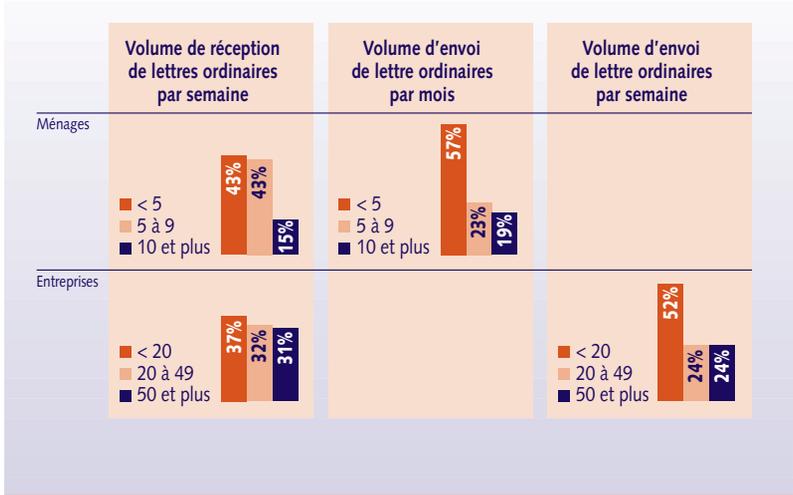
En ce qui concerne les ménages, les émetteurs et récepteurs les plus importants sont les habitants de l'agglomération parisienne (24 % reçoivent plus de 10 lettres par semaine et 24 % en envoient plus de 10 par mois) ainsi que les CSP+ (24 et 23 %). À l'inverse, les ménages âgés de plus de 65 ans sont ceux qui reçoivent le moins de lettres (59 % en reçoivent moins de 5 par semaine)²¹.

L'enquête a été réalisée par téléphone du 19 septembre au 17 octobre 2005 auprès de 1334 ménages et 1022 entreprises. Le premier échantillon était constitué de ménages français représentatifs équipés de lignes de téléphone fixe et le second d'entreprises représentatives des secteurs marchands et non-marchands comprenant au moins un salarié. Les préférences des utilisateurs ont été recueillies par la méthode du *trade-off* qui consiste à évaluer les critères de choix d'un consommateur confronté à des alternatives en lui demandant de répartir un nombre de points défini entre plusieurs caractéristiques prises deux à deux. L'objectif de cette méthode est de hiérarchiser les préférences afin d'en mesurer le poids dans le système de valeurs des ménages et des entreprises.

Ils ne sont pas dans le champ de l'étude. Ils expédient du courrier "en nombre", dans le cadre de contrats avec La Poste, et non de façon "égrenée" comme les ménages.

Les entreprises grandes émettrices de lettres égrenées, qui sont souvent aussi des destinataires importantes, relèvent principalement des secteurs des assurances et intermédiaires financiers (58 % reçoivent plus de 50 lettres par semaine et 68 % envoient plus de 50 lettres par semaine), des activités juridiques (51 % et 49 %), des sociétés de services aux entreprises ainsi que des secteurs non-marchands (51 % et 41 %), en particulier l'administration publique (70 % envoient plus de 50 lettres par semaine).

Envoi et réception des lettres



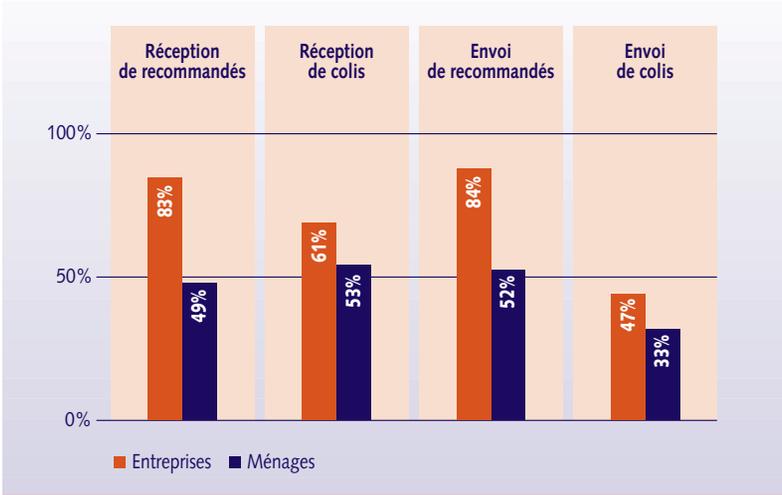
Source : ARCEP - TNS - SOFRES.

1.2. Les recommandés

La fréquence d'utilisation du recommandé est plus faible que dans le cas de la lettre classique. En volume, les ménages et entreprises envoient le plus souvent légèrement moins de recommandés qu'ils n'en reçoivent. Les recommandés sont utilisés plus fréquemment par les entreprises que par les ménages. Ici encore, certaines catégories d'entreprises en font un usage plus important, il s'agit des activités juridiques (79 % en reçoivent au moins 4 par mois et 75 % en envoient au moins 4 par mois), les intermédiaires financiers (72 % et 81 %) et les services immobiliers (49% et 69 %). Les grands émetteurs sont souvent aussi les grands récepteurs.

Environ un ménage sur deux a envoyé et/ou reçu un recommandé au cours des douze derniers mois. Les principaux émetteurs et récepteurs du service sont les CSP+ (68 % ont reçu au moins un recommandé et 67 % en ont envoyé au moins un au cours des 12 derniers mois), les internautes (66 % et 68 %) et les ménages de l'agglomération parisienne (64 % et 64 %). Le comportement particulier des plus de 65 ans est à noter. Ils sont moins fréquemment utilisateurs de recommandés (41 %). Cependant, lorsqu'ils utilisent ce service, ils le font dans des proportions plus importantes que la moyenne des autres ménages (23 % des utilisateurs de plus de 65 ans en ont envoyé 6 et plus contre 16 % pour la moyenne des ménages).

Réception/émission de colis et recommandés selon les populations



Source : ARCEP - TNS - SOFRES.

1.3. Les colis

L'usage du colis est globalement moins répandu et moins fréquent que dans les cas des lettres et des recommandés. À l'instar de la lettre, les ménages et les entreprises reçoivent davantage de colis qu'ils n'en émettent. Les entreprises n'étaient que 47 % à déclarer avoir envoyé un colis au cours des 12 derniers mois alors qu'elles étaient 61 % à déclarer en avoir reçu. De même, les ménages étaient 33 % à déclarer avoir envoyé au moins un colis au cours des douze derniers mois alors qu'ils étaient 53 % à déclarer en avoir reçu.

En ce qui concerne les entreprises, l'utilisation du colis est surtout l'affaire de quelques grands émetteurs notamment dans les secteurs du transport (29 % en envoient au moins 4 par mois) et du commerce (27 % en global et 33 % dans le commerce de gros). La très grande majorité des entreprises n'envoie des colis que de façon occasionnelle. Les professionnels reçoivent majoritairement des colis provenant d'autres professionnels. Ils sont à 76 % envoyés en prestation Colissimo.

Même si les ménages sont globalement des petits émetteurs de colis, une portion non négligeable d'entre eux utilise ce produit de façon importante. 40 % des ménages émetteurs de colis en envoient au moins quatre par an et 50 % de ceux qui en sont destinataires en reçoivent au moins 4 par an. Le développement du commerce en ligne, y compris entre particuliers à travers des sites Internet comme e-bay, est peut être à l'origine de ce phénomène. Les ménages envoient d'ailleurs, le plus souvent, leurs colis à d'autres ménages (à 82 %). Toutefois, les colis qu'ils reçoivent viennent majoritairement d'entreprises (à 61 %). Les plus gros utilisateurs du produit colis sont les CSP+ (63 % en ont reçu au moins 1 au cours des 12 derniers mois et 44 % en ont envoyé au moins 1), les internautes (64 % et 41 % et les ménages de l'agglomération parisienne (57 % et 38 %).

2. Points particulièrement significatifs dans les attentes

Pour chacun des produits (lettres, recommandés, colis) il a été demandé aux personnes interrogées de classer un certain nombre de caractéristiques (délai, fiabilité, facilité de remise, etc.) en fonction de leur préférence puis de s'exprimer sur le niveau de prestation attendu pour chacune de ces caractéristiques (par exemple pour le délai d'acheminement, la livraison en J+1/J+2 ou J+5)²² en dehors de la prise en compte de la variable prix. En effet, elle est de nature à fortement structurer les résultats et ainsi biaiser la perception des attentes intrinsèques des utilisateurs sur les autres caractéristiques qui constituent le cœur de l'étude.

Les classements des préférences sur les différentes caractéristiques sont synthétisés dans le tableau suivant. Les préférences des ménages sont représentées en ocre, celles des entreprises en noir.

Des analyses plus détaillées permettant de nuancer ces classements sont ensuite présentées au regard des choix exprimés sur les niveaux de service. Les "plus" et les "moins" correspondent à l'intensité de l'attente pour chacune des caractéristiques de la part des utilisateurs du service. Les "moins" ne signifient pas qu'ils ne souhaitent pas disposer du service concerné ou qu'ils s'en désintéressent mais signifient qu'il s'agit de caractéristiques plutôt moins importantes que celles auxquelles un "plus" est attribué. Elles sont évaluées les unes par rapport aux autres et indépendamment de la valorisation monétaire que leur donneraient les utilisateurs de services postaux.

22 ou pour la commodité de remise pour les ménages en cas d'absence :

- deuxième présentation du facteur au domicile
- mise en instance au bureau de poste comme aujourd'hui
- possibilité de mise en instance dans un point relais

Représentation des préférences des clients

Caractéristiques	Émission			Réception		
	Courrier	Colis	Recommandés	Courrier	Colis	Recommandés
Commodité du lieu de dépôt	++	++	-			
Heure limite d'envoi	++	-	--			
Commodité de la remise en cas d'absence					++	+
Commodité de distribution					+	+
Nombre de jours de distribution				+++	-	-
Heure de distribution				++		
Délai d'acheminement	+++	+++	++	+++	++	+
	+++	++	++	++	++	+
Assurance 100% fiabilité			++			+
			+			-
Information sur le suivi	-	-	--	-	--	--
	+	--	+	--	--	--

Il ressort au global une assez forte homogénéité des attentes, entre les clientèles (ménages et entreprises), pour chaque prestation évaluée et entre les caractéristiques d'envoi et d'expédition, pour chaque prestation évaluée aussi.

Le délai d'acheminement, toujours exprimé sous la forme du J+1, est la dimension essentielle des attentes formulées. L'information sur le suivi ne ressort pas comme un critère important dans les attentes des clientèles, hormis pour l'envoi des recommandés par les établissements. Enfin, le nombre de jours de distribution par semaine est un critère important pour la réception du courrier. Les deux clientèles restent totalement attachées à une distribution 6 jours par semaine.

2.1. L'importance prédominante du délai dans les attentes du public

Il s'agit du premier critère d'importance loin devant les autres pour les ménages et surtout pour les entreprises en ce qui concerne l'émission de lettres. Pour les entreprises, il est ainsi près de deux fois plus important que le second critère qui est l'heure limite d'envoi. En réception, le J+1 reste le premier critère pour les entreprises et, pour les ménages, la distribution en J+1 passe juste derrière la distribution six jours par semaine.

2.2. L'importance de la distribution en J+2 pour les colis

80 % des ménages et plus de 60 % des entreprises pourraient se satisfaire d'une distribution en J+2 pour les colis. Cette tolérance ne doit pas masquer le fait que le délai d'acheminement reste néanmoins le critère qui est, au global, le plus important.

La facilité d'utilisation a également un aspect important à la fois en émission et en réception. La commodité de remise en cas d'absence est même le premier critère pour les ménages réceptionnant des colis et le second pour les entreprises. La commodité du lieu de dépôt est également le second critère pour les entreprises expédiant des colis.

2.3. Heure limite d'envoi des lettres

Les deux tiers des entreprises souhaiteraient une heure limite d'envoi pour les lettres plus tardive qu'aujourd'hui. Il s'agit du second critère en ordre d'importance derrière le délai d'acheminement. Cela rejoint l'attente de rapidité du traitement du courrier par La Poste qui a été exprimée par l'importance attachée à la livraison en J+1.

Il convient également de noter que les pratiques au niveau de la réception du courrier semblent également traduire un besoin de rapidité. 20 % des entreprises ont recours à des procédés de distribution alternatifs à celui de la distribution par le facteur. Il peut s'agir d'une collecte par un membre de

l'entreprise directement auprès du bureau de poste (14 %), de la livraison par tournée spéciale de La Poste (5 %) ou de la livraison par une société autre que La Poste (1 %). Quand une personne de l'entreprise se déplace en bureau de poste pour récupérer le courrier, elle le fait le plus souvent avant 9 heures (54 %) et généralement avant 10 heures (83 %).

2.4. L'attente de fiabilité est très importante pour le recommandé

Ménages et entreprises n'indiquent pas les mêmes motifs d'utilisation pour le recommandé. L'attente principale des ménages qui utilisent le produit recommandé pour envoyer ou recevoir un objet réside dans la fiabilité : "Je veux être sûr que ça arrive" (50 %). La situation est différente pour les entreprises pour qui l'achat du recommandé est principalement motivé par la preuve de distribution/signature du destinataire (48 %).

En ce qui concerne les caractéristiques du service, c'est une nouvelle fois l'attente de rapidité qui est la première préoccupation dans le sens de l'émission ; en revanche, la commodité de distribution est la plus importante quand il s'agit de la réception mais le délai d'acheminement se classe néanmoins second en ordre d'importance.

2.5. Taux d'incidents perçus

Le nombre de sondés ayant déclaré une perte en réception peut apparaître au premier regard comme relativement important. 22 % des ménages et 31 % des entreprises ont déclaré ne pas avoir reçu un objet qu'ils attendaient ou l'avoir reçu détérioré au cours des douze derniers mois. Il convient néanmoins de noter, d'une part, qu'il s'agit ici de pertes perçues. D'autre part, un calcul rapide montre que ces chiffres doivent être fortement relativisés²³. Enfin, 11 % des ménages et 16 % des entreprises ont déclaré avoir déposé une réclamation auprès de La Poste, cela peut montrer, au regard du taux d'incidents perçus, une relative tolérance ou des difficultés pour rassembler les éléments permettant de constituer un dossier de réclamation.

2.6. Des critères de commodité surtout importants pour les colis et les recommandés

Les ménages et les entreprises s'accordent dans le sens où leur première préoccupation est liée au délai d'acheminement. Néanmoins, ils attachent également de l'importance à la facilité d'utilisation des prestations postales. Ainsi, la commodité du lieu de dépôt est le second critère en ordre d'importance pour l'envoi de lettres pour les ménages. De même, en réception de colis, la commodité de remise en cas d'absence est le critère le plus important pour les ménages et la commodité de distribution se range en seconde place pour les entreprises. En ce qui concerne la réception de

23 Pertes des lettres
 • 9 % des ménages ont déclaré ne pas avoir reçu une lettre qu'ils attendaient. Si nous posons les hypothèses que chacun d'eux n'a été concerné que par la perte d'une lettre et que le nombre de ménages en France est de 23,8 millions (recensement de 1999), le nombre de pertes agrégées pour les ménages est de 2,1 millions de lettres.
 • 18 % des entreprises ont déclaré n'avoir jamais reçu une lettre qu'ils attendaient. Sous l'hypothèse qu'il existe 2,97 millions d'entreprises (chiffres INSEE 2004) et que chacune d'elles n'a été concernée que par la perte d'une lettre, le nombre de pertes agrégées pour les entreprises est d'environ 535 000 lettres.
 Le total de lettres perdues serait donc de 2,67 millions. En considérant qu'environ 17 milliards d'envois de correspondance sont traités annuellement par La Poste (résultats de l'observatoire des marchés postaux 2004), les pertes agrégées cumulées des entreprises et des ménages représenteraient un taux de 1,57 pour 10 000.

recommandés, la commodité de distribution est le premier critère pour les entreprises et la commodité de remise en cas d'absence est le second pour les ménages. Les résultats sont pratiquement identiques pour la réception de recommandés.

Les poids accordés aux critères de commodité sont plus importants en réception qu'en émission.

De manière générale, les ménages, qui sont destinataires de colis et de recommandés affichent une sensibilité plus marquée que les entreprises aux critères de commodité, ces dernières mettant toujours en avant la rapidité.

B. L'audit de la mesure de qualité de service de La Poste sur la lettre en J+1

En Europe, la qualité du service postal se mesure principalement par le pourcentage de lettres distribuées le lendemain du jour de dépôt²⁴. La directive postale de 1997 demande d'ailleurs aux Etats d'assigner un objectif chiffré aux opérateurs de service universel. Les objectifs applicables aux envois transfrontières sont fixés dans une annexe de la directive postale, et révisés après avis du comité de la directive postale.

La Poste s'est engagée dans le "Contrat de plan État-La Poste 2003-2007" à atteindre un objectif de qualité de service de 85 % en J+1 en 2007. Le contrat de plan ne spécifie pas les résultats à atteindre pour chaque année, mais ceux-ci font l'objet d'une notification à la Commission européenne ; aux termes de la directive postale, celle-ci publie chaque année les objectifs des Etats membres. Dans son rapport d'activité 2004, La Poste déclare qu'en moyenne sur 2004, 75,7% des lettres prioritaires ont été distribuées en J+1 contre 65,7% en 2003. Le chiffre annoncé pour 2005 est de 79,2%.

Il existe bien entendu d'autres mesures de qualité du service postal que le "J+1", soit qu'elles portent sur d'autres caractéristiques du service, soit qu'elles portent sur d'autres produits.

24

	Allemagne	Royaume-Uni	Italie	Pays-Bas	Suède	Belgique	Danemark	Portugal
Objectif de J+1 (2003)	80%	92,5%	87%	97%	85%	92%	97%	93,2%

Source : Commission européenne.

1. La mesure de la qualité de service.

La Poste fait réaliser ces mesures par un institut de sondage²⁵ (actuellement l'IFOP), qui doit appliquer une méthode normalisée sur le plan européen : c'est l'objet de la norme EN 13850 de "mesure du délai d'acheminement bout en bout pour le courrier prioritaire égrené" adoptée le 16 février 2002

Dès 1974, La Poste a mis en place des mesures de qualité de service. Depuis 1999 celles-ci sont du type « bout en bout » et sont réalisées par un organisme indépendant.

25

par le Comité Européen de Normalisation et homologuée par l'AFNOR le 5 mai 2003.

La norme EN 13850 a été rendue obligatoire par le comité de la directive postale : les mesures de qualité et les résultats publiés doivent désormais l'être conformément à ses prescriptions dans toute l'Union européenne.

La norme EN13850

Cette norme définit des principes et des exigences à mettre en œuvre pour mesurer le délai d'acheminement du courrier national et trans-frontier. Elle spécifie les méthodes de mesure de la qualité des services "normaux" offerts aux personnes physiques, ménages et entreprises exprimée en pourcentage de courrier distribué en (j+n jours).

La norme prévoit une mesure de "bout en bout", représentant la distance qui sépare le point où le courrier est introduit dans le système de collecte/ prise en charge, sous la responsabilité des opérateurs postaux chargés de la collecte, et le point de distribution finale, placé sous la responsabilité des opérateurs postaux chargés de la distribution.

Le système de mesure repose sur l'envoi de courriers test entre panélistes qui enregistrent les dates et heures des dépôt réception. Les résultats sont ensuite pondérés au regard des flux réels pour aboutir à une estimation de la qualité de service au niveau national.

2. L'audit de la mesure

Au titre de sa mission de contrôle du service universel, l'ARCEP a sélectionné le cabinet Ernst & Young pour réaliser un audit sur la conformité de la mesure de la qualité de service de La Poste sur la lettre domestique en J+1 par rapport à la norme EN 13850

L'audit repose principalement sur :

- un examen de la méthodologie statistique (constitution de l'échantillon représentatif, études sur le courrier réel, stratification géographique, distribution géographique du panel, estimateurs, collecte des données, résultats, stabilité des paramètres, etc.) pour garantir que cette mesure fournit une image fidèle de la réalité des délais d'acheminement de bout en bout ;
- un contrôle de la gestion du panel des expéditeurs et des destinataires des courriers test dont a la charge le prestataire qui réalise la mesure.

L'Autorité a également choisi d'inclure dans cet audit une comparaison de l'approche d'autres pays européens, en matière de publication des résultats de qualité de service et de fiabilité de la mesure du J+1

Cet audit permettra à l'Autorité de :

- s'assurer que l'approche retenue par La Poste est conforme à la norme EN 13850 ;
- garantir que la mesure de la qualité de service de La Poste sur la lettre en J+1 est fiable ;
- donner éventuellement des informations sur le degré de précision de la mesure de la qualité de service de La Poste sur la lettre en J+1.

Au terme de cet audit, les points à contrôler annuellement pour valider les mesures de qualité de service en J+1 ultérieures seront mis en évidence.

Le marché

CHAPITRE I Les chiffres du marché et la situation sur le marché

CHAPITRE II Les différents segments du marché

CHAPITRE III Consommation et usages en France

CHAPITRE IV Comparaisons tarifaires avec les autres pays

4

5

6

7

8

9

Les chiffres du marché et la situation sur le marché

- A. Le marché des clients finals
- B. L'investissement et l'emploi

A. Le marché des clients finals

Dans l'ancien cadre réglementaire (avant 2004), l'Observatoire des marchés de l'ARCEP ne prenait en compte que les opérateurs titulaires d'une licence L.33-1 ou L.34-1 pour leurs activités de télécommunications. L'obtention d'une licence n'étant pas nécessaire pour être fournisseur d'accès à Internet ou opérateur de transport de données, les informations collectées et publiées par l'Observatoire sur ces deux marchés étaient, de fait, incomplètes en particulier en termes de revenus.

Pour disposer d'une information plus exhaustive, l'Autorité, en coopération avec l'INSEE qui collectait les données auprès des opérateurs non licenciés, publiait chaque année un document commun ARCEP/INSEE.

L'évolution du cadre réglementaire des communications électroniques a élargi le périmètre d'enquête de l'Observatoire des marchés. Depuis 2004, il comprend tous les fournisseurs d'accès Internet et les transporteurs de données.

Le nombre d'opérateurs interrogés par l'ARCEP a ainsi doublé, passant de 115 à 220. En termes de revenus, l'accroissement du champ augmente de 2,6 milliards d'euros le chiffre d'affaires pour l'année 2004.



1. Le marché des communications électroniques

1.1. En valeur

Revenus perçus auprès du client final (*champ correspondant au nouveau cadre réglementaire*)

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Téléphonie fixe	14 631	14 375	14 030	13 509	12 629	11 992
Internet	922	1 413	1 753	2 418	2 760	3 232
Services mobiles	7 789	10 028	11 788	13 243	14 868	16 126
Ensemble de la téléphonie et Internet	23 342	25 816	27 570	29 171	30 257	31 350
Services avancés	1 842	1 810	1 856	1 900	2 070	2 131
Liaisons louées	2 113	2 328	2 260	2 272	2 233	2 197
Transport de données	1 551	1 853	2 191	2 284	2 104	2 070
Renseignements et revenus accessoires	319	342	344	358	364	375
Hébergement et centres d'appels	20	43	34	40	25	17
Vente et location de terminaux	1 760	2 072	1 753	2 014	2 380	2 241
Ensemble des revenus	30 948	34 263	36 008	38 039	39 433	40 381

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Internet : estimation ARCEP, Observatoire des marchés pour les données de 2000 à 2003.

Transport de données : source enquête de branche ARCEP/INSEE sur les communications électroniques pour les données 2000 à 2003.

Notes :

- 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 avancés sont bruts des reversements, c'est-à-dire qu'ils incluent la partie du chiffre d'affaires reversée par les opérateurs aux fournisseurs de service.

Évolution des revenus perçus auprès du client final

Évolution en %	2001	2002	2003	2004	2005*
Téléphonie fixe	-1,8%	-2,4%	-3,7%	-6,5%	-5,0%
Internet	53,3%	24,1%	37,9%	14,1%	17,1%
Services mobiles	28,7%	17,5%	12,3%	12,3%	8,5%
Ensemble de la téléphonie et Internet	10,6%	6,8%	5,8%	3,7%	3,6%
Services avancés	-1,7%	2,5%	2,4%	9,0%	2,9%
Liaisons louées	10,2%	-2,9%	0,5%	-1,7%	-1,6%
Transport de données	19,5%	18,2%	4,2%	-7,9%	-1,6%
Renseignements et revenus accessoires	7,1%	0,6%	4,2%	1,8%	2,9%
Hébergement et centres d'appels	115,0%	-20,9%	17,6%	-37,7%	-31,8%
Vente et location de terminaux	17,7%	-15,4%	14,9%	18,1%	-5,8%
Ensemble des revenus	10,7%	5,1%	5,6%	3,7%	2,4%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004.

* = résultat provisoire 2005.

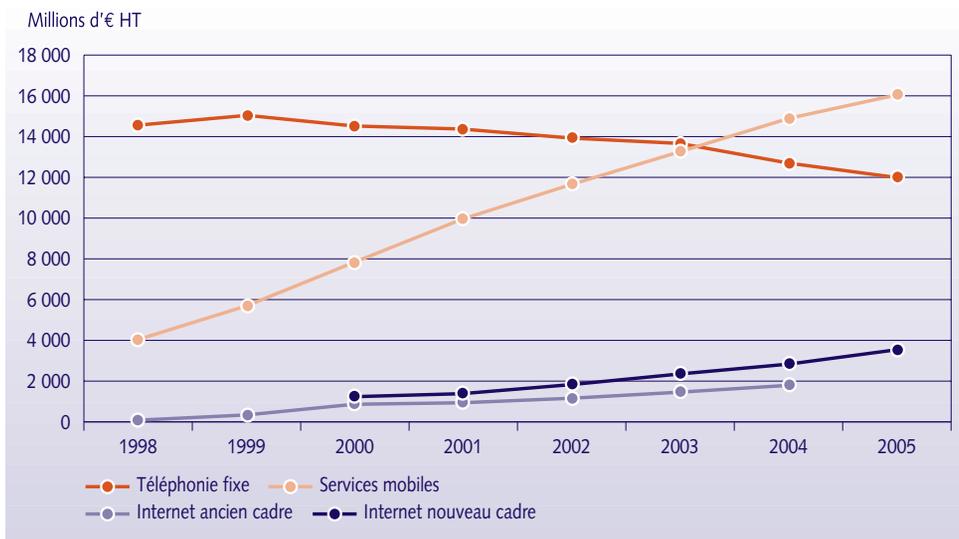
Les revenus perçus auprès des clients finals sur le marché des communications électroniques ont totalisé un peu plus de 40 milliards d'euros en 2005, en augmentation de 2,4% par rapport à 2004. Plus des trois quarts des revenus proviennent de l'ensemble téléphonie et Internet.

Les revenus des services de téléphonie mobile ont connu une forte croissance (+8,5%), bien que ralentie par rapport aux années précédentes. En 2003 et 2004, la croissance annuelle dépassait les 12%. La décélération de la croissance des revenus des opérateurs mobiles s'est amorcée dès le début de l'année 2005.

Les revenus liés à la téléphonie fixe ont continué de baisser, mais moins fortement qu'en 2004, grâce notamment à la hausse des revenus liés à l'accès et aux abonnements de téléphonie fixe.

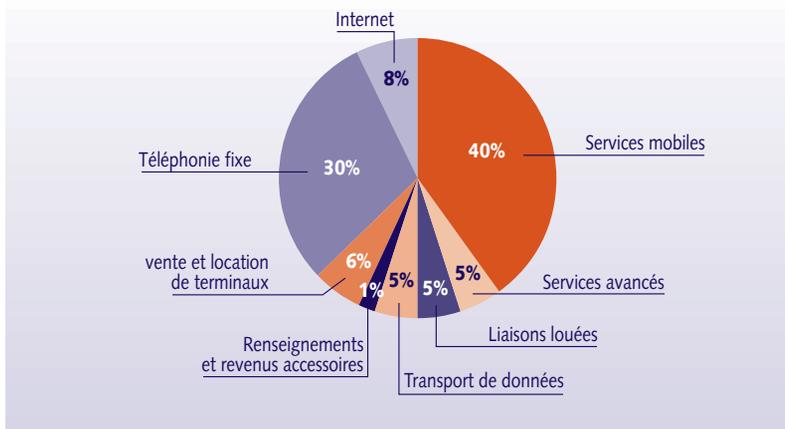
Grâce au fort développement des accès haut débit, les revenus de l'Internet ont cru de 17,1% par rapport à 2004.

Revenus des services de téléphonie et de l'Internet



Source ARCEP,

Répartition des revenus des services de communications électroniques en 2005



Source ARCEP,

1.2. En volume

Volumes auprès des clients finals

Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Téléphonie fixe	121 950	118 480	112 456	108 931	105 100	104 318
Services mobiles	35 640	44 457	51 844	63 469	74 248	81 704
Total services "voix"	157 590	162 937	164 300	172 400	179 348	186 022
Internet bas débit	28 900	52 446	66 831	71 779	54 687	38 147
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	1 471	3 508	5 523	8 188	10 335	12 721

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005, * = résultat provisoire 2005.



Volumes auprès des clients finals

Évolution en %	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Téléphonie fixe	-1,7%	-2,8%	-5,1%	-3,1%	-3,5%	-0,7%
Services mobiles	73,3%	24,7%	16,6%	22,4%	17,0%	10,0%
Total services "voix"	9,0%	3,4%	0,8%	4,9%	4,0%	3,7%
Internet bas débit	129,1%	81,5%	27,4%	7,4%	-23,8%	-30,2%
Nombre de SMS émis		138,5%	57,4%	48,3%	26,2%	23,1%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

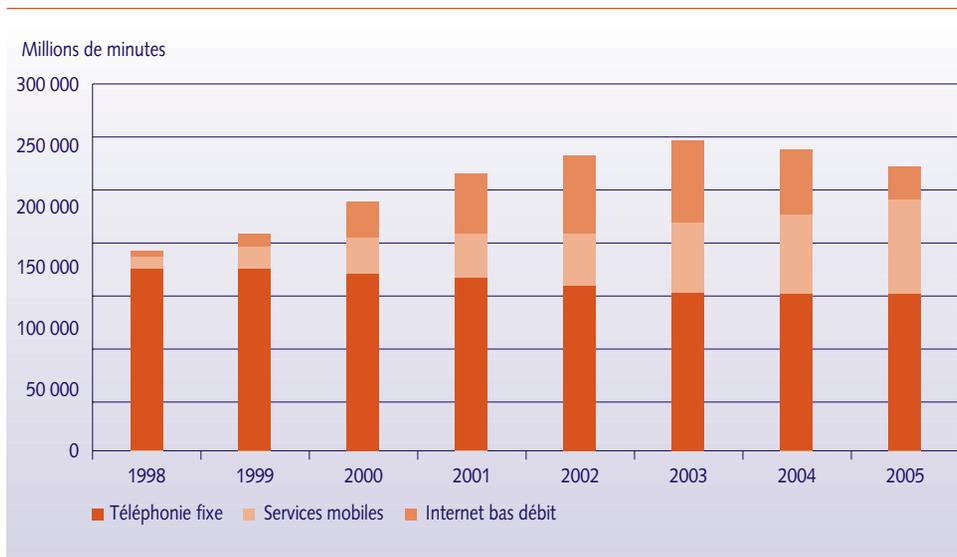
Dans l'ensemble, le trafic "voix" (fixe et mobile) a progressé, mais plus lentement que les deux années précédentes. Le volume de trafic de téléphonie fixe, mesuré en millions de minutes, a diminué beaucoup moins fortement que les années précédentes : -0,7% en 2005 alors qu'il décroissait à un rythme d'environ 3% les deux années précédentes.

Le volume de trafic de la téléphonie mobile a enregistré une augmentation assez forte. Néanmoins, pour la première année depuis 1998, la croissance a tout juste progressé de deux chiffres. Alors que de 2002 à 2004, le volume de trafic au départ des mobiles augmentait nettement plus que le parc de client, reflétant une forte augmentation de l'usage, en 2005, il a augmenté à peine plus que le nombre de clients (de l'ordre de 8%).

Le nombre de SMS émis a de nouveau montré une forte progression en 2005, pour atteindre 12,7 milliards de SMS, en augmentation de plus de 20%.

Le trafic d'Internet bas débit a poursuivi sa chute, commencée en 2004, avec une baisse de 30%.

Evolution des volumes de téléphonie et de l'Internet bas débit



Source ARCEP,

1.3. Le parc de clients

Abonnements

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Abonnements à un service de téléphonie fixe	34,081	34,084	34,124	33,913	34,541	36,380
Sélection du transporteur	4,359	5,938	6,420	7,514	7,676	8,199
Abonnements à Internet	5,263	6,987	9,124	10,617	11,939	13,265
Nombre de clients aux services mobiles	29,645	36,854	38,593	41,702	44,544	48,099

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Abonnements

Évolution en %	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Abonnements à un service de téléphonie fixe	0,6%	0,0%	0,1%	-0,6%	1,8%	5,3%
Sélection du transporteur		36,2%	8,1%	17,0%	2,2%	6,8%
Abonnements à Internet	73,7%	32,8%	30,6%	16,4%	12,4%	11,1%
Nombre de clients aux services mobiles	43,8%	24,8%	4,3%	8,1%	6,8%	8,0%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

L'année 2005 aura été marquée par un nombre toujours en hausse de clients aux différents services.

Dans les mobiles, depuis fin 2003 le nombre de clients a progressé régulièrement à un rythme de 7,5 à 8% par an. Fin 2005, les opérateurs mobiles ont dénombré un peu plus de 48 millions de clients à leurs services.

Le nombre d'abonnements à Internet a progressé en 2005 de 11,1%. En un an, environ 1,3 million de nouveaux abonnements ont été souscrits : l'évolution du haut débit confirme la tendance déjà observée en 2004. Cette évolution s'est faite en grande partie au détriment du bas débit. Au total, le nombre d'abonnements à fin 2005 dépasse les 13 millions, dont les neuf dixième correspondraient à des abonnements "grand public", pour un peu plus de 26 millions de foyers en France.

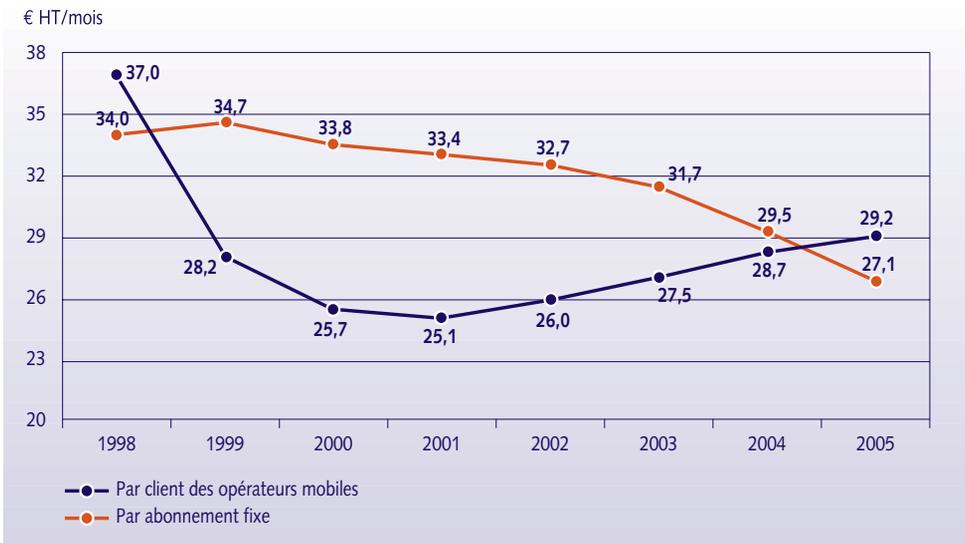
Dans la téléphonie fixe, le nombre d'abonnements a progressé en 2005 en raison du développement des accès haut débit qui ont progressé de plus de 3 millions par rapport à 2004.

2. Consommation moyenne des clients

La notion de facture moyenne par client grand public n'est pas équivalente entre d'une part le fixe ou l'Internet et d'autre part le mobile. L'usage d'un abonnement à un accès au réseau fixe ou à Internet est partagé entre les personnes composant le foyer. Pour le mobile, un abonnement fait référence dans la très grande majorité des cas à un seul individu. La facture moyenne mensuelle reflète donc la consommation du détenteur du mobile et non celle du foyer.

Durant l'année 2005, l'écart entre les factures moyennes du fixe et du mobile s'est creusé (respectivement 27,1 €HT et 29,2 €HT), alors qu'elles étaient pratiquement équivalentes à la fin de 2004. La facture moyenne par client s'est accrue pour les abonnés à la téléphonie mobile, alors que celle des abonnés à la téléphonie fixe a baissé. Si le trafic mensuel moyen par client, exprimé en minutes, est demeuré plus important pour les abonnés fixes que pour les abonnés mobiles, il a toutefois fléchi alors que l'usage a augmenté pour les mobiles. En moyenne un abonné fixe a téléphoné 239 minutes chaque mois (soit 3h59) contre en moyenne 147 minutes pour les clients des opérateurs mobiles (soit 2h27).

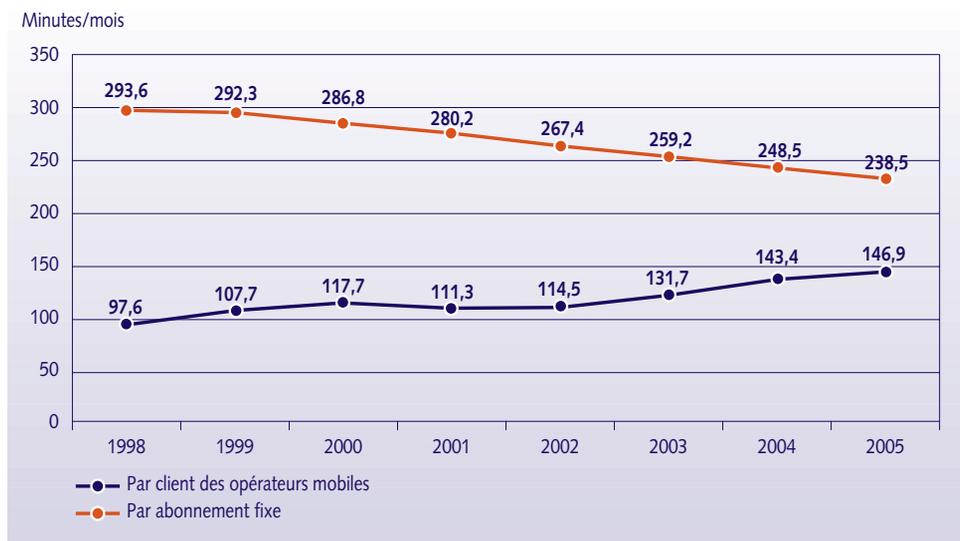
Facture moyenne mensuelle par client



Source ARCEP.

Au départ des postes fixes, la consommation moyenne mensuelle du client a reculé de 4,0% en volume et de 7,9% en valeur en 2005. Ces baisses sont dues principalement à la croissance de la voix sur IP (principalement voix sur ADSL). Environ 3 millions d'abonnés utilisent des services large bande pour téléphoner, dont 600 000 exclusivement en raison du dégroupage total de leur ligne. 2,4 millions de clients disposent à la fois d'un abonnement auprès de l'opérateur historique et auprès d'un FAI (fournisseur d'accès à Internet). Leur consommation se répartit entre les deux opérateurs, donc mécaniquement la consommation moyenne par abonnement baisse. Par ailleurs, les communications téléphoniques sur large bande sont facturées à un prix nettement inférieur aux tarifs du RTC, ce qui implique une baisse de la facture moyenne.

Volume moyen mensuel par client



Source ARCEP.

4

Factures moyennes et ARPU : précisions méthodologiques

L'ARCEP publie chaque trimestre un Observatoire des marchés qui donne des indicateurs de facture moyenne mensuelle par abonnement pour la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et Internet. Ils correspondent aux sommes facturées, en moyenne, par l'opérateur au client pour l'abonnement et les communications (voix et données). Ces indicateurs sont différents des ARPU (Average revenue per user) qui correspondent aux revenus des opérateurs pour l'ensemble des recettes liées à l'utilisation des réseaux (appels entrants et sortants).

Les revenus pris en compte pour le calcul de la facture moyenne mensuelle au départ des réseaux mobiles incluent plus précisément : les revenus des appels sortants, des services de données (messagerie interpersonnelle et services d'accès à Internet), le roaming out. Les revenus correspondant à l'interconnexion (appels entrants) ne sont pas pris en compte.

Les analystes financiers et les opérateurs publient de leur côté un indicateur de revenu moyen par client (revenu moyen récurrent ou ARPU). Il comprend : les revenus des appels sortants, des services de données, des services à valeur ajoutée ET les revenus des appels entrants (interconnexion). Selon les opérateurs, il comprend ou pas les revenus du roaming.

De même, l'Observatoire publie des indicateurs de trafic mensuel moyen sortant par client, représentatifs de l'usage par les consommateurs de leur téléphone.

Par analogie avec l'ARPU, un indicateur de trafic moyen par client ou AUPU (Average usage per user) est employé par certains cabinets financiers et par les opérateurs ; il incorpore tout ou partie des appels entrants pour disposer d'une assiette de volume qui soit comparable à celle utilisée pour l'ARPU. Il ne représente pas la consommation moyenne par client et constitue plutôt un indicateur de volume d'activité de l'opérateur ramené au client.

En ce qui concerne la téléphonie fixe, les revenus pris en compte sont les seuls revenus correspondant aux abonnements et aux communications téléphoniques (y compris les revenus des communications téléphoniques passées sur large bande) à l'exclusion de tout autre revenu, notamment ceux des services avancés et de l'Internet. Il s'agit d'une vision partielle de la facture fixe puisqu'elle ne prend en compte que les valeurs relatives à la téléphonie.

En ce qui concerne Internet, les revenus pris en compte sont les revenus des abonnements forfaitaires donnant accès à Internet et les revenus des connexions Internet facturées à la minute.

B. L'investissement et l'emploi

Les emplois directs

Unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Emplois (<i>champ : ancien cadre réglementaire</i>)	154 522	151 191	145 487	138 716	136 687	
Évolutions en %	-0,5%	-2,2%	-3,8%	-4,7%	-1,5%	
Emplois (<i>champ : nouveau cadre réglementaire</i>)					142 204	140 662
Évolutions en %						-1,1%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Le nombre d'emplois directs dans le secteur s'est légèrement tassé en 2005, malgré le doublement du nombre d'opérateurs interrogés pour l'Observatoire des marchés en raison du changement de cadre réglementaire. Les opérateurs interrogés dans l'ancien cadre réglementaire représentaient 137 000 emplois fin 2005, les nouveaux environ 5 000 emplois supplémentaires. Au total, l'emploi a connu en 2005 une baisse moindre que les années précédentes avec un fléchissement de 1,1 % par rapport à 2004. Les effectifs des opérateurs mobiles ont été un peu plus nombreux en 2005 (+1,7%), soit un total de près de 18 000 salariés. Les opérateurs mobiles ont représenté en 2005 environ 13% de l'emploi salarié du secteur.

Les investissements au cours de l'exercice

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Investissements (champ : ancien cadre réglementaire)	7 832	9 182	5 699	5 437	5 343	
Évolutions en %	32,5%	17,2%	-37,9%	-4,6%	-1,7%	
Investissements (champ : nouveau cadre réglementaire)					5 495	6 272
Evolutions en %						14,1%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

L'investissement a progressé de 14% en 2005 ce qui contraste avec les années précédentes. Cette embellie a touché aussi bien les opérateurs fixes que mobiles. Ces derniers sont à l'origine d'un peu plus de 40% du montant des investissements réalisés au cours de l'année 2005.

Les différents segments du marché

- A. La téléphonie vocale fixe
- B. L'Internet
- C. Le mobile
- D. Les autres services
- E. Les liaisons louées
- F. Le transport de données

A. La téléphonie vocale fixe

1. L'accès

1.1. Les abonnements

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Nombre d'abonnements en fin de période	34,081	34,084	34,124	33,913	34,541	36,380	5,3%
Nombre d'abonnements sur lignes analogiques	-29,597	29,248	28,980	28,673	28,502	28,186	-1,1%
Nombre d'abonnements sur lignes numériques	4,373	4,774	5,084	5,176	5,038	4,780	-5,6%
dont abonnements par le câble	0,043	0,062	0,058	0,060	0,069	0,139	114,9%
dont abonnements à la voix sur IP					0,931	3,275	254,2%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005, * = résultat provisoire 2005.

Le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe a augmenté de 5,3% grâce au développement du haut débit en 2005. Les accès à la téléphonie par le câble ont été multipliés par deux en un an après plusieurs années de croissance modérée.

L'évolution du nombre d'abonnements "classiques" sur lignes analogiques et numériques reflète des phénomènes économiques, mais aussi démographiques, dont les effets peuvent être contradictoires. Le facteur démographique est lié au nombre de résidences principales qui augmente tous les ans de 300 000 selon l'INSEE. A l'inverse, deux facteurs ont pesé sur la croissance du nombre des abonnements "classiques" sur RTC : la substitution du fixe par le mobile (selon Médiamétrie/GFK, 18% des ménages ne disposaient plus de téléphone fixe en 2005) et l'augmentation du dégroupage total (600 000 lignes à la fin de 2005), qui fait passer les abonnements des rubriques "lignes analogiques" ou lignes "numériques" à la rubrique "voix sur IP".

Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires

Millions d'€	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	5 144	5 366	5 426	5 505	5 439	5 613	3,2%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005, * = résultat provisoire 2005.

La hausse du prix de l'abonnement téléphonique intervenue début mars 2005 (+7,6%) compensée par la légère baisse du nombre d'abonnements sur ligne analogique ou numérique a limité la hausse des revenus de l'accès à 3,2% en 2005.

1.2. La sélection du transporteur

Abonnements à la sélection du transporteur

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Abonnements à la sélection du transporteur	4,359	5,938	6,420	7,514	7,676	8,199	6,8%
dont abonnements à la sélection appel par appel	2,860	3,167	2,722	2,991	2,513	2,567	2,2%
dont abonnements à la présélection	1,499	2,771	3,698	4,523	5,163	5,632	9,1%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005, * = résultat provisoire 2005.

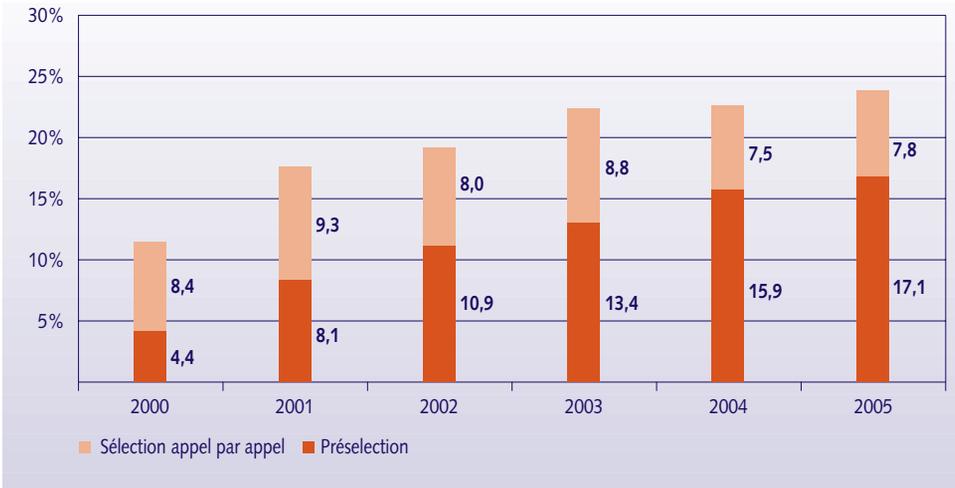
Nombre d'abonnements à la sélection du transporteur



Source ARCEP.

La sélection du transporteur permet de téléphoner par l'intermédiaire d'un autre opérateur que son opérateur de boucle locale. Ce choix peut être fait de façon automatique (présélection) ou appel par appel. Le nombre d'abonnements à la sélection du transporteur a cru d'un peu plus de 6,8% et concerné 8,2 millions de clients en fin d'année 2005. La présélection par abonnement a augmenté à un rythme plus faible qu'en 2004 (+9,1% contre +14%). Rapporté au nombre de lignes fixes, la présélection est choisie par 17,1% des abonnés du fixe. La hausse en 2005 de presque 2,2% du nombre d'abonnements à la sélection appel par appel (3 millions) fait suite à une baisse de 15% en 2004.

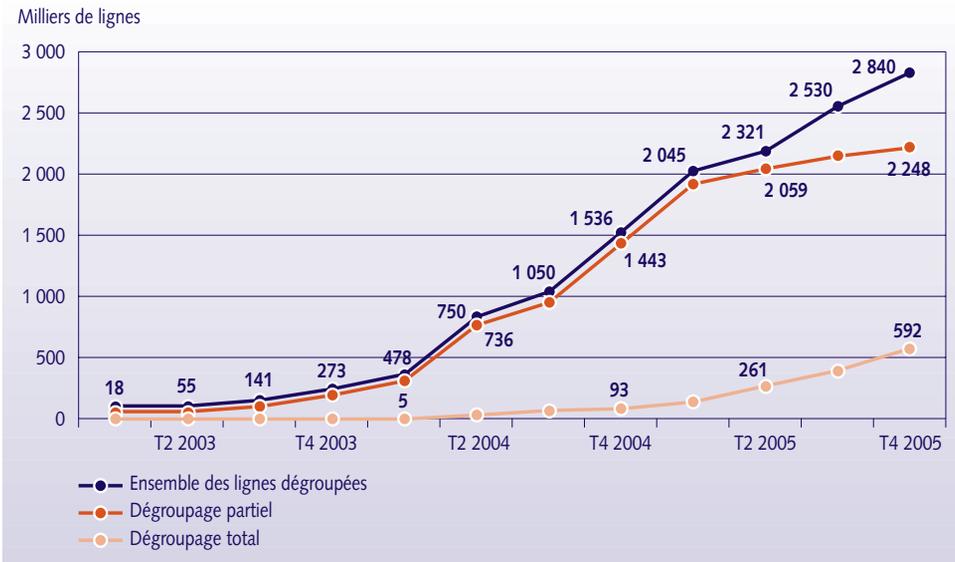
Part des abonnements à la sélection du transporteur dans le nombre d'abonnements au service téléphonique (hors câble et VoIP)



Source ARCEP.

1.3. Le dégroupage

Nombre de lignes dégroupées



Source ARCEP.

Avec 2,8 millions de lignes dégroupées à la fin de 2005, le dégroupage a poursuivi sa forte progression. Le nombre de lignes partiellement dégroupées a augmenté de 785 000 sur l'année, et le nombre de lignes totalement dégroupées à près de 500 000. Au deuxième semestre, le rythme du

dégroupage total s'est accéléré : le nombre de lignes totalement dégroupées a augmenté davantage que le nombre de lignes partiellement dégroupées (+330 000 contre +170 000).

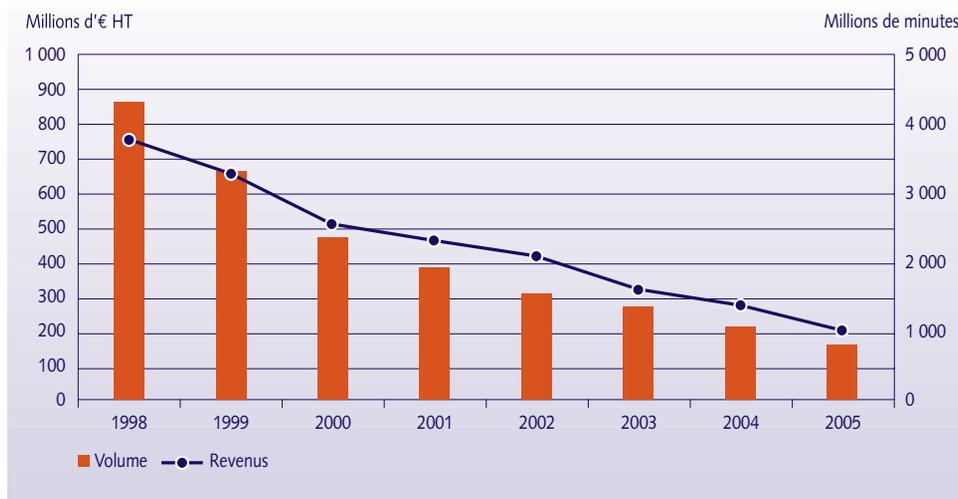
1.4. La publiphonie et les cartes

Publiphonie

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Revenus des communications	516	469	426	333	277	220	-20,7%
Volume des communications	2 397	1 960	1 627	1 383	1 092	829	-24,1%
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	229 620	213 993	202 418	192 275	189 298	179 770	-5,0%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005, * = résultat provisoire 2005.

Publiphonie



Source ARCEP,

Cartes post et prépayées de téléphonie fixe

	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe	332	251	217	244	248	233	-5,9%
Millions de minutes écoulees via les cartes	2 611	1 903	1 380	1 741	1 941	2 247	15,8%
Nombre de cartes prépayées vendues en millions	44	26	16	23	13	28	110,6%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005, * = résultat provisoire 2005.

Les cartes des réseaux fixes (hors télécartes utilisables uniquement dans les publiphones de l'opérateur) sont de deux types :

- les cartes post-payées pour lesquelles les communications sont facturées après le passage des communications (cartes d'abonnés rattachées à un compte d'abonné pour lesquelles la consommation figure sur les factures téléphoniques courantes ou cartes accréditives ou bancaires permettant la facturation directe sur un compte bancaire ou un compte tenu par un distributeur) ;
- les cartes prépayées : elles offrent un montant fixe, payé à l'avance, de communications téléphoniques.

2. Les communications en téléphonie fixe

Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique sur IP ou "communications au départ des services de voix 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 permettant de faire de la 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 multi-play).

2.1. Les communications en valeur et en volume

Revenus des communications depuis les lignes fixes

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Communications nationales	5 014	4 520	4 192	3 850	3 567	3 215	-9,9%
Communications internationales	897	871	850	819	673	620	-7,9%
Communications vers mobiles	2 729	2 895	2 919	2 758	2 425	2 091	-13,8%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	8 639	8 287	7 961	7 427	6 666	5 926	-11,1%
dont communications au départ des services de VoIP					16	100	514,7%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Volumes des communications depuis les lignes fixes

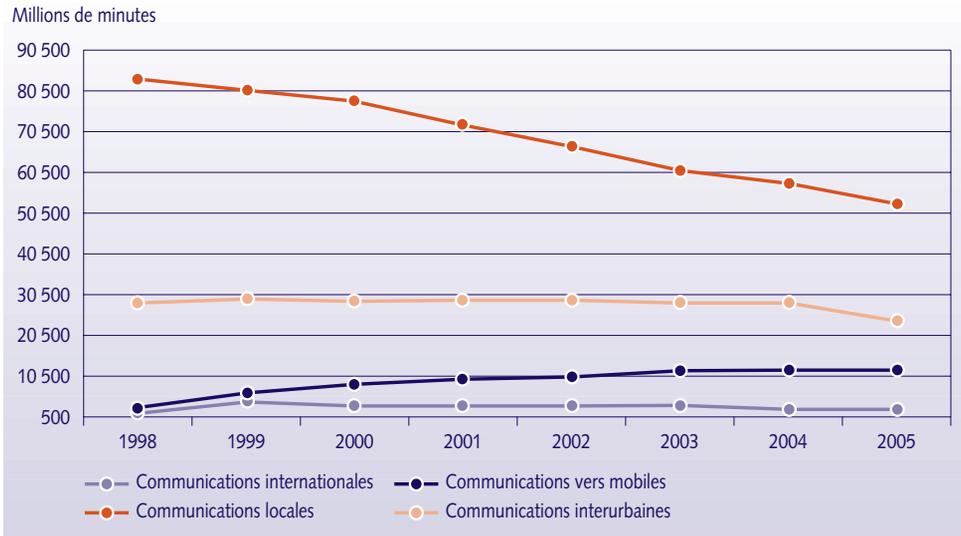
Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Communications nationales	104 838	100 624	94 143	89 536	86 149	85 100	-1,2%
Communications internationales	4 454	4 610	4 808	4 907	4 281	4 056	-5,3%
Communications vers mobiles	7 649	9 384	10 498	11 365	11 638	12 086	3,9%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	116 942	114 617	109 449	105 807	102 067	101 242	-0,8%
dont communications au départ des services de VoIP					1 453	8 041	453,5%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Depuis 1998, le trafic au départ des postes fixes n'a cessé de diminuer. Pourtant l'année 2005, avec un fléchissement de 1,2%, a semblé marquer une pause par rapport aux baisses constatées entre 2002 et 2004 (de l'ordre de 3,5 à 4,5 % par an). Avec 8 milliards de minutes, les communications au départ des accès IP ont freiné la chute du trafic depuis les lignes fixes : hors trafic VoIP la baisse en 2005 aurait été plus accentuée à 7,4%.

Volumes des communications depuis les lignes fixes



2.2. Total de la téléphonie fixe (valeur et volume)

Revenus de l'ensemble de la téléphonie fixe

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Accès, abonnements et communications depuis les lignes fixes	13 783	13 653	13 387	12 932	12 105	11 539	-4,7%
Publiphonie	516	469	426	333	277	220	-20,7%
Cartes	332	251	217	244	248	233	-5,9%
Ensemble téléphonie fixe	14 631	14 373	14 030	13 509	12 630	11 992	-5,0%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Volumes de l'ensemble de la téléphonie fixe

Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Ensemble des communications depuis les lignes fixes	116 942	114 617	109 449	105 807	102 067	101 242	-0,8%
Publiphonie	2 397	1 960	1 627	1 383	1 092	829	-24,1%
Cartes	2 611	1 903	1 380	1 741	1 941	2 247	15,8%
Ensemble téléphonie fixe	121 950	118 480	112 456	108 931	105 100	104 318	-0,7%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

3. La consommation moyenne par client

Consommation moyenne mensuelle par abonnement fixe

Euros HT ou minutes par mois	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	33,8	33,4	32,7	31,7	29,5	27,1	-7,9%
Volume mensuel moyen par client	286,8	280,2	267,4	259,2	248,5	238,5	-4%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005, * = résultat provisoire 2005.

Notes : Parc moyen de clients de l'année N : [(parc total de clients à la fin de l'année N + parc total de clients à la fin de l'année N-1) / 2]

La facture est calculée en divisant le revenu des communications depuis les lignes fixes et celui de l'abonnement pour l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

Le volume mensuel moyen est calculé en divisant le volume de trafic de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

B. L'Internet

1. Le marché de l'Internet

1.1. Les abonnements

Abonnements à Internet

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Bas débit*		6,385	7,469	7,048	5,377	3,800	-29,3%
Haut débit		0,602	1,655	3,569	6,561	9,465	44,3%
Nombre d'abonnements à Internet*	5,263	6,987	9,124	10,617	11,939	13,265	11,1%

* Source : AFA jusqu'en 2002. Chiffres des fournisseurs d'accès suivant : 9 online, AOL France, Club Internet, Free (RTC uniquement), InterPC, NC, Noos, Tiscali France, UPC France, Wanadoo. Sont comptabilisés les comptes d'accès gratuits ou facturés à l'usage qui font l'objet d'au moins une connexion dans les 40 derniers jours, et tous les comptes payants sur une base forfaitaire mensuelle (incluant ou non un forfait téléphonique, particuliers et professionnels).

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Avec 13,3 millions en fin d'année, le nombre d'abonnements à Internet est marqué par une croissance aussi soutenue en 2005 qu'en 2004 (+11,1% contre +12,4% en 2004). L'Internet haut débit a progressé très fortement (+44% par rapport à 2004), avec notamment l'essor du dégroupage et la substitution des abonnements bas débit (en baisse de près de 30%) vers des abonnements haut débit. Ceux-ci (abonnements xDSL, au câble et

autres) ont représenté fin 2005 plus des deux tiers des abonnements à l'Internet, contre 55% à la fin de 2004.

Nombre d'abonnements à Internet



Source ARCEP,

1.2. Les revenus

Revenus totaux de l'Internet

(champ correspondant au nouveau cadre réglementaire)

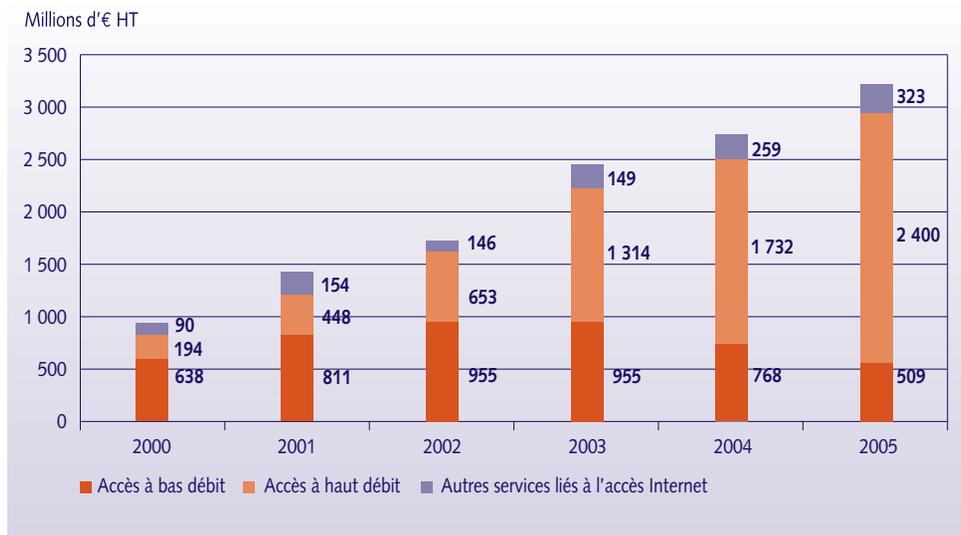
Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Accès à bas débit	638	811	955	955	768	509	-33,7%
Accès à haut débit	194	448	653	1 314	1 732	2 400	38,5%
Autres services liés à l'accès Internet	90	154	146	149	259	323	24,7%
Total Internet	922	1 413	1 753	2 418	2 760	3 232	17,1%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - estimations pour les données de 2000 à 2003 - Enquête annuelle 2004, Enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Les évolutions des revenus de l'Internet ont traduit fidèlement la tendance observée en 2005 sur les abonnements. La structure des revenus entre le bas et le haut débit a évolué conformément à celle du parc de clients. Ainsi, en 2005 les trois quart des revenus Internet ont eu pour origine des accès à haut débit, contre 63% en 2004 et un peu plus de la moitié en 2003.

Revenus de l'Internet (nouveau cadre réglementaire)



Source ARCEP.

2. Le bas débit

Abonnements bas débit

Millions d'unités	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
comptes d'accès "pay as you go"			2,747	2,376	1,619	-31,9%
Forfaits			4,301	3,001	2,180	-27,3%
Total	6,385	7,469	7,048	5,377	3,800	-29,3%

* Source : AFA jusqu'en 2002. Chiffres des fournisseurs d'accès suivant : 9 online, AOL France, Club Internet, Free (RTC uniquement), InterPC, NC,Noos, Tiscali France, UPC France, Wanadoo. Sont comptabilisés les comptes d'accès gratuits ou facturés à l'usage qui font l'objet d'au moins une connexion dans les 40 derniers jours, et tous les comptes payants sur une base forfaitaire mensuelle (incluant ou non un forfait téléphonique, particuliers et professionnels).

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Revenus des accès bas débit à Internet (champ correspondant au nouveau cadre réglementaire)

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Communications d'accès	208	189	313	251	195	129	-33,7%
Forfaits	430	622	641	704	574	380	-33,7%
Revenus des accès bas débit à Internet	638	811	955	955	768	509	-33,7%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - estimations pour les données de 2000 à 2003 - Enquête annuelle 2004, enquête trimestrielle pour 2005, * = résultat provisoire 2005.

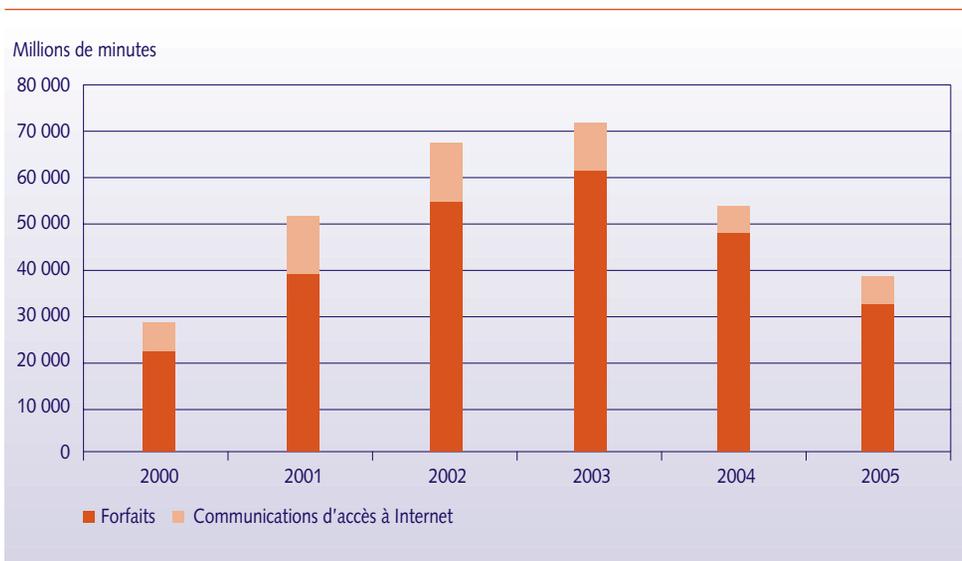
Volumes Internet bas débit

Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Communications d'accès	6 740	13 326	12 310	10 161	7 690	5 258	-31,6%
Forfaits	22 159	39 120	54 521	61 618	46 997	32 889	-30,0%
Volumes Internet bas débit	28 903	52 446	66 831	71 779	54 687	38 147	-30,2%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,
* = résultat provisoire 2005.

La baisse du nombre des accès bas débit s'est amorcée à la fin de l'année 2003 : les abonnements ont fortement chuté au profit des accès haut débit. L'impact sur le trafic et les revenus ne se constate en revanche qu'à partir de l'année 2004. En 2005, la décroissance atteint un peu plus de 30%.

Répartition du trafic internet bas débit



Source ARCEP,

3. Le haut débit

Abonnements haut débit

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Accès xdsl	0,068	0,408	1,368	3,172	6,103	8,900	45,8%
Accès par le câble*	0,127	0,190	0,283	0,394	0,454	0,560	23,3%
Autres accès (BLR, fibre optique, satellite, ...)	0,002	0,003	0,004	0,003	0,004	0,007	54,5%
Total	0,196	0,602	1,655	3,569	6,561	9,465	44,3%

* Source AFORM jusqu'en 2003 (Association Française des Opérateurs de Réseaux Multiservices (<http://www.aform.org>))

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Revenus des accès haut débit à Internet

(champ correspondant au nouveau cadre réglementaire)

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Accès xdsl	21	163	455	998	1 521	2 195	44,3%
Accès par le câble	25	68	84	129	116	115	-0,8%
Autres accès (BLR, fibre optique, satellite,...)	148	217	114	186	95	90	-5,3%
Revenus de l'Internet haut débit	194	448	653	1 314	1 732	2 400	38,6%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - estimations pour les données de 2000 à 2003 - Enquête annuelle 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Le nombre d'abonnements à Internet à haut débit a atteint près de 9,5 millions à la fin de 2005, soit une croissance de 44,3% en un an. Le nombre d'accès haut débit à Internet a progressé de 2,9 millions, après la forte hausse de 2004 (plus de 3 millions d'abonnements). L'ADSL, majoritaire, a représenté 8,9 millions d'abonnements. Moteur de la croissance en revenus également avec une hausse sur un an de 45,8%, l'ADSL a été à l'origine des neuf dixièmes des revenus du haut débit en 2005.

4. La facture moyenne mensuelle par abonnement Internet

Facture moyenne mensuelle par abonnement Internet



Source ARCEP.

A la fin de 2005, la facture moyenne mensuelle s'est établie à 9,5 euros HT/mois pour les accès bas débit et à 25 euros en moyenne pour les accès haut débit.

C. Le mobile

1. Le marché du mobile

1.1. Les clients

1.1.1. Nombre total de clients

Le nombre de clients à la téléphonie mobile a continué d'augmenter en 2005, à un rythme équivalent à celui de 2004 (+8,0% contre +6,8% en 2004).

Nombre de clients des services mobiles par type de clientèle

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Évol.
Nombre de clients	29,645	36,854	38,593	41,702	44,544	48,099	8,0%
Grand public	26,163	32,390	34,133	36,522	38,720	41,690	7,7%
Entreprises	3,482	4,464	4,459	5,179	5,824	6,410	10,0%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

1.1.2. Segmentation par type d'abonnement

Nombre de clients à un service mobile

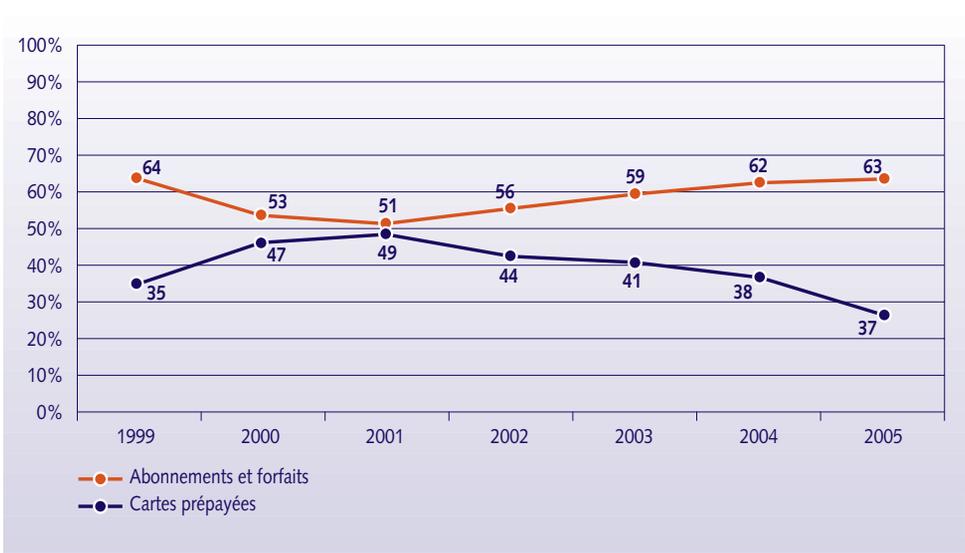
En millions	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Évol.
Abonnements et forfaits	15,838	18,832	21,485	24,553	27,420	30,515	11,3%
Cartes prépayées	13,806	18,022	17,108	17,149	17,124	17,584	2,7%
dont cartes prépayées actives		16,734	16,416	16,462	16,409	16,727	1,9%
Nombre de clients à un service mobile	29,645	36,854	38,593	41,702	44,544	48,099	7,8%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

Le nombre d'abonnements aux forfaits a enregistré en 2005 une croissance de 11% tandis que les clients utilisant des cartes prépayées ont progressé de 2,5% (contre une stabilité l'année précédente). Le pourcentage de cartes inactives est resté très faible, inférieur à 2% du parc total (860 000 cartes n'ont pas été activées au cours du 4^{ème} trimestre 2005).

La part des forfaits a progressé cette année encore d'un point au détriment des prépayés.

Evolution de la part des forfaits et des cartes prépayées



Source ARCEP,

1.1.3.- Le parc multimédia mobile

Un peu plus de 14 millions de clients ont utilisé un service multimédia en décembre 2005, soit 29 % des clients des opérateurs mobiles contre 23 % un an plus tôt.

Le parc multimédia est défini par l'ensemble des clients, pré ou post payés, qui ont utilisé au moins une fois sur le dernier mois, un service multimédia de type Wap, I-mode, MMS ou encore e-mail.

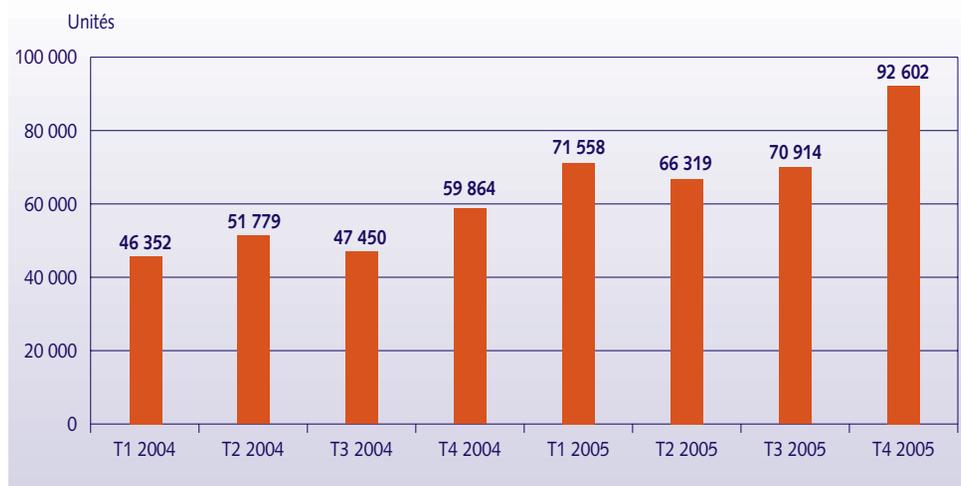
Parc multimédia mobile



1.1.4. La portabilité

Le nombre de numéros mobiles portés d'un opérateur à un autre a atteint 92 600 au cours du quatrième trimestre 2005. Le nombre total de portages (numéros activés chez l'opérateur receveur) a dépassé les 300 000 en 2005 contre environ 200 000 en 2004 (+47%).

Nombre de numéros mobiles portés au cours du trimestre



Source ARCEP,

1.2. Les revenus et les volumes

1.2.1. La croissance en 2005

La voix a représenté la très grande majorité (88%) des revenus des services mobiles (hors services avancés). La part générée par le transport de données (SMS, MMS,...) a procuré un revenu supplémentaire aux opérateurs chaque année un peu plus important.

Décomposition des revenus des services de téléphonie mobile

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Services voix	7 738	9 497	11 093	12 125	13 446	14 199	5,6%
Transport de données	152	405	676	1 106	1 416	1 927	36,1%
Revenus des services mobiles	7 761	10 000	11 768	13 231	14 862	16 126	8,5%

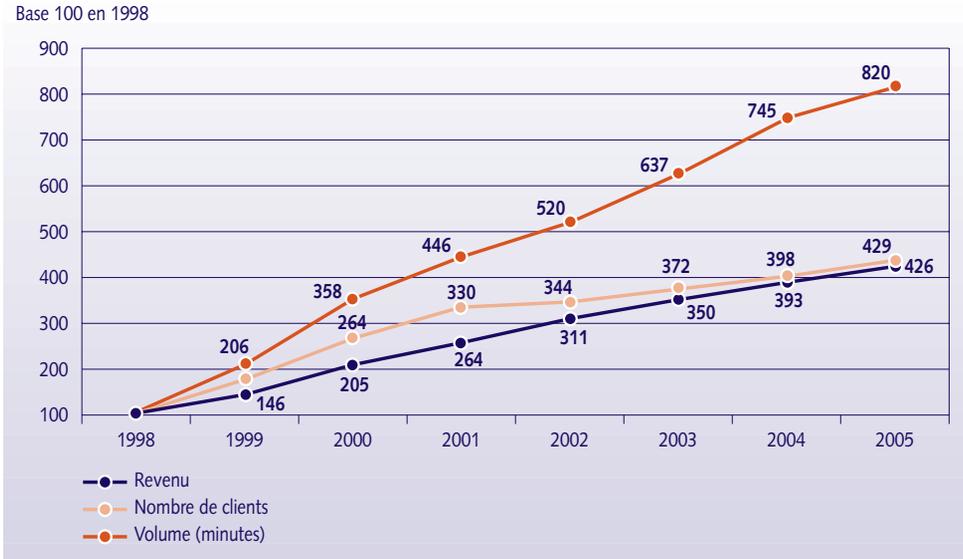
Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

1.2.2. Evolution du marché depuis 1998

Evolution de la téléphonie mobile en valeur, volume et parc

Marché de détail (hors services avancés)



Source ARCEP,

En 2005, les revenus mobiles ont augmenté à peine plus vite que le parc à l'inverse des années 2002 à 2005.

La très forte croissance du volume de trafic observée ces dernières années s'est ralentie en 2005. Pour la première fois, le volume de trafic, mesuré en minutes, n'a pas augmenté davantage que le revenu provenant de la facturation aux clients. Depuis 1998, le volume de trafic mesuré en minutes a été multiplié par huit tandis que les revenus comme le parc de clients des opérateurs mobiles ont été multipliés par quatre dans le même temps.

1.2.3. Segmentation par type d'abonnement

Revenu des services mobiles par type d'abonnement

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Abonnements et forfaits	6 851	8 360	9 636	10 963	12 580	13 826	9,9%
Cartes prépayées	910	1 640	2 132	2 268	2 281	2 300	0,8%
Revenus des services mobiles	7 761	10 000	11 768	13 231	14 862	16 126	8,5%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Les opérateurs mobiles ont poursuivi en 2005 leur politique en faveur de la souscription à des formules d'abonnements par forfaits mensuels qui génèrent la plus grande partie des revenus (86% contre 14% pour le prépayé) et du trafic des mobiles (91% des minutes consommées par les clients des opérateurs mobiles) bien que ne représentant que 63 % des cartes SIM.

Volume de minutes au départ des mobiles par type d'abonnement

Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Abonnements et forfaits	32 070	39 793	46 646	57 378	68 066	74 574	9,6%
Cartes prépayées	3 570	4 626	5 197	6 091	6 182	7 130	15,3%
Volume total de minutes	35 640	44 419	51 844	63 469	74 248	81 704	10,0%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

2. La voix sur mobile

2.1. Revenus de la voix par destination d'appel

Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Communications nationales	7 076	8 681	10 219	10 942	12 029	12 685	5,5%
Communications vers l'international	269	323	424	437	535	551	2,9%
Roaming out	394	492	450	745	881	963	9,3%
Revenus des communications au départ des mobiles	7 738	9 497	11 093	12 125	13 446	14 199	5,6%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Les communications nationales, qui couvrent l'ensemble des appels à destination d'un mobile, vers un poste fixe en France ainsi que les communications vers la messagerie vocale lorsque celle-ci est payante, sont à l'origine de près de 90% des revenus de la voix pour 97% du trafic. Le roaming out (appels émis et reçus par les clients des opérateurs mobiles lorsqu'ils sont en déplacement à l'étranger) a progressé de 13,2% en volume et 9,3% en valeur.

2.2. Volume de la voix par destination d'appel

Volumes de téléphonie mobile par destination

Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Communications mobiles vers fixe national	16 269	17 665	18 710	20 839	22 168	20 103	-9,3%
Communications on-net	11 715	16 157	19 939	25 968	31 869	40 583	27,3%
Communications mobiles vers tiers	6 840	9 521	11 973	15 202	18 267	18 905	3,5%
Communications vers l'international	498	692	713	805	959	998	4,1%
Roaming out	313	385	509	655	985	1 115	13,2%
Volumes de communications au départ des mobiles	35 640	44 419	51 844	63 469	74 248	81 704	10,0%

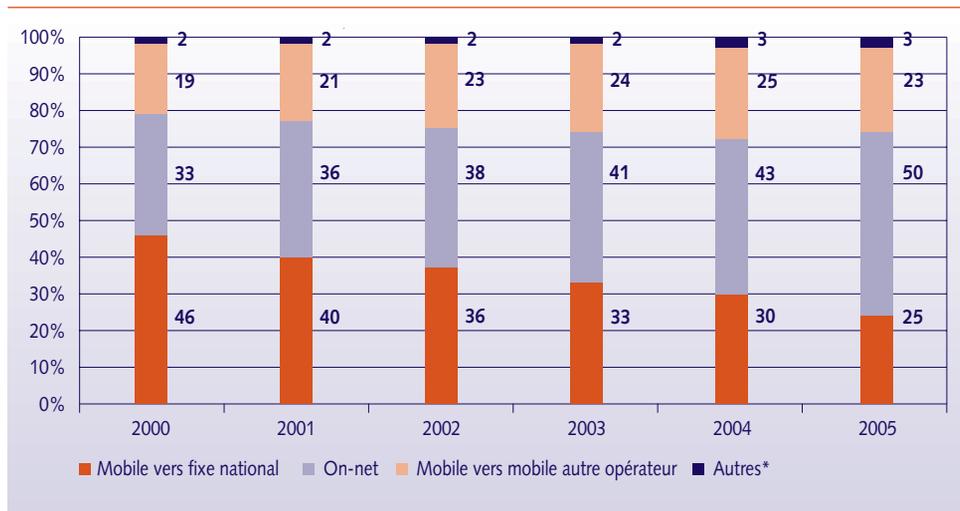
Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

La progression de 10% en 2005 du volume de trafic voix a recouvert des évolutions très contrastées :

- pour la première fois, le trafic à destination d'un poste fixe national a baissé (-9,3%) ;
- les communications on-net (appelé et appelant sont clients du même opérateur mobile) ont progressé de 27,3% sur un an (+ 9 millions de minutes). En 2003 et 2004, elles avaient augmenté de 6 millions de minutes. Avec la fin du système du *bill & keep* en janvier 2005 (système dans lequel les opérateurs mobiles ne se facturaient pas la terminaison d'appel), les opérateurs ont multiplié les offres "d'abondance" privilégiant les communications à destination des clients du même réseau. En 2005, ce trafic a représenté la moitié des communications sortantes mobiles ;
- les communications à destination des autres opérateurs mobiles sont restées relativement stables (+3,5%).

Volume de communications mobiles par destination d'appel



Source ARCEP,

*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. Les données sur mobile

3.1. Les revenus

Les revenus de la "data" ont enregistré une très nette hausse en 2005 (+36,1% contre +28% en 2004). Cette évolution a été soutenue à la fois par la progression de l'usage des SMS et MMS (de l'ordre de 23% en volume et valeur) et par le fort développement des services d'accès à Internet mobile et aux services multimédias (rubrique "autre transport de données").

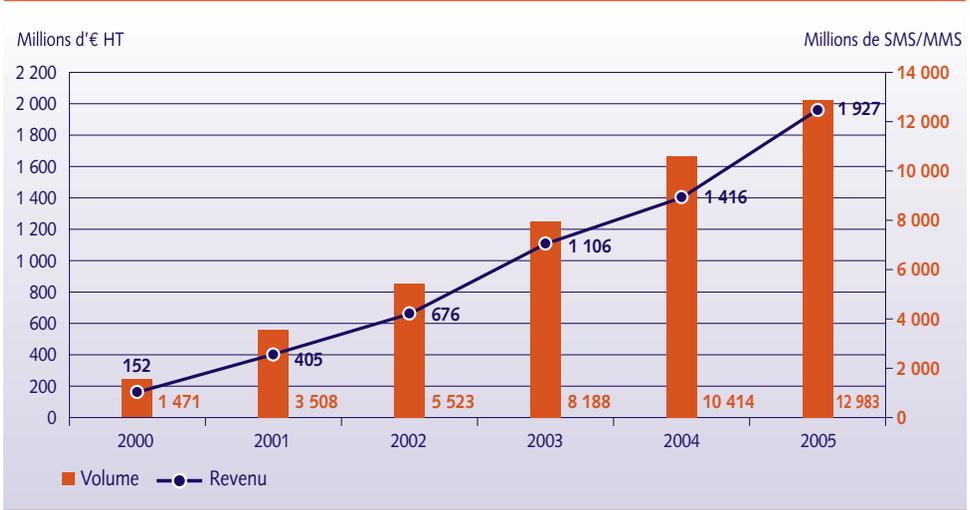
Revenus du transport de données sur réseaux mobiles

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Transports de données	152	405	676	1 106	1 416	1 927	36,1%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	151	395	639	915	1 102	1 357	23,2%
dont autre transport de données	1	10	37	191	314	570	81,5%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Revenu et volume de la messagerie interpersonnelle



Source ARCEP,

3.2. Volume total de SMS émis

Nombre de messages interpersonnels émis

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Nombre de SMS et MMS interpersonnels émis	1 471	3 508	5 523	8 188	10 414	12 983	24,7%
dont SMS	1 471	3 508	5 523	8 188	10 335	12 721	23,1%
dont MMS					79	262	231,6%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

4. La consommation moyenne par client

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles

Euros HT, minutes, ou unités par mois	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Facture mensuelle moyenne par client (€HT) (1)	25,7	25,1	26,0	27,5	28,7	29,0	1,0%
Volume mensuel moyen par client (2)	117,7	111,3	114,5	131,7	143,4	146,9	2,4%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client (3)	4,9	8,8	12,2	17,0	20,0	22,9	14,6%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Notes : Parc moyen de clients de l'année N : $[(\text{parc total de clients à la fin de l'année N} + \text{parc total de clients à la fin de l'année N-1}) / 2]$

- (1) Cet indicateur est calculé en divisant le revenu de la téléphonie mobile 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).
- (2) Cet indicateur est calculé en divisant le volume de trafic de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.
- (3) Cet indicateur 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.

Jusqu'en 2001, la facture moyenne par client avait diminué, résultant de la politique de conquête de nouveaux clients privilégiée par les opérateurs durant ces années. En conséquence, le parc de clients progressait plus vite que les revenus. Le changement de politique privilégiant la consommation a fait mécaniquement augmenter le trafic moyen par abonné.

En 2005, la croissance du revenu moyen par client s'est ralentie alors que le volume de trafic moyen par client, qui n'avait cessé d'augmenter jusqu'en 2004, a connu une plus faible croissance en 2005.

Indicateurs mensuels moyens de volume par client des opérateurs mobiles



Source ARCEP,

Le calcul des ratios de factures moyennes et de trafic moyen mensuel met en évidence des différences de consommation entre les deux types de clients : les titulaires de cartes prépayées téléphonent en moyenne 30 minutes par mois pour 11 euros HT/mois tandis que les titulaires de forfaits ont appelé un peu plus de 2h30 par mois et pour une dépense moyenne de 40 euros HT/mois.

Facture moyenne mensuelle par client des opérateurs mobiles



Source ARCEP.

Consommations moyennes mensuelles par client selon le type d'abonnement

Forfaits	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Revenu mensuel moyen par client (€HT)	39,2	40,1	39,7	39,7	40,3	39,7	-1,4%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	183,7	190,7	192,3	207,7	218,0	214,3	-1,7%
Cartes	2000	2001	2002	2003	2004	2005 ^e	Évol.
Revenu mensuel moyen par client (€HT)	7,2	8,6	10,1	11,0	11,1	11,0	-0,4%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	28,2	24,2	24,6	29,6	30,1	34,2	13,9%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

D. Les autres services

1. Les services avancés

Revenus des services avancés

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Ensemble des revenus de services avancés	1 842	1 810	1 856	1 900	2 070	2 131	2,9%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Volumes des services avancés

Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Ensemble des volumes de services avancés*	9 805	9 859	10 063	10 031	9 761	9 401	-3,7%
dont opérateurs fixes	9 144	8 776	8 900	8 979	8 537	7 953	-6,8%
dont opérateurs mobiles	661	1 083	1 163	1 052	1 224	1 448	18,3%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Le périmètre des services avancés n'est pas identique en volume et en valeur : en volume, seuls les services vocaux sont comptabilisés alors qu'en termes de revenus, le champ couvre également les revenus des services de données. Les revenus issus des services tels que les SMS+ et les MMS+ ont représenté en 2005, 28% des revenus des services avancés facturés par les opérateurs mobiles.

2. Les services de renseignements, d'annuaires et revenus de la publicité

Revenus associés au service téléphonique: renseignements, annuaires et publicité

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Renseignements, annuaires et publicité	319	342	344	358	364	375	2,9%
dont opérateurs fixes	276,74	286	279	287	201	202	0,5%
dont opérateurs mobiles	43	55	64	71	163	173	5,8%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

En 2005, le nombre d'appels vers un service de renseignement a dépassé les 225 millions. Les appels depuis un mobile ont été les plus nombreux représentant un peu plus de 60% du total. Les revenus des opérateurs fixes en 2004 intégraient également des revenus liés à la vente d'annuaires, à la publicité et à la cession de fichiers pour un montant de l'ordre de 70 millions d'euros.

3. La vente et la location de terminaux et d'équipements

Revenus des ventes et location d'équipement et de terminaux

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Revenus des équipements et des terminaux	1 760	2 049	1 753	2 014	2 380	2 241	-5,8%
dont opérateurs fixes (y compris Internet)	673	809	633	624	813	718	-11,7%
dont opérateurs mobiles	1 087	1 240	1 120	1 389	1 567	1 523	-2,8%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

4. Hébergement et gestion des centres d'appels

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	20	43	34	40	25	17	-31,8%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

E. Les liaisons louées

Parc de liaisons louées

Unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Parc de liaisons analogiques et numériques	357 916	366 529	359 003	317 548	455 860	452 188	-0,8%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Note : Les revenus des liaisons louées peuvent comporter des doubles comptes dans la mesure où y sont comptabilisées les ventes d'opérateurs à opérateurs. Ces ventes peuvent représenter jusqu'à 35% du total des revenus des liaisons louées.

F. Le transport de données

Revenus du transport de données

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Revenus du transport de données	1 551	1 853	2 191	2 284	2 104	2 077	-1,3%

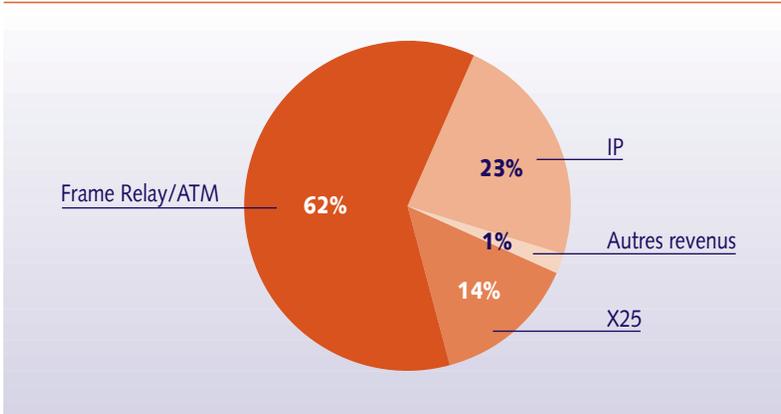
Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Le transport de données correspond aux services sur réseaux X25, Frame Relay, MAN, IP, etc. Ces services de capacité de transport facturés au volume se distinguent des offres de liaisons louées plus généralement choisies pour relier deux établissements d'une entreprise avec des volumes de trafic qui peuvent être importants.

Note : plus de la moitié des revenus Frame relay et une partie significative des services ATM déclarés par les opérateurs concernent en fait des services du type RPV IP vu du côté client, reposant sur des mélanges de technologies de transport (liaisons louées, frame relay, DSL, ATM, Ethernet).

Répartition du chiffre d'affaires du transport de données en 2003



Source: INSEE, enquête de branche dans les télécommunications

Consommation et usages en France

- A. L'équipement des ménages
- B. L'équipement des personnes

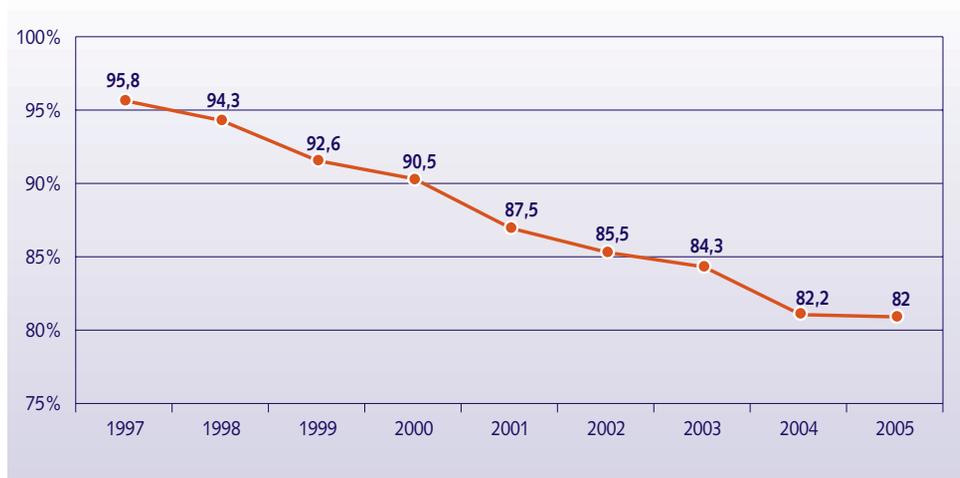
A. L'équipement des ménages

1. En téléphone fixe

Selon l'étude "La référence des Equipements multimédia", réalisée par Médiamétrie et GfK, le taux d'équipement des ménages en téléphone fixe a diminué fortement au cours de la dernière décennie, passant de 97% en 1997 à 82% en 2005.

Le fort développement de l'usage des téléphones mobiles explique cette diminution : à la fin de 2005, un tiers seulement des ménages les plus jeunes (dont la personne de référence est âgée de 18 à 24 ans) ont un téléphone fixe à leur domicile, et les deux tiers seulement des 25-34 ans. Ce sont les ménages les plus modestes qui sont le plus tentés de substituer un téléphone mobile à leur téléphone fixe : 70% des ménages appartenant à la catégorie des ouvriers ou des employés sont équipés en téléphone fixe, contre 90% des ménages de cadres.

Taux d'équipement des foyers en téléphone fixe



Source : "La référence des Equipements Multimédia" 2005 – Médiamétrie / GfK

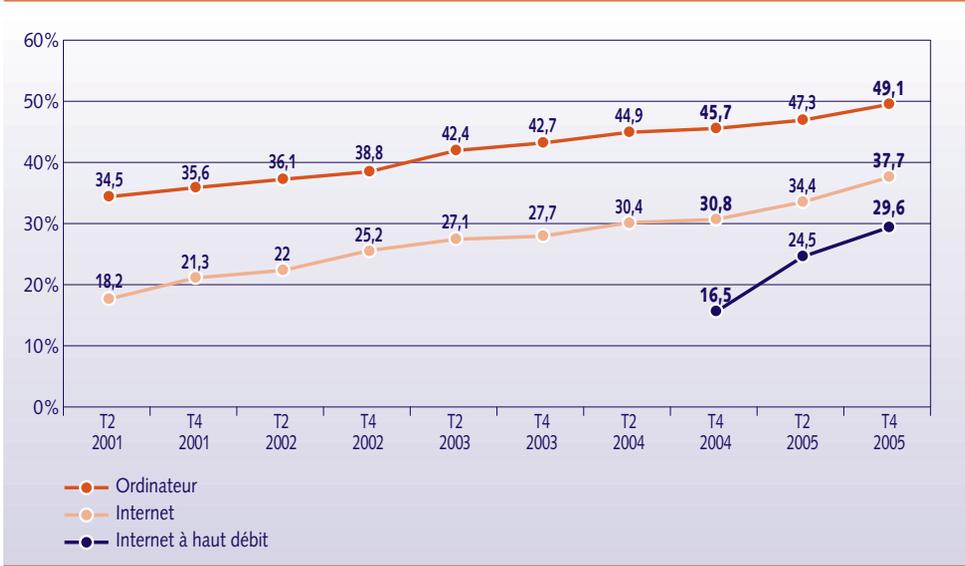
2. En ordinateur

D'après cette étude, près de la moitié des foyers français sont équipés d'un ordinateur à la fin de 2005, soit une progression de 3,5 points en un an.

L'équipement des cadres approche 90%. Pour cette catégorie de ménages, c'est surtout le renouvellement et le multi-équipement qui constitue le principal marché des constructeurs : 40% des ménages de cadres et 21% des ménages appartenant aux professions intermédiaires disposent à la fin de 2005 de plusieurs micro-ordinateurs à leur domicile.

L'ordinateur progresse surtout dans les catégories de ménages qui étaient les moins équipées jusqu'à maintenant : les agriculteurs, les artisans et commerçants, les ouvriers. La présence d'enfants dans les ménages demeure une forte incitation : l'équipement des ménages de trois personnes et plus, déjà le plus élevé, progresse à nouveau davantage en 2005 que celui des ménages moins nombreux. De plus, 28% des ménages de quatre personnes ou plus disposent de plusieurs ordinateurs. L'équipement des ménages les plus âgés, traditionnellement très bas, ne progresse pas et demeure autour de 13% pour les 65 ans et plus.

Taux d'équipement des foyers



Source : "La référence des Equipements Multimédia" 2005 – Médiamétrie / GfK

3. Internet

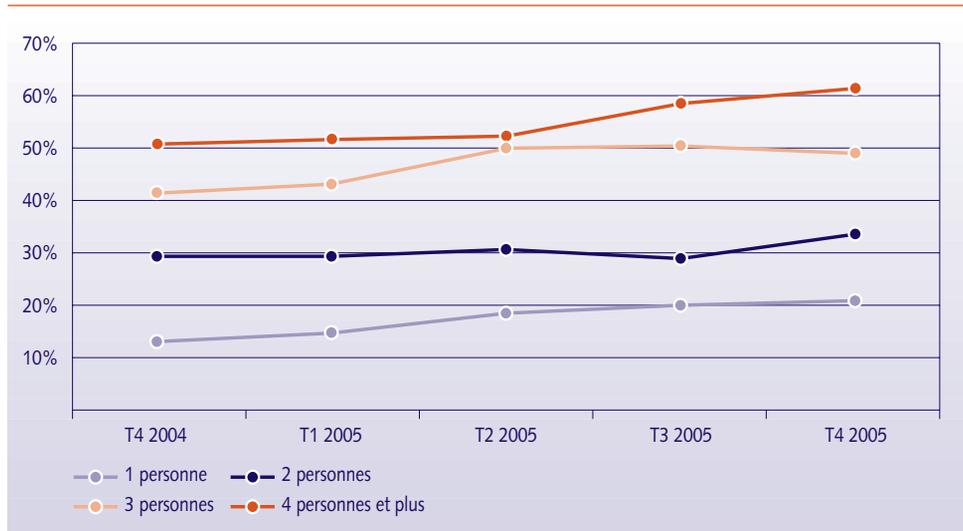
37,7% des foyers disposent d'Internet à leur domicile à la fin de 2005, soit 7 points de plus qu'à la fin de 2004. Cette année encore, en termes d'âge, ce sont les catégories de ménages déjà les plus équipées qui progressent à nouveau le plus : 52% des ménages dont la personne de référence est âgée de 25 à 34 ans ont un accès à Internet à leur domicile : c'est 13 points de plus qu'un an plus tôt. L'équipement des ménages de cadres atteint 80% ; il a gagné 11 points en 2005. L'accès à Internet au domicile concerne désormais une proportion très significative de ménages, quelle que soit la catégorie sociale : 44% des ménages d'agriculteurs, 42% des ménages d'employés, 36% des ménages d'ouvriers.

En 2005, la croissance de l'équipement en connexion Internet est surtout sensible pour les familles, dont l'équipement était déjà le plus élevé à la fin de 2004 : il progresse de plus de 10 points en 2005, pour atteindre 62%.

La taille du ménage demeure un critère très important d'équipement en micro-ordinateur, et, partant, en accès à Internet : plus le ménage compte de personnes, plus le taux d'équipement est important¹.

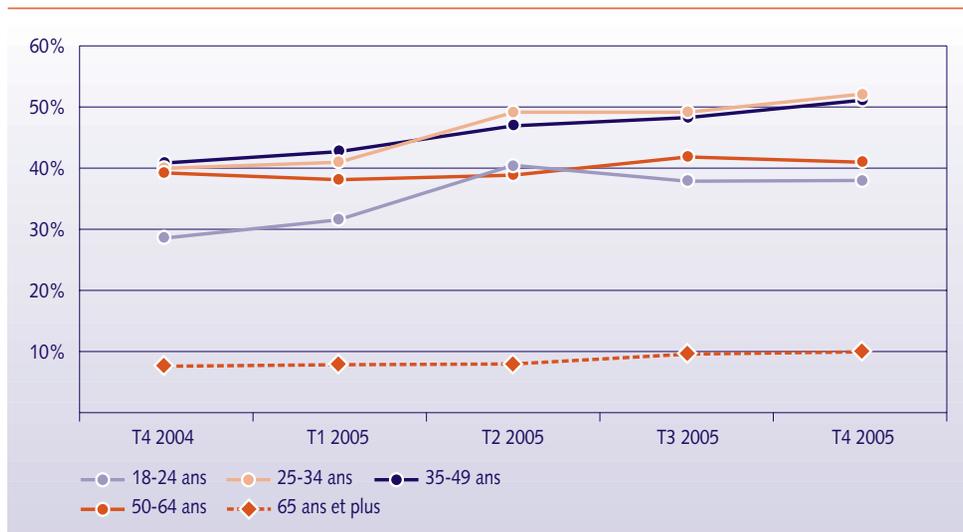
Il est probable que ceci ne se vérifie plus au delà d'une certaine taille. Pour des ménages très nombreux, la contrainte financière peut jouer défavorablement sur le taux d'équipement.

Taux d'équipement en Internet selon la taille du foyer



Source : "La référence des Equipements Multimédia" 2005 – Médiamétrie / GfK

Taux d'équipement en Internet selon l'âge de la personne de référence du foyer

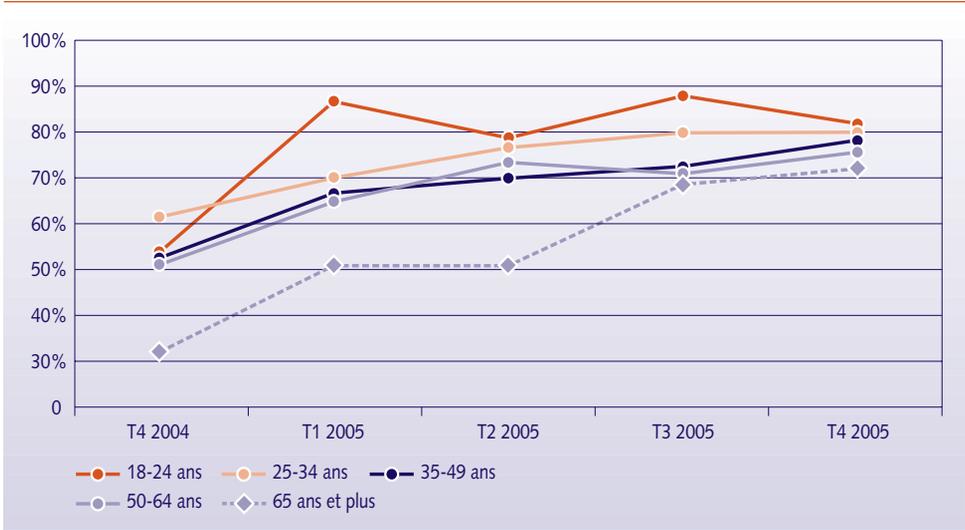


Source : "La référence des Equipements Multimédia" 2005 – Médiamétrie / GfK



Près de 30% des ménages disposent d'un accès à Internet à haut débit à la fin de 2005, soit une croissance de 13 points par rapport à l'année précédente. Environ 80% des foyers connectés à Internet sont désormais connectés à haut débit, pour 54% seulement un an auparavant. L'année 2005 est surtout marquée par une forte diffusion des équipements en haut débit. Par ailleurs, à la fin de 2004, un tiers seulement des ménages de 65 ans et plus équipés d'Internet disposaient d'un accès à haut débit, pour 55% des ménages les plus jeunes. A la fin de 2005, cet écart est beaucoup moins significatif : 74% pour les ménages les plus âgés, 81% pour les plus jeunes. Cette réduction des disparités en termes de haut débit est favorisée par la diffusion des offres sur le territoire.

Taux d'accès au haut débit parmi les ménages équipés en Internet selon l'âge de la personne de référence



Source : "La référence des Equipements Multimédia" 2005 – Médiamétrie / GfK

Les données présentées sont issues d'enquêtes par sondage réalisées par les sociétés Médiamétrie et GfK d'une part et par le Credoc d'autre part.

Réalisée par Médiamétrie et GfK, « La Référence des Equipements Multimédia » est une enquête menée durant l'année 2005 auprès d'un échantillon représentatif de 22 000 personnes âgées de 15 ans et plus, interrogées en face à face sur les équipements présents dans le foyer.

L'enquête réalisée par le CREDOC pour le compte de l'ARCEP et du CGTI décrit les équipements et les usages des individus. Cette enquête a été réalisée en face à face en juin 2005 et auprès de 2200 personnes âgées de 12 ans et plus.

Dans le premier cas, les taux d'équipement s'entendent comme la proportion de foyers équipés. Dans le second cas, il s'agit de la proportion des individus disposant d'un équipement dans leur foyer.

Par exemple, Médiamétrie estime que 34% des 25 millions de ménages disposent d'une connexion à Internet en juin 2005, alors que, à la même date, d'après l'enquête du Credoc, 40% de la population de 12 ans et plus (soit environ 50 millions de personnes) dispose d'une connexion à Internet au domicile. Ces deux taux n'ont pas de raison d'être identiques, sauf si l'équipement du ménage est indépendant de sa taille, ce qui n'est pas le cas (les ménages nombreux sont plus équipés).

B. L'équipement des personnes

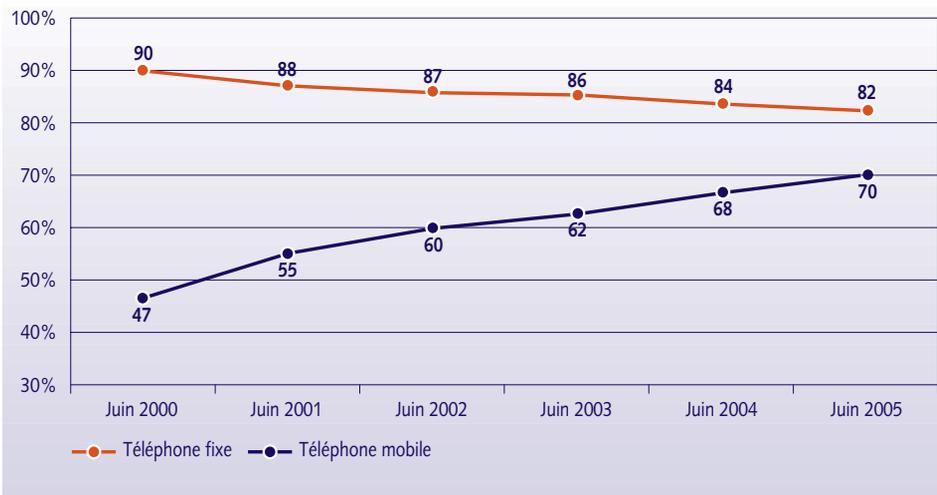
1. Téléphone fixe et téléphone mobile

Le téléphone portable ne constitue pas un équipement du logement, et donc du ménage, mais un équipement personnel. Même si, au cours des premières années, le téléphone mobile a pu être utilisé par plusieurs personnes d'un même ménage, aujourd'hui, sa diffusion massive en fait essentiellement un bien personnel.

Selon le Credoc, le téléphone mobile s'est diffusé très rapidement : huit ans seulement après l'attribution des premières licences GSM (en 1992), le taux d'équipement atteignait 47% ; cinq ans plus tard, il a encore progressé. En juin 2005, 70% des Français 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".



Dans le même temps, la proportion de personnes disposant d'un téléphone fixe à leur domicile ne cesse de baisser : de 90% en juin 2000 elle n'est plus que de 82% en juin 2005. La quasi-totalité des personnes qui choisissent de résilier leur abonnement au téléphone fixe à leur domicile le remplacent par un téléphone mobile. Ainsi, le nombre de personnes équipées d'un téléphone mobile seulement a augmenté d'un tiers en l'espace de deux ans passant de 12% de la population en 2003 à 16% en 2005.

Taux d'équipement des adultes en téléphonie fixe et mobile

Champ : personnes de 12 ans et plus

Millions d'euros	2003	2004	2005
Est équipé d'un téléphone fixe et d'un téléphone mobile	50	53	54
Est équipé d'un téléphone fixe seulement	36	31	28
Est équipé d'un téléphone mobile seulement	12	14	16
Ne dispose d'aucun téléphone (ni fixe, ni mobile)	2	1	2
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquêtes "Conditions de vie et Aspirations des Français".

2. Nouveaux usages

Depuis 2004, et surtout au cours de l'année 2005, les possibilités de téléphoner en utilisant une connexion à Internet se sont diffusées de façon sensible. Deux types de services existent :

- la "voix sur large bande" (via un accès ADSL le plus souvent) désigne le service de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à Internet et dont la qualité de service est maîtrisée par l'opérateur (Freebox, 9Box, LiveBox, etc) ;
- la "voix sur Internet" désigne les services de communications vocales utilisant le réseau public Internet et dont la qualité du service n'est pas maîtrisée par un opérateur. En pratique, l'utilisateur télécharge sur son micro-ordinateur un logiciel approprié (Skype ou Net Meeting par exemple), et branche un micro et des hauts parleurs sur l'ordinateur.

Les nouveaux services de téléphonie fixe et la part prise par la téléphonie mobile ont dessiné une nouvelle configuration des usages.

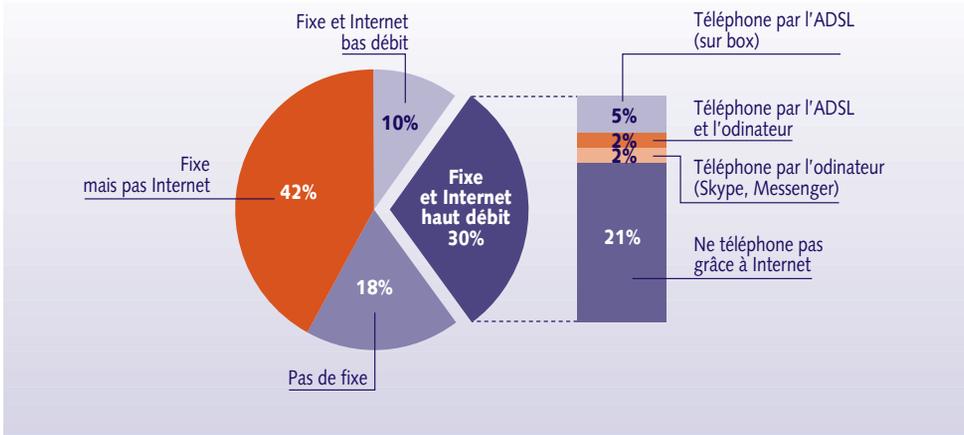
52% des personnes abonnés au téléphone fixe ne peuvent pas utiliser les nouveaux services de téléphonie : 42% n'ont pas d'abonnement à Internet, et 10% ne disposent que d'un abonnement bas débit. Parmi les 30% des personnes de 12 ans et plus qui ont à la fois un téléphone fixe et un abonnement à Internet à haut débit, 7% téléphonent par Internet via l'ADSL et 4% téléphonent en "voix sur Internet".

Par ailleurs 52% des usagers de systèmes tels que Skype ou Net Meeting téléphonent également via leur FreeBox ou LiveBox. Ceci peut s'expliquer par des raisons liées à la facturation de ces services : en 2005, la majorité

des abonnements au téléphone via l'ADSL est gratuit pour les appels nationaux vers les postes fixes seulement, alors que le téléphone par Internet permet aussi de téléphoner gratuitement à l'étranger.

Equipement en téléphone fixe et internet

champ : personnes de 12 ans et plus



Source : CREDOC, Enquêtes "Conditions de vie et Aspirations des Français".



Comparaisons tarifaires avec les autres pays

- A. Le prix d'un panier en téléphonie fixe
- B. L'abonnement
- C. Le prix des communications en Europe

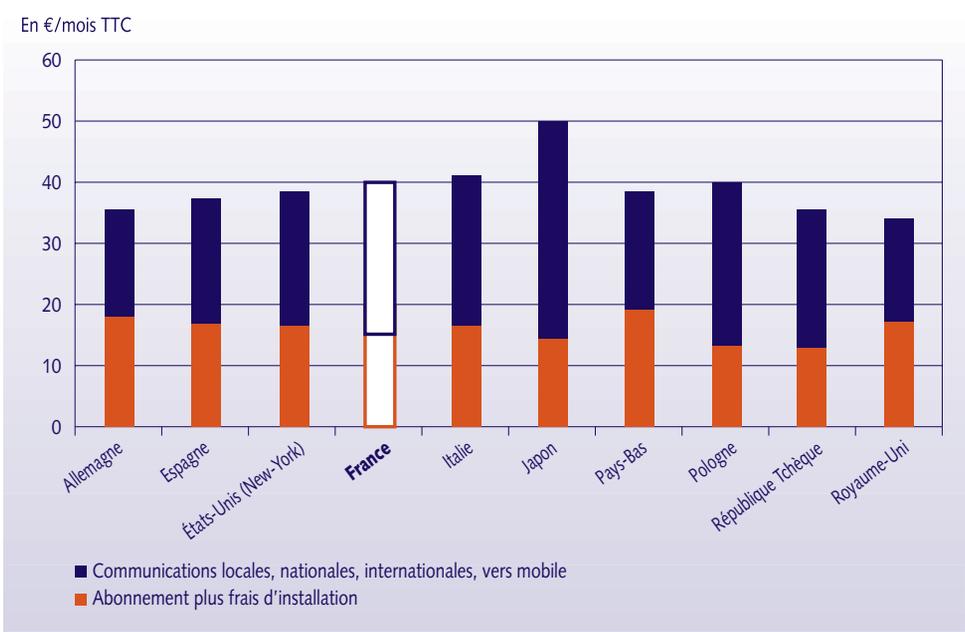
A. Le prix d'un panier en téléphonie fixe

Pour comparer les prix dans les différents pays d'Europe, la Commission, dans son 11^{ème} rapport, s'est basée sur des indices composites de l'OCDE qui incluent des appels nationaux vers des téléphones fixes, des appels internationaux et des appels vers les mobiles. Les clients, résidentiels et professionnels, sont supposés être abonnés à l'opérateur historique (tarifs standard, hors options). Chaque indice, défini sur une base annuelle, prend en compte l'abonnement pour un an et les frais d'installation d'une ligne, amortis sur cinq ans.

L'indice résidentiel est basé sur 1 200 appels nationaux vers une ligne fixe, 120 appels vers un mobile d'une durée moyenne de 2 minutes et 72 appels internationaux. Les appels nationaux sont calculés comme la moyenne des appels vers 14 destinations (de 3 à 490 km), à raison de quatre appels pendant la semaine et deux le week-end d'une durée comprise entre 2,5 et 7 minutes. 36% des appels sont passés en heures de pointe, 64% vers des correspondants situés à moins de 10 km et 9% pour des appels distants de plus de 100 km.

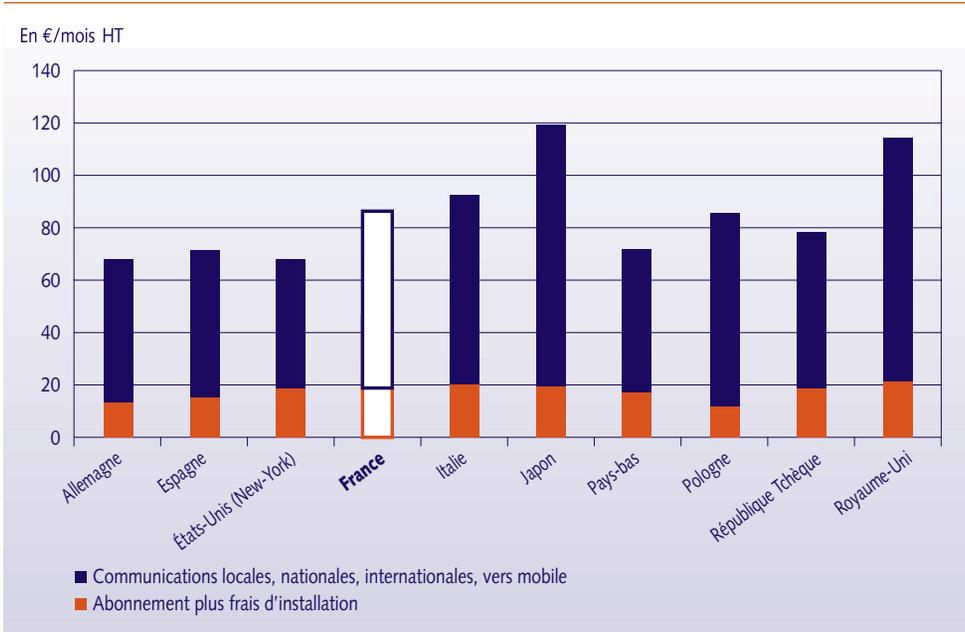
L'indice professionnel est basé sur 3 600 appels nationaux, 360 appels vers un mobile d'une moyenne de 2 minutes et 216 appels internationaux. Les appels nationaux sont calculés comme la moyenne des appels vers 14 destinations (de 3 à 490 km), à raison de quatre appels pendant la semaine et deux le week-end d'une durée moyenne de 3,5 minutes. 86% des appels sont passés en heures de pointe, 64% vers des correspondants situés à moins de 10 km et 12,5% pour des appels distants de plus de 100 km.

Le prix du panier pour un client résidentiel (en €/mois TTC)



Source : 11^{ème} rapport de la Commission

Le prix du panier pour un clients professionnels (en €/mois HT)



Source : 11^{ème} rapport de la Commission

B. L'abonnement

1. L'abonnement résidentiel

Le prix de l'abonnement mensuel résidentiel en France est légèrement inférieur à la moyenne européenne de 14,8 €/mois TTC en septembre 2005. L'Allemagne, le Royaume-Uni et les Pays-Bas pratiquent des tarifs supérieurs.

Abonnement mensuel résidentiel

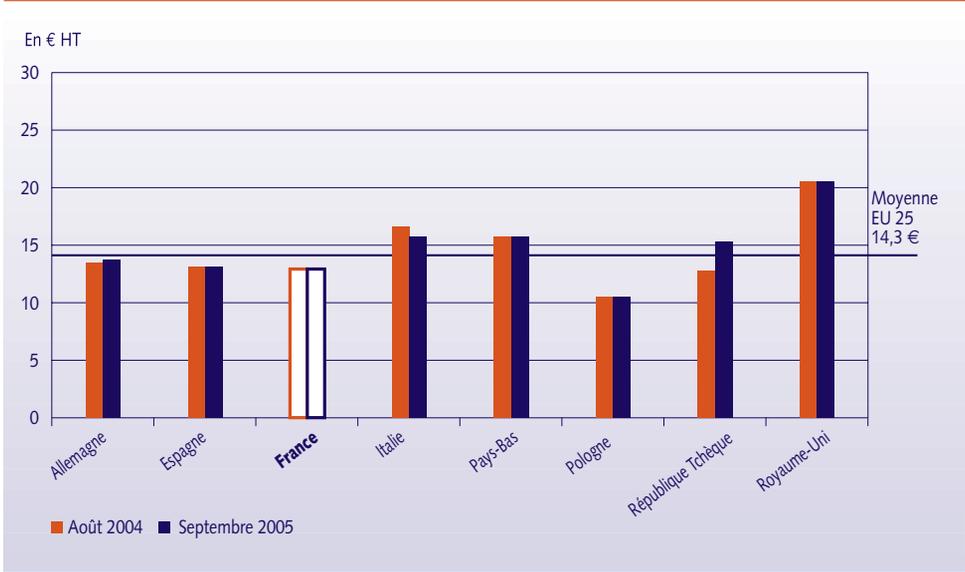


Source : 11^{ème} rapport de la Commission

2. L'abonnement professionnel

A 13,1€/mois HT, le prix de l'abonnement professionnel français est inférieur au prix moyen européen (14,3 €/mois HT). Le Royaume-Uni et l'Irlande ont les tarifs les plus élevés (respectivement 20,3 €/mois HT et 20 €/mois HT).

Abonnement mensuel professionnel



Source : 11^{ème} rapport de la Commission

C Le prix des communications en Europe

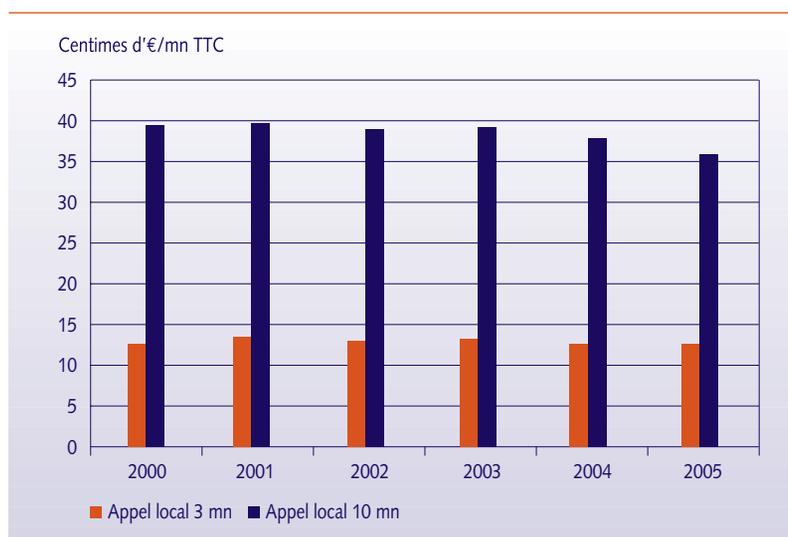
Dans son 11^{ème} rapport, la Commission européenne donne, à titre indicatif, des informations sur le prix des communications, permettant une classification par pays selon les tarifs pratiqués par les opérateurs historiques respectifs. La multiplication des offres d'abondance et les offres de voix sur IP tendent à limiter, au fur et à mesure de leur développement, la pertinence de ces indicateurs.

1. Appels locaux

Le prix d'un appel local de 3 mn (tarif de base de l'opérateur historique en heure de pointe) a diminué en France en septembre 2005 par rapport à 2004 pour s'établir à 13,4 centimes d'€/mois TTC mais reste plus élevé que la moyenne européenne de 12,4 centimes d'€/mois TTC². Les prix les plus élevés sont constatés en Belgique (20,8 centimes d'€/mois TTC). Pour un appel d'une durée de 10 mn, les prix français sont passés sous la barre de la moyenne européenne alors qu'ils étaient supérieurs en 2004 (33 centimes d'€ HT contre 39,2 centimes d'€ HT un an plus tôt). La Suède, la Belgique et la République tchèque pratiquent les prix les plus élevés d'Europe.

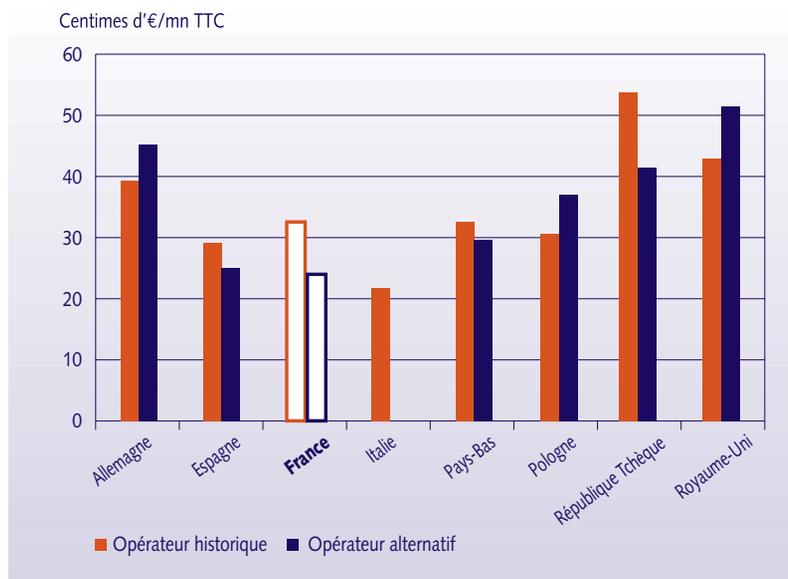
1 La moyenne européenne est calculée à partir de la moyenne de chacun des 25 pays membres, pondérée par la population de chaque pays.

Evolution du prix moyen pondéré des appels locaux en Europe des 25



Source : 11^{ème} rapport de la Commission

Prix d'un appel local de 10 mn de l'opérateur historique et de son plus important concurrent

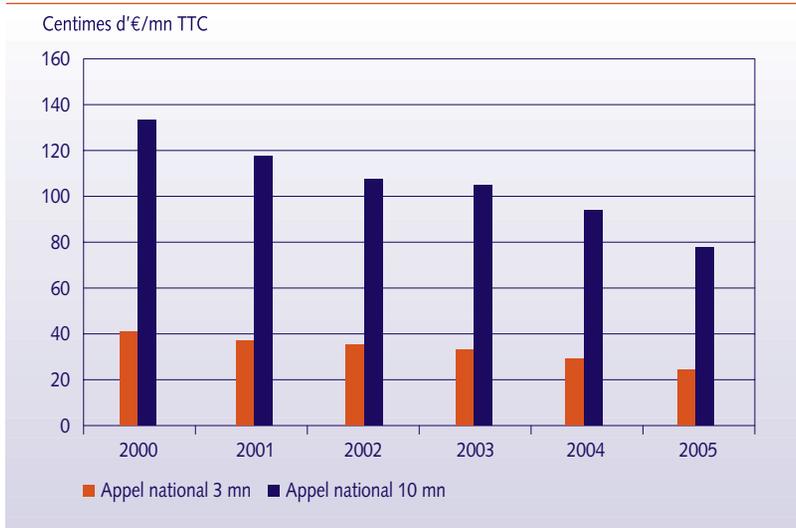


Source : 11^{ème} rapport de la Commission

2. Appels nationaux

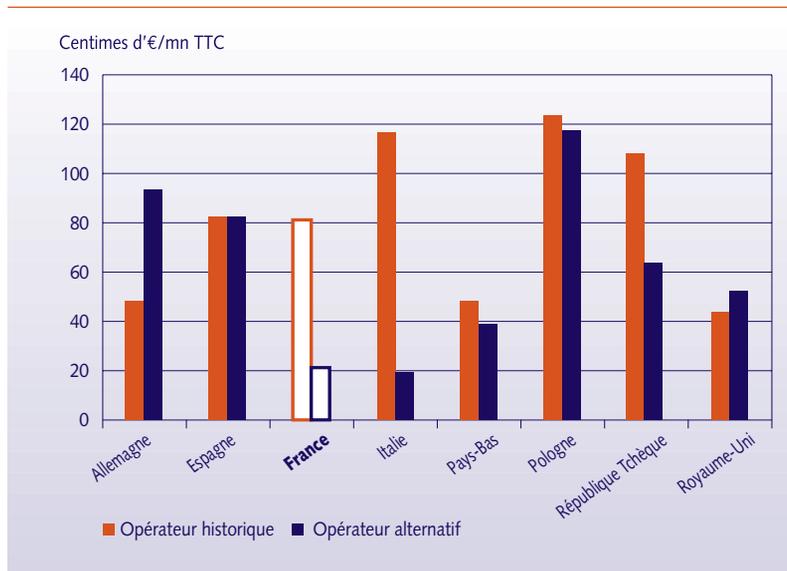
Le prix d'un appel national de 3 mn en septembre 2005 (tarif de base de l'opérateur historique en heure de pointe) n'a pas varié par rapport à l'année précédente au Royaume-Uni, aux Pays-Bas ou en Italie (où il reste le plus élevé d'Europe à 39,9 centimes d'€/mn TTC) mais a légèrement baissé en France à 28,8 centimes d'€/mn TTC. En Allemagne, le prix a été plus que divisé par 2 à 14.7 centimes d'€/mn TTC, revenant largement sous la moyenne européenne (25.4 centimes d'€/mn TTC). Pour un appel national de 10 mn, la Pologne, l'Italie pratiquent les prix les plus élevés, la France et l'Espagne se situant au-dessus de la moyenne européenne.

Evolution du prix moyen pondéré des appels nationaux en Europe des 25



Source : 11^{ème} rapport de la Commission

Prix d'un appel national de 10 mn de l'opérateur historique et de son plus important concurrent



(Source : 11^{ème} rapport de la Commission)

3. Appels mobiles

La Commission 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. Orange France qui pratiquait les prix les élevés pour les petits consommateurs en 2004, est revenu à la deuxième place derrière T-Mobile UK en 2005. Dans cette catégorie, le Luxembourg et la Finlande ont les formules les plus avantageuses parmi les pays de l'Europe des 15. Pour un usage moyen, KPN aux Pays-Bas et Vodafone en Allemagne sont les moins avantageux. Le Luxembourg (Tango), la Finlande (Sonera) et le Danemark (Sonofon) sont les plus accessibles (entre 16,5 et 16,9 €/mois TTC). Vodafone au Portugal, T-Mobile en Allemagne et TIM en Italie présentent les offres les moins attrayantes pour les gros utilisateurs.

	Prix les plus hauts	Prix les plus bas	Fourchette France
Usage faible (25 appels sortants/mois + 30 SMS)	37,5 €/mois TTC (Royaume-Uni)	5,5 €/mois TTC (Lithuanie)	36-18 €/mois TTC (2 ^{ème} et 20 ^{ème} place sur 49 opérateurs)
Usage moyen (75 appels sortants/mois + 35 SMS)	58,1 €/mois TTC (Pays-Bas)	12,7 €/mois TTC (Chypre)	40,6-35,6 €/mois TTC (16 ^{ème} et 26 ^{ème} place sur 49 opérateurs)
Usage intensif (150 appels sortants/mois + 42 SMS)	103,9 €/mois TTC (Portugal)	20 €/mois TTC (Chypre)	71,8-68,6 €/mois TTC (13 ^{ème} et 26 ^{ème} place sur 49 opérateurs)

Source : 11^{ème} rapport de la Commission

La régulation concurrentielle des marchés

CHAPITRE I L'analyse des marchés en France et en Europe

CHAPITRE II La téléphonie fixe

CHAPITRE III Le haut débit

CHAPITRE IV Les mobiles

CHAPITRE V Les autres marchés

CHAPITRE VI Éléments de doctrine

5

6

7

8

9

L'analyse des marchés en France et en Europe

- A. La procédure d'analyse des marchés en France en 2005
- B. L'analyse des marchés au sein de l'Union européenne en 2005

A. La procédure d'analyse des marchés en France en 2005

1. Etat des lieux

L'année 2005 a été caractérisée par l'achèvement de la plupart des analyses de marché imposées par les textes européens et en particulier la recommandation de la Commission sur les marchés pertinents du 11 juillet 2003.

Au 31 décembre 2005, l'Autorité a terminé l'analyse de 12 des 18 marchés de cette recommandation. Les marchés encore en cours d'analyse sont :

- les trois marchés relatifs aux liaisons louées, pour lesquels l'Autorité a mené une consultation publique du 30 novembre 2005 au 6 janvier 2006 ;
- le marché de la radiodiffusion, qui, à l'issue de la consultation publique menée du 1^{er} juillet 2005 au 9 septembre 2005, a donné lieu à la saisine pour avis du Conseil supérieur de l'audiovisuel et du Conseil de la concurrence ;
- le marché de l'itinérance internationale soumis à consultation publique du 15 décembre 2005 au 20 janvier 2006 (et février 2006 pour la consultation en langue anglaise).
- le marché de l'accès et du départ d'appel mobile

Après avoir mené une consultation publique, obtenu l'avis favorable du Conseil de la concurrence et notifié son projet de décision à la Commission européenne, l'Autorité a décidé, le 31 mai 2005, de suspendre son analyse de marché de l'accès et du départ d'appels mobile afin de prendre en compte l'évolution de ce marché caractérisé par la signature concomitante d'accords de MVNO. La Commission européenne a invité l'ARCEP à re-notifier son projet de décision sur ce marché avant la fin de l'année 2006.

L'Autorité a en outre défini deux nouveaux marchés :

- celui des offres d'accès large bande livrées au niveau national, adopté le 28 juillet 2005 ;
- celui de la terminaison d'appels SMS en cours de réalisation.

Par ailleurs, l'Autorité a également été amenée à préciser certaines des obligations imposées par les décisions d'analyse de marché ainsi adoptées. Il s'agit de :

- la décision n°05-0960 du 8 décembre 2005 relative aux obligations comptables imposées à certains opérateurs mobiles (Orange France, SFR, Bouygues Telecom, Orange Caraïbe et SRR) puissants sur le marché de la terminaison d'appels mobile ;
- la décision n°05-0834 du 15 décembre 2005 relative à la valorisation des actifs de la boucle locale cuivre et méthode de comptabilisation des coûts applicable au dégroupage total.

2. Interaction des différents acteurs

Conformément aux dispositions du CPCE et des directives européennes, le processus d'analyse des marchés mené par l'Autorité a nécessité la mobilisation de nombreux acteurs.

Tout d'abord, eu égard au nombre d'analyses menées en 2005, l'activité des services de l'Autorité a été en ce domaine particulièrement dense. Ensuite, ce processus a également nécessité un investissement important de l'ensemble du secteur dans la mesure où celui-ci a été amené à contribuer aux nombreuses consultations publiques qui encadrent chaque analyse ; en moyenne deux consultations publiques ont été réalisées pour chaque projet de décision. Ces consultations permettent d'enrichir le débat et d'améliorer les projets de décision de l'ARCEP. Elles constituent ainsi un élément incontournable et précieux pour l'action de l'Autorité.

Le Conseil de la concurrence a également été régulièrement sollicité ne serait-ce que parce que les textes imposent qu'il soit saisi de tout projet de décision relatif à la définition d'un marché pertinent ou à la désignation d'un opérateur disposant d'une influence significative. Il dispose alors d'un délai de six semaines pour se prononcer, délai qui a été scrupuleusement respecté.

Ces échanges avec le Conseil ont été particulièrement constructifs et ont pu amener l'Autorité à modifier son analyse afin de prendre en compte ses commentaires. Peuvent ainsi être notamment mentionnées les modifications relatives :

- à la définition des marchés de détail de la téléphonie fixe, leur segmentation et le traitement de la VoB (voix sur large bande) ;
- aux modalités de calcul des parts de marché, et l'exclusion de la production interne ;
- aux conséquences de la réintégration de Wanadoo au sein de sa maison mère France Télécom sur les marchés de gros du haut débit.

En outre, avant notification à la Commission européenne des projets de décision, les services de l'Autorité ont été amenés à présenter ces projets aux services de la Commission dans le cadre de réunions de prénotification. Chaque projet de décision a ainsi donné lieu à au moins une réunion de prénotification avant notification formelle. Ces réunions permettent à l'Autorité de présenter ses projets, les enjeux en termes de régulation et le cas échéant les spécificités du marché français pour faciliter la compréhension de ses projets de décision.

Une fois le projet de décision notifié, il n'est pas rare que les services de la Commission adressent, dans le délai d'un mois qui leur est imparti en phase I pour examiner le projet, des demandes d'information auxquelles l'Autorité doit répondre dans un délai de trois jours. Aucune décision de l'Autorité n'à à ce jour fait l'objet d'une ouverture de phase II¹. Enfin, après réception des observations de la Commission, l'Autorité doit les prendre en compte avant de pouvoir adopter définitivement la décision d'analyse de marché.

¹ Voir ci-après définition de la phase II

Les décisions une fois adoptées peuvent ensuite être contestées devant le Conseil d'Etat. Au titre de l'année 2005, plusieurs recours ont été déposés en matière d'analyse de marchés et le Conseil d'Etat s'est prononcé sur ceux concernant, d'une part, les décisions relatives aux obligations imposées aux opérateurs mobiles métropolitains sur les marchés de terminaison d'appels et, d'autre part, la décision imposant des obligations à France Télécom sur le marché du dégroupage. Dans le premier cas, le Conseil a rejeté les moyens de la requête introduite par l'association UFC-Que-Choisir dans un arrêt en date du 5 décembre 2005 et dans le second, après avoir rejeté une demande de référé suspension par une ordonnance du 23 août 2005, il a conclu en décembre 2005 à un non lieu à statuer en raison du désistement de la requérante, l'association AFORS Télécom.

L'ensemble du processus impose en raison de ces multiples étapes un certain délai entre la réalisation de la première consultation publique et l'adoption définitive du projet de décision (en moyenne 12 à 18 mois). Toutefois, ce délai tend à diminuer en raison de l'effet d'apprentissage et d'expérience qui se développe au sein de l'ARCEP. Enfin, il faut souligner que chacune de ces étapes a souvent permis à l'Autorité d'amender, d'améliorer ou de clarifier ses projets de décision.

Par ailleurs, dans un souci d'allègement de la procédure, le GRI/GRE auxquels s'associe l'Autorité, a, dans le cadre de la consultation publique menée par la Commission européenne sur la révision du cadre européen, proposé des modifications tendant notamment à mettre en place un seuil de "minimis" de régulation pour les petits opérateurs et à alléger l'obligation de notification pour les marchés caractérisés par l'existence d'un opérateur en "super dominance". (Voir partie II, chapitre 2).

Analyses de marché menées par l'ARCEP au 31 décembre 2005

Marchés	Statut de la décision				
	Consultation nationale	Notification à la Commission	Décision adoptée	Terme de validité	Recours
Marchés 1 et 2 Accès détail	X	X	X 27/09/2005	01/09/2008	
Marchés 3 à 6 Communications	X	X	X 27/09/2005	01/09/2008	
Marché 7 Liaisons louées détail	X				
Marché 8 Départ d'appel	X	X	X 27/09/2005	01/09/2008	
Marché 9 TA fixe France Télécom	X	X	X 27/09/2005	01/09/2008	
Marché 9 TA fixe OBL tiers	X	X	X 27/09/2005	01/09/2008	
Marché 10 Transit	X	X	X 27/09/2005	01/09/2008	
Marché 11 Dégrouper	X	X	X 19/05/2005	01/05/2008	X Non lieu à statuer : CE 28/12/2005
Marché 12 Bitstream	X	X	X 19/05/2005	01/05/2008	
Marché 13 Segment terminal liaisons louées	X				
Marché 14 Circuit interurbain liaisons louées	X				
Marché 15 Accès et départ d'appels mobile	X	X Retrait 31/05/2005			
Marché 16 TA mobiles	X	X	X 09/12/2004 (métropole) 01/02/2005 (outre-mer)	08/12/2007 (métropole) 31/12/2007 (outre-mer)	X Rejet : CE 05/12/2005
Marché 17 Itinérance internationale	X				
Marché 18 Radiodiffusion	X				
Nouveau marché Offres haut débit nationales	X	X	X 28/07/2005	23/09/2006	
Nouveau marché TA SMS	X				

B. L'analyse des marchés au sein de l'Union européenne en 2005

1. Une recrudescence des notifications

Si l'activité a été élevée en termes d'analyse de marché au niveau de l'ARCEP, elle l'a été tout autant au niveau européen. Ainsi, la Commission a été amenée à adopter en 2005 plus de 110 décisions (comprenant les lettres de commentaires, les ouvertures de phase II et veto) relatives aux projets de décision notifiés, une décision de la Commission pouvant couvrir plusieurs marchés. La Commission comptabilise début 2006, et depuis 2003, plus de 300 notifications de projets de décision.

Certains régulateurs ont désormais terminé leur premier "tour" d'analyse des marchés. Ainsi au 31 décembre 2005, les régulateurs britanniques, autrichiens, suédois, hongrois, irlandais et finlandais avaient notifié l'ensemble des marchés (à l'exception du marché de l'itinérance internationale pour les 5 premiers). Ils continuent toutefois à notifier des projets de mesure dès lors qu'ils entendent modifier ou préciser les obligations imposées aux opérateurs qu'ils ont désignés puissants sur un marché pertinent donné.

En revanche, la Commission a annoncé le 13 octobre 2005 qu'elle avait adressé une mise en demeure aux Etats membres des ARN (Autorités de régulation nationales) qui avaient notifié aucune analyse de marché, à savoir la Belgique, la République tchèque, l'Estonie, Chypre, la Lettonie, le Luxembourg et la Pologne. Elle a également précisé qu'elle adresserait des mises en demeure à l'ensemble des Etats qui n'auraient pas notifié la totalité des marchés de la recommandation "marché pertinent" en juillet 2006.

Outre l'examen des 18 marchés définis dans la recommandation de la Commission européenne, les ARN disposent également de la possibilité de définir des marchés supplémentaires en fonction des spécificités nationales dès lors que trois critères cumulatifs sont réunis :

- existence de barrières à l'entrée ;
- absence d'évolution vers une situation de concurrence ;
- insuffisance du droit de la concurrence pour remédier aux problèmes de concurrence.

En 2005, certains régulateurs ont ainsi démontré la nécessité de créer de nouveaux marchés tels que :

- le marché des offres d'accès large bande livrées au niveau national : ARCEP² ;
- le marché des liaisons louées de détail dont le débit est supérieur à 2 Mbit/s : le régulateur irlandais (cas IE/2005/138) ;
- le marché de détail de la fourniture de bouquets de radio et de télévision librement disponibles sur le réseau câblé : le régulateur néerlandais (Voir ci-dessous).

² Décision n°05-0281 du 19 mai 2005 de l'ARCEP, portant sur la définition du marché des offres de gros d'accès large bande livrées au niveau national, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations qui lui sont imposées.

3 Communications de la Commission au Conseil, au Parlement européen, au comité économique et social européen et au comité des régions sur les analyses de marché en application du cadre réglementaire communautaire en date du 6 février 2006 COM(2006) 28.

Le suivi des notifications depuis l'entrée en application du cadre de 2002 a fait l'objet d'un rapport de la Commission dans le cadre du réexamen du cadre réglementaire³.

2. Phases II ouvertes par la Commission en 2005

Lorsque la Commission considère que le projet de décision notifié par un régulateur fera obstacle au marché unique ou si elle a des doutes graves quant à sa compatibilité avec le droit communautaire, elle ouvre une phase II prévue dans la procédure de notification. La Commission dispose alors d'un délai supplémentaire de deux mois pour émettre sa décision. Cette procédure peut déboucher soit sur un accord, avec le cas échéant modification du projet de décision par le régulateur, soit sur une demande de retrait du projet de décision imposé au régulateur, ou droit de veto.

2.1. Phase II et veto en 2005

L'année 2005 a été marquée par une seule décision de veto de la Commission (contre deux décisions en 2003 et deux en 2004). Cette décision (COM(2005) 1442) du 17 mai 2005 concerne une notification du régulateur allemand relatif au marché de la terminaison d'appel sur les réseaux fixes. Dans son projet de décision (DE/2005/0144), le régulateur avait considéré que l'opérateur historique Deutsche Telekom (DT) était puissant sur le marché de la terminaison d'appel sur son propre réseau, mais pas les opérateurs alternatifs sur leur marché respectif, en raison du contre-pouvoir d'acheteur que l'opérateur historique disposait à leur rencontre.

La Commission a considéré que RegTP (aujourd'hui BNetzA) n'avait apporté aucun élément de preuve démontrant l'absence de puissance des opérateurs alternatifs et n'avait pas justifié son approche "Greenfield".

La Commission a souligné ainsi que lors d'une analyse de marché, il convient de prendre en compte l'ensemble des circonstances économiques et les obligations réglementaires existantes. Elle a rappelé en outre que, pour éviter tout risque de raisonnement ou analyse circulaire, l'approche "Greenfield" ne permet de constater l'absence d'opérateur puissant que lorsque les marchés sont devenus effectivement concurrentiels et non pas lorsque l'absence d'opérateur puissant est précisément le résultat de la réglementation encore en vigueur (par exemple lorsque l'obligation de faire droit aux demandes d'interconnexion imposée à l'opérateur historique permet la concurrence sur le service téléphonique au travers de l'accès à l'infrastructure). C'est seulement lorsqu'une concurrence pérenne et effective s'installe que la réglementation peut être, progressivement, allégée, jusqu'à être supprimée si les circonstances concurrentielles le permettent.

La Commission a noté également que compte tenu de la délimitation retenue pour le marché pertinent, seul l'opérateur de boucle locale concerné peut fournir de la terminaison pour les appels vers les numéros de son réseau. Il en résulte qu'il détient 100 % des parts de ce marché pertinent.

Elle a souligné cependant que cette définition du marché de la terminaison d'appel ne signifie pas nécessairement que les opérateurs de boucle locale sont tous puissants.

Il est en effet nécessaire d'évaluer si d'éventuels contre-pouvoirs d'acheteurs peuvent être exercés sur la fourniture des prestations de terminaison d'appel par les opérateurs alternatifs de boucle locale, afin de déterminer si ces derniers sont effectivement en mesure d'agir indépendamment de leurs concurrents, de leurs clients et, en fin de compte, des utilisateurs finaux. Ainsi, les réseaux de petite taille peuvent être effectivement désavantagés par rapport aux grands réseaux. Toutefois, ce déséquilibre peut être corrigé par les obligations réglementaires précitées. En outre, le contre-pouvoir d'un grand opérateur est inexistant si ses tarifs de terminaison d'appel sont réglementés, le privant ainsi de tout outil de négociation.

Depuis cette décision, le régulateur allemand a notifié un nouveau projet de décision (DE/2005/0239) qui déclare puissant l'ensemble des opérateurs alternatifs de boucle locale et qui a été approuvé par la Commission le 28 septembre 2005.

2.2. Phase II et modification du projet de décision notifié en 2005

Deux décisions ont fait l'objet en 2005 d'une procédure d'ouverture de phase II sans aboutir à un veto mais à une modification du projet de décision notifié.

Tout d'abord, la Commission a ouvert une procédure phase II le 8 novembre 2005 à l'encontre de la notification du régulateur néerlandais concernant la création d'un nouveau marché : le marché de détail de la fourniture de bouquets de radio et de télévision librement disponibles sur le réseau câblé dans les zones de chalandise respectives de UPC, Essent et Casema (NL/2005/0247). L'OPTA proposait de conclure à la puissance des trois câblo-opérateurs chacun sur leur zone, définissant ainsi 3 marchés distincts, et de leur imposer sur ce marché de détail des obligations :

- de fournir des offres non couplées (fournir la radiodiffusion du bouquet librement disponible découplé des autres services tels que services interactifs ou décodeurs) ;
- de transparence en matière tarifaire (rendre transparent le prix de chaque service) ;
- d'orientation des tarifs vers les coûts pour la radiodiffusion du bouquet librement disponible.

La Commission a considéré que les trois critères de pertinence d'un marché pour une régulation ex ante n'étaient pas réunis en l'espèce. Elle reprochait ainsi à l'OPTA :

- en ce qui concerne le premier critère relatif à l'existence de barrières à l'entrée, de n'avoir pas pris en compte sur un marché caractérisé par l'innovation technologique la concurrence potentielle par des infrastructures alternatives qui pourraient surgir sur ce marché à l'horizon de l'analyse ;
- pour ce qui est du deuxième critère relatif à l'absence d'évolution vers

une situation de concurrence, de n'avoir pas pris en compte le fait qu'il existe déjà, en l'absence de régulation, une concurrence potentielle sur ce marché et que les câblo-opérateurs, bien qu'actifs sur des marchés différents, sont soumis à une contrainte tarifaire externe commune, les prix appliqués étant similaires ;

- enfin sur le troisième critère relatif à l'insuffisance du droit de la concurrence, que l'imposition d'un contrôle tarifaire serait contre-productif sur ce marché et irait à l'encontre du développement de la concurrence par les infrastructures sur ce marché. En outre, l'autorité de concurrence a démontré sa capacité à évaluer les prix des opérateurs au regard de leurs coûts.

Afin d'éviter un veto, l'OPTA a notifié le 12 décembre 2005 un nouveau projet de décision amendé qui a reçu l'aval de la Commission. En vertu de ce nouveau projet :

- la régulation est imposée pour un an (et non plus pour trois ans) ;
- le contrôle tarifaire est supprimé : les tarifs de détail ne sont pas régulés tant qu'ils n'augmentent pas plus vite que l'indice des prix à la consommation ;
- l'OPTA est chargée de surveiller ce marché et a précisé qu'elle adopterait en 2006 des mesures exceptionnelles si les prix des câblo-opérateurs concernés devaient augmenter au-delà de l'indice des prix à la consommation, et qu'elle proposerait, le cas échéant, de continuer de réguler ce marché pour les années à venir.

Enfin, la Commission a également ouvert le 11 novembre 2005 une procédure phase II à l'encontre du projet de décision du régulateur allemand concernant le marché du bitstream, marché 12 (DE/2005/0262). La Commission reprochait au régulateur allemand de vouloir exclure de la définition de ce marché de gros les produits fondés sur la technologie VDSL, exclusion nouvelle, non prévue dans le projet de décision soumis à consultation nationale. Elle critiquait l'analyse de substituabilité menée par le régulateur allemand qui l'amenait à une telle conclusion.

Afin d'éviter un veto de la Commission, celui-ci a adressé le 14 décembre 2005 un nouveau projet de décision amendé à la Commission qui l'a validé. La Commission a noté notamment dans sa lettre de retrait de doutes sérieux que ce nouveau projet :

- supprime les arguments qui concluaient à l'absence de substituabilité a priori entre les produits fondés sur des accès VDSL et des accès ADSL 2+ ;
- inclut donc les produits VDSL dans la définition du marché de gros dès lors qu'au niveau du marché de détail les produits construits à partir du VDSL sont substituables aux produits existants (ADSL et SDSL).

Ainsi, ces notifications ont montré que l'ouverture de procédures phase II ne débouche pas nécessairement sur un veto, mais peut donner lieu à une modification conséquente du projet de décision notifié. Il peut toutefois être noté que jusqu'à ce jour l'ouverture d'une phase II n'a jamais débouché sur une validation par la Commission du projet de décision initial concerné.

Par ailleurs, il convient de souligner qu'une pratique a été accentuée en 2005 : le retrait de notification (11 retraits en 2005 contre 3 en 2004). Certaines ARN ont ainsi décidé de retirer leur projet avant que la Commission ne se prononce officiellement sur leur projet de décision. Les régulateurs concernés ont signalé le plus souvent lors de leur retrait que la Commission n'était pas convaincue par le projet de décision notifié ou que des circonstances nouvelles modifiaient le fonctionnement du marché. Peuvent notamment être cités les retraits effectués par :

- l'ARCEP en ce qui concerne le marché 15 ;
- le régulateur suédois en ce qui concerne les marchés 3, 4, 5 et 6 ;
- le régulateur danois en ce qui concerne les marchés 9 et 12 ;
- le régulateur slovène en ce qui concerne les marchés 13 et 14 ;
- le régulateur irlandais en ce qui concerne la création d'un nouveau marché de gros de la terminaison d'appels aux fournisseurs de service sur un réseau fixe.

La téléphonie fixe

- A. L'analyse des marchés de la téléphonie fixe
- B. Les points marquants de l'analyse

A. L'analyse des marchés de la téléphonie fixe

1. La conclusion de l'analyse en 2005

L'ARCEP a mis en consultation publique entre le 9 juillet et le 15 septembre 2004, conformément à l'article D. 301 du CPCE, un premier document d'analyse des marchés de la téléphonie fixe de détail et de gros. L'Autorité a proposé une délimitation des marchés pertinents, une détermination des entreprises y disposant d'une influence significative, ainsi que des projets d'obligations afin de remédier aux problèmes concurrentiels identifiés. Ce projet n'incluait pas l'analyse des marchés de terminaison d'appel géographique sur les réseaux des opérateurs alternatifs fixes, ni l'analyse du marché des services spéciaux, objet d'une décision ultérieure de l'Autorité.

A l'issue de cette consultation publique, l'ARCEP a publié une synthèse, dans le cadre de la saisine pour avis du Conseil de la concurrence le 5 janvier 2005, conformément aux dispositions du 2^{ème} alinéa de l'article D. 301 du CPCE. A l'issue de ces démarches, et notamment de l'avis du Conseil de la concurrence en février⁴, l'Autorité a établi un projet de décision relative à la détermination des marchés pertinents, à l'influence significative de la société France Télécom et aux obligations imposées à ce titre sur les marchés de la téléphonie fixe.

Le projet de décision n° 05-0571 a été mis en consultation publique le 15 juin 2005 pour une durée de quatre semaines. Il comportait notamment une adaptation de la délimitation des marchés, de détail et de gros, envisagée précédemment, afin de prendre en compte les observations du Conseil de la concurrence, ainsi qu'une évolution des remèdes proposés, en particulier sur les points suivants :

- les modalités de l'exemption de communication préalable des tarifs de détail de France Télécom sur les marchés de détail ;
- le contrôle tarifaire des prestations de France Télécom sur les marchés de gros du transit sur lesquels cet opérateur est puissant.

Parallèlement, l'ARCEP a mis en consultation publique, entre le 17 janvier et le 18 février 2005, un document d'analyse des marchés de la terminaison d'appel géographique sur les réseaux alternatifs fixes. Les réponses à cette consultation ont fait l'objet d'une synthèse amendant le document original, dans le cadre de la saisine pour avis du Conseil de la concurrence, le 22 mars 2005.

Suite à l'avis rendu par le Conseil le 11 mai 2005⁵, le projet de décision n° 05-0425 a été mis en consultation le 15 juin 2005 pour une durée de quatre semaines. A la suite de ces dernières consultations publiques, l'Autorité a modifié certains éléments de ses projets de décision qu'elle a ensuite notifié à la Commission européenne, le 29 juillet 2005, menant en parallèle une nouvelle consultation publique afin de recueillir des commentaires sur lesdites dernières modifications approuvées.

Avis n° 05-A-05 du 16 février 2005 relatif à une demande d'avis de l'Autorité de régulation des télécommunications en application de l'article L. 37-1 du CPCE, portant sur l'analyse des marchés de détail et de gros de la téléphonie fixe.

4

5

Avis n° 05-A-10 relatif à une demande d'avis de l'Autorité de régulation des télécommunications en application de l'article L. 37-1 du CPCE, portant sur l'analyse des marchés de la terminaison d'appels géographiques sur les réseaux alternatifs fixes

5

Les projets de décision validés par la Commission européenne mi-septembre 2005, l'ARCEP a adopté, le 27 septembre 2005, deux décisions concernant l'analyse des marchés de la téléphonie fixe :

- la décision n° 05-571 en date du 27 septembre 2005 portant 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 ;
- la décision n° 05-425 en date du 27 septembre 2005 portant sur la définition des marchés pertinents de la terminaison d'appel géographique sur les réseaux alternatifs fixes, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre.

Leur publication au Journal officiel, respectivement le 14 et le 18 octobre 2005, a notamment transféré à l'ARCEP la responsabilité du contrôle tarifaire de détail, et créé pour France Télécom l'obligation de publier deux offres de référence, pour les prestations d'interconnexion et pour la vente en gros de l'accès au service téléphonique.

Enfin, l'ARCEP mènera au cours de l'année 2006 une analyse des marchés pertinents de la terminaison d'appel non géographique sur les réseaux alternatifs fixes conformément aux observations de la Commission européenne.

2. Les marchés pertinents de détail

2.1. Délimitation

A l'issue de la procédure prévue par la directive "cadre", l'Autorité a identifié les marchés de détail pertinents suivants :

- le "marché de l'accès téléphonique résidentiel", constitué des produits d'accès utilisés par la clientèle résidentielle principalement pour accéder au réseau téléphonique public ;
- le "marché de l'accès téléphonique professionnel" constitué de même manière, qui inclut en particulier les prestations spécifiques des offres de services de capacité destinées aux clients professionnels qui donnent accès au réseau téléphonique public ;
- le "marché des communications téléphoniques nationales résidentielles", qui inclut les appels vers des postes fixes ou des terminaux mobiles ;
- le "marché des communications téléphoniques internationales résidentielles" ;
- le "marché des communications téléphoniques nationales professionnelles" ;
- le "marché des communications téléphoniques internationales professionnelles".

2.2. L'influence significative

Comme envisagé dans les projets préalables, l'ARCEP a indiqué dans sa décision finale que la société France Télécom est réputée exercer une influence significative sur les marchés de détail définis aux articles 2 à 7 de la décision n° 05-571 et sur les marchés de gros définis aux articles 8 à 11, jusqu'au 1^{er} septembre 2008.

2.3. Les obligations imposées

Les obligations imposées sur les marchés de détail jusqu'au 1er septembre 2008 par les articles 25 à 31 de la décision n° 05-571 sont les suivantes :

- la proscription *a priori* de certaines pratiques : pratiques discriminatoires, couplages abusifs, prix excessifs, tarifs d'éviction sur les marchés de l'accès et des communications ;
- la prévention et l'identification de pratiques proscrites : communication préalable des tarifs à l'Autorité, sur les marchés de l'accès et des communications, dans la mesure où ces tarifs ne sont pas contrôlés au titre du service universel ;
- l'encadrement pluriannuel des tarifs de base des communications vers les mobiles, dans des conditions qui seront définies ultérieurement ;
- la comptabilisation des coûts des prestations fournies sur les marchés pertinents, selon des modalités qui feront l'objet d'une décision ultérieure.

L'ARCEP estime nécessaire d'imposer des obligations pour l'ensemble des prestations que France Télécom offre sur les marchés de l'accès téléphonique résidentiel et professionnel. Sur les marchés des communications, il n'est pas apparu nécessaire d'imposer des obligations sur les prestations de communications fournies par France Télécom qui ne sont pas associées à un accès inclus dans le marché pertinent de l'accès, pour la clientèle résidentielle et professionnelle.

3. Les marchés pertinents de gros

3.1. Délimitation

Les marchés de gros de la téléphonie fixe permettent aux opérateurs de s'appuyer sur des prestations d'acheminement de trafic achetées à d'autres opérateurs, afin de proposer des services de communications électroniques sur les marchés de détail.

Conformément à la recommandation sur les marchés pertinents⁶ de la Commission européenne, l'Autorité a distingué trois types de marchés de gros :

- le marché du départ d'appel qui concerne les prestations d'acheminement d'appel fournies par l'opérateur de boucle locale (OBL) à d'autres opérateurs afin de permettre à ces derniers de fournir des services de communications électroniques aux abonnés raccordés par ledit OBL ;
- le marché de la terminaison d'appel qui désigne les prestations d'acheminement d'appels fournies par un OBL à d'autres opérateurs afin de leur permettre d'établir, via la connexion de leur réseau au réseau de cet OBL, des communications électroniques à destination des abonnés raccordés à cet OBL. Du fait du sens des communications ainsi acheminées, on dit que cet OBL "termine" les appels vers ses abonnés ;
- le marché des prestations de transit sur le réseau téléphonique fixe, définies comme étant les prestations d'acheminement de trafic, pour le compte d'un opérateur tiers, et ne faisant pas partie des marchés du départ d'appel ou de la terminaison d'appel. A titre d'exemple, une

Recommandation de la Commission du 11 février 2003, concernant les amarchés 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.

prestation fournie par un opérateur A pour acheminer du trafic entre les réseaux d'un opérateur B et d'un opérateur C fait partie du marché du transit.

Une analyse des degrés de substituabilité a conduit l'ARCEP à limiter le marché du départ d'appel aux prestations d'acheminement de trafic livrées au niveau du premier équipement de commutation, ou de routage pertinent pour l'interconnexion, traversé.

Symétriquement au marché du départ d'appel, l'ARCEP a limité le marché de la terminaison d'appel aux prestations d'acheminement de trafic fournies entre le dernier équipement de commutation, ou de routage pertinent pour l'interconnexion, traversé par l'appel et l'abonné destinataire.

Conformément à la recommandation de la Commission européenne, et en vertu de son analyse des degrés de substituabilité, l'Autorité a défini un marché de la terminaison d'appel sur chaque réseau de boucle locale. Elle a ainsi été amenée à définir autant de marchés qu'il existe d'opérateurs de boucle locale fixe.

L'Autorité a étudié, dans un premier temps, le marché de la terminaison d'appel géographique sur le réseau de France Télécom et, dans un second temps, celui de la terminaison d'appel géographique sur chacun des réseaux des OBL alternatifs.

Concernant les prestations de transit, l'ARCEP a défini les territoires suivants : la métropole, les départements d'outre-mer, Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon, territoires sur lesquels elle est compétente en vertu du CPCE. Pour tenir compte de l'existence de ces différents territoires et des spécificités concurrentielles entourant les prestations d'acheminement entre ceux-ci, l'Autorité a distingué, dans des marchés distincts, les prestations de transit assurées entre chaque paire de territoires composant le territoire national. En cela, l'Autorité a défini deux types de marchés du transit : le marché du transit intra territorial et les marchés du transit inter territoires.

L'analyse des degrés de substituabilité du côté de l'offre et de la demande a par ailleurs conduit l'Autorité à inclure dans chacun de ces marchés de gros les prestations d'acheminement de trafic correspondant à l'ensemble des marchés de détail de communications, qu'il s'agisse ainsi d'acheminement de trafic téléphonique interpersonnel, de trafic Internet commuté ou de communications à destination de prestataires de services.

3.2. L'influence significative

Au terme de ses analyses, l'Autorité a conclu à la puissance de France Télécom sur les marchés du départ d'appel, de la terminaison d'appel géographique sur son réseau, sur les marchés du transit intra territorial et inter territoires.

L'ARCEP a également conclu à la puissance de chaque opérateur de boucle locale sur le marché de la terminaison d'appel géographique sur son propre réseau.

3.3. Les obligations imposées

Les obligations imposées à France Télécom

Au titre de ses analyses et s'agissant des marchés de la téléphonie fixe sur lesquels France Télécom a été désignée puissante, l'ARCEP lui a imposé les obligations suivantes :

- obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès et de fournir les prestations associées de raccordement aux sites d'interconnexion et d'accès ;
- obligation de faire droit aux demandes d'accès spécifiques que sont la sélection/présélection du transporteur, la facturation pour compte de tiers, l'interconnexion forfaitaire à Internet (IFI) et la vente en gros d'un accès au service téléphonique (cf. ci-dessous) ;
- obligation de fournir l'accès et l'interconnexion dans des conditions non discriminatoires ;
- obligation de fournir l'accès et l'interconnexion dans des conditions transparentes ;
- obligation de publier une offre de référence d'accès et d'interconnexion détaillant les conditions techniques et tarifaires de certaines prestations incluses dans les marchés de gros pertinents, et particulièrement structurantes pour les opérateurs ;
- obligation de fournir une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique (cf. ci-dessous), et de publier une offre technique et tarifaire d'interconnexion en détaillant les modalités techniques et tarifaires ;
- obligation de fixer des tarifs d'interconnexion et d'accès à des tarifs reflétant les coûts correspondants, excepté pour les prestations dites de double transit de France Télécom, et pour les prestations dites de simple transit à compter du 1er janvier 2007, pour lesquels France Télécom est tenue de ne pas fixer de tarifs excessifs ni d'éviction ;
- obligations de séparation comptable et de comptabilisation des coûts qui seront précisées dans une décision ultérieure conformément à l'article D.312 du CPCE et après consultation publique et notification à la Commission européenne. A titre transitoire, et jusqu'à publication de cette décision complémentaire, France Télécom demeure soumise à l'ensemble des obligations relatives à la séparation comptable qui lui étaient imposées en vertu de l'article 18 de son cahier des charges annexé au décret n° 96-1225 du 27 décembre 1996, au chapitre XIII de l'annexe de l'arrêté du 12 mars 1998, et dans les décisions n° 98-901 et 01-650 de l'Autorité.

Les obligations imposées aux OBL

L'Autorité a défini les obligations imposées à chaque opérateur de boucle locale au titre de sa puissance sur le marché pertinent de la prestation de terminaison d'appel géographique qu'il fournit sur son propre réseau :

- obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès et de fournir les prestations associées de raccordement aux sites d'interconnexion et d'accès ;
- obligation de fournir l'accès et l'interconnexion dans des conditions non discriminatoires ;
- obligation de fournir l'accès et l'interconnexion dans des conditions transparentes ;
- obligation de fixer des tarifs de terminaison d'appel géographique non excessifs.

B. Les points marquants de l'analyse

1. La Voix sur la bande (VLB)⁷

L'ARCEP a précisé, dans ses analyses, les distinctions qu'elle faisait entre les divers services faisant appel au protocole IP. La voix sur IP, qui désigne la technologie utilisant le protocole IP pour le transport de la voix, est ainsi utilisée pour les services de voix sur large bande (ou "VLB") 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. Ces services ne peuvent être comparés aux offres de voix sur Internet ("VoIP"), qui se composent de communications vocales utilisant le réseau public Internet, car leur qualité de service n'est pas maîtrisée par son fournisseur.

Le schéma 1, ci-après, illustre l'articulation entre les offres d'accès au réseau téléphonique, ainsi que le positionnement de la voix sur Internet en dehors du périmètre des marchés pertinents des communications.

La définition des marchés de détail a évolué au fil des consultations publiques et des saisines pour avis, dans l'esprit de l'article 7 de la directive "cadre". Ainsi, la question de la séparation entre les services de voix sur des accès large bande (VLB) et de voix sur des accès au réseau téléphonique public (RTP) a été abordée par le Conseil de la concurrence, puis par la Commission européenne.

Le premier a souhaité que les communications relevant de la VLB soit incluses dans les marchés pertinents de la téléphonie fixe identifiés par l'Autorité, contrairement à ce qu'elle proposait initialement. La seconde a validé la modification de l'ARCEP consistant à inclure les services utilisant la technologie "voix sur IP" dans les marchés pertinents dès lors qu'ils sont substituables aux services classiques, tout en imposant des obligations sur les prestations d'accès "principalement téléphoniques", ainsi que sur les seules prestations de communications téléphoniques qui y sont associées. Il a ainsi été considéré finalement que les marchés pertinents des communications téléphoniques interpersonnelles depuis un poste fixe sont conditionnels à l'usage d'un (ou plusieurs) accès au RTP. La Commission a indiqué en particulier qu'elle "considère que la décision de [l'ARCEP] de ne pas

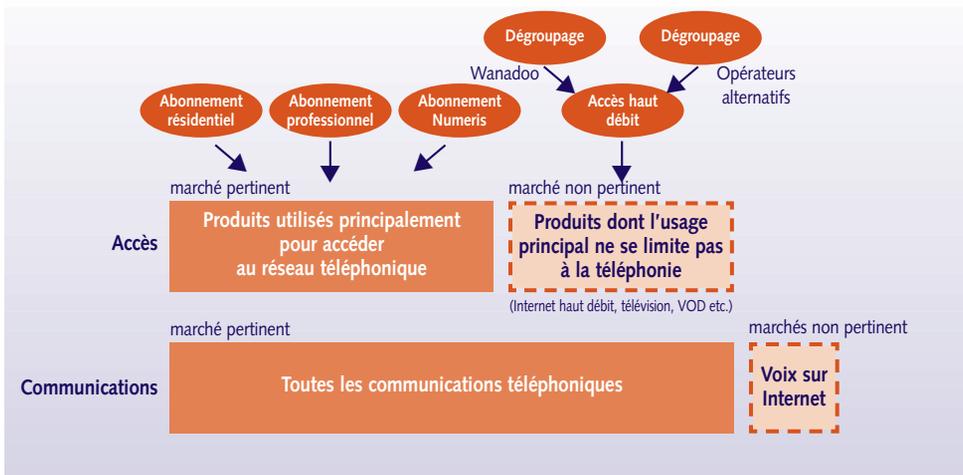
7 "On désigne par "voix sur large bande" ou "VLB", les services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à Internet dont le débit dépasse 128 kbit/s, et dont la qualité est maîtrisée par l'opérateur qui les fournit." (décision n° 05-571, section I.2.1.2, de l'ARCEP).

imposer d'obligation ex ante en matière de Voix sur large bande ("VLB") est justifiée".

L'Autorité a fait savoir qu'elle observe attentivement le segment de marché des communications associées à des accès multiservices (ou non principalement téléphoniques) et qu'elle serait susceptible de modifier sa décision de ne pas imposer d'obligation sur ce segment de marché. Dans ce cas, l'obligation qui serait envisagée ferait l'objet d'un projet de décision, soumis à consultation publique et notifié à la Commission européenne et aux autres régulateurs européens.

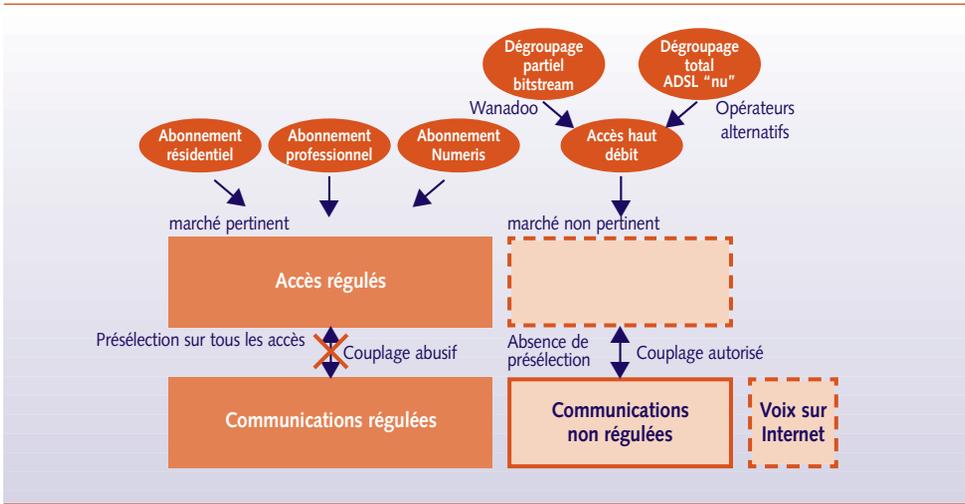
Les schémas 2 et 3 ci-après montrent que les offres d'accès à haut débit (extérieures au marchés concernés) permettent d'émettre et de recevoir des communications qui, tout en étant incluses dans les marchés pertinents, ne seront pas régulées. Les services de voix sur Internet étant exclus des marchés pertinents, ils ne peuvent être soumis aux obligations qui y sont imposées. Dans le cas des clients professionnels, le schéma montre que les services de capacité donnent lieu à une distinction particulière : les accès mêmes ne sont pas régulés, mais les accès au RTC ajoutés à des services de capacité le sont. Ce n'est pas le cas pour les réseaux privés virtuels, bien qu'ils relèvent du même marché pertinent.

Schéma 1 : Délimitation des marchés pertinents



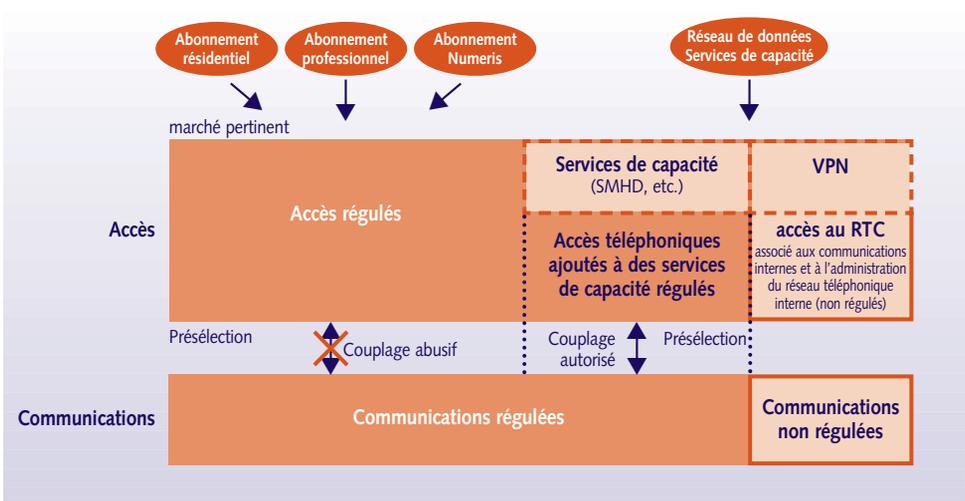
Source : ARCEP

Schéma 2 : Périmètre des obligations sur les marchés résidentiels



Source : ARCEP

Schéma 3 : Périmètre des obligations sur les marchés professionnels



Source : ARCEP

2. Les "grandes offres"

L'article 29 de la décision n° 05-571 de l'ARCEP, relatif à la communication préalable des tarifs de détail des offres disponibles sur les marchés définis par les articles 2 à 7, prévoit des conditions d'exemption de cette obligation. En effet, si le chiffre d'affaires annuel d'un contrat avec un client professionnel excède le seuil de 500 000 euros, ce qui qualifie une "grande offre", France Télécom est libre de ne pas communiquer les tarifs qu'il comporte préalablement à leur mise en œuvre. Ce seuil est susceptible d'être révisé par l'Autorité.

En revanche, les offres correspondant aux critères ainsi déterminés sont soumises à une obligation plus adaptée de fourniture d'information *a posteriori*. En effet, un nouveau calendrier est prévu, selon lequel France Télécom transmettra à l'ARCEP une liste des nouveaux contrats conclus au cours du trimestre précédent, ainsi qu'un rapport sur certaines conditions des contrats en vigueur au cours de l'année civile précédente. Les informations communiquées à l'ARCEP pourront faire l'objet d'une demande plus précise en cas d'interrogation sur le respect des obligations imposées.

Par ailleurs, l'obligation de communication préalable des tarifs de détail de France Télécom ne s'applique pas aux offres répondant à une demande comportant une « spécificité technique ». Pour ces dernières, obligation est faite de fournir des informations selon les modalités prévues pour les "grandes offres". De plus, leurs conditions techniques et financières devront être communiquées à l'ARCEP au plus tard un mois après leur mise en œuvre. France Télécom devra alors indiquer ce qui caractérise l'offre sur mesure, afin que l'Autorité soit en mesure de vérifier l'application du principe de non-discrimination.

3. Les marchés de la terminaison d'appel géographique sur les réseaux alternatifs fixes

Dans ses analyses⁸, l'Autorité a estimé justifié d'imposer aux opérateurs alternatifs une obligation de ne pas pratiquer de tarifs "excessifs".

Une distinction est ainsi faite entre la régulation de l'opérateur historique France Télécom sur le marché de sa terminaison d'appel fixe et celle imposée aux opérateurs de boucle locale (OBL) alternatifs.

En effet, au vu de la part de marché de France Télécom sur le marché de détail de l'accès (supérieure à 95%), le tarif de sa terminaison d'appel a un impact déterminant sur l'ensemble des charges supportées par les opérateurs tiers, et conditionne leur stratégie tarifaire sur les marchés de détail. Dès lors, si France Télécom pouvait fixer ce tarif indépendamment des coûts qu'elle supporte pour produire la prestation, elle pourrait créer une distorsion concurrentielle majeure, en empêchant les opérateurs alternatifs de proposer des tarifs aussi compétitifs qu'elle sur le marché de détail. C'est pourquoi l'Autorité a estimé justifié de soumettre France Télécom à l'obligation de fixer des tarifs reflétant les coûts correspondants.

Ce choix par l'ARCEP des obligations imposées aux opérateurs alternatifs fixes, et plus précisément l'obligation portant sur la pratique de tarifs non excessifs au regard de l'obligation d'orientation des tarifs vers les coûts imposée à France Télécom pour la même prestation de terminaison d'appel géographique, a été validé par la Commission européenne.

Décision n° 05-0425 de l'ARCEP du 27 septembre 2005, portant sur la définition des marchés pertinents de la terminaison d'appel géographique sur les réseaux alternatifs fixes, la désignation des opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre

8

5

4. La vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST)

L'analyse des marchés a permis de montrer que France Télécom exerce une influence significative sur le marché de gros du départ d'appel, ainsi que sur l'ensemble des marchés de détail de la téléphonie fixe de l'accès et des communications.

L'introduction de la sélection du transporteur a certes permis un développement significatif de la concurrence sur les marchés des communications, mais l'instauration d'une concurrence effective, loyale et entière ne peut être pleinement obtenue que si les opérateurs alternatifs peuvent commercialiser une offre complète de service téléphonique, de type analogique ou numérique de base, aux clients raccordés au réseau de France Télécom. L'Autorité a donc imposé à France Télécom, comme remède complémentaire à la sélection du transporteur, une nouvelle offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST).

Communément – et improprement- appelée “revente de l'abonnement”, cette offre de gros englobe l'abonnement *stricto sensu*, représentant l'accès au réseau, mais aussi les services traditionnellement associés à l'abonnement téléphonique (présentation du numéro, signal d'appel, etc.) ainsi que l'accès à l'ensemble des communications interpersonnelles et à destination des numéros spéciaux et de l'Internet bas débit.

L'Autorité a soumis à consultation publique, et notifié en parallèle à la Commission européenne, son projet de décision spécifiant les modalités de cette vente en gros de l'accès au service téléphonique le 17 mars 2006.

Dans le cadre du processus d'homologation de la hausse du tarif de l'abonnement principal et des frais de mise en service liés à cet abonnement, France Télécom s'était publiquement engagée, en février 2005, à publier une première offre de référence de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST) au 15 septembre 2005, ce qu'elle a fait, pour une commercialisation au 1^{er} avril 2006 au plus tard.

En parallèle, des discussions multilatérales ont réuni, depuis le mois de mars 2005 au sein d'un groupe de travail placé sous l'égide de l'Autorité, France Télécom et les opérateurs alternatifs. Ces discussions ont permis de spécifier, en concertation, les modalités techniques et tarifaires d'une telle offre d'accès. Elles se sont accompagnées d'expérimentations pour favoriser la mise en œuvre technique de cette offre, et créer les conditions d'un démarrage sans heurt.

4.1. L'architecture technique et tarifaire retenue pour la VGAST

L'Autorité a défini l'offre de VGAST comme étant une “offre de gros de France Télécom comprenant les prestations d'interconnexion et d'accès nécessaires à tout opérateur qui en fait la demande pour que les utilisateurs raccordés au réseau de FT puissent souscrire aux offres de service téléphonique au public de cet opérateur, incluant l'acheminement

des communications et les prestations de raccordement et d'accès au réseau téléphonique." L'opérateur qui y souscrit bénéficie :

- des prestations de raccordement physique et logique au réseau téléphonique public de France Télécom, préalable indispensable pour proposer un service téléphonique aux clients ;
- d'une offre de collecte des appels au départ de leurs abonnés, comparable, dans ses modalités, à la sélection du transporteur. Toutefois, en accord avec l'ensemble des acteurs, la modalité de l'offre habituelle de sélection du transporteur permettant d'écarter appel par appel le choix de présélection n'est pas offerte dans le cadre de cette sélection du transporteur VGAST.
- des prestations additionnelles, permettant à l'opérateur de commercialiser un service téléphonique incluant l'ensemble des communications émises par le client final, y compris celles exclues du champ de la sélection du transporteur VGAST, et en particulier les communications à destination des numéros non géographiques fixes. Pour ces derniers, et en attendant les conclusions de l'analyse en cours de l'Autorité sur le marché des services spéciaux qui pourrait en modifier les règles d'acheminement, le groupe de travail a estimé que, à des fins d'efficacité, il en allait de l'intérêt global du secteur de laisser la responsabilité technique de l'acheminement à France Télécom, cette dernière transmettant aux opérateurs les informations de facturation nécessaires pour facturer les clients sur le marché de détail.

Par ailleurs, la commercialisation effective d'une offre de service téléphonique sur le marché de détail suppose, pour l'opérateur à l'initiative de cette offre, de disposer d'outils complémentaires, notamment de service après-vente ou de gestion des abonnés, comme ceux permettant de prendre des "mesures conservatoires" à l'encontre des clients ne satisfaisant pas à leurs obligations contractuelles. L'offre VGAST inclut également des prestations additionnelles fournies par France Télécom à cet effet.

Enfin, une offre de service téléphonique pouvant être accompagnée, en option, de "services associés", comme la présentation du nom ou le signal d'appel, l'offre VGAST doit également permettre aux opérateurs qui en bénéficient de proposer ce type de services à leurs abonnés. Un certain nombre de ces services ne sont pas techniquement ou économiquement répliquables par l'opérateur alternatif. Ils font donc l'objet, dans l'offre VGAST, de prestations techniques complémentaires fournies par France Télécom.

4.2. Qualité de service

La VGAST doit permettre aux opérateurs alternatifs de proposer une offre complète de service téléphonique à leurs clients de façon la plus satisfaisante possible. Aussi l'Autorité a-t-elle imposé à France Télécom des obligations liées à la qualité de service devant *a minima* être offerte. Ces obligations visent, entre autres, à assurer la possibilité pour un opérateur alternatif de fournir à ses clients, dans le cadre de la VGAST, une offre de service téléphonique d'une qualité au moins égale à celle offerte par France Télécom sur ses propres offres de détail.

4.3. Volumétrie

Le groupe de travail multilatéral a également dû prendre en compte les contraintes de volumétrie de France Télécom sur ses plateformes de commande. En effet, du fait de la possible migration vers une solution VGAST d'une part importante des clients ayant choisi la présélection (plus de 6 millions de personnes aujourd'hui), le groupe de travail a souhaité s'assurer d'une bonne gestion des éventuelles phases de saturation du système, notamment lors des premiers mois.

France Télécom ne pouvant traiter qu'un nombre maximal de 75 000 commandes quotidiennes, seuil largement acceptable en phase de croisière mais présentant un risque de saturation lors de pics de commandes, il a été conclu que l'allocation par France Télécom des stocks de commandes journaliers à chaque opérateur serait fondée sur l'observation des commandes effectivement envoyées par les opérateurs dans le passé, afin de répartir les ressources proportionnellement aux forces de vente desdits opérateurs.

4.4. Articulation avec les autres offres de gros

La VGAST 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.

Enfin, un abonné VGAST étant physiquement raccordé au réseau de France Télécom, une souscription à une offre VGAST n'entraîne pas la portabilité du numéro à l'opérateur VGAST. Celui-ci bénéficie toutefois d'une mise à disposition du numéro attribué à France Télécom.

4.5. Disponibilité de l'offre VGAST

Cette offre VGAST, dont l'Autorité a proposé que ses tarifs reflètent les coûts, sera disponible en métropole et dans les départements d'outre-mer :

- au 1^{er} avril 2006, pour la fourniture d'un service téléphonique analogique sur des lignes isolées,
- au 1^{er} juillet 2006 pour la fourniture d'un service téléphonique analogique sur des lignes en groupements et la fourniture d'un service téléphonique numérique de base à la norme RNIS sur des lignes isolées ou en groupements.

Le haut débit

- A. Le marché du haut débit en 2005
- B. La régulation des marchés de gros du haut débit
- C. Le dégroupage
- D. Les offres d'accès large bande livrées au niveau régional

A. Le marché du haut débit en 2005

1. Le marché de détail

En 2005, le marché du haut débit a continué d'être très dynamique. Il a progressé de 44,3 % en termes de nombre d'accès et de 38,6 % en chiffre d'affaires à 2,4 Mds d'euros. Au 31 décembre 2005, on dénombrait ainsi plus de 9,46 millions d'accès haut débit, dont 8,9 millions via le DSL et 560 000 accès haut débit par câble. La technologie DSL est restée prépondérante et représentait fin 2005 près de 95% des accès haut débit. Enfin, les technologies alternatives (satellite, BLR ou Wifi) sont demeurées relativement marginales

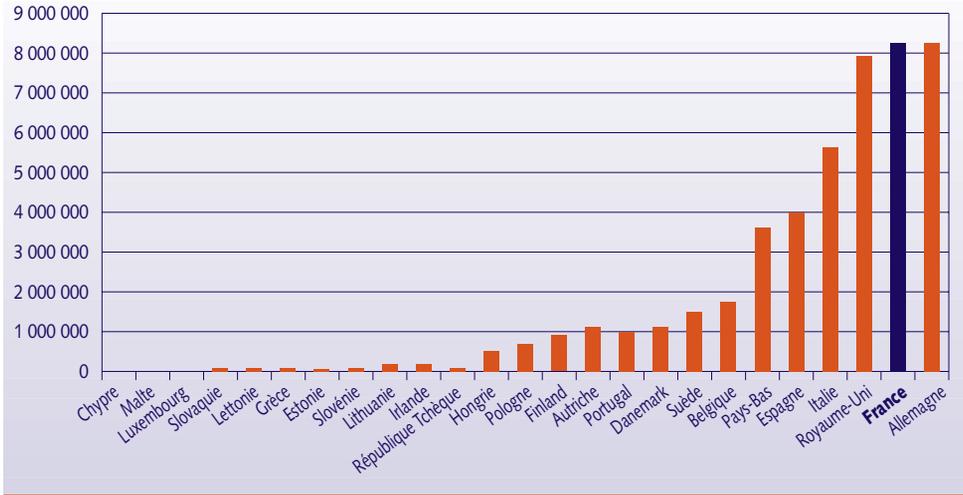
Au troisième trimestre 2005, la France se plaçait ainsi au 6^{ème} rang européen (Europe des 25) en termes de taux de pénétration du haut débit dans la population, et au 2^{ème} rang en termes de nombre d'accès.

Taux de pénétration du haut débit dans la population (ADSL et câble)



Source ECTA : Octobre 2005

Parc des accès haut débit (ADSL et câble)



Source ECTA : Octobre 2005

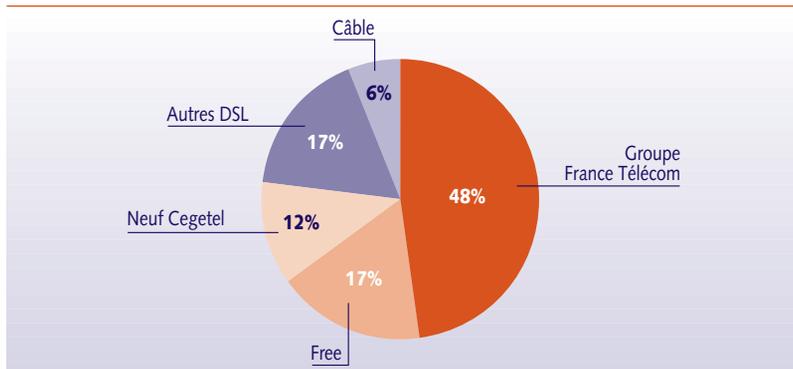
9 Les offres triple play comprennent l'accès à Internet, la téléphonie illimitée sur large bande et l'accès à un bouquet de chaînes de télévision.

Ces résultats ont été principalement liés au dynamisme observé sur le marché de détail français, porté par le DSL, avec notamment la généralisation des offres multi-services, dites "triple play", pour lesquelles la France a été pionnière en Europe, et l'augmentation des débits. Le développement d'une concurrence pérenne a été le moteur de ces innovations. Elle s'est notamment construite à travers l'offre de dégroupage qui a permis de garantir aux opérateurs alternatifs une très grande indépendance technique et économique par rapport à France Télécom.

1.1. Le marché de détail résidentiel

1.1.1. Les acteurs

L'un des événements les marquants de 2005 aura été la consolidation du marché, avec tout d'abord le rapprochement de Tiscali et de Télécom Italia, puis celui de Neuf Télécom et de Cegetel. Neuf-Cegetel, présent sur les marchés du haut débit en tant que FAI et en tant qu'acteur de gros devient ainsi le principal concurrent de France Télécom.



Source ARCEP/Opérateurs - décembre 2005

Du point de vue des seuls accès DSL résidentiels, la part de marché de France Télécom a légèrement augmenté en restant toutefois sous la barre des 50%. Avec respectivement 1,595 million et 1,172 million d'accès, Free et Neuf-Cegetel ont été ses principaux concurrents en 2005.

1.1.2. Les tarifs

En zones dégroupées, les abonnés peuvent, pour un tarif moyen de 30 euros TTC, avoir un accès à Internet de débit maximal 24 Mbit/s, la téléphonie illimitée, voire l'accès à des bouquets de chaînes. Par rapport à l'année 2004, l'évolution la plus marquante est sans aucun doute l'essor des offres basées sur le dégroupage total. Celles-ci permettent aux abonnés de s'affranchir de toute relation commerciale avec France Télécom. L'opérateur dégroupé fournit alors à son client un ensemble des services dont l'accès à la ligne téléphonique (représenté auparavant par l'abonnement payé à France Télécom), l'accès à Internet, des services de voix sur DSL et éventuellement des chaînes de télévision.

En zones non dégroupées, on distingue deux types d'offres : les offres de débits 1 à 2 Mbit/s et les offres de débit maximal 8 Mbit/s. Malgré l'augmentation des débits et la baisse des tarifs observées en 2005 dans ces zones, l'écart entre zones dégroupées et zones non dégroupées reste sensible, à la fois en termes de tarifs et de services proposés.

La Commission européenne, dans son XI^{ème} rapport publié le 20 février 2006, a souligné que les tarifs observés sur le marché français demeurent parmi les plus attractifs d'Europe alors que dans le même temps les débits maximums théoriques sont en augmentation et les services se multiplient.

1.1.3. L'augmentation des débits

L'ADSL 2+, introduit en France après l'avis favorable à son utilisation par le "Comité d'experts"¹⁰ à la fin de l'année 2004, a été progressivement intégré par les opérateurs qui ont mis à niveau leurs équipements. Cette technologie qui accroît les débits maximums théoriques a permis aux opérateurs de proposer des offres d'accès à Internet à des débits pouvant atteindre 24 Mbit/s.

1.1.4. La généralisation des offres "multiple play"

Aujourd'hui, un nombre croissant d'opérateurs propose des offres incluant l'accès à Internet, la téléphonie illimitée et la télévision. Telecom Italia a ainsi rejoint Free, France Télécom, Neuf Cegetel au nombre des opérateurs distributeurs de services de télévision. Chacun de ces opérateurs distribue son propre bouquet de chaînes et propose l'accès à des offres de télévision payante. En outre, des offres de vidéo à la demande ont fait leur apparition. En décembre 2005, 1 % des Français était abonné à des offres de télévision payante par ADSL, contre 16 % pour le câble et 21 % pour celles diffusées par satellite.

Au cours de l'année 2005, l'utilisation de la voix sur DSL s'est considérablement accru. L'Autorité estime ainsi que ce trafic a représenté 8 milliards de minutes en 2005 contre 1,4 milliard en 2004. France Télécom indiquait par ailleurs en février 2006 que sur le segment résidentiel, la voix sur large

Le Comité d'experts, créé en septembre 2002 par l'ARCEP est constitué de France Télécom, des opérateurs alternatifs ayant signé la convention de dégroupage et des industriels concernés. Il émet des avis techniques sur les nouvelles technologies xDSL susceptibles d'être déployées sur la boucle locale de cuivre.

bande représentait dorénavant 15% du trafic total voix et qu'elle pourrait en représenter près de 40% fin 2006.

1.2. Le marché de détail professionnel

Les offres sur le marché professionnel sont le plus souvent des offres à forte valeur ajoutée qui ne se limitent pas au simple accès Internet haut débit. Les accès de type « entreprise » sont ainsi souvent le support de réseaux privés virtuels (RPV) connectant les différents établissements des entreprises multi-site, et permettant d'assurer des services de transfert de données dans un environnement sécurisé. Ils offrent aussi des services de voix sur IP et plusieurs autres services à valeur ajoutée qui peuvent éventuellement être hébergés chez l'opérateur.

Ces offres présentent par ailleurs un niveau de qualité de service adapté aux exigences du marché "entreprises". Le débit des accès peut ainsi être garanti à un certain niveau minimum. Des profils de débits symétriques (les débits descendants sont identiques aux débits ascendants) sont aussi proposés.

Le marché du DSL professionnel demeure toutefois moins concurrentiel que le marché résidentiel. Bien que les prix semblent avoir chuté au cours de l'année 2005, la part de marché des opérateurs alternatifs reste assez faible, de l'ordre de 30%, sur un marché total en faible augmentation. Celui-ci est estimé à 210 000 accès à la fin de l'année 2005, contre 150 000 un an plus tôt. Colt, Completel, MCI et Neuf-Cegetel concurrencent le groupe France Télécom sur ce marché.

L'ARCEP estime que seul un quart des accès DSL commercialisés par les opérateurs alternatifs sont construit sur la base du dégroupage, les trois quarts restant s'appuyant sur l'offre Turbo DSL¹¹ de France Télécom. Ce taux de dégroupage est donc inférieur à celui observé sur le marché résidentiel.

Ce constat pourrait cependant être remis en cause au cours des prochains mois. En effet, plusieurs opérateurs spécialisés sur le marché "entreprise" ont annoncé des programmes d'investissements dans le dégroupage, notamment Completel qui a prévu d'investir 120 M d'euros dans 80 agglomérations, en complément de sa couverture en fibre optique.

2. Les marchés de gros

Afin de favoriser le développement de la concurrence sur le marché de détail de l'Internet haut débit, France Télécom est réglementairement contrainte de proposer aux opérateurs alternatifs un accès à son réseau, leur permettant de construire leurs propres offres concurrentes.

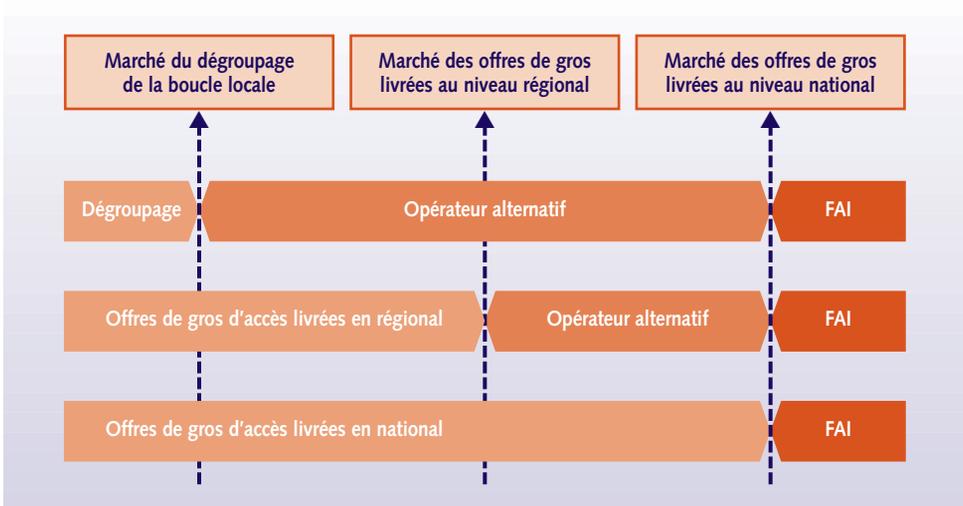
Plusieurs offres de gros de ce type sont proposées. Si elles se fondent toutes sur les technologies xDSL, elles diffèrent par leur niveau de connexion au réseau de France Télécom.

11 L'offre Turbo DSL a vocation à progressivement basculer vers la nouvelle offre "DSL Entreprises" publiée en juillet 2005 par France Télécom.

Les opérateurs alternatifs peuvent ainsi :

- bénéficier d'un accès direct à la boucle locale : c'est le dégroupage ;
- souscrire à une offre de gros d'accès large bande livrée au niveau régional, dite également "offre régionale" ou offre "bitstream" ;
- souscrire à une offre de gros d'accès large bande livrée au niveau national, assurant la livraison du trafic haut débit en un unique point du territoire.

Schéma simplifié des trois marchés de gros du haut débit



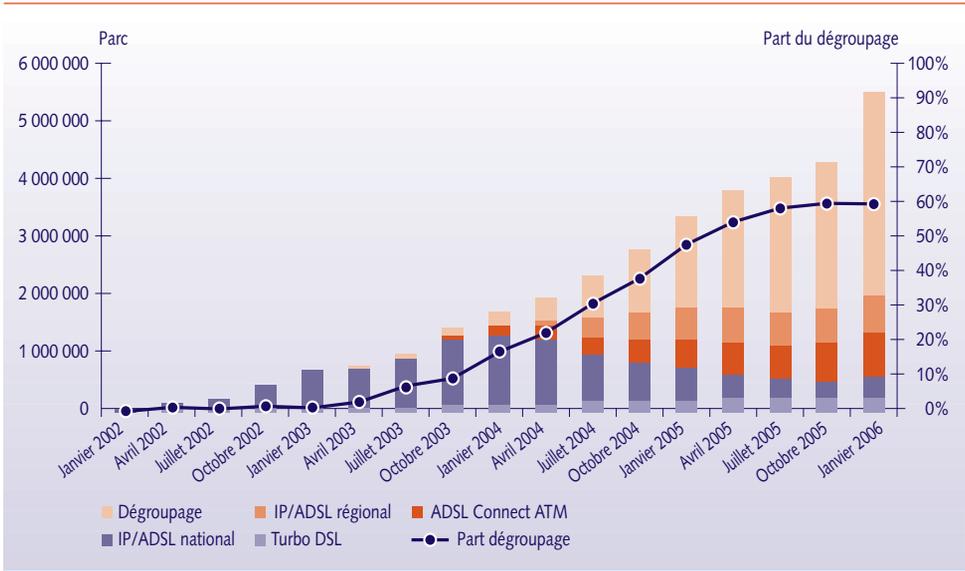
Source ARCEP

2.1. Le dégroupage

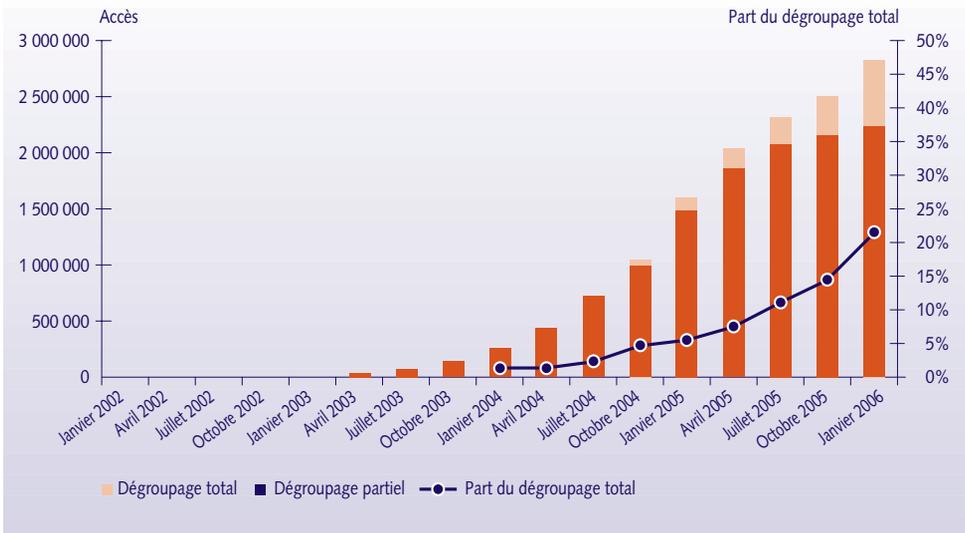
La boucle locale cuivre correspond à la partie métallique du réseau de France Télécom comprise entre la prise téléphonique de l'abonné final et le central téléphonique local, le NRA (Nœud de Raccordement d'Abonnés) ou répartiteur. Son support physique est généralement une paire de cuivre torsadée.

Le dégroupage de la boucle locale consiste en la mise à disposition de l'opérateur alternatif de tout (dégroupage total) ou partie (dégroupage partiel) du spectre des fréquences autorisées sur la paire de cuivre. Il permet ainsi à l'opérateur alternatif d'utiliser le réseau local de France Télécom, moyennant une juste rémunération, pour accéder directement à l'abonné final. Dans le cas du dégroupage partiel, France Télécom gère la téléphonie et l'opérateur alternatif le haut débit.

Parmi l'ensemble des offres de gros de France Télécom, le dégroupage est resté en 2005 l'offre la plus dynamique. Avec 2,8 millions de lignes dégroupées au 31 décembre 2005 (2,228 millions en dégroupage partiel et 0,592 millions en dégroupage total) cette offre constitue aujourd'hui le premier mode d'accès utilisé par les opérateurs alternatifs pour concurrencer France Télécom sur les marchés de détail du haut débit. Elle représentait près de 60% des accès à la fin de l'année 2005, contre près de 50% un an plus tôt.



Source ARCEP.



Source ARCEP.

Au 31 décembre 2005, le parc de lignes dégroupées a atteint les 2,8 millions contre 1,5 million un an plus, soit une progression de plus de 80 %. Cette croissance, toujours vive, a cependant été réalisée pour l'essentiel dans des zones déjà dégroupées, la couverture de la population par le dégroupage n'ayant que faiblement progressée en 2005.

2.1.1. L'essor du dégroupage total

L'année 2005 a été marquée par un développement très significatif du dégroupage total. En un an, le parc est passé de 90 000 à près de 600 000 accès et en flux net, le dégroupage total supplante désormais le dégroupage partiel. Ainsi, au cours du dernier trimestre 2005, le parc des accès totalement dégroupés a augmenté de 66%, contre 3,5% pour le dégroupage partiel.

La faible augmentation du parc en dégroupage partiel sur l'année 2005 résulte de la conjonction de deux facteurs. D'une part le recrutement de nouveaux abonnés en dégroupage partiel s'est ralenti et d'autre part, cette augmentation relativement faible a été, dans sa presque totalité, absorbée par des migrations du dégroupage partiel vers le dégroupage total.

2.1.2. L'extension géographique du dégroupage

Au 31 décembre 2005, France Télécom a livré aux opérateurs alternatifs 1107 sites de dégroupage, dont 1058 en métropole et 49 dans les DOM.

Extension géographique du dégroupage



Source : Opérateur. Estimations ARCEP.

L'année 2005 a été marquée par un tassement de l'extension des zones dégroupées. La couverture de la population en dégroupage n'a augmenté qu'à la marge, passant de 52 % à 54% (ces taux estimés ne tiennent pas compte de la notion d'éligibilité des lignes desservies). A titre de comparaison, les quelque 490 sites supplémentaires dégroupés en 2004 avaient permis d'étendre la couverture de la population de 32 % à 52 %.

Parmi les 168 nouveaux sites livrés en métropole par France Télécom en 2005, plus des trois quarts l'ont été grâce à l'intervention des collectivités territoriales, principalement autour de quatre projets de réseaux d'initiative publique (Alsace, Loiret, Oise et Pyrénées Atlantique).

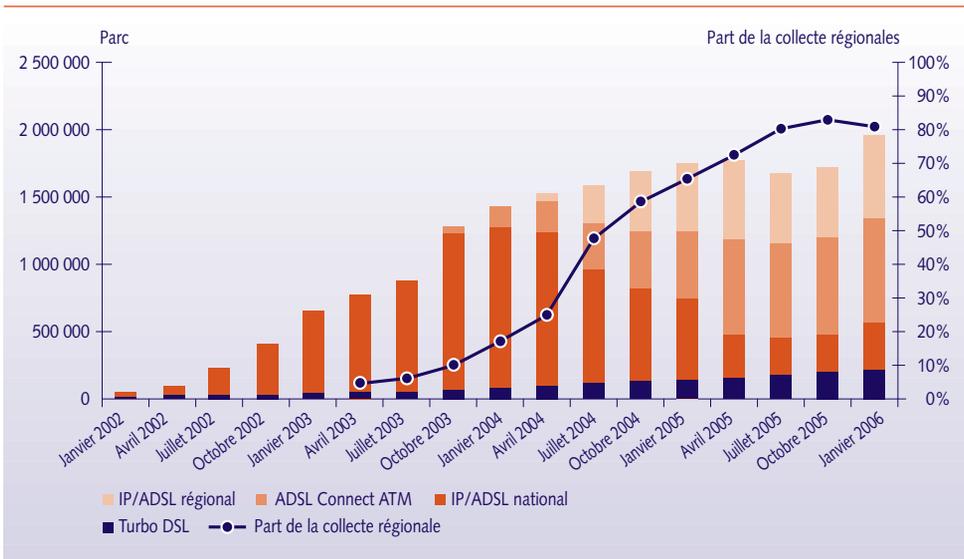
En confiant à des délégataires le déploiement de réseaux de fibre départementaux ou régionaux, les collectivités territoriales ont ainsi pris le relais pour l'extension de la couverture du dégroupage en facilitant l'accès des opérateurs nationaux du dégroupage aux répartiteurs, souvent de taille relativement modeste, desservis par ces réseaux.

2.2. Les autres offres de gros

Outre le dégroupage, d'autres offres haut débit sont disponibles sur le marché de gros. Ces offres, commercialisées dans leur immense majorité par France Télécom, comportent en plus de la partie accès, une prestation de collecte qui permet aux opérateurs de se faire livrer les flux haut débit de leurs abonnés en différents points du territoire, soit en plusieurs points régionaux, on parle alors de "bitstream", soit en un unique point national.

Quatre offres de gros de France Télécom peuvent ainsi être distinguées :

- trois offres dites "bitstream"
 - une offre d'accès haut débit livrée au niveau régional en interface ATM, à destination d'une clientèle résidentielle (ADSL Connect ATM),
 - une offre d'accès haut débit livrée au niveau régional en interface ATM, à destination d'une clientèle professionnelle (Turbo DSL),
 - une offre d'accès haut débit livrée au niveau régional en interface IP, à destination d'une clientèle résidentielle (IP/ADSL régionale),
- une offre d'accès haut débit livrée au niveau national en interface IP, à destination d'une clientèle résidentielle (IP/ADSL nationale).



Source ARCEP.

En 2005 la tendance la plus marquante a été la poursuite du phénomène de substitution de l'offre nationale par les offres régionales. Ce phénomène, qui a débuté début 2004 s'explique principalement par les extensions successives des réseaux des opérateurs alternatifs qui leur permettent aujourd'hui de collecter près de 80 % du trafic de leurs clients au niveau régional, contre 65% un an plus tôt.

La couverture géographique des offres de France Télécom est liée à l'équipement de ses répartiteurs en DSLAM. Celle-ci s'est considérablement accrue depuis 2003 et représente aujourd'hui près de 96%. France Télécom prévoit d'équiper l'intégralité de ses 12 300 répartiteurs avant la fin 2006, ce qui devrait permettre d'atteindre, selon ses prévisions, et en tenant compte des limites de la technologie DSL en termes de portée, 98% de la population.

Si la majeure partie de ces offres est vendue par France Télécom, d'autres sont commercialisés par les opérateurs tiers les plus déployés à destination des opérateurs peu capillaires ou de fournisseurs d'accès Internet qui ne disposent pas de réseau en propre. Dans ce cas, ces offres sont le plus souvent construites sur la base d'accès dégroupés. L'Autorité estime ce marché à près d'un million d'accès à la fin de l'année 2005.

B. La régulation des marchés de gros du haut débit

La loi du 9 juillet 2004 a profondément modifié le cadre juridique du secteur des communications électroniques, notamment en transposant le processus d'analyse des marchés prévu par les directives européennes de 2002.

L'Autorité a achevé mi-2005 les analyses des marchés de gros du haut débit. Les décisions adoptées sont le fruit d'un long processus commencé mi-2004. Elles définissent les principes de régulation suivis par l'Autorité pour le haut débit.

1. Les principes généraux de la régulation du haut débit

L'intervention de l'ARCEP sur les marchés du haut débit est centrée sur la régulation *ex ante* des offres de gros offertes par France Télécom à ses concurrents. Le marché de détail n'est, quant à lui, pas régulé.

Plusieurs offres de gros sont proposées aux opérateurs alternatifs, en fonction du niveau de déploiement de leur propre réseau. Un opérateur bénéficiant d'un réseau très capillaire pourra se connecter au réseau de France Télécom au plus près de l'abonné, bénéficiant alors de l'offre de dégroupage de la boucle locale. A l'inverse, si son réseau est moins déployé,

il pourra se connecter au réseau de France Télécom au niveau régional, voire en un point unique du territoire.

L'Autorité considère que le développement du dégroupage doit être privilégié. Il constitue en effet la forme d'offres de gros permettant 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 de plus en plus allégée dès lors qu'on s'approche du marché de détail qui, en tant que tel, n'est pas régulé.

Les obligations tarifaires pesant sur France Télécom au titre de la régulation du marché de gros de l'accès large bande livré au niveau régional visent un double objectif : constituer un complément géographique au dégroupage sans pour autant lui faire concurrence sur les zones où le dégroupage a un sens économique. Plus précisément, les tarifs des offres régionales doivent être :

- suffisamment attractifs pour constituer une offre de gros pertinente dans les zones non dégroupées, permettant aux opérateurs de construire un service de détail à l'échelle nationale ;
- tout en incitant les opérateurs alternatifs à déployer leur réseau.

2. Les analyses de marchés

2.1. Le dégroupage et les offres de gros d'accès large bande livrées au niveau régional

Sur le plan réglementaire, suite à un avis favorable du Conseil de la concurrence rendu le 31 janvier 2005, l'Autorité a notifié le 13 avril 2005 à la Commission européenne ses projets de décision sur les marchés de gros du dégroupage et des offres large bande livrées au niveau régional et les a soumis à consultation publique.

Quatre décisions d'analyse de marché ont ensuite été adoptées le 19 mai 2005. Deux décisions (n° 05-0275 et 05-0278) sont relatives à la délimitation des marchés pertinents du dégroupage, d'une part, et des offres régionales, d'autre part, ainsi qu'à la désignation de France Télécom en tant qu'opérateur puissant sur ces marchés. Deux autres décisions (n° 05-0277 et n° 05-0280) précisent les obligations incombant à France Télécom sur ces marchés.

Ces décisions, fixant le cadre de la régulation *ex ante* des offres de gros correspondantes, sont valables jusqu'au 1er mai 2008, mais pourront être révisées avant cette date si l'évolution des conditions de concurrence prévalant sur ces marchés l'impose.

Concernant la délimitation de ces deux marchés pertinents, celui du dégroupage est défini comme indépendant du type de dégroupage utilisé (partiel ou total, au niveau de la boucle ou de la sous-boucle locale) tandis que celui des offres de gros d'accès large bande livrées au niveau régional est défini indépendamment à la fois du type de clientèle finale visée (résidentielle ou professionnelle) et de l'interface de livraison utilisée (notamment ATM ou IP). Ces deux marchés sont définis sur l'ensemble du territoire national à l'exception de Saint-Pierre et Miquelon et excluent le câble et les technologies d'accès autres que le DSL.

France Télécom a été désignée opérateur exerçant une influence significative sur ces deux marchés, notamment en raison de sa part de marché et de son contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer. Elle est soumise à plusieurs obligations à ce titre. En particulier, elle doit faire droit à toute demande raisonnable d'accès dans des conditions non discriminatoires, publier certaines informations (indicateurs de qualité de service notamment) et une offre de référence que l'Autorité a le pouvoir de modifier. France Télécom doit de plus se soumettre à des obligations de transparence et de séparation comptable.

Les tarifs de l'offre de dégroupage doivent refléter les coûts correspondants. S'agissant des offres de gros d'accès large bande livrées au niveau régional, les tarifs doivent également refléter les coûts correspondants, sauf s'ils provoquent un effet d'éviction sur le dégroupage. Pour favoriser les investissements dans la dégroupage, il est en effet essentiel d'éviter tout effet de ciseau tarifaire des offres régionales sur le dégroupage.

2.2. Les offres de gros d'accès large bande livrées au niveau national

Suite à l'avis rendu par le Conseil de la concurrence le 31 janvier 2005 sur le marché des offres de gros d'accès large bande livrées au niveau national, l'Autorité a été amenée à préciser les obligations auxquelles France Télécom devait être soumise au titre de la régulation de ce marché. Le 27 juin 2005, elle a notifié son projet de décision à la Commission européenne et l'a soumis à consultation publique.

La décision définitive d'analyse de marché de l'Autorité a fixé le cadre de la régulation pour ce marché et les obligations imposées à France Télécom en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché de gros des offres d'accès large bande livrées au niveau national. Il convient de noter que ce marché ne figurait pas dans liste des 18 marchés pertinents pré identifiés par la Commission Européenne.

La décision n° 05-0281 adoptée par l'Autorité le 28 juillet 2005 a imposé à France Télécom les obligations de proscription de tarifs d'éviction, de non discrimination, de séparation comptable ainsi qu'une obligation de formalisation des conditions techniques et des prix de cession internes pour les offres résidentielles haut débit. L'importance des protocoles internes et de la séparation comptable est accrue par la réintégration de Wanadoo au sein du groupe France Télécom. Leur objectif est de donner une meilleure

visibilité sur les cessions internes au groupe, avec une vision d'ensemble de la chaîne de valeur du haut débit.

C. Le dégroupage

L'année 2005 a été marquée par le fort essor du dégroupage total, qui supplante dorénavant le dégroupage partiel en flux net de commande d'accès. Contrairement au cas du dégroupage partiel, l'abonné qui souscrit à une offre de dégroupage total auprès d'un opérateur alternatif n'a plus à payer d'abonnement téléphonique à France Télécom : c'est désormais l'opérateur alternatif qui lui fournit l'ensemble des services (accès à Internet, téléphonie sur IP, télévision sur DSL, etc.).

Sur l'ensemble des répartiteurs du réseau de France Télécom (environ 12 500 en France, DOM compris), plus de 1 000 sont concernés par le dégroupage, c'est-à-dire qu'au moins un opérateur alternatif y a installé ses équipements. La couverture de la population par le dégroupage s'élève aujourd'hui à 54 %.

La fin du processus d'analyse des marchés et la mise en place du nouveau cadre réglementaire n'a pas modifié significativement le mode de régulation du dégroupage, qui reste en ligne avec l'ancien cadre. Le règlement européen du 18 décembre 2000¹² est en effet toujours en vigueur. Il donne aux ARN (autorités réglementaires nationales) le pouvoir d'imposer des modifications de l'offre de référence publiée par l'opérateur historique pour l'accès dégroupé à la boucle locale et aux ressources connexes, tant sur les plans opérationnels que tarifaires.

12 Règlement (CE) n° 2887/2000 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale.

1. Aspects opérationnels et techniques du dégroupage

1.1. Le Groupe multilatéral "Processus de commandes"

À l'initiative de l'Autorité, un groupe de travail multilatéral, dit "*processus de commandes*" réunit régulièrement France Télécom et les opérateurs dégroupés depuis 2002 pour débattre des questions opérationnelles concernant le dégroupage. Ses travaux se sont poursuivis tout au long de 2005. Ils ont principalement porté sur :

- l'amélioration des processus de relève des dérangements (c'est-à-dire de réparation en cas de problème sur les paires de cuivre dégroupées) ;
- la levée des contraintes opérationnelles concernant le dégroupage total ;
- l'adaptation des processus à de nouvelles problématiques (intervention des collectivités, mise en place des NRA-HD, saturation des répartiteurs, etc).

1.1.1. Relève des dérangements

Les processus de relève de dérangements sont complexes, particulièrement pour les lignes en dégroupage total, qui ne sont plus connectées aux

équipements de France Télécom. Ils nécessitent un échange d'informations entre l'opérateur qui utilise la paire et signale à France Télécom les cas de dérangements et France Télécom qui la "répare".

Les travaux du groupe ont permis d'améliorer, en amont, la qualité de la prise en compte des signalisations par les équipes de France Télécom, en termes à la fois de délai et de diagnostic. Le groupe a notamment défini les spécifications d'un outil de diagnostic, le SVI (Serveur Vocal Interactif) développé par les opérateurs alternatifs, que les techniciens de France Télécom utilisent pour dialoguer directement avec les équipements de l'opérateur dégroupé, évitant ainsi les «aller-retour».

Enfin, des processus d'amélioration de la remontée d'informations de France Télécom vers l'opérateur alternatif après une réparation ont été discutés en réunions multilatérales. Notamment, les techniciens de France Télécom vont être de plus en plus équipés en PDA (assistants personnels) pour une transmission plus rapide des résultats de chaque intervention.

1.1.2. Processus de commandes des accès totalement dégroupés

L'automatisation du processus de commande d'accès en dégroupage partiel était effective à fin 2004. Au cours du premier semestre 2005, France Télécom a conduit avec succès les mêmes travaux pour le dégroupage total. Les opérations de dégroupage total d'une ligne active et de portabilité du numéro sont désormais automatisées (hors intervention manuelle au répartiteur général) et synchronisées.

Le groupe de travail a également défini des modalités de commandes de dégroupage total pour les lignes inactives, c'est-à-dire qui ne supportent plus aucun service. Utile par exemple en cas de déménagement, un serveur spécifique développé par France Télécom pour connaître le numéro d'une ligne inactive est actuellement testé par les opérateurs alternatifs.

Enfin, pour répondre aux nouvelles problématiques survenues au cours de l'année 2005, les prestations de fourniture d'infrastructures nécessaires au dégroupage ont évolué, notamment pour répondre aux demandes des délégataires de service public d'une mutualisation du câble de renvoi distant.

1.2. Travaux du comité d'experts

Parallèlement au groupe "processus de commandes", les travaux du Comité d'experts se sont poursuivis en 2005 dans le respect des deux principes qui encadrent son action : non-discrimination dans l'introduction de nouvelles techniques innovantes susceptibles d'être déployées dans la boucle locale de cuivre et assurance que ces techniques sont compatibles avec les techniques déjà déployées.

Le 17 novembre 2005, le Comité a confirmé son avis favorable, pris le 17 mai 2005 pour une période de six mois, sur l'injection de signaux RE-ADSL à la boucle locale pour des paires de cuivre sous certaines conditions¹³.

¹³ Sont concernées les paires présentant un affaiblissement à 300kHz inférieur à 75dB entre le répartiteur général et l'abonné. Le 7 décembre 2005, le Comité a rendu un avis favorable analogue pour un affaiblissement maximum de 78 dB.

L'introduction de la technologie RE-ADSL marque une réelle amélioration car elle permet désormais de desservir en DSL des lignes qui étaient jusqu'alors trop éloignées du répartiteur pour bénéficier du haut débit.

Un document de synthèse des avis rendus par le Comité d'experts est désormais publié sur le site Internet de l'Autorité. Ce document tient également à jour la liste des techniques autorisées sur la boucle locale de France Télécom, au niveau du répartiteur et du sous-répartiteur, ainsi que le gabarit de densité spectrale de puissance.

1.3. Offre de raccordement des répartiteurs en infrastructure

Parmi les obligations imposées à France Télécom en tant qu'opérateur puissant sur le marché du dégroupage de la boucle locale, l'Autorité lui a demandé de fournir une offre de raccordement des répartiteurs dégroupés au moyen d'une infrastructure passive, fibre nue ou fourreau. En dehors de l'intervention des collectivités territoriales par l'intermédiaire de DSP (délégation de service public), l'Autorité estime que seule une telle offre permettra aux opérateurs alternatifs d'étendre de nouveau leur couverture en dégroupage.

À l'initiative de l'ARCEP, un groupe de travail créé à l'automne 2005, réunissant France Télécom et les opérateurs concernés, a étudié les modalités techniques, opérationnelles et tarifaires d'une telle offre. Ces discussions ont notamment conduit à la tenue de trois réunions multilatérales, à l'élaboration d'un modèle de réseau de collecte et la conduite de simulations sur trois départements tests. Suite à ces travaux, France Télécom a annoncé début mars 2006 une offre commerciale de location de fibre noire que l'Autorité a jugé satisfaisante.

1.4. Règlement de différend sur les NRA-HD

Le 18 février 2005, la société Free a saisi l'Autorité d'un règlement de différend, accompagné de mesures conservatoires, portant d'une part sur les systèmes de pénalités et de prévisions mis en place par France Télécom dans son offre de référence dégroupage et d'autre part sur la mise en œuvre par France Télécom de son plan "NRA-HD".

Le plan "NRA-HD" annoncé par France Télécom consiste à ouvrir, sur la période 2005-2007, environ 1500 répartiteurs (ou "NRA") dédiés au haut débit, principalement dans des zones d'activité d'entreprises. L'ouverture de ces nouveaux répartiteurs impacte les plans de dégroupage des opérateurs alternatifs.

Dans sa décision¹⁴ du 29 mars 2005, l'Autorité a rejeté la demande de mesures conservatoires de Free, les conditions d'urgence n'étant pas avérées. Par la suite, la société Free a retiré sa demande de règlement de différend avant que l'Autorité n'ait à se prononcer sur le fond. Free et France Télécom se sont en effet accordées sur des mesures d'accompagnement pour faciliter le déploiement du plan "NRA HD".

14 Décision n° 05-0270 de l'ARCEP du 29 mars 2005 se prononçant sur une demande de mesures conservatoires déposée par la société Free SAS dans le cadre du différend l'opposant à France Télécom.

1.5. La publication d'indicateurs de qualité de service

A l'issue des analyses des marchés de gros du haut débit, l'Autorité a demandé à France Télécom de rendre publics ses indicateurs mensuels de qualité de service, avec pour objectifs principaux d'améliorer la qualité de service globale de l'ensemble des offres haut débit dans l'intérêt du consommateur et du marché et de faire converger la qualité de service des offres de gros vers celle des offres de détail du groupe France Télécom.

La liste des indicateurs publiés¹⁵ concerne non seulement le dégroupage, mais aussi les offres de gros régionales et les offres de détail de France Télécom. Ces indicateurs permettent ainsi de faire aisément des comparaisons simples des offres de gros et de détail, du dégroupage total et partiel, ainsi que des segments professionnels et résidentiels et de s'assurer de la transparence et du comportement non discriminatoire de l'opérateur historique.

Les indicateurs du mois précédent sont accessibles sur le site de France Télécom : <http://www.francetelecom.com/fr/groupe/initiatives/savoirplus/documentation/offres>.

15

1.6. Évolutions de l'offre de référence de France télécom

France Télécom a fait évoluer à plusieurs reprises en 2005 son offre de référence pour tenir compte notamment des avancées discutées dans le cadre du groupe "processus de commande".

Par ailleurs, durant l'été 2005, France Télécom a accepté notamment de réduire l'engagement d'une durée minimale de 12 mois qui prévalait en cas de souscription d'un abonnement téléphonique. Depuis le 1^{er} octobre 2005, ce délai a été ramené à 6 mois et n'est pas applicable en cas de passage à une offre de dégroupage total. Une fois une ligne activée par France Télécom, il est donc possible de résilier sans délai et sans pénalité son abonnement en passant en dégroupage total chez un opérateur concurrent.

5

2. Aspects tarifaires du dégroupage

En 2005, des évolutions sont intervenues sur chacune des trois grandes catégories de tarifs du dégroupage : tarifs récurrents, tarifs non récurrents et tarifs d'environnement.

2.1. Tarifs récurrents

Le 25 février 2005, le Conseil d'État a rendu son arrêt sur le recours déposé le 14 juin 2002 par France Télécom à l'encontre de la décision n° 02-323 de l'Autorité du 16 avril 2002, qui établissait notamment que le tarif de l'abonnement mensuel pour la fourniture de l'accès en dégroupage total ne devait pas être supérieur à 10,5 € par mois.

Aux termes de cet arrêt, le Conseil d'État a annulé la décision litigieuse pour défaut de transparence, jugeant que l'Autorité aurait dû, préalablement à la détermination de ce nouveau tarif, publier la méthode ayant servi à la détermination de celui-ci, cette nouvelle méthode s'étant écartée de celle retenue jusqu'alors.

Toutefois, le Conseil d'État n'a pas remis en cause la méthode de calcul mise en œuvre dans la décision annulée. Par ailleurs, il a limité les effets de cette annulation, en précisant qu'elle ne prendrait effet qu'à l'expiration d'un délai de deux mois. Cette annulation n'a donc pas eu d'effets rétroactifs.

Par suite et pour tirer toutes les conséquences de l'arrêt du Conseil d'Etat, l'Autorité a adopté dans ce délai de deux mois, une décision publique (décision n° 05-0267 en date du 24 mars 2005 modifiant la décision n° 00-1171), précisant la méthode de détermination les tarifs d'accès à la boucle locale de France Télécom.

Cette décision n'avait cependant qu'une vocation transitoire dans la mesure où la mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire a conduit l'Autorité à modifier sa méthode de calcul du tarif du dégroupage total. Le 15 décembre 2005, l'Autorité a ainsi adopté une décision¹⁶ retenant la méthode des "coûts courants économiques", conduisant à ce que France Télécom abaisse le 19 janvier 2006 le tarif du dégroupage total à 9,29 € par mois. Cette méthode fait l'objet du chapitre 6 de la présente partie du rapport d'activité, consacré aux éléments de doctrine et de bilan.

2.2. Tarifs non récurrents

Dans le cadre d'un second contentieux, France Télécom avait attaqué en 2001 devant le Conseil d'Etat la décision n° 01-135 adoptée par l'Autorité le 8 février 2001 qui fixait notamment le tarif des frais d'accès au service (FAS) du dégroupage. Ce litige a finalement donné lieu à un désistement de France Télécom, dont le Conseil d'Etat a pris acte le 4 juillet 2005.

Jusqu'en 2005, ces frais (identiques entre le dégroupage partiel et le dégroupage total) s'élevaient à 78 € pour les Frais d'Accès au Service et à 40 € pour les frais de résiliation. Ces tarifs permettent à France Télécom de recouvrir d'une part des coûts de personnel technique, assurant spécialement les opérations de jarretière¹⁷ dans les répartiteurs, et d'autre part, les coûts de traitement administratif des commandes, notamment les coûts de système d'information.

Les frais d'accès au service de dégroupage ont fait l'objet, fin 2004 et début 2005, d'une revue afin de tenir compte des gains de productivité liés à la montée en charge du dégroupage et de l'amortissement des coûts initiaux du système d'information du dégroupage développé par France Télécom. Cette révision était d'autant plus justifiée que depuis 2002, date depuis laquelle ces tarifs n'avaient plus évolués, les processus de commande et de livraison ont été considérablement optimisés par France Télécom, en concertation avec les opérateurs dégroupés, notamment par le biais des réunions périodiques du groupe "processus de commande".

16 Décision n° 05-0834 de l'ARCEP en date du 15 décembre 2005 définissant la méthode de valorisation des actifs de la boucle locale cuivre ainsi que la méthode de comptabilisation des coûts applicable au dégroupage total

17 Branchement ou débranchement des paires de cuivre.

La prise en compte de ces effets a conduit à réduire assez sensiblement ces différents tarifs. France Télécom a ainsi publié les tarifs suivants dans son offre de référence de janvier 2005 :

	Dégroupage partiel	Dégroupage Total
Frais d'accès au service	55 €	50 €
Frais de résiliation	35 €	30 €

Source : ARCEP

2.3. Révision des tarifs des prestations connexes

Au cours de l'année 2005, l'Autorité a mené, avec France Télécom et les opérateurs dégroupés, une revue des tarifs des principales prestations connexes au dégroupage, c'est-à-dire les prestations facturées par France Télécom en dehors de la location de la paire de cuivre proprement dite. Certains de ces tarifs n'avaient pas fait l'objet d'un réexamen depuis plusieurs années alors que la forte croissance du parc d'accès dégroupés conduit à réduire les coûts de mise en œuvre de ces prestations, notamment par le biais d'effets d'échelle.

L'ensemble de ces prestations constitue une part importante de la facture de dégroupage des opérateurs. A titre illustratif, alors que le tarif mensuel du dégroupage partiel est de 2,9 €, le coût de ces différentes prestations connexes ramené à une facture mensuelle par accès, s'élevait alors à près de 2,5 € sur un répartiteur de 20 000 lignes, à plus de 4,5 € sur un répartiteur de 7 000 lignes et à près de 6 € sur un répartiteur de 5 000 lignes.

Cette revue s'est achevée le 27 juillet 2005 par la publication par France Télécom d'une nouvelle offre de référence dégroupage, présentant des baisses tarifaires significatives. Parmi les évolutions les plus sensibles, on peut notamment évoquer celles des tarifs des câbles de renvoi, des liens intra bâtiment ou des emplacements en espaces dédiés, qui ont baissé de 35 % en moyenne.

Ces évolutions ont conduit à réduire la facture moyenne des opérateurs d'un euro par mois et par accès. Cela a favorisé le déploiement du dégroupage jusqu'à des répartiteurs de taille très modeste, de l'ordre de 3 500 lignes (équivalent à des communes de 7 000 habitants), alors qu'auparavant, il semblait ne pas être rentable pour un opérateur alternatif de dégroupier des répartiteurs de moins de 5 000 lignes, équivalent à des communes de 10 000 habitants.

Enfin, la baisse très importante des tarifs de localisation distante devrait conduire à accroître encore la zone de couverture du dégroupage. Les anciens tarifs conduisaient à des frais fixes de l'ordre de 15 000 € par répartiteur, alors qu'aujourd'hui les frais fixes sont limités à 5 300 € par répartiteur, auxquels il convient d'ajouter environ 400 € de frais annuel.

D. Les offres d'accès large bande livrées au niveau régional

La régulation des offres d'accès large bande livrées au niveau régional a été profondément modifiée par le nouveau cadre réglementaire et les décisions d'analyses de marchés correspondantes, notamment par l'obligation de publication d'une offre de référence.

1. La mise en place de la régulation sur ce marché

1.1. Définition des offres régionales

Les offres d'accès large bande livrées au niveau régional appelées également "offres régionales" ou offres "*bitstream*", sont des offres de gros d'accès DSL. Elles sont utilisées par des opérateurs alternatifs pour fournir une connexion à haut débit à leurs clients finals, dans les zones où ils n'ont pas encore recours au dégroupage.

Les offres régionales peuvent être livrées en mode IP ou ATM et permettent aux opérateurs alternatifs de collecter du trafic Internet en différents points régionaux du réseau de France Télécom (21 points en IP et de 40 à 134 points en ATM) et d'utiliser leurs propres infrastructures de transport en complément.

Les opérateurs alternatifs peuvent avoir recours aux offres régionales pour servir des abonnés dépendant de tout répartiteur ouvert au DSL par France Télécom. En pratique, cela signifie que la couverture des offres régionales est exactement identique à la couverture des offres DSL de France Télécom sur le marché de détail, soit près de 95 % de la population fin 2005.

Bien que d'autres opérateurs alternatifs proposent, à partir du dégroupage, des offres concurrentes aux offres de gros régionales de France Télécom, seule France Télécom est régulée sur ce marché en tant qu'opérateur y exerçant une influence significative, dans la mesure où elle détient encore une part de marché supérieure à 90 %.

1.2. Offre de référence "Accès et collecte DSL"

Les décisions n° 05-0278¹⁸ et n° 05-0280¹⁹ de l'Autorité, prises le 19 mai 2005, ont fixé le nouveau cadre de la régulation des offres régionales et renforcent les pouvoirs de l'ARCEP sur ce marché, qui est désormais régulé selon des modalités proches de celles du dégroupage, autour notamment de la publication par France Télécom d'une offre de référence.

La première offre de référence "accès et collecte DSL" de France Télécom a été publiée le 27 juillet 2005. Les nouvelles offres régionales proposées sont segmentées en :

- une offre d'accès grand public permettant la connexion d'un utilisateur à un DSLAM de France Télécom au moyen des technologies DSL, appelée *DSL Access* ;

18 Décision n° 05-0278 de l'ARCEP du 19 mai 2005, portant sur la définition du marché pertinent de gros des offres d'accès large bande livrées au niveau régional et sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché.

19 Décision n° 05-0280 de l'ARCEP du 19 mai 2005, portant sur les obligations imposées à France Télécom en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché de gros des offres d'accès large bande livrées au niveau régional.

- une offre de collecte grand public permettant à l'opérateur client de prendre livraison des flux haut débit en mode ATM à un niveau régional, appelée *DSL Collect ATM* ;
- 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 de débits garantis et symétriques, grâce à la technologie SDSL.

Durant une période transitoire, ces nouvelles offres co-existeront avec les anciennes offres régionales encore en vigueur comme *ADSL Connect ATM*, *Turbo DSL* ou *IP/ADSL régionale*.

L'offre de référence "*Accès et collecte DSL*" a conduit à une harmonisation des différentes offres régionales, notamment une homogénéisation sur le territoire métropolitain, et à un débridage du débit crête utilisable par les opérateurs alternatifs à 64 Mbit/s pour l'offre résidentielle, qui permet désormais aux opérateurs de proposer des offres à débits plus élevés sur l'ensemble du territoire couvert en DSL.

Concernant le marché résidentiel, l'offre de référence a conduit à une baisse du tarif de l'accès de 10 %. Les tarifs de collecte ATM ont été réduits de 4 % (niveau "plaque") et de 10% (niveau "local"), tandis que les tarifs de la collecte IP ont baissé de 5 %.

Concernant le marché professionnel, l'offre DSL Entreprises, destinée à se substituer à l'offre Turbo DSL, apporte plusieurs évolutions allant dans le sens d'une harmonisation de l'offre avec celle du marché résidentiel. Contrairement aux liaisons Turbo DSL, les liaisons DSL Entreprises sont scindées en deux prestations, l'accès et la collecte, tout comme pour les liaisons résidentielles. Par ailleurs, la structure tarifaire de la prestation de collecte, relativement complexe dans l'offre Turbo DSL, est alignée sur l'offre résidentielle, avec seulement deux niveaux de collecte : un niveau plaque et un niveau local, plus capillaire. Les tarifs de la collecte enfin, sont eux aussi rapprochés de l'offre résidentielle.

L'offre de référence a évolué depuis sa première publication, avec notamment l'apparition le 5 septembre 2005 d'accès ADSL2+ et de nouveaux profils d'accès le 4 janvier 2006.

2. L'action de l'Autorité sur ce marché

L'Autorité est intervenue en 2005 sur le marché des offres régionales, à travers, d'une part, l'adoption de décisions formelles (avis tarifaire sur l'offre Turbo DSL et règlement de différend entre Colt Telecommunications France et France Télécom), et, d'autre part, la tenue de réunions multilatérales, réunissant France Télécom et les opérateurs alternatifs .

L'Autorité a continué de développer des modèles de coût de l'accès dégroupé et de la collecte permettant de mener des tests de ciseau tarifaire entre les offres régionales et le dégroupage.

L'Autorité a également lancé une réflexion à plus long terme sur l'allocation des coûts de génie civil, en confiant à M. Dominique Bureau, directeur des affaires économiques et internationales au ministère de l'Équipement, des Transports, du Tourisme et de la Mer, la présidence d'un groupe de travail multilatéral sur cette question.

2.1. Avis Turbo DSL du 12 mai 2005

Avant la mise en place du nouveau cadre réglementaire, l'offre de gros régionale Turbo DSL, utilisée par les opérateurs pour desservir la clientèle professionnelle, était soumise à un régime d'homologation tarifaire. L'Autorité était donc amenée à émettre un avis sur les propositions tarifaires de France Télécom, préalablement à leur homologation par le ministre.

A ce titre, en mars 2005, France Télécom a transmis à l'Autorité une décision tarifaire relative à son offre Turbo DSL. Cette décision présentait en particulier des baisses tarifaires sensibles portant en particulier sur les tarifs mensuels des liaisons, sur certains frais d'accès au service, ainsi que sur le tarif récurrent du raccordement au réseau de France Télécom.

L'Autorité a procédé à un test de ciseau tarifaire entre d'une part les liaisons Turbo DSL et d'autre part les coûts d'accès et de collecte, supportés par un opérateur dégroupé, qui l'a conduit à émettre un avis favorable sur cette décision tarifaire²⁰. En effet, les nouveaux tarifs proposés ne conduisaient pas à évincer du marché les opérateurs dégroupés qui commercialisent ou utilisent pour leur propre compte des prestations analogues à celles de l'offre Turbo DSL.

2.2. Réunions du groupe multilatéral "Bitstream"

Comme cela est le cas pour le dégroupage depuis 2001, des réunions multilatérales périodiques ont été mises en place avec l'ensemble des acteurs du marché des offres d'accès large bande livrées au niveau régional.

Un groupe multilatéral, dit groupe "bitstream", a été mis en place avant la publication de la première offre de référence. Le périmètre des travaux de ce groupe recouvre les problématiques de mise en œuvre opérationnelles et techniques, les nouvelles fonctionnalités de l'offre de référence et les problématiques tarifaires.

L'objectif de ce groupe est d'être un lieu d'échange et de remontée des problèmes rencontrés par les opérateurs alternatifs afin d'aboutir à des solutions consensuelles. Il constitue également un lieu d'annonce par France Télécom d'avancées et d'évolutions de l'offre de référence "accès et collecte DSL".

Parmi les thèmes abordés au cours des réunions multilatérales du second semestre 2005 figurent notamment :

20 Avis n° 05-0397 de l'ART du 12 mai 2005 sur la décision tarifaire n° 2005019 de France Télécom relative à l'évolution de l'offre "Turbo DSL".

- la mise en œuvre opérationnelle de l'offre de référence : la transition entre les anciennes et les nouvelles offres pose en effet un certain nombre de difficultés.
- les tarifs des prestations connexes des offres régionales : les échanges en réunion multilatérale ont notamment conduit France Télécom à réduire le tarif de migration de débit d'un accès ADSL.

2.3. Règlement de différend Colt/France télécom

Suite à la publication par France Télécom de l'offre de référence "Accès et collecte DSL", la société Colt Telecommunications France a estimé que certains tarifs de l'offre professionnelle étaient trop élevés au regard des obligations incombant à France Télécom. Pour ces raisons, elle a saisi le 19 août 2005 l'Autorité d'une demande de règlement de différend à l'encontre de France Télécom.

Ses demandes portaient sur les tarifs mensuels de l'accès ADSL et SDSL professionnel, ainsi que sur les tarifs du raccordement de son réseau à celui de France Télécom pour prendre livraison du trafic.

Conformément aux articles 9 et 10 de la décision n° 05-0280, portant sur les obligations imposées à France Télécom en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché de gros des offres d'accès large bande livrées au niveau régional, France Télécom doit offrir sur ce marché des prestations à des tarifs reflétant les coûts correspondants, sous réserve que ces tarifs ne constituent pas des tarifs d'éviction sur le dégroupage.

L'Autorité a donc mené une double analyse pour les tarifs de la prestation d'accès, évaluant d'une part les coûts de France Télécom et d'autre part les coûts d'un opérateur alternatif efficace ayant recours au dégroupage.

Ces analyses ont conduit à une baisse significative des tarifs mensuels des accès ADSL et SDSL, respectivement à 47 et 48 € par mois et par accès au lieu de 65 et 75 €, par application de l'obligation de proscription de tarifs d'éviction. Dans sa décision²¹, l'Autorité a également revu à la baisse le tarif du raccordement colocalisé à 265 € par mois au lieu de 888 € par mois.

2.4. Modèle réglementaire de coût de l'accès dégroupé

En 2004, l'Autorité a développé, en coopération avec France Télécom et les opérateurs dégroupés, un modèle du coût de l'accès dégroupé. Ce modèle permet d'évaluer le coût mensuel (pour un opérateur alternatif efficace) d'un accès dégroupé en fonction de la taille du répartiteur considéré. Il apporte ainsi une vision synthétique des principales prestations de l'offre de référence sur le dégroupage de France Télécom.

Ce modèle a été publié pour la première fois en novembre 2004 et a fait l'objet de trois mises à jour, en mars, juillet et novembre 2005. Ces modifications ont permis de prendre en compte, d'une part, les évolutions tarifaires de l'offre de référence dégroupage (frais d'accès au service, tarif mensuel du dégroupage total, tarifs des prestations connexes) et, d'autre part, les évolutions liées à la dynamique du marché, puisque parmi les

Décision n° 05-1103 de l'ARCEP du 15 décembre 2005 se prononçant sur un différend opposant Colt Télécommunications France à France Télécom.

paramètres du modèle figure notamment le taux de pénétration du DSL en France.

Ce modèle permet d'estimer l'espace économique dont bénéficient les opérateurs entre le dégroupage et les autres offres de gros de France Télécom et notamment l'offre régionale DSL Access. L'ARCEP peut ainsi vérifier, conformément aux obligations tarifaires incombant à France Télécom sur ses offres régionales, si les tarifs de ces offres engendrent ou non un ciseau tarifaire sur le dégroupage.

A l'occasion de la mise à jour de novembre 2005, l'Autorité a organisé une consultation publique afin d'étendre ce modèle d'une part au marché professionnel, c'est-à-dire aux accès dégroupés permettant de satisfaire les besoins spécifiques des entreprises et à la localisation distante.

2.5. Travaux sur un modèle de la collecte et groupe "Bureau"

Le principal poste de dépense pour la construction d'un réseau est constitué par le génie civil (tranchées, fourreaux, etc).

Une question essentielle dans l'évaluation des coûts du haut débit concerne donc la manière d'allouer ces coûts de génie civil à chacun de ces différents services. Pour y répondre, l'Autorité a organisé à trois reprises une réunion de l'ensemble des acteurs au sein du groupe de travail présidé par M. Dominique Bureau, dont les travaux se poursuivront durant l'année 2006 (voir plus haut).

2.6. Evolutions de l'offre de référence de France Télécom

L'ensemble de ces éléments, entre autres, ont conduit France Télécom à faire évoluer à plusieurs reprises son offre de référence depuis sa première publication le 27 juillet 2005.

Le tableau ci-dessous en présente les principales évolutions :

Date de modification de l'offre de référence	Principales évolutions apportées
05/09/2005	- Mise en place de profils d'accès en ADSL2+
04/01/2006	- Baisse du tarif de modification de débit d'un accès ADSL à 3,8 € au lieu de 8,2 € - Apparition de nouveaux profils d'accès pour un ou deux services (mono-VC ou bi-VC) - Assouplissement de l'utilisation du mandat
16/01/2006	- Baisse du tarif récurrent du raccordement haut débit de type STM1 à 265 €/mois - Baisse des tarifs récurrent ADSL et SDSL 1, 2 et 4 paires à respectivement 47, 48, 68 et 108 €/mois - Clarification de la procédure de demande d'information en cas d'écrasement.
30/01/2006	- Baisse du tarif de l'accès ADSL bi-VC à 14,3 € au lieu de 15,5 € - Baisse du tarif de l'accès ADSL2+ bi-VC à 15,8 € au lieu de 17 €

Source : ARCEP

Les mobiles

- A. Le marché mobile en 2005
- B. L'interconnexion mobile en 2005
- C. Le roaming international

A. Le marché mobile en 2005

1. Les caractéristiques du marché mobile

Le marché mobile, avec un taux de pénétration qui atteint désormais 78,4% du 31 décembre 2005, est un marché mature. Parmi ses grandes caractéristiques, on peut relever une forte segmentation de l'offre (notamment en fonction de la consommation du client) ainsi qu'une politique d'encouragement de l'usage avec une intensification de la consommation et une montée en gamme des clients. On peut en trouver une illustration en 2005 au travers de la généralisation des offres d'abondance (formules illimitées notamment). Enfin, parmi les différents modes de distribution des offres de téléphonie mobile, le couplage du service mobile et d'un terminal dans des points de vente physiques a encore revêtu une place prééminente. Ceci paraît résulter de la grande importance qu'accordent les consommateurs aux caractéristiques de leur terminal, qui est devenu un objet personnel donnant accès à un nombre croissant de services (e-mail, navigation Internet, TV mobile, etc.) et pouvant associer de nombreuses fonctionnalités (appareil photo, assistant personnel numérique, lecteur MP3, radio, etc.).

Dans cette perspective, le marché de la téléphonie mobile est considéré par la profession comme "un marché de terminaux". D'ailleurs, ce n'est que très récemment que certains opérateurs de réseau ont mis en avant des offres post-payé sans terminal (dites offres "SIM nue"). La distribution physique dans un espace dédié à la téléphonie, avec des moyens humains et matériels permettant de valoriser les terminaux et d'accompagner le client, a constitué le cœur du marché mobile.

Cette situation présente des avantages pour le secteur, notamment en termes de diffusion du service mobile (équipement en terminaux) et des nouveaux services (GPRS, EDGE, 3G, etc.), mais aussi de confort pour le client. Néanmoins, elle conduit à altérer la rencontre de l'offre et de la demande en ce qui concerne le service mobile proprement dit, puisque celui-ci apparaît accessoire pour le client. En outre, la distribution physique peut constituer une barrière à l'entrée sur le marché. Ceci paraît d'autant plus vrai lorsque le marché parvient à maturité : le renouvellement se généralisant, la détention de points de vente en propre (distribution mono-marque) peut alors devenir stratégique, au détriment des opérateurs arrivés plus tardivement. Consciente de ces questions, mais aussi de sa connaissance partielle du sujet, l'Autorité sera amenée en 2006 à étudier plus finement le fonctionnement du marché mobile du point de vue de la distribution.

2. Les nouveaux acteurs : les MVNO

A la différence des opérateurs mobiles de réseau (en métropole : Orange France, SFR, Bouygues Telecom), les opérateurs virtuels ou "MVNO" (*Mobile Virtual Network Operator*) ne disposent pas de ressources en fré-

quences. Pour fournir le service mobile au client final, ils utilisent le réseau radio d'un opérateur mobile de réseau, dit opérateur "hôte".

Sept accords MVNO en France métropolitaine (Debitel, Omer Télécom, Futur Télécom, NRJ, Neuf Télécom, Cegetel et Télé2) ont été signés entre juin 2004 et avril 2005, Transatel ayant contracté fin 2001 un accord avec Bouygues Telecom.

Pour l'essentiel, ces MVNO répondent à un modèle dit "ESP" (*Enhanced Service Provider*), c'est-à-dire sans exploitation d'élément de réseau, et s'attachent à composer des offres (offres *low-cost* ou de contenus, régionales ou internationales, etc.) à partir des prestations de gros fournies par leur opérateur hôte. Ces opérateurs virtuels ciblent des clients distincts (particuliers, petites et moyennes entreprises, etc.) selon des formules qui peuvent leur être propres (offres post-payées sans terminal "SIM nues", distribution sans réseau physique par exemple) ou reprendre les schémas existants.

En juin 2005, Coriolis a signé un accord avec SFR pour lancer des offres visant les particuliers comme les entreprises, en 2G et 3G, avec notamment la fourniture de prestations de visiophonie. Par ailleurs, le 18 octobre 2005, l'accord de MVNO entre Orange France et Omer Télécom a été modifié pour permettre l'extension de l'offre initiale au niveau national, sous la marque Virgin Mobile. Le MVNO déclinera, en complément de la marque régionale Breizh Mobile, une gamme d'offres Virgin Mobile s'adressant principalement à une clientèle jeune avec des offres simples, principalement prépayées.

3. La situation concurrentielle

Au regard du caractère récent des accords de MVNO signés, la période 2005-2006 permettra d'apprécier le développement de ces opérateurs et, en fin de compte, de leurs premiers apports à l'animation du marché de détail.

3.1. Le suivi du marché

Le 14 avril 2005, l'Autorité a notifié à la Commission européenne et aux autres régulateurs européens (ARN) son analyse du marché de gros de l'accès et du départ d'appel mobile (marché n° 15 de la recommandation de la Commission, sur lequel les offreurs sont les opérateurs de réseau et les demandeurs les MVNO). Dans ce document, l'ARCEP a relevé que les accords MVNO pourraient ne pas suffire à améliorer la situation insatisfaisante du marché de détail. En effet, ces accords ne paraissent ni offrir aux MVNO un espace économique suffisant et pérenne ni leur permettre de se différencier sur un plan non tarifaire. En raison de la mise en œuvre trop récente de ces accords et de leur possible évolution, l'Autorité a estimé qu'il était délicat de juger avec certitude de la situation concurrentielle du marché mobile, particulièrement dans sa dimension prospective. En conséquence, elle a suspendu son analyse du marché 15. Toutefois, elle a placé parallèlement le marché mobile sous surveillance afin d'apprécier l'impact effectif des accords MVNO sur le marché de détail.

Pour apprécier l'évolution de la situation concurrentielle du marché, notamment en termes de prix et de parts de marché, l'ARCEP s'est attaché à recueillir des données chiffrées, via un questionnaire trimestriel adressé aux opérateurs mobiles (opérateurs de réseau et MVNO de métropole) : le Suivi des Indicateurs Mobiles (SIM), publié sur le site Internet de l'Autorité. Ce nouveau format de restitution remplace l'Observatoire des Mobiles. Il comprend des indicateurs plus adaptés à un marché arrivant à maturité et/ou permettant de caractériser la vigueur concurrentielle du marché. Il s'agit notamment :

- des ventes brutes (c'est-à-dire des ventes réalisées sur le trimestre) ;
- de la part de marché des opérateurs virtuels (en parc et en ventes brutes) ;
- du parc libre d'engagement (clients pouvant résilier leur contrat sans encourir de pénalités au titre d'une durée minimale d'engagement) ;
- du taux de résiliation.

Par ailleurs, l'ARCEP établit, chaque trimestre, un tableau de bord relatif au marché mobile en métropole, qu'elle transmet à la Commission européenne. Au vu de l'évolution du marché, l'Autorité notifiera une nouvelle analyse à la Commission avant la fin de l'année 2006.

3.2. Premiers résultats

Les données recueillies par le biais des questionnaires ont permis d'assurer un suivi relativement fin du développement du marché de gros et de l'animation concurrentielle du marché de détail.

Au 31 décembre 2005, les parts de marché des trois opérateurs mobiles exploitant un réseau en métropole s'établissent à respectivement 46,5% pour Orange, 35,7% pour SFR et 17,2% pour Bouygues Telecom.

De manière globale, les opérateurs virtuels se sont partagés au 31 décembre 2005 un parc global de 279 800 lignes représentant 0,60% du parc national total. Au 31 septembre 2005, ce parc atteignait 108 000 lignes (0,24%).

Métropole	Marché global		Parc prépayé		Parc postpayé	
	total clients	part de marché	clients	part de marché	clients	part de marché
Orange France	21 599 778	46,49%	8 206 207	48,98%	13 393 571	45,09%
SFR	16 608 999	35,75%	5 953 059	35,53%	10 655 940	35,87%
Bouygues Telecom	7 970 659	17,16%	2 516 745	15,02%	5 453 914	18,36%
Parc MVNO agrégé	279 793	0,60%	79 743	0,48%	200 050	0,67%
Total	46 459 229	100%	16 755 754	100%	29 703 475	100%

Source : ARCEP.

La Réunion	Marché global		Parc prépayé		Parc postpayé	
	total clients	part de marché	clients	part de marché	clients	part de marché
Orange Réunion	228 806	29,39%	124 882	27,50%	103 924	32,02%
SRR	549 771	70,61%	329 167	72,50%	220 604	67,98%
Total	778 577	100%	454 049	100%	324 528	100%

Source : ARCEP.

Antilles-Guyane	Marché global		Parc prépayé		Parc postpayé	
	total clients	part de marché	clients	part de marché	clients	part de marché
Orange Caraïbes	607 796	74,32%	257 115	75,88%	350 681	73,22%
Bouygues Telecom Caraïbes	160 319	19,61%	51 166	15,10%	109 153	22,79%
Dauphin	9 111	1,11%	8 351	2,46%	760	0,16%
Outremer	40 559	4,96%	22 193	6,55%	18 366	3,83%
Total	817 785	100%	338 825	100%	478 960	100%

Source : ARCEP.

Saint Pierre-et-Miquelon						
	total clients	part de marché	parcs clients prépayé	part de marché	parcs clients post-payé	part de marché
SPM Telecom	-	-	0	0%	2 718	100%

Source : ARCEP.

3.3. État des lieux sur les conditions de gros

A l'exception de l'extension du contrat d'Omer Télécom au plan national, les conditions de gros n'ont pas connu d'évolution notable depuis la signature des accords de MVNO. Donc aucune offre de convergence ou de couplage fixe-mobile n'a pu être développée, ce qui aurait contribué à l'élargissement de la palette de services et du choix laissé aux clients (résidentiels ou entreprises), notamment par la simplicité tenant à la souscription d'une offre unique.

Pour l'Autorité, il est souhaitable que les contrats de gros puissent évoluer au fil de la croissance des opérateurs virtuels sur le marché de détail pour permettre le développement de l'innovation dans le secteur des communications électroniques pour le bénéfice des utilisateurs. Ceci peut impliquer que les opérateurs virtuels puissent exploiter pour leur compte certains équipements de cœur de réseau (HLR, VMS, etc.).

3.4. Les autres indicateurs

Outre le suivi précis des performances respectives des opérateurs de réseau et des opérateurs virtuels, le Suivi des Indicateurs Mobiles (SIM) vise à quantifier un certain nombre de caractéristiques du marché, notamment en ce qui concerne sa fluidité, c'est-à-dire la propension de la demande à pouvoir s'exprimer le plus librement possible, notamment par la faculté de changer d'opérateur sans être lié par une durée d'engagement excessive.

A cet égard, le SIM suit le pourcentage des clients libres d'engagement vis-à-vis de leur opérateur, c'est-à-dire n'étant plus contractuellement liés à ces derniers et pouvant de ce fait changer d'opérateur sans encourir de clause de pénalité. Ainsi, au 31 décembre 2005, 26,8 % des clients post-payés étaient libres d'engagement et donc susceptibles de changer d'opérateur sans pénalité.

Le suivi des ventes brutes, en prépayé et en post-payé, combiné au suivi du niveau trimestriel des résiliations, permet d'apprécier la vigueur du jeu concurrentiel sur le marché de détail avec une plus grande précision que les ventes nettes. En effet, un niveau faible de ventes nettes peut indiquer tout autant une atonie du marché qu'un marché vigoureux comprenant un taux important de résiliations. En outre, le suivi des parts de marché en ventes brutes permet de déterminer celles des opérateurs virtuels dans les acquisitions de clients sur le marché. Ainsi, au 31 décembre 2005, le taux de résiliation trimestriel des clients post-payés s'établissait à 3,6 %, contre 8,5 % pour les clients prépayés.

3.5. Perspectives

Il est envisageable qu'à court terme l'Autorité étende son suivi du marché aux nouveaux services, plus précisément à l'examen et la publication des parcs 3G. Un tel suivi est en effet important tant au regard du projet industriel que représente le lancement de l'UMTS en métropole qu'en termes d'animation du marché.

Par ailleurs et comme indiqué en introduction, l'Autorité note que bien que ne relevant pas strictement de son champ de compétence, la distribution des offres de téléphonie mobile est un élément structurant de la concurrence sur le marché de détail, et pourrait à ce titre faire l'objet d'un examen plus approfondi par l'Autorité.

B. L'interconnexion mobile en 2005

1. La terminaison d'appel vocal

1.1. Le cadre issu de l'analyse des marchés : rappel des obligations

La terminaison d'appel vocal est une prestation d'interconnexion offerte par chaque opérateur mobile aux autres opérateurs, fixes ou mobiles. Il s'agit du goulot d'étranglement par lequel tout appel destiné aux clients de l'opérateur mobile doit passer, appel fixe vers mobile ou mobile vers mobile.

Conformément à la recommandation de la Commission européenne (marché n°16), l'Autorité a qualifié de pertinents les marchés de gros de la terminaison d'appel vocal sur chacun des réseaux individuels des opérateurs mobiles. Sur ces marchés, segmentés géographiquement suivant les zones d'attribution des licences (métropole, Antilles - Guyane, Mayotte, La Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon), l'Autorité a par ailleurs déclaré puissant chaque opérateur

mobile sur le marché afférent à la terminaison d'appel sur son réseau.

1.1.1. Métropole

S'agissant de la métropole, l'Autorité a imposé aux trois opérateurs mobiles métropolitains²² des obligations de :

- faire droit à toute demande raisonnable de prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal ;
- non discrimination ;
- publication d'une offre de référence ;
- séparation comptable et de comptabilisation des coûts.

L'Autorité leur a par ailleurs imposé un contrôle tarifaire, sous la forme d'une obligation que les tarifs reflètent les coûts correspondants. La baisse pluriannuelle ("*price cap*") fixée dans ce cadre impose :

- à Orange France et SFR un plafonnement du prix moyen de terminaison d'appel de 12,5 c€/min en 2005 et de 9,5 c€/min en 2006 ;
- à Bouygues Telecom un plafonnement du prix moyen de terminaison d'appel de 14,79 c€/min en 2005 et de 11,24 c€/min en 2006.
- le niveau de plafonnement du prix moyen de terminaison d'appel des trois opérateurs pour 2007 sera précisé au plus tard le 30 septembre 2006.

1.1.2. Outre-mer

S'agissant de l'outre-mer, l'Autorité²³ a soumis les sept opérateurs mobiles aux obligations suivantes :

- faire droit à toute demande raisonnable de prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal ;
- non discrimination ;
- transparence ;
- appliquer une structure de tarification de ces prestations de terminaison d'appel vocal qui reflète le service rendu (en particulier cette structure de tarification ne doit pas comporter de période indivisible).

En termes de contrôle tarifaire, seuls les principaux opérateurs, Orange Caraïbe et SRR, sont soumis, comme les opérateurs de métropole, à une obligation de pratiquer des tarifs reflétant les coûts correspondants et à une obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts des prestations d'accès et d'interconnexion.

En pratique, le *price cap* fixé par l'Autorité à Orange Caraïbe et SRR consiste en une baisse de 20 % par an sur trois ans, imposant :

- à Orange Caraïbe un plafonnement du prix moyen de terminaison d'appel de 20,56 c€/min du 1^{er} avril 2005 au 31 décembre 2005 ; de 16,44 c€/min en 2006 et de 13,16 c€/min en 2007 ;
- à SRR un plafonnement du prix moyen de terminaison d'appel de 19,65 c€/min du 1^{er} avril 2005 au 31 décembre 2005 ; de 15,72 c€/min en 2006 et de 12,57 c€/min en 2007.

En termes de contrôle tarifaire, les opérateurs de dimension plus modeste (à savoir Bouygues Telecom Caraïbe, Dauphin Telecom, Saint-Martin Mobile dans la zone Antilles – Guyane ; Orange Réunion dans la zone de la

22 Décisions n° 04-937, 04-938 et 04-939 de l'ARCEP du 9 décembre 2004, portant sur l'influence significative des sociétés Orange France, SFR France et Bouygues Telecom sur le marché de gros de la terminaison d'appels vocal sur leur réseau respectif et les obligations imposées à ce titre.

23 Décision n° 05-0111 de l'ART du 1^{er} février 2005 portant sur la détermination des marchés pertinents concernant la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles d'outre-mer. Décisions n° 05-0112, n° 05-0113, n° 05-0114, n° 05-0115, n° 05-0116, n° 05-0117, n° 05-0118 de l'ART du 1^{er} février 2005 portant sur l'influence significative des sociétés Orange Caraïbe, SRR, Orange Réunion, Bouygues Telecom Caraïbe, Saint-Martin Mobile, Dauphin Télécom, SPM Télécom sur le marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur leur réseau respectif et les obligations imposées à ce titre.

Réunion ; et SPM Telecom à Saint-Pierre-et-Miquelon) sont, quant à eux, soumis à l'obligation de ne pas pratiquer des tarifs de terminaison d'appels excessifs.

1.2. Mise en œuvre : obligations comptables

Pour contrôler l'obligation de pratiquer des prix reflétant les coûts, il convient de distinguer d'une part la comptabilisation des coûts et d'autre part la tarification de la prestation concernée.

Pour comptabiliser les coûts, l'Autorité a défini des méthodes de valorisation des actifs et des règles de comptabilisation de coûts, dans le respect desquelles les comptes réglementaires (incluant des éléments de coûts) doivent lui être restitués. L'imposition d'une telle obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts à Orange France, SFR, Bouygues Telecom, Orange Caraïbe et SRR s'accompagne par ailleurs de travaux d'audit *ad hoc*.

La mission de l'auditeur procédant aux travaux d'audit réglementaire annuel consiste à examiner la conformité du système de comptabilisation des coûts de chacun des opérateurs concernés aux règles et modalités d'établissement des comptes réglementaires. Sauf si l'audit conduit à une conclusion défavorable ou à une impossibilité de conclure, l'auditeur délivre une attestation de conformité des comptes.

Dans le cadre du deuxième exercice, l'Autorité prend en compte l'ensemble des éléments, notamment relatifs aux coûts, restitués et audités, avant de déterminer l'encadrement tarifaire annuel ou pluriannuel de la prestation concernée. C'est dans le cadre de ce deuxième exercice que l'Autorité fixera le niveau de plafonnement pour 2007, et ce, au plus tard le 30 septembre 2006.

1.3. Premier audit des comptes en 2005

Le premier audit des comptes réglementaires des opérateurs mobiles métropolitains a eu lieu en 2005 et portait sur l'exercice 2003.

L'article 7 des décisions n° 04-937, n° 04-938 et n° 04-939 de l'Autorité prévoit que *"les modalités des obligations [de séparation comptable et relative à la comptabilisation des coûts des prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal 'directe'] seront définies par une décision de [l'ARCEP] ultérieure. De manière transitoire, [l'opérateur] transmet à [l'ARCEP] les données comptables selon les règles et les formats définis dans la décision 01-458²⁴".*

Les premiers travaux d'audit qui ont eu lieu pendant la période transitoire (au cours du premier semestre 2005) ont ainsi porté sur les comptes réglementaires de l'exercice 2003 transmis conformément aux lignes directrices adoptées par la décision n° 01-458.

L'Autorité, conformément au CPCE, a désigné le cabinet Ernst & Young pour réaliser l'audit des éléments pertinents du système d'information et des données comptables 2003 de Orange France, de SFR et de Bouygues

Décision portant adoption de lignes directrices relatives aux conditions tarifaires d'interconnexion des opérateurs mobiles puissants sur le marché national de l'interconnexion. Dans le cadre réglementaire antérieur, les opérateurs Orange France et SFR étaient tenus de communiquer des "reportings" annuels selon le format défini par cette décision.

Telecom (respectivement décisions n° 05-0272, n° 05-0273 et n° 05-0274). Les travaux d'audit ont donné lieu à la remise d'attestations de conformité du système de comptabilisation des coûts de chacun des opérateurs concernés.

1.4. Un nouveau cadre pour la comptabilisation des coûts

1.4.1. Fin de la période transitoire

La décision n° 05-0960 a mis un terme à la période transitoire pendant laquelle les opérateurs transmettaient à l'Autorité les données comptables selon les règles et les formats définis dans la décision n° 01-458. Elle a défini, pour les opérateurs concernés (Orange France, SFR et Bouygues Telecom pour la métropole, Orange Caraïbe sur la zone Antilles – Guyane, SRR à la Réunion) :

- les modalités d'application de l'obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts ;
- les règles de restitution des coûts.

1.4.2. Prise en compte des services hors voix et de la 3G

Dans cette décision, l'Autorité a imposé aux opérateurs concernés la restitution de deux comptes individualisés :

- un compte individualisé "voix" formé par les coûts historiques relatifs aux prestations vocales, dont celle de terminaison d'appel vocal mobile ;
- un compte individualisé appelé "compte de bouclage" formé par les coûts historiques relatifs aux prestations autres que la voix.

En premier lieu, la formation du compte "voix" prend en compte l'évolution des réseaux mobiles, notamment le déploiement des réseaux 3G, alors que le format des comptes réglementaires spécifié dans la décision n°01-458 ne prenait en compte que les services voix fournis sur les réseaux GSM des opérateurs. L'Autorité considère en effet que, dans la mesure où les réseaux UMTS sont déployés –au moins partiellement– aujourd'hui en France métropolitaine, les services vocaux fournis sur les réseaux 3G doivent faire l'objet d'une restitution réglementaire au même titre que ceux fournis sur les réseaux 2G.

En second lieu, au-delà des prestations vocales et notamment de la prestation de terminaison d'appel vocal mobile, il est nécessaire que l'Autorité puisse apprécier la complétude des coûts, notamment en raison du choix fait d'allouer à chaque prestation technique les coûts communs (ou indivis) au *pro rata* de tous les autres coûts : l'Autorité considère donc que la restitution du compte de bouclage (c'est-à-dire des coûts non imputés à la "voix") est nécessaire au contrôle et à la vérification de la complétude des coûts.

Le tableau suivant énumère les prestations techniques fournies par chaque opérateur concerné. Elles se répartissent en deux catégories (prestations voix et prestations autres que voix).

Famille de prestations techniques	Sous-famille	Prestations techniques
Prestations voix	Communications sortantes	Sortantes intra territoriales vers mobile tiers
		Sortantes intra territoriales vers fixe
		Sortantes inter territoires ou vers l'international
	Communications entrantes	Entrantes intra territoriales abouties (i.e. se terminant sur l'abonné)
		Autres communications intra territoriales (renvois d'appel, aboutissant sur la VMS, etc.)
		Entrantes inter territoires et internationales abouties (i.e. se terminant sur l'abonné)
		Autres communications entrantes inter territoires et internationales (renvois d'appel, aboutissant sur la VMS, etc.)
	Communications on net	Communications on net abouties (i.e. se terminant sur l'abonné)
		Autres communications on-net (renvois d'appel, aboutissant sur la VMS, etc.) mais hors consultation VMS
	Consultation de la VMS	Appels de consultation de la VMS, appels par la VMS de l'abonné
	Communications roaming out sortantes	Communications roaming out sortantes
	Autres prestations	Appels vers un serveur ou un centre d'appel de l'opérateur, appels vers des services spéciaux, etc.
Prestations SMS		SMS entrants, sortants, on net notamment
		SMS en roaming out
Prestations data	Communications sur le territoire considéré	Communications en WAP CSD (minutes)
		Communications en mode paquet (kbit)
	Communications en roaming out	Communications en WAP CSD (minutes)
		Communications en mode paquet (kbit)

Source : ARCEP

1.4.3.- Principales orientations

La principale orientation prise par la décision n° 05-0960 a consisté à exiger un degré fin de détail du compte individualisé voix, en particulier à travers la restitution séparée des coûts spécifiques au réseau de deuxième génération (2G) de ceux spécifiques au réseau de troisième génération (3G), et des coûts communs à ces deux technologies²⁵.

Dans la mesure où les réseaux 3G vont, durant une phase de montée en charge de quelques semestres, faire apparaître des amortissements pleins

A titre d'exemple, les équipements spécifiques 2G et 3G sont essentiellement des équipements du sous-système radio, comme les stations de base, les contrôleurs de stations de base et éventuellement des bâtiments. Parmi les équipements communs à la 2G et la 3G figurent tous les équipements du cœur de réseau, ainsi que certains bâtiments et équipements du sous-système radio et les pylônes portant des antennes 2G et 3G.

26

La décision 04-936 en date du 9 décembre 2004 portant sur la détermination des marchés pertinents concernant la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles en métropole a défini un marché de gros de la "terminaison d'appel vocal sur ce réseau mobile", que la prestation soit fournie via un réseau GSM ou UMTS. Cette définition de marché est conforme au principe de neutralité technologique.

pour des volumes de trafic modérés, l'Autorité souhaite en effet disposer d'une visibilité sur l'ampleur de cet effet comptable sur les coûts relatifs à la terminaison d'appel vocal mobile.

Cette distinction ne remet pas en cause le principe de neutralité technologique²⁶. En effet, l'Autorité n'envisage pas d'instaurer une différenciation tarifaire de terminaison d'appel entre la 2G et la 3G, ni d'appliquer des méthodes de valorisation d'actifs différentes selon que ces actifs correspondent au réseau 2G ou au réseau 3G.

Ces demandes spécifiques sont notamment justifiées en raison du fort enjeu représenté par la terminaison d'appel vocal mobile dans le secteur des communications électroniques : cette prestation est celle qui engendre les flux financiers inter opérateurs les plus importants, à la fois entre opérateurs mobiles, et entre les opérateurs fixes et les opérateurs mobiles.

Terminaison d'appel vocal

	2002	2003	2004	2005	Variation 2005/2004
Fixe => mobile					
Volume (Mds de mn)	10,5	11,4	11,6	12	+3,5%
Valeur (Mds d'euros)	2,9	2,7	2,4	2.1	-12,5%
Mobile => mobile					
Volume (Mds de mn)	3,2	41,1	50,1	59,5	+18,8%

Sources : ARCEP

1.4.4. Autres restitutions de comptes

L'Autorité a imposé aux opérateurs la transmission d'états de coûts et de revenus prévisionnels. Ces éléments forment un compte individualisé prévisionnel, qui résulte de la projection sur les années futures des grands agrégats de coûts et de revenus, sur la base d'informations disponibles à la date de constitution de ce compte prévisionnel. Ce dernier ne présente pas le même niveau de détail que le compte individualisé constaté, formé d'éléments de revenus et de coûts historiques.

Enfin, les opérateurs doivent transmettre leurs chroniques d'investissements, éléments sans lesquels l'Autorité n'est pas en mesure d'évaluer de manière continue et prospective la pertinence des différentes méthodes de valorisation d'actifs, dont celle des coûts historiques qu'elle a retenue à ce stade.

1.5. Calendrier

S'agissant de la métropole, il est prévu que les opérateurs mettent en œuvre les spécifications de la décision n° 05-0960 dès 2006 pour la restitution réglementaire des exercices comptables des années 2004, 2005, 2006 et 2007.

Ainsi, Orange France, SFR et Bouygues Telecom communiqueront à l'Autorité pour le 1^{er} mars 2006 leurs états non audités de coûts et de revenus de l'année 2004, et ces derniers seront audités en vue de la délivrance d'éventuelles attestations de conformité (accompagnant les rapports d'audit) au plus tard le 15 avril 2006.

Orange France, SFR et Bouygues Telecom communiqueront à l'Autorité pour le 15 juin 2006 leurs états non audités de coûts et de revenus de l'année 2005, et ces derniers seront audités en vue de la délivrance d'éventuelles attestations de conformité (accompagnant les rapports d'audit) au plus tard pour le 30 septembre 2006.

Enfin, Orange France, SFR et Bouygues Telecom communiqueront à l'Autorité pour le 1^{er} juillet 2007 leurs états non audités de coûts et de revenus de l'année 2006, et ces derniers seront audités en vue de la délivrance d'éventuelles attestations de conformité (accompagnant les rapports d'audit) au plus tard pour le 30 septembre 2007.

S'agissant de l'outre-mer, il est prévu que les opérateurs concernés, à savoir Orange Caraïbe et SRR, mettent en œuvre les spécifications de la décision n° 05-0960 dès 2006 pour la restitution réglementaire des exercices comptables des années 2006 et 2007. De façon transitoire, pour les exercices comptables 2004 et 2005, ces opérateurs pourront continuer à établir leurs rapports réglementaires selon les modalités et un format définis en annexe de la décision n° 01-458.

Orange Caraïbe et SRR communiqueront à l'Autorité pour le 1^{er} avril 2006 leurs états non audités de coûts et de revenus de l'année 2004, et pour le 1^{er} octobre 2006 leurs états non audités de coûts et de revenus de l'année 2005.

Les premiers travaux d'audit concernant l'outre-mer porteront sur des états non audités de coûts et de revenus de l'année 2006 transmis par Orange Caraïbe et SRR pour le 1^{er} juillet 2007 : ces derniers seront audités en vue de la délivrance d'éventuelles attestations de conformité (accompagnant les rapports d'audit) au plus tard pour le 30 septembre 2007.

1.6. Mise en œuvre des obligations

1.6.1. Offres de référence

Conformément aux décisions n° 04-937, 04-938 et 04-939 de l'Autorité, les offres de référence d'interconnexion et d'accès relatives à la terminaison d'appel vocal pour 2006 ont été communiquées à l'Autorité par les trois opérateurs mobiles de métropole avant le 1^{er} février 2005. Elles ont ensuite été publiées²⁷ sur leurs sites respectifs avant le 1^{er} mars 2005 et sont donc accessibles librement sous forme électronique. Ces offres sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2005.

1.6.2. Contrôle tarifaire en 2005

Les opérateurs soumis à un *price cap* ont respecté les niveaux de plafonnement tarifaire fixés par l'Autorité, ainsi que l'illustre le tableau des tarifs au 1^{er} janvier 2006 ci-après.

²⁷ La publication des offres de référence des opérateurs ne vaut pas validation par l'ARCEP.

		Crédit temps (€)	Crédit temps (sec)	Prix par minute au delà (€)
Orange France	Tarif intra ZA	0	0	0,125
	Tarif extra ZA	0	0	0,1298
SFR	Tarif T1	0	0	0,125
	Tarif extra ZA (T2)	0	0	0,1296
	Tarif extra ZA (T3)	0	0	0,1346
Bouygues Telecom	Tarif intra ZA	0	0	0,1479
	Tarif extra ZA	0	0	0,1518
Orange Caraïbe		0	0	0,2056
SRR		0	0	0,1965

Sources : ARCEP

Il convient de constater que les structures tarifaires des opérateurs d'outre-mer ont évolué sur deux points : tout d'abord comme l'ARCEP l'avait imposé, il a été mis fin au crédit temps ; ensuite la modulation tarifaire (heures pleines / heures creuses) qui existait en 2004 a été supprimée à l'initiative des opérateurs.

S'agissant des opérateurs de dimension plus modeste (à savoir Bouygues Telecom Caraïbe, Dauphin Telecom, Saint-Martin Mobile dans la zone Antilles – Guyane ; Orange Réunion dans la zone de la Réunion ; et SPM Telecom à Saint-Pierre-et-Miquelon) l'Autorité a vérifié que tous appliquaient une structure de tarification des prestations de terminaison d'appel vocal reflétant le service rendu, et en particulier sans période indivisible. L'Autorité relève par ailleurs que l'essentiel de ces opérateurs ont pratiqué des baisses tarifaires en 2005.

1.6.3. Perspectives

S'agissant de la métropole, la principale action réglementaire que l'Autorité aura à entreprendre consistera à définir l'encadrement tarifaire qu'Orange France, SFR et Bouygues Telecom devront respecter durant l'année 2007 pour leurs prestations de terminaison d'appel vocal respectives. L'ARCEP fixera cet encadrement tarifaire dans une décision qui sera publiée au plus tard le 30 septembre 2006, sur la base des éléments de coûts et de revenus dont elle dispose, notamment les éléments audités relatifs à l'exercice 2004.

Pour l'outre-mer, l'encadrement tarifaire que doivent respecter Orange Caraïbe et SRR court jusqu'à la fin de l'année 2007. L'Autorité vérifiera donc début 2007, de manière analogue à ce qu'elle a fait début 2006, que ces deux opérateurs respectent les niveaux de plafonnement tarifaire fixés par l'Autorité.

De nouveaux opérateurs ont par ailleurs ouvert commercialement leurs services. Ainsi, Outremer Telecom, qui dispose d'une autorisation GSM couvrant la zone géographique Antilles, Guyane et la Réunion, a ouvert commercialement son service en Guyane en novembre 2004 et en novembre 2005 en Martinique et en Guadeloupe²⁸. L'ARCEP lancera

26 Le service n'était pas ouvert commercialement à la Réunion début mars 2006.

courant 2006 une consultation publique portant sur l'analyse de l'influence significative d'Outremer Télécom sur le marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur son réseau mobile et sur les obligations imposées à ce titre.

De manière analogue, l'Autorité lancera, dès l'ouverture commerciale des services par l'opérateur Telcell annoncée *a priori* en 2006, une consultation publique relative à l'analyse de marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur le réseau de cet opérateur.

2. La terminaison d'appel SMS

2.1. Le marché du SMS sur les réseaux mobiles

2.1.1. Fonctionnement technique du SMS

Un "SMS" (*Short Message Service*) ou service de message court est un message écrit, composé de 160 caractères maximum, chacun codé sur 7 bits. Ce service est disponible sur la totalité du parc de terminaux en circulation sur le marché et fonctionne sur tous les types de réseaux (GSM, GPRS, UMTS). Conformément à la norme GSM, les SMS utilisent des capacités dédiées à la signalisation et sont transmis via le canal sémaphore n°7 (SS7).

Outre le SMS de bout en bout, la norme GSM distingue notamment les SMS-MO (*Mobile Originated*), des SMS-MT (*Mobile Terminated*). Un SMS-MO désigne le transfert d'un SMS depuis un mobile vers le SMSC (*SMS Center*), tandis qu'un SMS-MT désigne le transfert d'un SMS depuis le SMSC vers un mobile.

Techniquement, le service SMS nécessite la mise en place d'un ou plusieurs serveurs spécifiques dans le réseau. Le serveur de messages courts (SMSC) assure le stockage des SMS dans des bases de données, la distribution des SMS aux terminaux mobiles destinataires (quand ceux-ci se sont manifestés dans le réseau GSM auquel ils appartiennent) et le traitement des dates de validité des SMS. Le MSC (*Mobile services Switching Center*), élément de commutation du réseau mobile commun aux autres catégories de trafic, constitue quant à lui l'émetteur réseau du SMS-MO et le récepteur réseau du SMS-MT.

2.1.2. SMS mobile à mobile

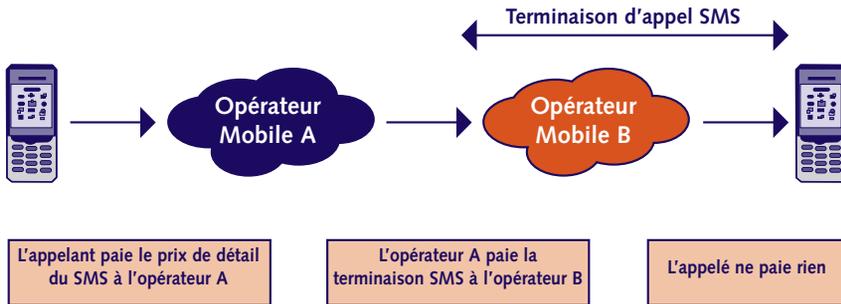
L'envoi d'un SMS interpersonnel d'un opérateur mobile français ou étranger vers le réseau d'un opérateur mobile tiers est régi par un contrat d'interopérabilité SMS, généralement réciproque. Dans ce cadre, la terminaison d'appel SMS depuis un opérateur A sur le réseau mobile de l'opérateur B consiste en l'acheminement par l'opérateur mobile de destination d'un SMS transmis *in fine* à l'un de ses abonnés mobiles sous la forme d'un SMS-MT.

Le SMS est facturé au détail selon le système du *calling party pays* : c'est le client qui envoie le SMS qui est facturé, la réception étant gratuite. S'agissant du marché de gros, les opérateurs mobiles ne payent pas de charge d'interconnexion s'il s'agit d'un SMS *on net* (envoyé et reçu par

deux abonnés d'un même opérateur) et payent le prix correspondant à la terminaison d'appel SMS pour les SMS *off net* (le SMS emprunte les deux réseaux). Dans ce cas, le prix de la charge de terminaison d'appel SMS est la seule partie payée par l'opérateur mobile de l'appelant à l'opérateur mobile de l'appelé. Au 31 décembre 2005, cette charge s'élevait à 4,3 centimes d'euro.

Appelant A

Appelé B

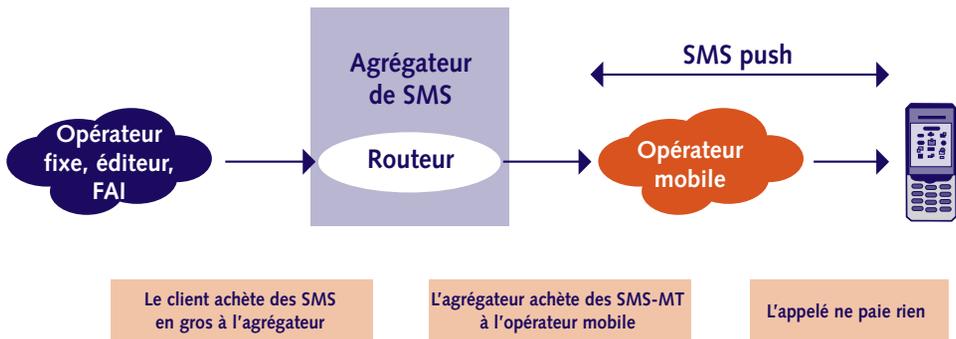


Sources : ARCEP

2.1.3. Le SMS hors du seul monde mobile

Outre les opérateurs mobiles, d'autres acteurs, notamment des fournisseurs d'accès Internet (FAI) et des éditeurs de services, sont susceptibles de solliciter une prestation de SMS-MT auprès de l'opérateur de destination. Dans ce cadre, l'envoi du SMS-MT se fait hors connexion et on parle alors de "SMS Push". Si les architectures de réseaux diffèrent quelque peu, la cinématique des échanges reste équivalente à celle décrite précédemment.

Plutôt que de passer par plusieurs interfaces (une par opérateur de destination) ayant des caractéristiques différentes et nécessitant certains développements techniques, ces acteurs non mobiles recourent généralement aux services d'un agrégateur (équivalent de l'opérateur de transit pour la voix) qui se charge alors de l'acheminement des SMS.



2.1.4. Les chiffres clés : contexte et enjeux économiques

Le nombre de SMS échangés a été multiplié par 8,7 entre 2000 et 2005 en volume. Les échanges de données (SMS et MMS) représentent environ 12% du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles. En 2005, près de 13 milliards de SMS ont été envoyés, générant un chiffre d'affaires de 1,3 milliard d'euros.

Nombre de SMS interpersonnels émis entre 2000 et 2005

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005 ^e
Nombre de SMS interpersonnels émis	1 471	3 508	5 523	8 188	10 335	12 721

Source ARCEP, Observatoire des marchés -
e = estimation au 1^{er} avril 2006.

Sur l'ensemble de l'année de 2005, le nombre de SMS mensuel moyen par client s'élève à environ 23, selon l'Observatoire des marchés. Pour le CREDOC, le SMS reste par ailleurs l'apanage de la jeunesse, même s'il se diffuse lentement à l'ensemble de la population française.

Nombre de SMS envoyés par semaine

	12-17 ans	18-24 ans	25-39 ans	40-59 ans	60-69 ans	>70 ans
2003	19	13	9	5	2	4
2004	17	19	9	6	4	2
2005	28	20	11	7	4	2

Source : CREDOC 2005.

2.2. L'analyse de l'autorité

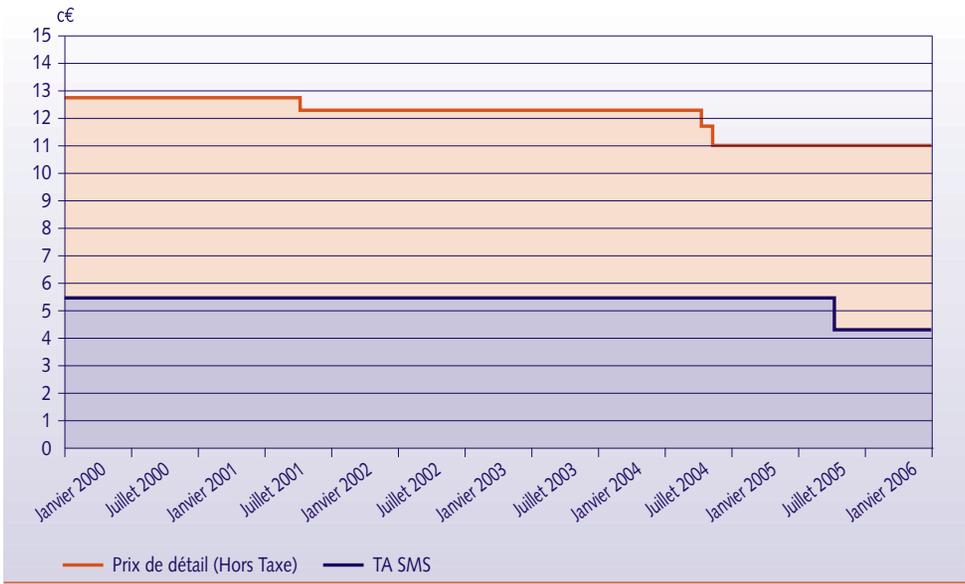
Le 24 octobre 2005, l'ARCEP a lancé un processus d'analyse de marché visant à définir le marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles comme marché pertinent, au même titre que le marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles. L'Autorité a en effet identifié un certain nombre de problèmes concurrentiels sur ce marché qu'il convient de résoudre.

2.2.1.- Principaux problèmes concurrentiels identifiés

- Absence d'évolution significative des prix

Les prix de gros du SMS, comme les prix de détail, sont marqués par une certaine stabilité. Si le volume de SMS envoyés a considérablement augmenté ces dernières années, la baisse des tarifs de détail, intervenue à l'été 2004, n'a été que tardive, limitée et essentiellement concentrée sur les importants forfaits SMS.

Prix des SMS unitaires en heure pleines

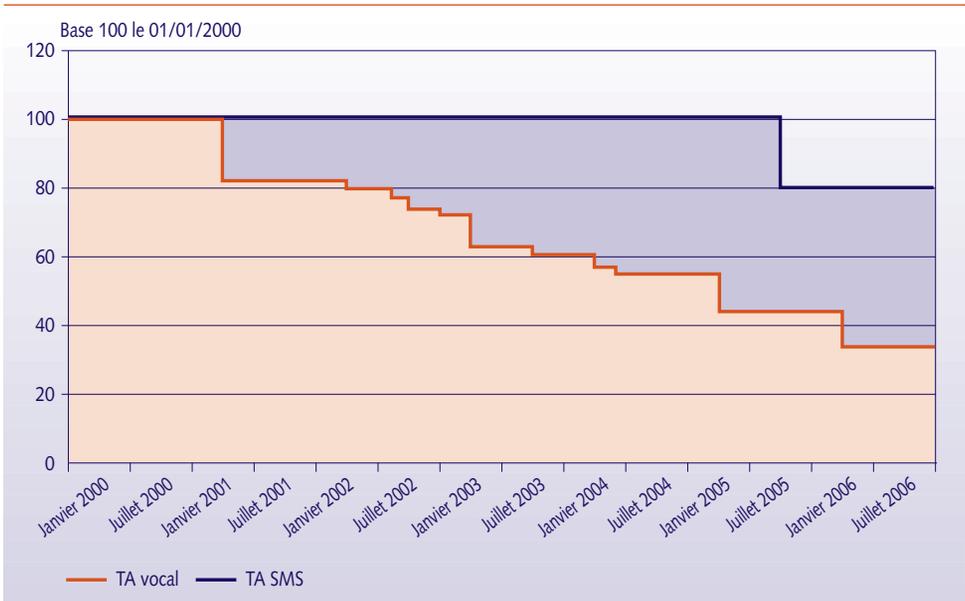


Source : ARCEP.

26 Cette charge est passée de 5,3 c€ en 1999 à 4,3 c€ en novembre 2005 avec effet rétroactif au 1^{er} juillet 2005, conformément aux décisions n°05-0929 et 05-0930 portant sur deux règlements de différends que la société Bouygues Telecom a déposés devant l'Autorité à l'encontre d'Orange France et de SFR.

Cette relative stabilité des prix de détail des SMS est à mettre en rapport avec l'évolution des prix de gros. Depuis la signature des accords d'interopérabilité SMS en décembre 1999, la charge d'interconnexion SMS est en effet restée stable²⁹ et paraît élevée eu égard aux coûts encourus.

Évolution des terminaisons d'appel SMS et voix



Source : ARCEP.

• Des barrières à l'entrée élevées

Selon l'Autorité, un niveau élevé de terminaison d'appel SMS accroît mécaniquement les coûts des plus petits opérateurs. En effet, des déséquilibres structurels apparaissent, notamment sur les gros consommateurs et ces déséquilibres sont d'autant plus importants que la terminaison d'appel SMS est éloignée des coûts. Par ailleurs, l'existence de certaines pratiques de différenciation tarifaire *on net / off net* favorise les opérateurs dont la part de marché est importante en renforçant les "effets club".

Par ailleurs, on peut constater l'absence de développement des offres SMS au départ des réseaux fixes. A ce jour, France Télécom est le seul opérateur de réseau fixe métropolitain à proposer des offres SMS. Certains acteurs non mobiles ont indiqué à l'Autorité ne pas avoir développé d'activité SMS en raison du caractère excessif de la TA SMS.

Enfin, l'analyse de la puissance de marché tend à montrer que les opérateurs mobiles métropolitains ne sont pas soumis à des contre pouvoirs significatifs, notamment de la part des acteurs non mobiles (agrégateurs de SMS, opérateurs fixes, fournisseurs d'accès Internet, éditeurs de services) sur leurs marchés de gros respectifs.

2.2.2. Les remèdes envisagés

Afin de résoudre ces différents problèmes concurrentiels, l'Autorité propose d'imposer aux trois opérateurs de métropole les obligations suivantes :

- faire droit aux demandes raisonnables d'accès et d'interconnexion ;
- non discrimination ;
- transparence ;
- séparation comptable et comptabilisation des coûts ;
- contrôle tarifaire sous forme d'une obligation que les tarifs reflètent les coûts correspondants.

Dans ce cadre, l'Autorité entend fixer un premier plafond tarifaire à 2,5 c€/SMS dès l'entrée en vigueur des obligations susmentionnées, sans préjudice de niveaux qui pourraient être fixés ultérieurement sur la base des éléments de coûts audités. Ces remèdes entreraient en vigueur à la mi 2006.

2.3. Contexte européen

2.3.1. La Commission européenne

Le marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles ne fait pas, à ce jour, partie de la liste des 18 marchés pertinents recensés par la Commission européenne dans sa recommandation du 11 février 2003.

Conformément aux Lignes directrices du 11 juillet 2002 sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché, pour qualifier le marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles

comme marché pertinent, l'Autorité s'est appuyé sur les trois critères utilisés initialement par la Commission pour établir cette liste.

La Commission a par ailleurs annoncé une révision de sa liste courant 2006.

2.3.2. Les autres ARN

Au cours de l'été 2005, l'Autorité a élaboré un premier *benchmark* portant sur les terminaisons d'appel SMS en Europe. Cette étude a notamment été présentée par l'ARCEP dans le cadre du Groupe des Régulateurs Indépendants (GRI), lors du *Mobile Market Working Group* de Lisbonne (13 et 14 octobre 2005) et lors d'un *Workshop* spécifique organisé à Paris les 16 et 17 mars 2006. L'analyse de ce *benchmark* montre :

- que la TA SMS apparaît bien comme une composante du prix de détail des SMS et plus précisément comme un coût pour la fourniture de SMS au détail.
- que, plus la terminaison a été fixée tardivement, plus elle s'établit à un niveau bas. C'est notamment le cas d'un certain nombre de pays qui pratiquaient encore le "bill and keep" pour les SMS jusqu'en 2002 ou en 2003.

Selon ce comparatif, les tarifs de terminaisons d'appel SMS en Europe, en novembre 2005, s'étagaient de 6,2 c€ à 0,7 c€ par message. La moyenne de l'Europe des 25 se situait à 4,6 c€, celle des pays de la zone euro à 5 c€.

Ci-dessous figure le benchmark dans sa version confidentielle :

Comparatif des terminaisons d'appel SMS en Europe



Source : ARCEP, novembre 2005.

C Le roaming international

Les travaux relatifs au marché de gros de l'itinérance internationale (ou marché du "roaming international") ont représenté une part significative de l'activité des autorités de régulation nationales (ARN), et plus particulièrement de l'ARCEP, au cours de l'année 2005.

Ce service de gros, dont l'analyse a été confiée aux ARN par la recommandation de la Commission européenne en date du 11 février 2003 (il s'agit du marché n°17), consiste en l'ensemble des prestations de communications électroniques offertes par les opérateurs de réseau d'un Etat-membre (accès et départ d'appel voix, SMS et data) aux opérateurs d'un autre Etat-membre, afin que les clients de ce dernier soient en mesure de bénéficier d'une continuité de service lors de leurs déplacements à l'étranger. Par exemple, un opérateur espagnol souhaitant permettre à ses clients de passer des appels depuis la France, c'est-à-dire depuis un réseau mobile français, doit acquérir des minutes de gros d'itinérance internationale auprès de ce réseau français.

1. Une initiative de la Commission relayée par les ARN

Ce marché présente plusieurs spécificités, dont une dimension internationale évidente. En effet, les prix de gros d'un pays impactent nécessairement les prix de détail dans les autres pays. Ainsi, le marché du roaming procède d'une interdépendance internationale, ce qui a motivé le recueil d'informations simultanément par l'ensemble des ARN de l'Espace Economique Européen (EEE), l'analyse préliminaire effectuée par le Groupement des Régulateurs Européens (GRE). Surtout, toute intervention sur ce marché doit être coordonnée au niveau européen, ce qui justifie l'implication forte de la Commission européenne.

1.1. Aspects transparence

Une première intervention de la Commission européenne a consisté à publier un site Internet³⁰ affichant certains tarifs de détail pour l'ensemble des Etats-membres de l'Union européenne, c'est-à-dire les tarifs payés par les clients utilisant leur téléphone de l'étranger. Ce site, lancé en septembre 2005, a pour objectif de permettre aux consommateurs de services d'itinérance de comparer, dans une certaine mesure, les prix correspondants pratiqués par les opérateurs de réseau, et de pouvoir, du fait de cette information, être mieux à même de faire jouer la concurrence.

Cette initiative a été relayée par le Groupe des Régulateurs Indépendants (GRI), qui a constitué un groupe de travail *ad hoc* afin que chaque Etat-membre intéressé mette en œuvre un site équivalent portant plus spécifiquement sur ses opérateurs.

http://europa.eu.int/information_society/roaming.

1.2. Aspects concurrentiels

La Commission européenne s'est déjà penché sur les services d'itinérance internationale notamment lors de plusieurs interventions sous l'angle du contentieux de la concurrence et du droit des concentrations.

Ainsi, en juillet 2004, elle a initié une procédure contentieuse pour abus de position dominante contre deux opérateurs de réseaux mobiles britanniques, O2 et Vodafone, en raison des prix de gros "*inéquitables et excessifs*" facturés par ces derniers en prestations de roaming. En février 2005 la Commission européenne a initié deux procédures semblables contre les exploitants de réseaux mobiles allemands T-Mobile et Vodafone.

Par ailleurs, la Commission examine les modalités de l'accord-type d'achat de prestations de gros de roaming ainsi que les alliances de roaming "Freemove" et "Starmap" au regard du droit communautaire des ententes (art. 81 du Traité CE).

Enfin, la Commission a imposé, lors du rachat de l'opérateur britannique O2 par Telefonica, son retrait de l'alliance Freemove.

2. Description et fonctionnement du marché de détail

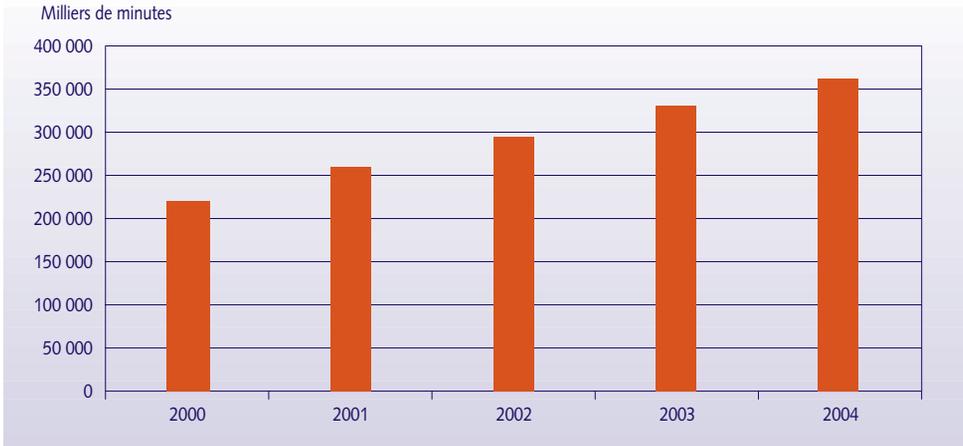
Les prestations d'itinérance fournies au consommateur final consistent de manière synthétique à offrir une continuité de services aux clients en déplacement à l'étranger (c'est-à-dire en situation d'itinérance internationale). On parle alors de services de "*roaming out*" (c'est-à-dire d'itinérance "extérieure" ou "à l'étranger"), qui sont le plus souvent disponibles pour le client de façon automatique ou sur simple activation de l'option par déclaration administrative auprès de son opérateur.

Ces services sont facturés dans le cadre de l'offre de communication mobile comme un des services relevant de cette offre (principe du bouquet de services). En revanche, ils ne suivent généralement pas le même plan tarifaire que les communications émises et reçues sur le territoire national. Notamment, les consommations de *roaming out* effectuées par un consommateur d'offre post-payée sont facturées hors-forfait.

S'agissant du trafic entrant, à la différence de la convention de tarification nationale par laquelle seul l'appelant paie l'appel, dont sa terminaison (principe dit du "*calling party pays*"), la réception d'un appel entrant est à la charge du client en déplacement (en sus du prix payé par l'appelant). Ce tarif de réception de détail rémunère le transit international et le surcoût éventuel lié à la terminaison de l'appel sur le réseau de l'opérateur étranger par rapport à la terminaison d'appel nationale, de sorte que quelle que soit la localisation de l'appelé, la dépense de l'appelant n'excède pas le prix d'un appel vers un client se trouvant dans sa zone géographique habituelle (i.e. où il a contracté le service – le même principe s'applique aux renvois d'appels).

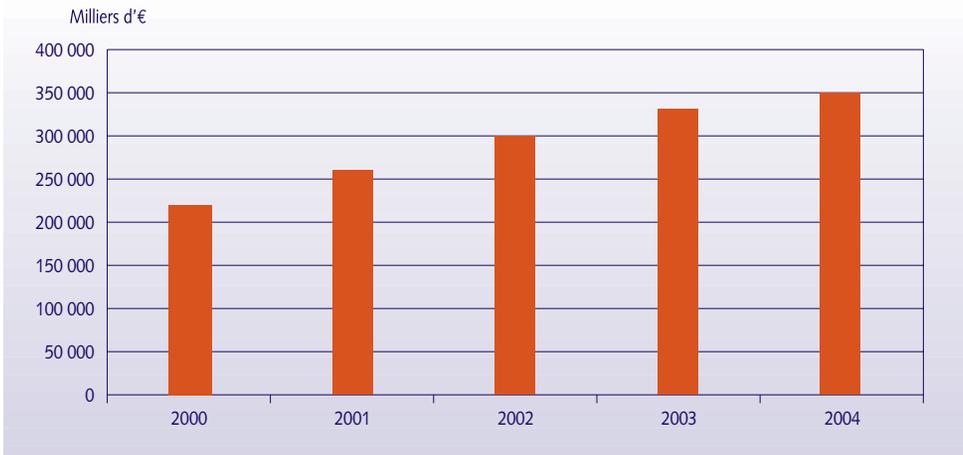
Les graphiques ci-dessous représentent les volumes (en minutes) et les revenus (en milliers d'euros) de la voix sortante en roaming out de l'ensemble des pays de l'espace économique européen.

Volumes roaming out voix agrégés ensemble des pays de l'espace économique européen



Source : ARCEP.

Revenus roaming out voix agrégés ensemble des pays de l'espace économique européen



Source : ARCEP.

3. Description et fonctionnement du marché de gros

3.1. Enjeux institutionnels et techniques

Afin de fournir des prestations d'itinérance internationale, les opérateurs du réseau visitant et du réseau visité signent un accord qui stipule les

conditions commerciales, financières et techniques du roaming proprement dit. Ces accords, dits de roaming, sont conclus entre opérateurs de réseaux membres de la GSM Association, et sont généralement réciproques, c'est-à-dire que les cocontractants s'accordent sur les conditions de fourniture mutuelles de prestations de gros d'itinérance.

Jusqu'en septembre 2003, les opérateurs des clients en déplacement (ou opérateurs "visitants") n'avaient aucun moyen réellement efficace de diriger le trafic de leurs clients en situation d'itinérance internationale sur un réseau donné du territoire visité. Des avancées technologiques récentes permettent désormais aux opérateurs visitants de rompre avec cette allocation aléatoire des appels passés en itinérance par le client final. Ces techniques orientent avec plus ou moins d'effectivité le terminal activé sur un réseau donné, et offrent de ce fait les avantages d'une rencontre plus avérée de l'offre et de la demande sur le marché de gros de l'itinérance internationale.

3.2. Enjeux économiques et stratégiques

Le fait, pour un opérateur, de pouvoir diriger le trafic de ses clients en situation d'itinérance sur le réseau d'un opérateur visité choisi et non plus subi, permet d'envisager la mise en œuvre de ce type de pratique de manière réciproque entre deux opérateurs de pays différents, et notamment de conclure des accords d'approvisionnement exclusifs ou partiellement exclusifs. Dans ce cadre, les partenaires bénéficient de façon réciproque du statut de réseau préféré, et leurs dépenses de roaming sont compensées par leurs recettes ; de la sorte, les opérateurs concernés pratiquent une sorte d'échange mutuel par lequel ils parviennent à équilibrer leurs dépenses indépendamment du niveau de prix de gros.

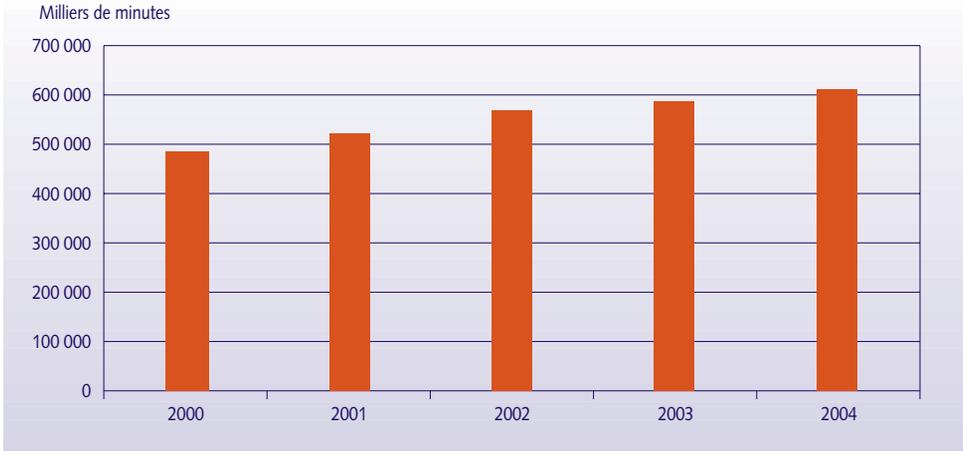
De telles pratiques ont naturellement vocation à être mises en œuvre au sein de groupes opérateurs de téléphonie mobile constitués de filiales présentes dans plusieurs territoires. Il s'agit alors d'autofourniture (ou auto-consommation). Des opérateurs ne faisant pas partie de groupes transnationaux d'opérateurs de téléphonie mobile peuvent toutefois procéder à une intégration du même type en concluant des accords d'alliance inter-opérateurs.

En principe, les alliances de roaming (Freemove, Starmap), et par hypothèse les groupes comme Vodafone, n'admettent généralement en leur sein qu'un opérateur de réseau par territoire concerné. Les opérateurs sont en mesure d'encourager au respect de ces accords en accordant des remises substantielles à leurs partenaires.

3.3. Volumes de roaming in

Ces données incluent l'autofourniture, c'est-à-dire les transactions entre opérateurs de l'espace économique européen appartenant à un même groupe (comme Orange et Vodafone).

Volumes de minutes agrégés ensemble des pays de l'espace économique européen



Source : ARCEP.

4. L'initiative de l'ARCEP

4.1. Constat concurrentiel

L'Autorité estime que les prix de détail de l'itinérance sont élevés (supérieurs à 1 € TTC par minute), et ce, en raison du niveau des prix de gros sous-jacents. Ces niveaux de prix de gros sont sensiblement identiques, voire supérieurs, à ceux apparus sur le marché de gros en 1999. A cette époque, le trafic était réparti de manière quasi-aléatoire entre opérateurs ; en l'absence totale de concurrence possible en prix, chaque opérateur était en mesure de pratiquer un tarif de monopole. Ainsi, les tarifs de gros pratiqués en 1999 constituaient des tarifs de monopole, exploitant la faible sensibilité du demandeur aux prix. D'après les éléments dont dispose l'Autorité, ces prix de gros (net des remises) s'avèrent supérieurs de trois à quatre fois aux coûts de production sous-jacents.

4.2. Propositions

Dans sa consultation publique, l'ARCEP propose plusieurs voies d'action.

La première consiste à définir des remèdes dans le cadre d'une analyse de marché, décrite dans le document de consultation. On observe une situation d'oligopole sans concurrence que l'on propose de qualifier de puissance conjointe. Pour autant il s'agit d'un cas de figure novateur par rapport au cadre communautaire, dans la mesure où il procède d'une pratique généralisée de maintien des prix déterminés à un moment d'absence structurelle de concurrence en dépit de l'apparition de la direction de trafic. Cette analyse peut prospérer pour peu que la Commission ne cantonne pas la puissance conjointe à la seule collusion tacite entre opérateurs.

En outre, il est relevé que la GSM Association a largement structuré le marché de gros, dont les MVNO sont notamment exclus. Par ailleurs, la constitution d'exclusivités d'achat croisées au sein d'alliances ou de groupes d'opérateurs contribue, selon l'Autorité, à des parallélismes de comportement à un niveau pan-européen, et induit en tout état de cause un cloisonnement de l'offre dans chaque marché national. De ce fait, ces pratiques pourraient être qualifiées d'ententes au regard du droit communautaire de la concurrence.

Enfin, en l'absence de perspectives de régulation sectorielle ou d'application du droit de la concurrence au marché, l'Autorité estime qu'une régulation directe par le législateur communautaire, à l'image de celle prise en matière de dégroupage ou de prestations bancaires transfrontalières, serait nécessaire.

Les autres marchés

- A. Les services de capacité et liaisons louées
- B. Le marché de gros des services de diffusion audiovisuelle

A. Les services de capacité et liaison louées

L'Autorité a mis en consultation publique le 30 novembre 2005 son analyse des marchés des liaisons louées. Les réponses à cette consultation ont été publiées sur le site web de l'Autorité³¹. Puis, le 28 mars 2006, elle a saisi pour avis le Conseil de la concurrence.

www.arcep.fr

31

Après avoir pris en compte l'avis du Conseil de la concurrence, le projet de décision relatif à l'analyse des marchés des liaisons louées sera notifié à la Commission européenne et aux autres régulateurs de l'Union européenne. Enfin, en fonction des observations reçues, l'Autorité adoptera définitivement sa décision.

1. Définitions

Pour leurs communications (voix, données, images), les entreprises qui disposent de plusieurs sites distants utilisent souvent des réseaux dédiés à leur propres besoins. Pour raccorder entre eux leurs différents établissements, elles louent des capacités de communications électroniques, appelées liaisons louées, qu'un opérateur réserve à leur usage propre. Pour densifier leur réseau, les opérateurs peuvent également avoir recours à des capacités qu'ils louent à des opérateurs tiers.

Il existe deux types de liaisons louées : les liaisons louées "traditionnelles" normalisées par l'ETSI (analogiques et numériques), et les services de capacités à interfaces alternatives (interface Ethernet, ATM, etc.).

Les liaisons louées et les services de capacité représentent plus de deux milliards d'euros de chiffre d'affaires annuel.

2. Délimitation des marchés

L'ARCEP a analysé, conformément à la recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents³², le marché de détail des liaisons louées (marché n°7, "ensemble minimal de lignes louées, qui comprend les lignes louées spécifiées d'un débit inférieur ou égal à 2 Mo/s, visées à l'article 18 et à l'annexe VII de la directive "service universel") ainsi que les marchés de gros référencés 13 et 14, portant respectivement sur "la fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées" et sur "la fourniture en gros de segments de lignes louées sur le circuit interurbain".

L'analyse de la substituabilité des produits de détail a conduit à intégrer dans un même marché les liaisons louées "traditionnelles" et les services de capacités à interfaces alternatives, quel que soit leur débit (de quelques kbit/s à plusieurs Gbit/s). En revanche, les services plus intégrés comme les

Recommandation de la Commission du 11 février 2003, concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une régulation *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.

32

réseaux privés virtuels IP, ou les services moins sophistiqués comme la location de support physique, n'ont pas été intégrés dans le marché.

S'agissant des marchés de gros, deux prestations ont été distinguées : le lien entre un site client et le réseau dorsal de l'opérateur, appelé "segment terminal", et les liens entre nœuds de réseau, appelés "circuits interurbains". Dans cette dernière catégorie, on distingue les circuits "intra-territoriaux" (par exemple entre Paris et Lyon) et les circuits "interterritoriaux" (par exemple entre la Guadeloupe et la Bretagne).

À l'exception du circuit interurbain, les marchés recouvrent d'un point de vue géographique les territoires de la métropole, des départements d'outre-mer et de la collectivité territoriale de Mayotte d'une part, et d'autre part, celui de Saint-Pierre-et-Miquelon.

3. L'influence significative

À l'issue de son analyse, l'ARCEP a conclu que France Télécom disposait d'une influence significative sur le marché de détail des services de capacité comme sur les marchés de gros du segment terminal et du circuit interurbain.

4. Obligations envisagées

En ce qui concerne la fourniture sur le marché de détail d'un ensemble minimal de liaisons louées, le choix des obligations ne relève pas de l'appréciation de l'Autorité mais directement du cadre réglementaire européen et national. En application des articles D. 369 et suivants du CPCE, des obligations de transparence, non discrimination, comptabilisation des coûts et orientation des tarifs vers les coûts seront imposées.

Les obligations susceptibles d'être imposées à France Télécom sur les marchés de gros ont pour objet de rendre plus concurrentiels ces marchés en favorisant le développement des offres de opérateurs alternatifs, et d'améliorer la desserte des entreprises en très haut débit en favorisant l'investissement de tous les opérateurs dans les fibres optiques.

4.1. Permettre la répliquabilité des offres de détail

Pour favoriser le développement rapide de la concurrence en permettant aux opérateurs alternatifs de répliquer les services de détail de France Télécom, il est envisagé d'imposer à l'opérateur historique de proposer des offres de gros adaptées. La réalisation de cet objectif passe par l'imposition sur les marchés de gros d'obligations d'accès, de transparence, de non-discrimination, de contrôle tarifaire dans certains cas, et d'obligations comptables. En outre, il est envisagé d'imposer à France Télécom la publication d'offres de référence pour les prestations les plus critiques, et d'indicateurs de qualité de service.

4.2. Promouvoir le déploiement de fibres optiques

L'Autorité a pour objectif de promouvoir la concurrence à long terme et de favoriser le déploiement d'infrastructures en fibres optiques, aussi bien par France Télécom que par les opérateurs alternatifs. A ce titre, il n'est pas envisagé d'imposer à l'opérateur historique d'obligation de reflet des coûts pour les prestations de gros du circuit interurbain et il est imposé une régulation du marché de détail plus légère que celle de l'ancien cadre, dont l'objet est d'éviter l'éviction des opérateurs alternatifs. Il est envisagé de lever l'obligation actuelle de communication préalable de tous les tarifs, et de la remplacer par trois obligations plus légères : l'obligation de non-discrimination, l'obligation de ne pas pratiquer des tarifs d'éviction et l'obligation de comptabilisation des coûts.

B. Le marché de gros des services de diffusion audiovisuelle

1. Délimitation du marché

Dans le cadre de l'analyse du marché de gros des services de diffusion audiovisuelle, le dix-huitième marché pertinent référencé par la Commission ("marché 18"), L'ARCEP, conformément à l'article D. 301 du CPCE, a lancé le 1er juillet 2005 une consultation préliminaire. L'Autorité a d'abord expliqué que le marché 18 était segmenté en deux marchés :

- un marché aval, comprenant les offres proposées par les diffuseurs aux éditeurs ou aux opérateurs de multiplexe ;
- un marché amont, comprenant les offres proposées par un diffuseur à un autre diffuseur, qui correspond typiquement au marché de l'accès d'un "diffuseur nouvel entrant" à l'infrastructure d'un "diffuseur historique".

L'analyse réalisée par l'Autorité porte à ce stade sur le marché de gros amont.

Au terme d'une analyse de substituabilité des services du côté de l'offre et du côté de la demande, l'ARCEP a segmenté le marché amont en cinq marchés :

- le marché de gros des services de diffusion en mode AM ;
- le marché de gros des services de diffusion en mode FM ;
- le marché de gros de services de diffusion hertzienne terrestre de programmes télévisuels ;
- le marché de gros de services de diffusion de programmes télévisuels sur les réseaux filaires (câble et ADSL) ;
- le marché des services de diffusion de programmes télévisuels par satellite.

Afin d'évaluer la pertinence d'une régulation *ex ante* de chacun de ces marchés, l'ARCEP a vérifié si les trois critères cumulatifs définis par la

Commission européenne étaient réunis (existence de barrières élevées et non provisoires à l'entrée, absence de perspective d'évolution vers une situation de concurrence effective et insuffisance du droit de la concurrence à remédier, seul, aux défaillances du marché).

2. Obligations envisagées

Au terme de cette analyse, elle a conclu à la pertinence du marché de gros amont des offres de diffusion de télévision hertzienne terrestre. Elle a proposé de désigner TDF (Télédiffusion de France), propriétaire de la quasi-totalité des infrastructures de diffusion, comme entreprise exerçant une influence significative sur ce marché. L'Autorité a soumis à consultation une liste d'obligations qu'elle estimait proportionnée et justifiée d'imposer à cette entreprise sur le seul segment de la diffusion en mode numérique, à l'exception de l'obligation de séparation comptable.

3. L'avis du CSA

33 Articles L. 37-1 dernier alinéa et D. 301 et D. 302 du CPCE.

34 Observations du CSA en réponse à la saisine de l'ARCEP concernant le Marché 18 (marché des services de gros de diffusion audiovisuelle) adoptées lors de l'assemblée plénière du 6 décembre 2005.

Consulté pour avis³³, le CSA (Conseil supérieur de l'audiovisuel) a estimé, le 6 décembre 2005³⁴, que la mise en place d'une régulation sur le marché de gros amont devait permettre à la concurrence de se développer sur le marché aval et par suite, faire diminuer les dépenses de diffusion pour les éditeurs.

S'agissant de la diffusion de la télévision numérique terrestre (TNT), le CSA a indiqué que la complexité et l'urgence auxquelles est soumise la TNT sont défavorables au développement de la concurrence, dans la mesure où elles laissent moins de latitude et de temps aux diffuseurs nouveaux entrants pour élaborer leurs offres, et aux éditeurs et opérateurs de multiplexe pour négocier leurs contrats.

Le CSA a approuvé la proposition de l'ARCEP visant à mettre en place une mesure de séparation comptable sur l'ensemble du marché (analogique et numérique) et recommandé une attention particulière aux conditions de co-localisation consenties par TDF à ses concurrents pour la diffusion de la TNT, et plus précisément à l'absence de prix excessifs de cette prestation. Il a précisé que l'ARCEP devrait examiner l'hypothèse d'une régulation *ex ante* plus poussée sur le segment de la diffusion analogique si des opérateurs alternatifs étaient susceptibles d'entrer sur le marché.

S'agissant de la diffusion des radios publiques en mode FM, le CSA a précisé que la question d'une régulation *ex ante* de ce segment devait être posée. L'ARCEP a considéré que la grande majorité des sites de diffusion hertzienne terrestre de services de radio en mode FM détenus par TDF était aisément répliquable, mais a précisé qu'elle demeurerait vigilante quant à l'évolution de ce marché.

4. L'avis du Conseil de la concurrence

Le Conseil de la concurrence, consulté pour avis³⁵, a, de son côté, relevé le 18 janvier 2006³⁶ que l'ARCEP disposait de la faculté de mettre en place une régulation *ex ante* sur la partie amont de ce marché.

S'agissant de la diffusion de la TNT, le Conseil a souligné que le caractère incontournable de certains sites de TDF provenait à la fois de barrières administratives et réglementaires à la construction de sites alternatifs, et de la réticence de certains opérateurs de multiplexe à utiliser de tels sites pour leur diffusion.

Il a considéré que ces barrières demanderaient du temps pour être surmontées et qu'elles pouvaient, à moyen terme, empêcher ou retarder l'évolution du marché vers une situation de concurrence effective. Selon lui, TDF devrait continuer à bénéficier d'un quasi-monopole de fait pendant la période de l'analyse de marché, c'est-à-dire trois ans.

Le Conseil a ensuite constaté qu'il était impossible d'envisager que tous les problèmes rencontrés ponctuellement par les nouveaux entrants sur le marché puissent être résolus exclusivement par des mesures conservatoires. Il a en effet considéré que le recours au seul droit de la concurrence pour vérifier le respect d'injonctions prononcées en mesures conservatoires pouvait s'avérer trop long et trop incertain pour des acteurs soumis, comme dans le cadre de la TNT, à des calendriers de déploiement très serrés. Il en a déduit qu'il était légitime pour l'ARCEP de recourir à certains remèdes *ex ante* pour mettre en place, à titre transitoire, les conditions de marché aptes à faciliter une évolution réelle du marché vers une situation de concurrence effective. Pour lui, la priorité doit être mise sur l'obligation de séparation comptable, de manière à faire apparaître clairement la manière dont se répartissent les coûts :

- entre la diffusion de la télévision analogique et celle de la TNT ;
- entre les activités de diffusion et les autres activités de TDF.

Il a en outre estimé que cette obligation devait garantir que les prestations que TDF se livre à elle-même afin de servir le marché aval sont identiques aux offres qu'elle propose sur le marché de gros amont.

S'agissant de la diffusion de la radio en mode AM, le Conseil a considéré que la position de l'ARCEP était conforme à sa jurisprudence. Pour la FM, le Conseil a observé que certains sites pouvaient revêtir la forme de sites essentiels et que leur propriétaire aurait la faculté d'en abuser notamment en refusant l'accès ou en l'accordant dans des conditions économiquement ou techniquement injustifiées. L'Autorité a rappelé qu'elle demeurerait vigilante quant à l'évolution de ce marché.

Articles L. 37-1 premier alinéa et D. 301 et D. 302 du CPCE

Avis du Conseil de la concurrence n° 06-A-01 du 18 janvier 2006 relatif à une demande d'avis de l'Autorité de régulation des télécommunications en application de l'article L. 37-1 du code des postes et communications électroniques, portant sur l'analyse des marchés de gros des services de diffusion audiovisuelle.

35

36

5. Notification à la Commission européennes et aux ARN

Après avoir pris en compte les avis du CSA et du Conseil de la concurrence, l'ARCEP a établi des projets de décisions qu'elle a notifiés le 27 janvier 2006 à la Commission européenne et aux autorités réglementaires compétentes des autres Etats membres (ARN). Dans sa lettre de réponse du 24 février 2006, la Commission a formulé deux observations, l'une sur la nécessité d'entreprendre l'analyse du marché de gros aval des services de diffusion audiovisuelle offerts aux éditeurs, l'autre sur la nécessité de surveiller de près l'évolution des conditions concurrentielles prévalant sur le marché de gros des services de diffusion de la radio en mode FM. L'Autorité s'est efforcée de prendre en compte ces observations pour clarifier la rédaction de ses projets de décision.

Parallèlement à la procédure de notification, les projets de décisions ont fait l'objet d'une procédure de consultation publique entre le 27 janvier et le 27 février 2006. L'ARCEP a reçu une contribution dans ce cadre. Cette contribution n'a pas mis en évidence de faits nouveaux par rapport aux éléments transmis par les acteurs à l'occasion des précédentes consultations publiques, et n'a pas conduit l'ARCEP à faire sensiblement évoluer son analyse.

6. Le dispositif de régulation *ex ante* adopté par l'ARCEP

Au terme du processus d'analyse du "marché 18", l'ARCEP a estimé qu'il convenait d'imposer à TDF, sur l'ensemble du marché de gros pertinent, une obligation de séparation comptable.

Par ailleurs, l'Autorité a considéré qu'il était proportionné d'imposer à TDF plusieurs obligations sur le seul segment de marché correspondant aux offres de gros de diffusion de la TNT. 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, sans préjudice de la décision que l'Autorité adoptera ultérieurement pour préciser les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable.

L'analyse prospective de ce marché d'une durée de trois ans pourrait être revue avant terme si les conditions de marché venaient à évoluer significativement sur la période.

Éléments de doctrine

- A. La valorisation de la paire de cuivre
- B. Le contrôle tarifaire

A. La valorisation de la paire de cuivre

En 2005 l'Autorité a consulté le secteur³⁷ et adopté mi-décembre une décision³⁸ sur la méthode de valorisation du réseau de boucle locale cuivre de France Télécom. Cette décision s'est traduite par une baisse du tarif du dégroupage total à 9,29 € par mois et par ligne en janvier 2006.

Le texte de cette consultation publique est disponible sur le site de l'Autorité, www.arcep.fr

Décision n° 05-0834 de l'ARCEP du 15 décembre 2005 définissant la méthode de valorisation des actifs de la boucle locale cuivre ainsi que la méthode de comptabilisation des coûts applicable au dégroupage total

1. La boucle locale cuivre

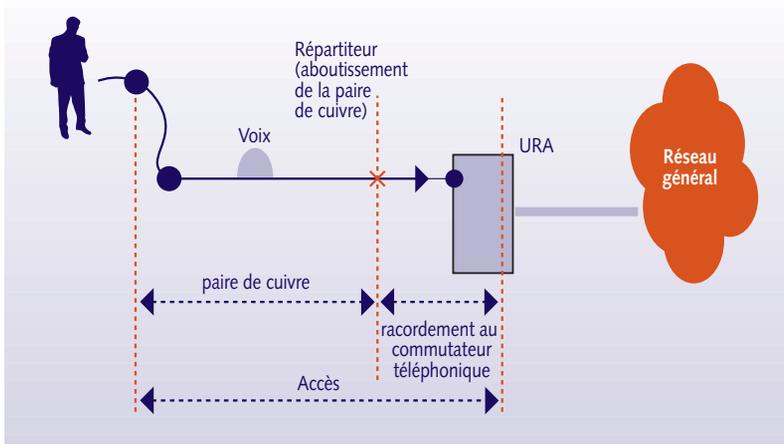
1.1. Description

La boucle locale cuivre constitue ce qu'il est convenu d'appeler le "dernier kilomètre" du réseau, ou la partie de celui-ci comprise entre l'abonné et le répartiteur de France Télécom. Ce réseau de boucle locale est constitué de plus de 30 millions de lignes à ce jour, reliant les 12 000 répartiteurs (ou NRA) de France Télécom aux locaux des abonnés. Ces lignes sont physiquement des câbles à paires symétriques (les "paires de cuivre").

Le réseau de boucle locale cuivre a été déployé massivement par France Télécom durant les années 1970 et dessert l'ensemble du territoire : il représente de l'ordre de 450 000 km d'artères de génie civil, 18 millions de poteaux, 110 millions de paires.kilomètres de câble. La constitution de ce réseau a pu bénéficier de fortes économies d'échelle.

Les services supportés par ce réseau d'accès ont été limités historiquement à des services bas débit de téléphonie commutée.

Schéma 1



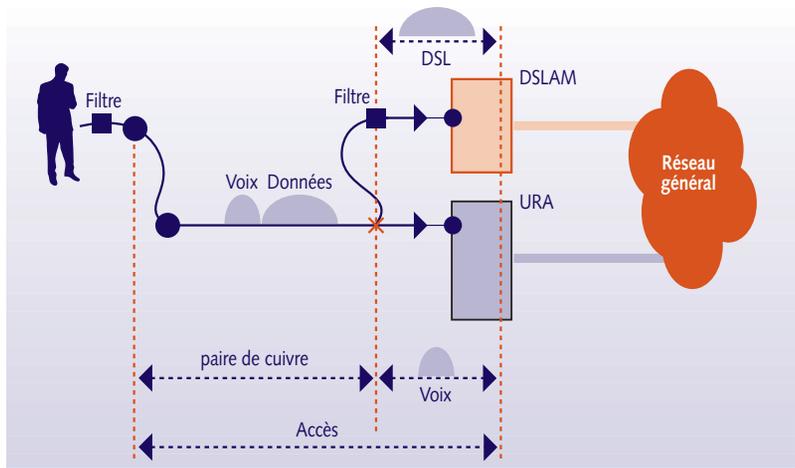
Source : ARCEP.

URA : Unité de raccordement d'abonné

Grâce à la commutation électronique et à la numérisation du réseau avec la mise en place de multiplexeurs et de modems, notamment RNIS et xDSL,

les services ont été étendus au transport de données dont les débits sont en augmentation constante : Internet haut débit, télévision, réseaux privés virtuels, etc.

Schéma 2



Source : ARCEP.
 URA : Unité de raccordement d'abonné
 DSLAM : Digital Subscriber Line Multiplexer

1.2. Les coûts de la boucle locale cuivre

La boucle locale représente une part prépondérante des coûts de reconstruction d'un réseau de communications électroniques : il paraît donc difficile pour un concurrent de la dupliquer. Son coût de reconstruction à neuf est en effet évalué à 28 milliards d'euros, dont plus de la moitié en génie civil, enterré ou aérien. Ce coût est ainsi nettement supérieur au coût de reconstruction du réseau général, estimé à 10 milliards d'euros.

Par ailleurs, les autres technologies d'accès aujourd'hui déployées ne permettent pas de rendre les mêmes services que la paire de cuivre : cette infrastructure constitue donc une facilité essentielle pour les opérateurs souhaitant notamment produire des offres haut débit.

Afin de préserver les intérêts du consommateur et d'assurer une véritable non-discrimination entre les opérateurs, la tarification de la boucle locale cuivre doit donc respecter plusieurs principes, dont le principe d'orientation vers les coûts.

2. La relation avec le tarif du dégroupage total

La décision n° 00-1171 de l'Autorité, du 31 octobre 2000, a défini les coûts pertinents à retenir pour la tarification du dégroupage. Dans les offres de référence qui ont suivi, ces coûts ont été associés à différents tarifs de l'offre de référence dégroupage :

- le tarif non récurrent des frais d'accès au service ;

- de nombreux tarifs spécifiques, notamment pour les prestations connexes à l'accès ;
- le tarif récurrent mensuel du dégroupage total.

Le tableau ci-dessous recense les coûts qui sont recouverts, depuis 2001, par le tarif récurrent mensuel du dégroupage total :

Description	Nature de coût	Coûts pris en compte
Paire de cuivre	Coût en capital	Coûts liés au capital immobilisé (GC, câbles et répartiteurs)
	Coûts d'exploitation	Coûts d'exploitation du réseau local
Coûts propres au dégroupage	Coûts en capital et coûts d'exploitation	SAV : coûts d'intervention
		SAV : coût administratif de gestion
		Facturation, recouvrement et DIVOP
		Plate-forme de SAV
Contribution aux coûts communs	Coûts communs par nature	Coûts communs pertinents

Source : ARCEP.

Un changement de méthode de valorisation est susceptible de modifier le coût en capital de la paire de cuivre, et donc directement le tarif du dégroupage total.

3. La méthode de valorisation utilisée jusqu'en 2005

3.1. Méthode des CMILT

La méthode alors retenue, dénommée CMILT (Coût moyen incrémental de long terme) à l'époque et coûts de remplacement en filière aujourd'hui, repose sur les coûts de reconstruction à neuf d'un réseau de boucle locale cuivre. Elle était fondée sur le principe du «*make or buy*», visant à rendre neutre pour les opérateurs clients la décision de louer l'infrastructure ou de la reconstruire.

3.2. Assiette géographique

La progressivité observée du processus de dégroupage a amené l'Autorité, dès 2002, à décider d'aménager la méthode de calcul des coûts de boucle locale à prendre en compte dans la tarification du dégroupage afin de respecter le principe d'orientation vers les coûts. En effet, différentes études ont montré que le coût moyen d'une ligne est fonction de la densité de la zone correspondante. Le coût tend à croître quand la densité baisse. Or, les observations menées au début des années 2000 montraient la tendance des opérateurs alternatifs à engager leur déploiement d'abord dans les zones les plus denses et soulignaient l'absence de projets de déploiement au-delà.

Aussi, il était apparu nécessaire à l'Autorité de limiter les coûts fondant le calcul du prix de dégroupage à une moyenne calculée sur une assiette restreinte, correspondant aux zones sur lesquelles on pouvait attendre un dégroupage avec une probabilité significative. Plus précisément, les éléments alors disponibles montraient la quasi-absence de perspective de dégroupage au-delà d'une assiette de 21 millions de lignes, correspondant aux zones les plus denses, représentant 70% de la population. Cette assiette avait donc été retenue, moyennant un léger correctif pour prendre en compte les autres zones dans lesquelles un dégroupage ne pouvait être totalement exclu.

4. Les enjeux de la méthode de valorisation

Les valorisations résultant de différentes méthodes varient parfois dans des proportions importantes ; ainsi, la méthode des coûts historiques donne un coût de capital de 3 euros par ligne et par mois en 2002, tandis que la méthode des coûts de remplacement utilisée par France Télécom jusqu'en 2005 pour le dégroupage total conduit à un coût de 7,5 euros par ligne et par mois.

Le choix de la méthode de valorisation apparaît donc comme un enjeu majeur pour le secteur.

Description	Nature de coût	Evaluations (€ par ligne et par mois)	
		Coûts historiques 2002	Coûts de remplacement
Paire de cuivre	Coût en capital	3,00	7,50
	Coûts d'exploitation	2,06	1,92
Coûts spécifiques au dégroupage	Coûts en capital et coûts d'exploitation	1,62	1,62
Contribution aux coûts communs (10,1%)	Coûts communs par nature	0,67	1,12
TOTAL en euros par ligne et par mois en moyenne sur l'ensemble des lignes pour un taux de rémunération du capital de 10,4 %		7,35	12,16

Source : ARCEP

Coûts historique

Base : audit 2002 retraité
(nombre de lignes et rémunération du capital)

Coûts de remplacement
Base : décision 02-323

	Valeur nette (G€)	Amortissement (M€)	Annuité (M€)	Valeur à neuf (G€)	Annuité (M€)
Génie civil	3,8	464	859	16,5	1 650
Câbles	0,8	174	257	10,2	1 150
Répartiteurs	0,3	46	77	1,3	140
Total	4,9	684	1 193	28,0	2 940
Coût mensuel par ligne (€)		3,0			7,5
Nombre de lignes		32,8 millions		32,8 millions	
Taux de rémunération		10,4%		10,4%	

Source : ARCEP.

5. La consultation publique menée par l'Autorité

5.1. Le processus de consultation

5.1.1. La consultation sur les méthodes de valorisation

L'ARCEP a mené en avril et mai 2005 une consultation sur les méthodes de valorisation de la boucle locale cuivre. Une quinzaine de contributions sont parvenues à l'Autorité, intégrant parfois des modèles de coût et des études spécifiques. Les contributeurs sont notamment :

- des opérateurs de communications électroniques ou des associations d'opérateurs ;
- des consommateurs ;
- des acteurs publics ;
- des économistes ;
- des consultants.

Ces contributions, ainsi que la synthèse qui en a été réalisée par l'Autorité, ont été publiées sur le site Internet de l'Autorité le 7 juillet 2005³⁹.

<http://www.arcep.fr>

5.1.2. La consultation sur le projet de décision

Le 30 septembre 2005, l'Autorité a soumis à consultation son projet de décision sur la méthode de valorisation de la boucle locale cuivre, pour une période d'un mois. Quatre contributions ont été apportées de la part d'opérateurs et d'une association d'opérateurs.

Après prise en compte de ces contributions, le projet de décision a été notifié le 10 novembre 2005 à la Commission européenne, au titre de l'analyse du marché de gros des offres d'accès dégroupé (marché 11). La Commission a répondu le 9 décembre 2005 qu'elle n'avait pas de commentaires à formuler.

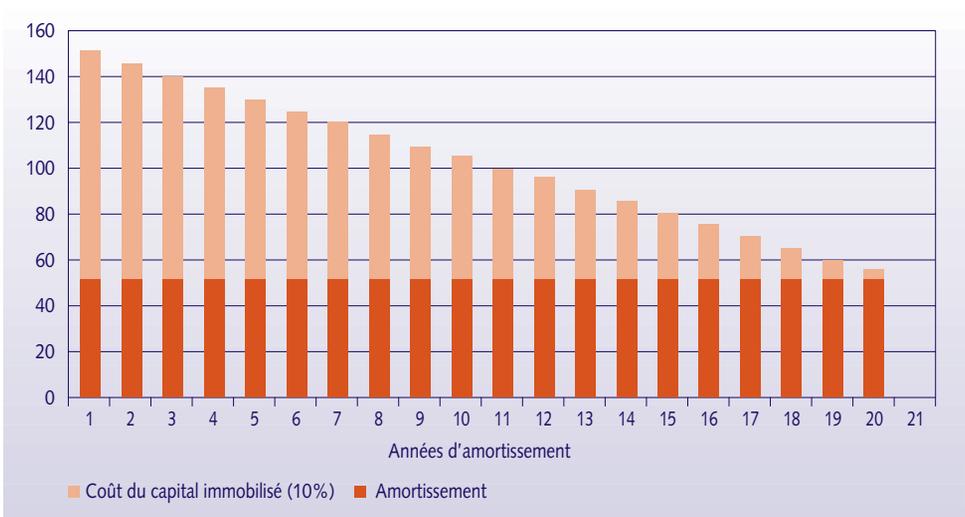
5.2. Les méthodes étudiées

Lors du processus de consultation publique mené par l'ARCEP, quatre méthodes ont été détaillées et examinées. Dans chaque méthode, le coût étudié fait apparaître deux composantes : la dépréciation, qui représente la perte de valeur nominale de l'actif chaque année, et le coût d'immobilisation du capital.

5.2.1. La méthode des coûts historiques.

Elle repose entièrement sur la comptabilité de France Télécom. La dépréciation est ainsi égale à l'amortissement comptable du réseau de boucle locale cuivre, et le coût du capital immobilisé (rémunération du capital) est calculé à partir de la valeur nette comptable.

Redevance en coûts historiques



Source : ARCEP.

5.2.2. La méthode des coûts courants.

En comparaison de la méthode précédente, l'amortissement et le coût du capital sont modifiés pour intégrer les évolutions de prix des actifs, c'est-à-dire à la fois l'inflation et le progrès technique. Le profil des annuités totales et les parts respectives de l'amortissement et du coût du capital, infléchis en conséquence, sont ainsi ajustés pour permettre à l'opérateur de financer régulièrement les renouvellements nécessaires de son réseau.

Redevance en coûts courants



Source : ARCEP.

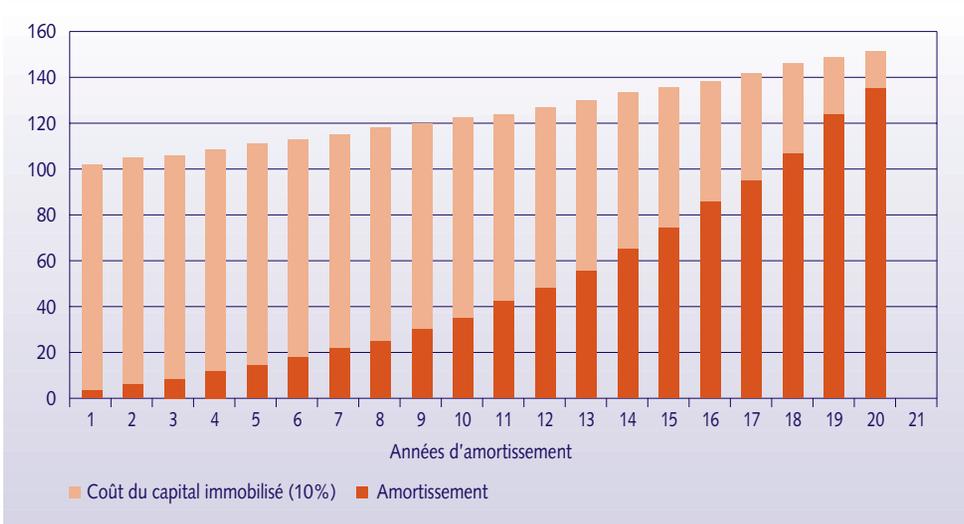
5.2.3. La méthode des coûts courants économiques

La méthode des coûts courants économiques (ou annuités économiques) s'inscrit dans la logique précédente de prise en compte des évolutions de prix. Mais elle intègre en outre un principe de lissage des annuités totales au cours du temps, qui deviennent ainsi moins dépendantes des cycles d'investissements. Elle répond dès lors à la fois aux impératifs de financement de l'opérateur et à la volonté du régulateur de limiter l'impact des cycles d'investissements.

5.2.4. La méthode des coûts de remplacement en filière,

Cette méthode en vigueur jusqu'en 2005 est proche de la méthode des coûts courants économiques dans ses fondements et présente notamment les mêmes courbes de dépréciation et de rémunération du capital ; toutefois, à la différence de celle-ci, elle ne s'applique pas à la chronique des investissements réalisés, mais s'appuie sur une chronique théorique, déduite de la valeur à neuf du réseau.

Redevance en coûts de remplacement



Source : ARCEP.

5.2.5. Les autres méthodes

Au cours du processus de consultation, deux autres méthodes ont été évoquées, l'une par un économiste et l'autre par un cabinet de conseil : un *price-cap* global sur le secteur, et une méthode d'*infrastructure renewals accounting* fondée sur le coût de maintien en état d'une infrastructure mûre. Dans les deux cas, ces méthodes n'ont pas semblé adaptées.

- Le *price-cap* global : le *price-cap* a été développé historiquement dans le cadre du contrôle d'entreprises en situation de monopole ; il substitue à un contrôle détaillé de chaque tarif au regard des coûts un contrôle portant sur l'évolution du prix d'un panier de services. L'entreprise est libre de fixer ses tarifs individuels dès lors que le prix du panier de services respecte la contrainte qui est fixée, en principe de façon non révisable, sur une période de plusieurs années. Ce dispositif assure une forme de protection des consommateurs et incite l'entreprise à l'efficacité : elle conserve les gains de productivité qu'elle peut dégager sur la période. Ainsi le *price-cap* proprement dit relève plus d'un mode de régulation des tarifs que d'une méthode de valorisation. Il a été écarté des choix ouverts.
- La méthode d'*infrastructure renewals accounting* : cette méthode a été développée au Royaume-Uni dans le secteur de l'eau. Si ses objectifs ne sont pas incohérents avec ceux recherchés par l'Autorité, elle a été écartée d'emblée en raison du caractère trop théorique de son postulat de départ, à savoir que l'infrastructure est constituée d'un actif unique dont la durée de vie est infinie. Cette méthode n'est du reste pas utilisée au Royaume-Uni pour la boucle locale cuivre.

Les méthodes utilisées dans les différents pays européens

Pays	Boucle locale	
	Méthode d'évaluation	Méthode d'allocation des coûts
Allemagne	Coûts courants	CMILT
Autriche	Coûts courants	CMILT
Danemark	Annuité économique	CMILT
Irlande	Coûts courants	CMILT
Italie	Coûts historiques	Coûts distribués
Norvège	Coûts courants	CMILT
Pays-Bas	Mix 2/5 historiques - 3/5 courants	Coûts distribués
Pologne	Coûts courants	CMILT
Royaume-Uni	Coûts courants	CMILT + distribués

Source : ARCEP

5.3. Analyse des méthodes présentées

Ces méthodes peuvent être comparées selon plusieurs critères. Elles doivent en particulier :

- favoriser l'efficacité économique ;
- permettre le renouvellement du réseau ;
- préserver les intérêts du consommateur ;
- respecter le principe de non-discrimination ;
- assurer la cohérence tarifaire entre les offres de France Télécom ;
- être pertinentes, et donc en particulier être liées aux investissements réels ;
- être de mise en œuvre réaliste.

5.3.1. La méthode des coûts de remplacement en filière

Pour être conforme aux principes que l'on s'est fixés, la méthode de valorisation retenue doit être cohérente avec le contexte de marché et les évolutions qui sont anticipées pour les actifs visés. La méthode des coûts de remplacement en filière est une méthode "make or buy". Elle vise à rendre neutre, pour les opérateurs clients sur le marché de l'accès, la décision de louer l'infrastructure ou de la reconstruire. Dans un contexte d'accès à une infrastructure répliquable, cette approche peut être compatible avec les anticipations sur ce marché. Mais une méthode reposant sur cet arbitrage n'est pas adaptée à la tarification d'une infrastructure essentielle, puisque la reconstruction de l'infrastructure ne saurait être envisagée. La logique dans laquelle il convient de se placer est au contraire une logique "buy", s'appuyant sur une évaluation des investissements réels de l'opérateur.

Ainsi, l'analyse aujourd'hui partagée selon laquelle la boucle locale cuivre est une infrastructure essentielle impose d'écarter la méthode des coûts de remplacement en filière actuellement en vigueur.

5.3.2. La méthode des coûts historiques

La méthode des coûts historiques ne saurait être retenue, principalement parce qu'elle ne sait pas prendre en compte l'évolution des prix et qu'à ce titre, on ne peut la qualifier de prospective.

On peut relever par ailleurs que cette méthode ne permettrait pas de modérer l'impact tarifaire de variations marquées du taux d'investissement, notamment la reprise d'investissements importants. Or, une telle reprise est envisageable à moyen terme, dans la mesure où les investissements consentis sur la boucle locale au cours des dernières années sont historiquement bas.

5.3.3. Les méthodes de coûts courants

Aussi, c'est en s'écartant délibérément de la logique comptable pure et en incorporant des concepts fondamentaux en économie (durées de vie, progrès technique, cycles notamment) que la méthode des annuités économiques ou "coûts courants économiques" peut donner de bons signaux aux investisseurs et à l'ensemble des acteurs du marché. Martin Cave⁴⁰ ne parvient pas à des conclusions différentes lorsqu'il écrit : "*l'incorporation d'un amortissement économique dans les coûts courants a l'avantage de rapprocher la trajectoire des coûts de celle de prix concurrentiels*".

5.3.4. Conclusion de l'analyse

Au terme de cette analyse, au regard des principes auxquels elle s'est référée, ainsi que sur la base des contributions reçues dans le cadre de la consultation, l'Autorité :

- a considéré la méthode des coûts de remplacement en filière inadaptée à la tarification d'une infrastructure essentielle, n'ayant pas vocation à être répliquée ;
- a considéré également inadaptée à la valorisation de la boucle locale suivre la méthode des coûts historiques ;
- a relevé les qualités comparables des méthodes de coûts courants, dans leur acception stricte, et de la méthode des annuités économiques ou "coûts courants économiques" : celles-ci partagent plusieurs caractéristiques souhaitables pour la méthode de valorisation recherchée. En particulier, elles prennent en compte l'évolution des prix et reposent sur une chronique des investissements réels de France Télécom.
- a noté toutefois que la dernière méthode présentait des atouts supplémentaires. En effet, elle permet un lissage de l'effet des cycles d'investissement, ce qui favorise une plus grande stabilité des tarifs et une meilleure visibilité pour le secteur. En outre, elle introduit une différence méthodologique moindre par rapport à l'ancienne méthode pratiquée.

5.4. Éléments de mise en œuvre

La mise en œuvre pratique de la méthode des coûts courants économiques a nécessité l'étude par l'Autorité de nombreuses données relatives aux actifs de boucle locale cuivre de France Télécom.

Ainsi, la détermination des chroniques d'investissement de France Télécom a donné lieu à plusieurs travaux de modélisation. Une solution reposant sur des données comptables de France Télécom depuis 1993 et des reconstitutions pour les périodes plus anciennes a finalement été retenue.

40 Professeur d'économie à l'université de Warwick, auteur de : *Valuation issues relating to the local loop*, 2005

Par ailleurs, l'Autorité a également été amenée à travailler sur les durées de vie économiques des actifs, les taux de progrès technique qui leur sont associés, les acquisitions à titre gratuit de France Télécom (actifs cédés gratuitement par des collectivités locales par exemple).

Enfin, l'assiette de lignes retenue pour le calcul du coût moyen du dégroupage total a été modifiée significativement par rapport à celle retenue en 2002. Elle s'établit à 95% des lignes, chiffre qui traduit une vision ambitieuse, en cohérence avec la plus grande homogénéité entre coût moyen des lignes dégroupées et coût moyen de l'ensemble des lignes, sans risquer de doubles comptes avec le mécanisme de compensation du service universel.

6. La décision de l'Autorité

Le 15 décembre 2005 l'Autorité a pris la décision⁴¹ de retenir la méthode des annuités économiques, ou "coûts courants économiques", pour la valorisation de la paire de cuivre.

France Télécom a modifié son offre de référence dégroupage dans le délai d'un mois prévu par le dispositif de l'Autorité. Le niveau tarifaire du dégroupage total proposé par France Télécom suite à cette décision se situe à 9,29 € par ligne et par mois.

Décision n° 05-0834 de l'Arcep en date du 15 décembre 2005 définissant la méthode de valorisation des actifs de la boucle locale cuivre ainsi que la méthode de comptabilisation des coûts applicable au dégroupage total

41

B. Le contrôle tarifaire

Le contrôle *a priori* des tarifs de détail de France Télécom et leur homologation constitue une dimension importante de la régulation. Dans ce domaine, les compétences de l'ARCEP ont été revues par le nouveau cadre législatif et réglementaire.

Dans l'analyse des décisions tarifaires de France Télécom soumises à un contrôle tarifaire *ex ante*, il est distingué deux catégories de prestations : les prestations contrôlées au titre du service universel (SU) et celles contrôlées au titre des remèdes issus de l'analyse des marchés pertinents (ADM). Dans cette dernière catégorie, en attendant l'application complète des directives européennes qui nécessite d'avoir terminé les analyses de marché, est mise en place une "période de transition"⁴².

L'article 133 IV de la loi "communications électroniques" du 9 juillet 2004 a mis en place une période transitoire en matière de contrôle tarifaire relatif aux services sans concurrence effective, qui prendra fin lorsque seront mis en œuvre les articles L. 37-1 et L. 37-2 du CPCE. Ainsi, tant que l'Autorité n'a pas terminé les analyses de marché pertinentes sur les marchés liés aux services spéciaux (voix, Minitel) et aux services de capacité, le ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie et le ministre délégué à l'Industrie sont seuls compétents pour homologuer les tarifs de ces prestations pour lesquelles il n'existe pas de concurrence effective, après avis public de l'Autorité.

42

Le contrôle des tarifs de détail par l'Autorité prend ainsi trois formes différentes :

- pour les services relevant du service universel, le contrôle et l'homologation incombent exclusivement à l'ARCEP ; dans ce cadre, l'Autorité publie des avis tarifaires ou des décisions d'opposition⁴³ selon que les tarifs proposés respectent ou non les principes imposés par l'article R. 20-30-11 du CPCE, en particulier la transparence, la non-discrimination et l'orientation vers les coûts.
- pour les produits sans concurrence effective des marchés dont l'analyse est en cours (services spéciaux, services de capacité), les tarifs

Décret n° 2005-75 du 31 janvier 2005.

43

44 Article 133 de la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle.

45 Décision n° 05-571 de l'ARCEP sur l'analyse de ces marchés.

sont homologués par le ministre chargé des télécommunications après avis⁴⁴ de l'Autorité.

- pour les produits des marchés sur lesquels France Télécom a été déclaré puissant et a l'obligation de communiquer ses tarifs préalablement à leur mise en œuvre, l'ARCEP est seule compétente et elle dispose d'un pouvoir d'opposition sur les évolutions tarifaires des tarifs de la téléphonie fixe hors numéros spéciaux ; dans ce cadre, l'Autorité peut émettre un avis favorable si elle l'estime opportun, ou une décision d'opposition le cas échéant⁴⁵ ou n'émettre ni avis ni décision (ce qui équivaut à une absence d'opposition),.

Les avis ou décisions de l'Autorité sont publiés au *Journal officiel* de la République française. Cette publication se double d'une mise en ligne des mêmes avis ou décisions sur le site web de l'Autorité.

Tableau de synthèse

SU			non SU		
Composante 1° Service téléphonique	Composante 2° Service de renseignement	Composante 3° Publiphonie	Service téléphonique (hors SSP)	Services spéciaux	Services de capacité
<ul style="list-style-type: none"> • Tarifs de l'abonnement "Principal" et de l'abonnement "Social" • Tarifs de base des communications depuis un abonnement "Principal" (ou "Social"), y compris les tarifs des communications vers les numéros spéciaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifs du service universel de renseignement téléphonique 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifs des communications depuis les publiphones 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifs des abonnements professionnels (analogique et RNIS) et des services associés à l'accès • Tarifs de base des communications depuis un abonnement professionnel (analogique et RNIS) • Tarifs optionnels depuis tous les types d'abonnement RTC 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifs des communications vers les numéros spéciaux depuis un abonnement non SU • Tarifs de certaines prestations fournies par France Télécom aux éditeurs de services 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifs des services de capacité (pour tout débit)
COMPÉTENCE DE L'ARCEP			COMPÉTENCE DE L'ARCEP	COMPÉTENCE DES MINISTRES AVIS DE L'ARCEP	

La régulation des ressources rares

CHAPITRE I Les fréquences

CHAPITRE II La numérotation

6

7

8

9

Les fréquences

- A. Le cadre de la régulation
- B. Marchés secondaires de fréquences
- C. Le dividende numérique
- D. La boucle locale radio/WiMax
- E. Mobiles par satellite
- F. PMR/PAMR
- G. Assignations de fréquences

A. Le cadre de la régulation

La liberté offerte par les technologies sans fil, ou technologies radio, 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. Et qui dit rareté, dit partage. Le partage est donc un principe clef qui gouverne la gestion du spectre : partage du spectre en bandes dédiées à des usages, ou, suivant le cas, partage d'une même bande par plusieurs usages, jugés compatibles au terme d'études techniques.

1. Gestion des fréquences aux niveaux mondial, européen et national

La planification pour la France des bandes de fréquences dont l'ARCEP est affectataire s'inscrit dans un cadre international, européen et national. Les règles mondiales sont fixées par l'UIT-R et déclinées au niveau européen par la CEPT et les deux Comités spectre de la Commission Européenne -*Radio Spectrum Policy Group (RSPG)* et *Radio Spectrum Committee (RSCom)*-auxquels l'ARCEP participe. Au niveau national, l'ANFr (Agence nationale des fréquences) coordonne la gestion des différents affectataires du spectre radioélectrique (ARCEP, CSA, aviation civile, CNES, différents ministères, etc).

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 la fixation des règles dans le domaine des fréquences.

1.1. Les travaux d'harmonisation des fréquences

En 2005, l'ARCEP a continué à contribuer, en concertation avec l'ANFr, aux travaux d'harmonisation des fréquences conduits par le Comité des Communications Electroniques (ECC) de la CEPT agissant selon le cas dans le cadre d'un mandat de la Commission européenne, notamment pour ce qui concerne les principes de gestion opérationnelle des fréquences et l'ingénierie du spectre. Les décisions adoptées en 2005 par l'ECC portent sur les conditions de partage entre le service fixe et le service fixe par satellite dans la bande 28 GHz, sur l'identification de bandes de fréquences pour les systèmes du service fixe par satellite à haute densité, sur la définition des conditions d'utilisation des fréquences pour les stations terriennes embarquées à bord des navires, le réaménagement de la bande "Ermes" (auparavant utilisée par la radiomessagerie pan-européenne Ermes), l'utilisation de la bande 2500-2690 MHz pour les systèmes IMT2000/UMTS et la PMR numérique à 446 MHz.

L'Autorité a participé activement au groupe de travail "*Frequency Management*" de la CEPT ainsi qu'à ses différents sous-groupes sur la PMR, le service fixe, le service fixe par satellite, le service mobile par satellite dans

la bande 2GHz, les systèmes d'accès sans fil large bande (comme la "BLR mobile"), la revue de la bande Ermes, les appareils de faible portée. Les principales actions de ce groupe ont porté non seulement sur la préparation des décisions ECC mentionnées ci-dessus mais aussi sur les rapports ECC, notamment en réponse aux mandats délivrés par la Commission européenne, sur le plan stratégique d'utilisation des appareils de faible portée, les radars anti-collision automobiles, la revue de la bande Ermes, l'IMT2000/UMTS dans la bande 2,5-2,69 GHz et les RLAN à 5 GHz. En aval de ce processus, les décisions d'application au niveau français de ces décisions européennes ont commencé à être préparées par l'ARCEP (par exemple le projet de décision sur les RLAN à 5 GHz).

1.2. L'ingénierie du spectre

L'ARCEP, en liaison avec l'ANFr, s'est également impliquée dans les travaux du groupe de la CEPT qui traite de l'ingénierie du spectre radioélectrique. Des études de compatibilité électromagnétique sont en cours pour définir les conditions de coexistence entre services de radiocommunication dans la bande 3,4-3,8 GHz permettant une introduction harmonieuse des systèmes d'accès large bande. Les études concernent également l'assouplissement des conditions d'utilisation des stations terriennes à bord des navires, les systèmes mobiles à bord des avions. Les travaux de ce groupe ont permis notamment d'adopter des recommandations et rapports pour la définition de méthodes destinées à assurer la coexistence des systèmes point à multi-point du service fixe dans la bande 3,4-3,8 GHz et pour la coordination des systèmes point à multipoints aux frontières.

1.3. L'identification de bandes de fréquences pour de nouveaux usages

L'Autorité a aussi participé aux travaux relatifs à l'identification de bandes de fréquences pour l'introduction des nouvelles technologies de type ultra large bande (*UWB-ultra wide band*) et sur les conditions de leur utilisation. L'ARCEP s'est également impliquée dans les réflexions sur une gestion plus flexible du spectre radioélectrique, sur les systèmes innovants du service mobile par satellite à 2 GHz, sur l'introduction des systèmes d'accès sans fil large bande notamment de type Wimax, sur l'utilisation future de l'ex-bande dédiée aux services de téléphonie à bord des avions, TFTS (*Terrestrial Flight Telephone System*) et sur les conditions d'accès à de nouvelles bandes pour les appareils de faible portée.

Au niveau de l'UIT-R, dans le cadre du groupe de préparation de la Conférence Régionale de replanification des fréquences audiovisuelles pour la télévision numérique terrestre (CRR06), l'ARCEP a introduit la problématique du "dividende numérique" (Cf infra C) ; elle a invité les acteurs concernés à ouvrir un débat sur l'utilisation optimale des fréquences à l'horizon de l'arrêt de la télévision analogique, en cohérence avec une initiative similaire au niveau de la Commission européenne.

Par ailleurs, dans le cadre de la préparation de la Conférence mondiale des Radiocommunications de 2007 (CMR07), un certain nombre de points concernant directement l'Autorité ont fait l'objet de travaux en liaison avec l'ANFr, par exemple l'identification de nouvelles bandes de fréquences pour les systèmes IMT 2000 (mobile 3G) et au-delà, l'identification de bandes de fréquences pour la télémesure aéronautique, l'identification de bande de fréquences pour l'Internet par satellite large bande, l'introduction des réseaux à satellite HEO (orbite fortement elliptique) dans la bande 17,7-19,7 GHz, les liaisons de connexion du service mobile par satellite à 1,4 GHz et les conditions de partage, les dispositions réglementaires pour l'introduction des HAPS (High Altitude Platform Stations – ballons stratosphériques pour couvrir avec des antennes de vastes zones) dans les bandes 28, 31 et 48 GHz et l'évolution du cadre réglementaire pour une approche plus flexible dans la gestion du spectre.

Au niveau mondial, européen et national, l'ARCEP contribue aux travaux visant à moyen et long terme à favoriser la prise en compte de l'innovation technologique européenne, avec des problématiques nouvelles telles que les UWB (Ultra Wide Band), et à prendre en compte la convergence croissante des services (télécom-audiovisuel, RLAN-BLR, mobilité/nomadisme).

2. Réflexion prospective sur les méthodes de gestion du spectre

Deux questions stratégiques essentielles concernant la gestion du spectre se posent à l'Autorité : l'introduction d'une plus grande flexibilité dans la gestion du spectre et la nécessité de disposer de nouvelles ressources notamment dans les bandes basses telles que les bandes dédiées aujourd'hui à la télévision.

L'ARCEP a adopté une démarche pragmatique et a examiné la question de la flexibilité au cas par cas, en considérant qu'une harmonisation des bandes de fréquences pour des grandes catégories de services (mobiles, satellite, radiodiffusion, etc.) reste indispensable. Elle considère également que l'utilisation harmonisée de fréquences par des technologies normalisées peut, dans certains cas, être essentielle, comme l'a montré le succès du GSM en Europe puis dans le reste du monde. En revanche une certaine flexibilité, par exemple sous la forme d'une pleine neutralité technologique, peut apparaître souhaitable pour de nombreuses autres applications.

En 2005, l'ARCEP a contribué au débat sur le WAPECS (Wireless Access Policy for Electronic Communication Services), initié par la Commission européenne, qui vise à offrir une approche plus flexible en matière de gestion du spectre. Un des objectifs de ce projet est de faciliter un accès rapide aux nouvelles technologies, notamment européennes, en promouvant, lorsqu'ils apparaissent pertinents, les principes de neutralité technologique à l'égard des services.

B. Marchés secondaires de fréquences

La possibilité de céder les autorisations d'utilisation de fréquences a été introduite par la loi relative aux communications électroniques et services de communication audiovisuelle du 9 juillet 2004¹ qui a transposé l'article 9 de la directive "cadre"². Ce mécanisme est couramment désigné par le terme de "marché secondaire des fréquences" par opposition au mécanisme d'assignation "primaire" des autorisations. La loi précise que les modalités générales de cession des autorisations sur les marchés secondaires sont définies dans un décret en Conseil d'Etat et que la liste des bandes de fréquences dont les autorisations sont cessibles est arrêtée par le ministre chargé des communications électroniques.

La rapidité des évolutions technologiques et la croissance de certains marchés posent des difficultés lorsque les licences sont délivrées pour des durées de 15 à 20 ans. Les marchés secondaires répondent à l'évolution continue de l'offre et de la demande en matière de ressources spectrales. Ils permettent ainsi de ne pas freiner l'innovation ou l'entrée d'acteurs sur le marché n'ayant pas obtenu d'attributions primaires de fréquences. Ils favorisent en outre une meilleure utilisation de la ressource en permettant des réallocations au profit des acteurs les plus à même de l'exploiter efficacement.

L'ARCEP, qui participe aux travaux de mise en œuvre du marché secondaire, a coprésidé, avec la DGE (Direction générale des entreprises du MINEFI) un groupe de travail associant les acteurs concernés dans le but de réunir les réflexions sur les modalités d'encadrement des marchés secondaires (cession partielle ou totale, modalités des notifications, droits et obligations du bénéficiaire, etc). Un projet de décret proposant les modalités d'encadrement a ainsi été soumis pour avis à la CCR (Commission consultative des radiocommunications) en décembre 2005. L'ARCEP a été consultée et a donné un avis favorable à ce projet³.

1. Les bandes de fréquences concernées

Au niveau européen, l'identification par certains Etats membres de bandes de fréquences soumises à un "marché secondaire" des fréquences constitue un tout premier pas vers une gestion plus souple du spectre. De son côté, l'ARCEP a remis au ministre chargé des communications électroniques en juillet 2005 un rapport préconisant l'ouverture à la revente d'un certain nombre de bandes de fréquences (Voir ci-après).

L'Autorité a proposé le principe d'ouverture généralisée des bandes sur lesquelles les autorisations sont délivrées site à site, notamment pour la PMR et les faisceaux hertziens. Pour ce type d'autorisations, seules les bandes qui font actuellement l'objet d'un réaménagement ne sont pas proposées pour une ouverture à court terme. L'ensemble des bandes utilisées pour les services par satellite peuvent également être ouvertes rapidement au marché secondaire. Pour ces deux types d'autorisations, la possibilité de

1 Article L. 42-3 du CPCE.

2 Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002, relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive "cadre").

3 Avis n°06-0046 de l'ARCEP en date du 19 janvier 2006 sur le projet de décret portant application de l'article 42-3 du CPCE et relatif aux cessions d'autorisations d'utilisation de fréquences.

cession permettra 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, sans précision sur les sites d'implantation des équipements, l'ARCEP propose d'introduire rapidement le marché secondaire pour les autorisations de BLR et de radio mobile professionnelle. Les cessions sur ces bandes pourront porter sur l'autorisation dans son ensemble, ou seulement sur une partie de l'autorisation, qui peut être fractionnée en fréquences, géographiquement, ou temporellement. Ainsi, le marché secondaire pourra fournir l'accès au spectre radioélectrique à des acteurs innovants de petite envergure, spécialisés dans la fourniture de services sur une zone géographique restreinte, ou utilisant des ressources en fréquences réduites.

2. Les bandes de fréquences proposées

Les tableaux suivants récapitulent l'ensemble des bandes des fréquences pour lesquelles l'Autorité propose d'introduire le marché secondaire à court terme.

2.1. Bandes BLR

Départements et Collectivités d'Outre-Mer		Métropole	
Les cessions totales et partielles pourraient être autorisées dans ces bandes sur l'ensemble des Départements et Collectivités d'Outre-Mer.		Les cessions totales et partielles pourraient être autorisées dans ces bandes.	
Bandes proposées	Autorisations actuelles	Bandes proposées	Autorisations actuelles
BLR 3,4 -3,8 GHz 3410 – 3494 / 3510 – 3594 MHz	<i>BLR, Fixe P-P ROP et RTA</i>	BLR 3,4 -3,8 GHz 3432,5 – 3447,5 MHz 3465 – 3495 MHz 3532,5 – 3547,5 MHz 3565 – 3595 MHz	<i>BLR, Fixe P-P ROP et RTA</i>
		BLR 26 GHz 24549 - 24997 MHz. 25557 – 26005 MHz	<i>BLR</i>

Source : ARCEP

2.2. Bandes PMR

Départements et Collectivités d'Outre-Mer

Les cessions totales et partielles pour les autorisations alloties pourraient être autorisées dans ces bandes pour l'ensemble des Départements et Collectivités d'Outre-Mer.

Bandes proposées	Autorisations actuelles
Bande 68 MHz - 83 MHz	PMR
406,1 MHz - 408 MHz	PMR
410 MHz - 430 MHz	PMR

Métropole

Les cessions totales et partielles pour les autorisations alloties pourraient être autorisées dans ces bandes.

Bandes proposées	Autorisations actuelles
Bande 68 MHz - 83 MHz	PMR
Bande 406,1 MHz - 430 MHz	PMR
406,1 MHz - 408 MHz	PMR
410 MHz - 430 MHz	PMR
Bande 441 MHz - 450 MHz	PMR

Source : ARCEP

2.3. Bandes du Service Mobile par Satellite

Bandes proposées	Autorisations actuelles
Bandes Service mobile par satellite (SMS)	
137 MHz - 138 MHz	SMS
148 MHz - 150,05 MHz	SMS
1525 MHz - 1559 MHz	SMS
1613,8 MHz - 1626,5 MHz	SMS
1626.5 MHz - 1660 MHz	SMS
2483.5 MHz - 2500 MHz	SMS

Source : ARCEP

2.4. Bandes du Service Fixe Terrestre et par Satellite

Bandes proposées	Autorisations actuelles	Bandes proposées	Autorisations actuelles
Bande Service Fixe Terrestre et par Satellite		Bande Service Fixe Terrestre et par satellite	
1375 MHz - 1377 MHz	<i>Fixe P-P RI et ROP</i>	1375 MHz - 1452 MHz	<i>Fixe P-P RI et ROP</i>
1384 MHz - 1400 MHz		sauf	
1429 MHz - 1452 MHz		1384 - 1400 MHz	
3,4 GHz - 4,2 GHz	<i>BLR SFS</i>	1436 - 1452 MHz	
5091 MHz - 5250 MHz	<i>SFS</i>	3,4 GHz - 3,8 GHz	<i>BLR (à l'étude) ROP RTA SFS</i>
5850 MHz - 5925 MHz	<i>SFS</i>	5091 MHz - 5250 MHz	<i>SFS</i>
5,925 GHz - 6,425 GHz	<i>Fixe P-P ROP SFS</i>	5850 MHz - 5925 MHz	<i>SFS</i>
6,425 GHz - 7,110 GHz	<i>Fixe P-P ROP SFS</i>		
107 GHz - 11,7 GHz	<i>Fixe P-P RI et ROP SFS</i>		

Bandes proposées	Autorisations actuelles	Bandes proposées	Autorisations actuelles
Bande Service Fixe Terrestre et par Satellite		Bande Service Fixe Terrestre et par satellite	
12,75 GHz - 13,25 GHz	Fixe P-P RI et ROP SFS	5,925 GHz - 6,425 GHz sauf	
13,75 GHz - 14 GHz	SFS	6048,975 - 6078,625 MHz	Fixe P-P ROP SFS
17,7 GHz - 19,7 GHz	Fixe P-P ROP SFS	6108,275 - 6137,925 MHz	
22 GHz - 23,6 GHz	Fixe P-P RI et ROP	6301,015 - 6330,665 MHz	
42,5 GHz - 43,5 GHz	SFS	6360,315 - 6389,965 MHz	
47,2 GHz - 50,5 GHz sauf	SFS	6420 - 6425 MHz	
47,5 - 47,9 GHz			
48,2 - 48,54 GHz			
49,44 - 50,2 GHz			
		10,7 GHz - 11,7 GHz sauf	Fixe P-P ROP SFS
		10,5 - 10,68 GHz	
		12,75 GHz - 13,25 GHz sauf	
		12779 - 12835 MHz	Fixe P-P RI SFS
		12891 - 12975 MHz	
		13045 - 13101 MHz	
		13157 - 13241 MHz	
		13,75 GHz - 14 GHz	SFS
		17,7 GHz - 19,7 GHz sauf	Fixe P-P ROP SFS
		18112,5 - 18552,5 MHz	
		19122,5 - 19562,5 MHz	
		24,5 GHz - 26,5 GHz	Fixe P-P RI et ROP
		37 GHz - 39,5 GHz sauf	Fixe P-P RI ROP et RTA SFS
		37268 - 37814 MHz	
		38528 - 39014 MHz	
		42,5 GHz - 43,5 GHz	SFS
		47,2 GHz - 50,5 GHz sauf	
		47,5 - 47,9 GHz	SFS
		48,2 - 48,54 GHz	
		49,44 - 50,2 GHz	

Source : ARCEP

C. Le dividende numérique

On assiste aujourd'hui à un fort développement de nouveaux usages et à un foisonnement de nouveaux systèmes sans fil : évolutions de l'UMTS, Wimax, DVB-H (télévision sur mobile), nouveaux systèmes mobiles de type TDD, etc. Il ne fait aucun doute que d'autres innovations apparaîtront dans les prochains mois et les prochaines années. Cette puissante dynamique de croissance des nouveaux usages à haut débit sans fil ne pourra se maintenir et se développer que si sont identifiées et mises à disposition les ressources en fréquences nécessaires.

Ces ressources en fréquences devront être adaptées à la mise en œuvre d'une couverture complète, exigence placée au premier rang par le

consommateur. C'est-à-dire une couverture non seulement en zones denses, mais aussi sur l'ensemble du territoire, non seulement à l'extérieur, mais aussi à l'intérieur des bâtiments.

À cet égard, la libération de fréquences qui sera permise par le passage de la diffusion de la télévision de l'analogique au numérique représente une opportunité exceptionnelle.

En effet, cette modernisation du service de télévision hertzienne va augmenter considérablement l'efficacité de l'utilisation des fréquences. Car la diffusion numérique est de l'ordre de six fois plus efficace que la diffusion analogique. Cette évolution technique permettra ainsi non seulement d'offrir plus de chaînes avec moins de fréquences et des programmes de télévision haute définition, mais également de libérer pour d'autres usages une quantité de fréquences potentiellement cruciale : c'est ce qu'on appelle le "dividende numérique".

La libération de ce "dividende numérique" constitue une opportunité d'autant plus importante que les bandes concernées se situent en dessous de 870 MHz, c'est-à-dire dans la partie la plus intéressante de l'ensemble du spectre hertzien. Les fréquences en dessous de 870 MHz, dites fréquences "en or", présentent en effet des caractéristiques physiques de propagation radioélectrique particulièrement attractives, qui permettent à la fois une longue portée et une bonne pénétration dans les bâtiments.

Ces fréquences sont aujourd'hui utilisées par la télévision analogique selon un plan de fréquences établi il y a environ 50 ans, alors qu'il y avait à l'époque peu d'usages alternatifs de ces ressources. Les nouveaux usages de radiocommunications apparus depuis lors ont dû être introduits dans d'autres bandes de fréquences, sans cesse plus élevées, et donc de moins en moins adaptées à la réalisation d'une couverture étendue du territoire ou d'une couverture à l'intérieur de bâtiments, rendant par là même le déploiement des réseaux plus onéreux. C'est ainsi par exemple que la deuxième génération des mobiles (GSM) a d'abord été introduite dans la bande 900 MHz, puis dans la bande 1800 MHz, et que la troisième génération (UMTS) est déployée aujourd'hui dans la bande à 2 GHz et qu'une bande d'extension est envisagée dans la bande 2,7 GHz. L'impossibilité d'accéder aux bandes basses et le recours obligé à l'utilisation de bandes de plus en plus hautes sont assurément des obstacles au développement économique de nouveaux systèmes d'accès sans fil à haut débit avec une couverture étendue.

C'est la raison pour laquelle l'ARCEP estime qu'il est important que l'Europe saisisse cette opportunité exceptionnelle du passage à la diffusion numérique de la TV et que des travaux soient engagés en vue de l'identification, si possible harmonisée, de tout ou partie du "dividende numérique" pour les nouveaux usages à haut débit sans fil, à l'horizon de l'extinction de la télévision analogique.

Une identification précoce et suffisamment harmonisée de ces fréquences, constituerait un signal très fort à destination de l'industrie européenne et française afin que celle-ci engage les efforts de R&D nécessaires à la

préparation de la nouvelle génération d'accès radioélectriques à très haut débit.

Cette opportunité représente un enjeu économique et sociétal structurant pour les années à venir, dans un contexte de convergence entre le monde des contenus et le monde des réseaux. Il appartient aux autorités politiques de s'en saisir dès aujourd'hui. Les contributions de l'ARCEP en 2005, qui s'appuient notamment sur des communications de la Commission européenne sur le sujet, ont permis d'ouvrir le débat sur cette question avec le CSA, la DDM (Direction du développement des médias, service du Premier ministre) et l'ANFr. Le Président de la République a, lors de ses vœux aux forces vives de la Nation le 5 janvier 2006, fixé l'objectif de "développer un accès haut débit à Internet en mobilité, et déployer d'ici la mi 2007 la télévision sur mobiles et en haute définition", de "basculer de la télévision analogique à la télévision numérique ...d'ici 5 ans" et de "définir une stratégie concertée sur l'utilisation des fréquences en vue des prochaines échéances internationales".

Dans l'immédiat, à l'instar de ce que recommande la Commission européenne dans sa communication au Parlement et au Conseil européen du 29 septembre 2005⁴, il est indispensable que les accords issus de la prochaine Conférence Régionale des Radiocommunications (CRR), qui se tiendra en mai 2006, pour la planification de la télévision numérique, soient suffisamment flexibles pour ne pas compromettre la possibilité future d'un dividende numérique effectivement exploitable. Dans le cadre de la préparation de cette conférence, à la fin de l'année 2005 un consensus s'est dégagé au niveau français sur cet objectif de flexibilité.

Par ailleurs, donner aux services mobiles l'accès à tout ou partie des fréquences du dividende numérique suppose de modifier en conséquence le Règlement des Radiocommunications (RR) à l'occasion d'une Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR) de l'UIT qui comporte un point de l'ordre du jour adapté au problème posé. La préparation des deux prochaines CMR, qui auront lieu en 2007 et 2010, d'ores et déjà entamée, devra intégrer cet objectif.

<http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:046:1:FIN:FR:PDF>

4

6

D. La boucle locale radio/WiMax

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. Les offres commercialisées à ce jour permettent des débits allant jusqu'à 34 Mbits/s.

Les technologies radio dans la boucle locale⁵ constituent aujourd'hui une alternative attractive aux moyens filaires pour le raccordement de clients et la fourniture de services de communications électroniques fixes à moyen et haut débit. Ces dispositifs se caractérisent notamment par la souplesse de leur mise en œuvre et rendent possible une progressivité des investissements.

Principales technologies BLR : Wimax (terme générique regroupant les standards 802.16 de l'IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers) et HiperMAN de l'ETSI) et WiFi (standard 802.11 de l'IEEE).

5

1. Le marché de la BLR

L'établissement de systèmes point à multipoints fixes de boucle locale radio suppose de bénéficier d'une autorisation d'utiliser des fréquences correspondantes délivrée par l'ARCEP. Deux bandes de fréquences permettent aux acteurs de proposer des offres de service sur un réseau de boucle locale radio. Il s'agit des bandes 3,5 GHz et 26 GHz.

La bande 3,5 GHz, dans laquelle de nouvelles solutions soutenues par le Wimax Forum (World Interoperability for Microwave Access) sont développées, permet d'offrir des services d'accès haut débit fixes ou nomades. La bande 26 GHz est plus particulièrement adaptée à la fourniture de services très haut débit à destination des entreprises.

1.1. Les opérateurs en place

A la suite de la consolidation du secteur des télécoms au début des années 2000 et au retrait de certains acteurs, le nombre d'opérateurs BLR a été considérablement réduit par rapport aux 54 licences attribuées par l'ARCEP en juillet 2000 (2 licences pour l'ensemble de la métropole dans les bandes 3,5 et 26 GHz, 44 licences régionales dans la bande des 26 GHz en métropole et 8 licences dans les DOM dans la bande des 3,5 GHz).

A fin décembre 2005, on ne dénombrait plus que cinq opérateurs de BLR dans la bande des 3,4-3,6 GHz, dont un couvrant tout le territoire métropolitain, et trois opérateurs dans la bande des 26 GHz.

Opérateur	Zone de couverture	Bande de fréquences
IFW (groupe Iliad)	22 régions métropolitaines	3,4-3,6 GHz
Médiaserv	Guadeloupe, Guyane, Martinique,	3,4-3,6 GHz
WLL Antilles-Guyane	Guadeloupe, Martinique	3,4-3,6 GHz
WLL Réunion	Réunion	3,4-3,6 GHz
Guétali Haut Débit	Réunion	3,4-3,6 GHz
Altitude Développement	Basse et Haute Normandie	26 GHz
Neuf Telecom	21 régions métropolitaines	26 GHz
IFW (groupe Iliad)	Ile-de-France	26 GHz

Source : ARCEP

Pour permettre d'évaluer les caractéristiques réelles des nouveaux équipements disponibles dans la bande 3,4-3,6 GHz, l'Autorité a autorisé le lancement de tests techniques. C'est ainsi qu'en 2004, l'Autorité a décidé de donner aux industriels et aux opérateurs qui le souhaitaient la possibilité d'effectuer jusqu'à fin janvier 2006 des tests techniques de nouveaux équipements de boucle locale radio, disponibles pour la bande 3,4-3,8 GHz. Ces autorisations avaient pour objet de permettre la réalisation de tests temporaires en vue de préparer, sur un plan technique, la nouvelle phase d'attribution d'autorisations pour le déploiement de réseaux de boucle locale radio dans la bande 3,4-3,6 GHz. Les sociétés suivantes ont effectué

des tests techniques : France Telecom, Satisfaction, Cegetel, ADW, Bouygues Telecom, Axione, TDF, Alcatel, E-Qual, Hub Telecom, E-Tera, Arteria, Susi, Telecom Italia, HR Net, Orcalys.

1.2. L'expression de nouveaux besoins

Le regain d'intérêt pour la BLR, confirmé par les appels à candidatures organisés dans d'autres pays européens, semble lié à l'émergence de la norme américaine IEEE 802.16 (Wimax) qui définit des solutions pour des réseaux d'accès hertzien haut débit, dans la bande de fréquences 3,4-3,6 GHz.

La consultation publique sur la boucle locale radio lancée par l'Autorité fin juin 2004 a permis d'identifier différents types de projets pour l'utilisation de la bande 3,4-3,6 GHz. Ces projets ont pour objet soit de desservir les zones d'ombres de l'ADSL en fournissant des services d'accès à moyen et haut débit, soit de développer des offres des services innovantes, parfois concurrentes d'offres existantes, y compris en zones relativement denses.

1.3. Des fréquences disponibles dans la bande 3,4-3,6 GHz

Les fréquences de boucle locale radio (BLR) de la bande 3,4-3,6 GHz ont été initialement attribuées en juillet 2000 à deux opérateurs sur l'ensemble du territoire métropolitain. A la suite de la consolidation des acteurs de télécommunications entre 2000 et 2002, des fréquences de BLR dans cette bande ont été restituées à l'Autorité.

Dans la bande 3,4-3,6 GHz, sur les deux duplex de 15 MHz attribués en 2000 sur les 22 régions de métropole aux opérateurs Firstmark Communications France et Fortel, l'un d'entre eux est actuellement exploité par la société IFW (groupe Iliad). L'autre est disponible. L'Autorité a par ailleurs mené en 2004 des travaux avec les utilisateurs du spectre dans la bande 3,4-3,6 GHz pour libérer un duplex supplémentaire de fréquences. Au total, deux duplex sont donc disponibles pour attribution dans cette bande de fréquences.

En décembre 2005, l'ARCEP, dans sa décision n°2005-1082, homologuée par arrêté ministériel le 1^{er} février 2006 (JO du 6 février 2006), a fixé les conditions techniques et d'exploitation générales de la bande de fréquences 3,4-3,6 GHz pour les liaisons de transmission point à multipoint du service fixe. Il est désormais possible pour les détenteurs de fréquences d'utiliser dans cette bande des équipements de transmission radioélectriques FDD (mode apparié – *Frequency Duplex Division* - canalisation en mode duplex fréquentiel) ou TDD (mode non apparié – *Time Duplex Division* - canalisation en mode duplex temporel).

Des conditions techniques ont été définies pour éviter des brouillages avec les utilisateurs de fréquences adjacentes à la bande 3,4-3,6 GHz pour d'autres services et entre opérateurs BLR (un opérateurs BLR peut utiliser les mêmes fréquences qu'un autre opérateur BLR sur une zone de couverture adjacente).

1.4. Les principes retenus pour les autorisations

Après avoir consulté à plusieurs reprises en 2004 les acteurs du marché afin de définir les modalités d'attribution des fréquences BLR disponibles, l'ARCEP a retenu certains principes lui paraissant les mieux à même de répondre à deux objectifs principaux :

- contribuer au développement territorial de services de communications électroniques fixes à haut débit,
- favoriser le développement de la concurrence sur le marché du haut débit, au bénéfice des utilisateurs.

1.4.1. Dispositions générales

La démarche de l'Autorité a d'abord reposé sur un constat : en raison de la quantité finie de spectre disponible dans la bande 3,4-3,6 GHz, le nombre d'autorisations pour utiliser les fréquences BLR en un point donné est limité. En effet, il n'est pas possible techniquement de partager entre plusieurs opérateurs les mêmes fréquences pour déployer au même endroit des systèmes point à multipoint. Cette situation n'est pas spécifique aux technologies BLR mais concerne la plupart des technologies utilisant des fréquences radioélectriques, notamment les systèmes de téléphonie mobile à la norme GSM.

Le dispositif d'appels à candidatures a été arrêté pour répondre le mieux possible aux enjeux de l'introduction de la BLR, dans le cadre des contraintes inhérentes à la disponibilité des fréquences. C'est la raison pour laquelle trois départements d'Outre-mer, à savoir la Guadeloupe, la Martinique et la Réunion qui bénéficient déjà de la présence d'opérateurs BLR, ne sont pas concernés car l'ensemble des fréquences disponibles dans la bande 3,4-3,6 GHz sont attribuées.

Les disponibilités de fréquences dans la bande 3,4-3,6 GHz, permettent au maximum la présence de deux nouveaux détenteurs de fréquences dans chaque région métropolitaine, en complément d'IFW, titulaire d'une autorisation d'utiliser les fréquences sur l'ensemble du territoire métropolitain. Deux autorisations maximum sont disponibles à Mayotte, à Saint-Pierre et Miquelon et en Guyane (en complément de Mediaserv). Au total, 50 autorisations régionales peuvent être accordées.

Dans le cas d'attribution d'autorisations au fil de l'eau, c'est-à-dire s'il n'y a pas rareté de fréquences, l'Autorité peut accorder des autorisations à un niveau de granularité infrarégionale, portant sur un département ou plusieurs communes. Par ailleurs, les mécanismes de marché secondaire ou de sous-location permettent également de réduire la granularité géographique des autorisations.

L'utilisation de ces fréquences est strictement limitée à des applications de BLR fixe, excluant explicitement la fourniture de services mobiles.

Les fréquences devront être utilisées dans les 24 mois suivant leur attribution, à défaut le retrait de l'autorisation pourrait être considéré.

1.4.2. La participation des collectivités territoriales

En vertu des nouvelles compétences que leur accorde l'article L. 1435-1 du code général des collectivités territoriales dans le domaine des communications électroniques, certaines collectivités territoriales ont annoncé leur souhait de se voir attribuer des fréquences BLR. La question des conditions dans lesquelles elles pourraient participer à ce dispositif et se voir attribuer des autorisations, a été soulevée. Dans le cadre d'une mission d'expertise juridique, conduite à la demande de l'ARCEP, Daniel Labetoulle, ancien président de la section du contentieux du Conseil d'Etat, a indiqué dans son rapport :

- une collectivité territoriale peut être attributaire et détentrice d'une autorisation d'utilisation de fréquences ;
- en cas de candidatures concurrentes pour l'attribution d'une même autorisation de fréquences, une collectivité territoriale ne peut se prévaloir d'un régime préférentiel. Elle ne doit pas davantage être pénalisée par les modalités d'attribution retenues ;
- l'ARCEP a toute liberté pour définir la granularité géographique des autorisations d'utiliser des fréquences, mais les autorisations ne doivent pas être proposées dans un cadre territorial auquel les collectivités ne pourraient pas accéder ;
- aucune modalité d'attribution envisageable n'est, *a priori*, juridiquement incompatible avec la candidature d'une collectivité territoriale ;
- concernant le choix du mode de sélection, les textes en vigueur imposent une pluralité de critères et font apparaître le système des enchères comme un des critères possibles.

2. Un processus d'autorisation en trois étapes

L'Autorité, après avis favorable de la CCR (Commission consultative des radiocommunications) le 1^{er} juillet 2005, a proposé au ministre délégué à l'Industrie le dispositif retenu pour l'attribution de ces autorisations⁶. Par arrêtés⁷ du 28 juillet 2005 (JO du 6 août 2005), le ministre a confirmé les modalités et conditions proposées par l'ARCEP et donc lancé formellement la procédure.

Celle-ci est composée d'une phase préparatoire, avec le dépôt de lettres d'intention par les futurs candidats, suivie d'une confirmation des candidatures avant la sélection finale des nouveaux opérateurs BLR.

2.1. Phase 1 : le recensement des intentions de candidature

La procédure a commencé par l'envoi à l'Autorité de lettres d'intention. 175 acteurs ont déposé une telle lettre le 18 octobre 2005, date limite de dépôt. 32 ont manifesté leur intérêt pour un déploiement d'infrastructures BLR sur l'ensemble des 22 régions métropolitaines. 67 lettres d'intention ont été déposées par des collectivités territoriales (18 régions, 32 départements, 9 agglomérations et 8 syndicats). 76 opérateurs et 32 acteurs divers ont également déposé un dossier.

Décisions de l'ARCEP n°05/0646 et n°05/647, du 7 juillet 2005, proposant au ministre chargé des communications électroniques les modalités et les conditions d'autorisation d'utilisation des fréquences de boucle locale radio disponibles dans la bande 3,4-3,6 GHz respectivement en France métropolitaine et en Guyane, Mayotte et Saint-Pierre et Miquelon.

Arrêtés du 28 juillet 2005 relatifs aux modalités et aux conditions d'autorisation d'utilisation des fréquences de boucle locale radio disponibles dans la bande 3,4-3,6 GHz respectivement en France métropolitaine et en Guyane, Mayotte et Saint-Pierre et Miquelon.

6

6

7

Cette première étape avait pour but de permettre aux acteurs intéressés par l'octroi de ces fréquences d'envisager les différentes possibilités de mutualiser l'utilisation de ces fréquences. Le 27 octobre, le gouvernement a donné instruction aux préfets de région d'organiser des réunions de concertation dans les préfectures avec les acteurs privés et publics pour les encourager à se rapprocher et à déposer des dossiers communs.

2.2. Phase 2 : le constat de la rareté

La deuxième étape de la procédure s'est achevée le 6 janvier 2006 par le dépôt de demandes formelles d'attribution de fréquences. Cette phase était destinée à permettre à l'Autorité d'effectuer, région par région, un bilan précis et circonstancié des demandes des acteurs et de constater l'existence éventuelle d'une rareté des fréquences dans la bande 3,4-3,6 GHz, rareté avérée si plus de deux autorisations étaient demandées par région.

Au total, des demandes ont été déposées par 45 acteurs ou groupements d'acteurs :

- 8 sociétés ont déposé des demandes sur plus de 18 régions ;
- 5 sociétés ont déposé des demandes sur plus de 5 régions ;
- 18 acteurs ont déposé une demande sur une région ;
- 4 acteurs ont déposé une demande sur une zone infra-régionale ;
- 10 acteurs ont déposé des demandes concernant uniquement la Guyane, Mayotte ou Saint-Pierre et Miquelon.

Le bilan des demandes comparées aux ressources disponibles a permis d'établir que la rareté n'était pas avérée à Saint-Pierre et Miquelon ; il n'était donc pas nécessaire que soit engagée une procédure de sélection formelle. En application de l'article L.42-1 du CPCE, des fréquences ont donc été attribuées le 9 février 2006 aux trois acteurs ayant déposé un dossier (France Télécom, Mediaserv SARL et Omtel SPM).

En revanche, dans les vingt-deux régions métropolitaines, à Mayotte et en Guyane, le bilan a confirmé la rareté des fréquences.

2.3. Phase 3 : la sélection des candidats

Le constat de rareté établi dans les 22 régions métropolitaines ainsi qu'en Guyane et à Mayotte, la procédure de sélection formelle a donc été engagée après le dépôt par 35 acteurs de leurs dossiers le 1^{er} février 2006 :

- 6 acteurs ont déposé un dossier pour plus de 18 régions métropolitaines (dont un pour la Guyane et pour Mayotte) ;
- 4 acteurs pour plus de 5 régions métropolitaines ;
- 18 acteurs pour une seule région métropolitaine ;
- 7 acteurs pour la Guyane et/ou Mayotte.

Les candidats au 1er février 2006

Acteurs	Zone de couverture Métropole
Bolloré Télécom	Alsace, Aquitaine, Auvergne, Basse-Normandie, Bourgogne, Bretagne, Centre, Champagne-Ardenne, Corse, Franche-Comté, Haute-Normandie, Ile-de-France, Languedoc-Roussillon, Limousin, Lorraine, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Pays-de-la-Loire, Picardie, Poitou-Charente, Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Rhône-Alpes
Clearwire France SAS	Alsace, Aquitaine, Auvergne, Basse-Normandie, Bourgogne, Bretagne, Centre, Franche-Comté, Haute-Normandie, Ile-de-France, Languedoc-Roussillon, Lorraine, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Pays-de-la-Loire, Poitou-Charente, Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Rhône-Alpes
Collectivité Territoriale de Corse	Corse
Comium Services Ltd	Alsace, Aquitaine, Bretagne, Ile-de-France, Languedoc-Roussillon, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Rhône-Alpes
Conseil Régional Alsace	Alsace
Conseil Régional Aquitaine	Aquitaine
Conseil Régional Auvergne	Auvergne
Conseil Régional Bourgogne	Bourgogne
Conseil Régional Bretagne	Bretagne
Conseil Régional Centre	Centre
Conseil Régional Franche-Comté	Franche-Comté
Conseil Régional Haute Normandie	Haute-Normandie
Conseil Régional Languedoc Roussillon	Languedoc-Roussillon
Conseil Régional Lorraine	Lorraine
Conseil Régional Picardie	Picardie
Conseil Régional Poitou-Charente	Poitou-Charente
Conseil Régional Rhône-Alpes	Rhône-Alpes
e-Qual	Aquitaine, Bretagne, Centre, Midi-Pyrénées, Pays-de-la-Loire, Poitou-Charente
France Télécom	Alsace, Aquitaine, Auvergne, Basse-Normandie, Bourgogne, Bretagne, Centre, Champagne-Ardenne, Corse, Franche-Comté, Haute-Normandie, Ile-de-France, Languedoc-Roussillon, Limousin, Lorraine, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Pays-de-la-Loire, Picardie, Poitou-Charente, Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Rhône-Alpes, Guyane, Mayotte
Guet@li Haut Debit	Mayotte
GULFSAT France	Mayotte
Guyatel	Guyane

Acteurs	Zone de couverture Métropole
HDRR Centre Est SAS	Centre
HDRR Ile de France	Ile-de-France
HDRR Multi Régions	Alsace, Aquitaine, Auvergne, Basse-Normandie, Bourgogne, Bretagne, Champagne-Ardenne, Corse, Franche-Comté, Haute-Normandie, Languedoc-Roussillon, Limousin, Lorraine, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Pays-de-la-Loire, Picardie, Poitou-Charente, Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Rhône-Alpes
I.M.T.S International Microwaves Telecom Solutions	Rhône-Alpes
INTERGSM.NET	Aquitaine, Basse-Normandie, Bourgogne, Bretagne, Centre, Languedoc-Roussillon, Lorraine, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Pays-de-la-Loire, Picardie, Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Rhône-Alpes
Maxtel	Alsace, Aquitaine, Auvergne, Basse-Normandie, Bourgogne, Bretagne, Centre, Champagne-Ardenne, Corse, Franche-Comté, Haute-Normandie, Ile-de-France, Languedoc-Roussillon, Limousin, Lorraine, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Pays-de-la-Loire, Picardie, Poitou-Charente, Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Rhône-Alpes
Media Overseas	Guyane
Mediaserv SARL	Mayotte
Nomotech	Basse-Normandie
Shaktiware	Aquitaine, Corse, Ile-de-France, Languedoc-Roussillon, Midi-Pyrénées, Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Rhône-Alpes
Société du Haut Débit	Alsace, Aquitaine, Auvergne, Basse-Normandie, Bourgogne, Bretagne, Centre, Champagne-Ardenne, Corse, Franche-Comté, Haute-Normandie, Ile-de-France, Languedoc-Roussillon, Limousin, Lorraine, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Pays-de-la-Loire, Picardie, Poitou-Charente, Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Rhône-Alpes
STOI INTERNET	Mayotte
XTS Telecom	Guyane, Mayotte

Source : ARCEP.

Trois critères de sélection des candidats ont été retenus :

- la contribution au développement territorial des services à haut débit ;
- l'aptitude du projet à favoriser la concurrence sur le haut débit ;
- le montant de la redevance que le candidat est prêt à payer dès l'attribution en plus de la redevance annuelle due au titre de la mise à disposition et de l'utilisation des fréquences de boucle locale radio.

Les autorisations d'utiliser les fréquences BLR préciseront les droits et obligations afférents à leur utilisation. Elles reprendront également sous forme d'obligations les engagements qu'auront pris les candidats dans le cadre de cette procédure de sélection.

L'année 2006 verra l'arrivée de nouveaux acteurs de boucle locale radio en métropole, en Guyane et à Mayotte, chacun contribuant au développement dans son territoire de services de communications électroniques fixes à haut débit et au renforcement de la concurrence sur ce segment de marché.

Par ailleurs, les travaux menés avec les utilisateurs de spectre dans la bande 3,6-3,8 GHz ont permis d'identifier des disponibilités ultérieures dans cette bande. Une procédure complémentaire de délivrance d'autorisations d'utilisation de fréquences de BLR pourra donc le moment venu être lancée par l'ARCEP, en fonction d'un premier bilan et des nouveaux besoins exprimés par les acteurs.

E. Mobiles par satellite

Le cadre réglementaire prévoit que tout système qui propose une offre de service de télécommunications mobiles par satellite ouvert au public sur le territoire français doit en application des articles L 33-1 et L 42-1 du CPCE se déclarer auprès de l'ARCEP et demander une autorisation d'utilisation de fréquences. Pour tenir compte de ces exigences, certains dossiers ont nécessité une régularisation et des autorisations ont ainsi été attribuées à des systèmes tels qu'Inmarsat ou Connexion by Boeing.

De nouveaux projets de réseaux mobiles par satellites se développent en Europe dans la bande duplex 1980-2010/2170-2200 MHz identifiée au niveau international pour les systèmes IMT2000/UMTS. Ces projets "MSS 2GHz" (*mobile satellite service*) proposent une architecture originale associant au satellite une infrastructure terrestre (*Complementary Ground Component : CGC*) qui permet tout à la fois d'obtenir un accès aux services proposés en supprimant les restrictions résultant des zones d'ombre des couvertures satellite (notamment en ville), et d'augmenter l'efficacité spectrale.

Dans ce contexte la CEPT/ECC a décidé de créer un groupe de travail pour examiner le cadre réglementaire de ces systèmes et en favoriser le développement. Les travaux de ce groupe, auquel participe l'ARCEP, ont permis tout au long de l'année 2005 de préparer une décision avec la perspective d'aboutir en 2006 à la définition d'un cadre harmonisé et contraignant au niveau de l'Union européenne. La mission sans doute la plus délicate de ce groupe consiste à étudier une éventuelle nouvelle procédure de sélection des candidats pour faire face à une probable pénurie de fréquences. Au niveau national, des questions spécifiques se posent pour les projets proposant des services de diffusion de programmes de télévision.

F. PMR/PAMR

Les réseaux PMR sont des réseaux indépendants de communication mobile dédiés à l'usage des entreprises ou des administrations, notamment pour assurer la sécurité publique, la sécurité industrielle ou dans les activités de transport.

1. PAMR à haut débit 450-470 MHz

L'ARCEP a lancé une consultation publique, du 12 avril au 30 mai 2005, sur l'introduction de réseaux mobiles professionnels de PMR/PAMR à haut débit (*Professional Mobile Radio/Public Access Mobile Radio*) dans la bande de fréquences 450-470 MHz.

Des seize contributions reçues, trois points principaux ressortent :

- aucune demande n'a été exprimée pour le déploiement d'un réseau mobile ouvert au public de type PAMR ;
- les besoins de fréquences pour des réseaux indépendants de PMR à bande large ne sont pas immédiats et peuvent être anticipés pour la fin de la décennie. Par ailleurs, un intérêt pour la bande 450-470 MHz a été réaffirmé par certains acteurs en vue de la mise en oeuvre de réseaux indépendants de PMR à bande étroite, en complément notamment de la bande 410-430 MHz déjà ouverte.
- un éventuel nouvel usage de cette bande en complément des réseaux BLR/Wimax a été cité par un contributeur.

Dans ce contexte, eu égard à l'absence de demande expresse des acteurs du marché, l'Autorité a décidé de clore les travaux concernant l'introduction d'un réseau mobile ouvert au public de PAMR.

Les modalités d'utilisation du bloc contiguë de 1,5 MHz duplex dont l'Autorité dispose dans la bande 450-470 MHz seront donc définies ultérieurement dans un calendrier cohérent avec les besoins réels du marché.

A cette fin, un examen des nouveaux besoins des réseaux indépendants de PMR sera conduit le moment venu, qui s'appuiera sur un bilan de la procédure d'autorisations au fil de l'eau ouverte depuis janvier 2005 dans la bande 410-430 MHz pour des réseaux à bande étroite, et sur une vision actualisée de l'évolution de ces réseaux indépendants vers le large bande.

Par ailleurs, l'accès à des bandes de fréquences basses pour des réseaux déployées en complément de ceux de type Wimax sera étudié en tenant compte du développement des réseaux de boucle locale radio BLR dans la bande 3,4-3,8 GHz (Voir ci-dessus).

2. Le marché de la radio mobile professionnelle (PMR)

L'ARCEP a fait réaliser en 2005 par le cabinet d'études IDC France une étude sur le marché de la Radio Mobile Professionnelle (PMR) en France afin de faire le point sur la structure et le poids économique de cette activité et sur ses perspectives de développement.

La chaîne de valeur du marché de la PMR se partage entre les constructeurs, qui maîtrisent la recherche et développement, les installateurs, qui entretiennent la proximité avec le marché, et les utilisateurs, qui répondent à un besoin ou à une obligation de sécurité et de disponibilité des communications.

Le chiffre d'affaires 2004 de la PMR civile en France est estimé à 300 millions d'euros. Les installateurs en captent la part la plus importante (170 millions), ce qui met en évidence l'orientation forte de ce marché vers les services tels que l'intégration ou la maintenance, au détriment du matériel. Toutefois, selon cette étude, les installateurs sont très dépendants des constructeurs, qui maîtrisent le calendrier de l'innovation et le catalogue des produits. IDC estime à environ un millier le nombre d'emplois directs chez les installateurs directement liés à la PMR civile et à une centaine chez les constructeurs. La croissance annuelle du marché est estimée à moins de 5%.

Le besoin de disposer de moyens de communications permanents et sécurisés pour répondre aux exigences de sécurité publique même en cas de crise majeure restera d'actualité au cours des prochaines années. Deux segments de marché, sensibles à ce besoin, mais encore peu équipés, semblent particulièrement porteurs : les collectivités locales de 30 000 à 200 000 habitants, et les transporteurs régionaux de surface, tels que les réseaux de transports urbains dans les grandes villes de province, pour lesquels la sécurité et le temps réel deviennent des enjeux majeurs.

Le potentiel de croissance que représentent ces nouveaux marchés pourrait trouver une réponse grâce à des technologies numériques existantes, comme TETRA, ou les technologies émergentes telles que la Digital Mobile Radio (DMR). L'activité d'Exploitant Gérant de Fréquences (parfois dénommée par le sigle RPX), par laquelle une société obtient l'autorisation d'utiliser un ou plusieurs canaux sur une région pour la fourniture de services de communication à des tiers recèle également un potentiel économique significatif.

G. Assignations de fréquences

L'activité opérationnelle d'autorisations d'utilisation de fréquences, donnant lieu à une instruction technique et administrative directement par l'ARCEP, s'est traduite en 2005 par :

- 5833 nouvelles assignations
- 1283 modifications d'assignations existantes
- 2202 suppressions d'assignations
- 895 coordinations internationales
- et 21118 vérifications de coordonnées géographiques et enregistrements auprès de l'ANFr (Agence Nationale des Fréquences)

l'Unité Fréquences de l'ARCEP certifiée ISO 9001

L'unité en charge de cette activité à l'ARCEP a mis en place dès 2004 une démarche ayant pour objectif la formalisation des processus d'attribution de fréquences dans le cadre d'une certification ISO 9001. Cette démarche, qui répond aux impératifs de transparence, d'objectivité et de non discrimination mis en avant par l'Autorité, a abouti à une certification par l'AFAQ le 5 octobre 2005.

Ainsi, chaque demandeur de fréquences dispose désormais de la garantie que son dossier sera traité suivant un processus bien défini, indépendamment de son statut ou de sa taille. Le Système de Management de la Qualité mis en place dans le cadre de cette certification ISO 9001 vise à diminuer le délai de délivrance des autorisations d'utilisation des fréquences, à assurer une plus grande sécurité juridique au bénéfice de l'utilisateur et à améliorer la clarté des informations pédagogiques relatives aux autorisations d'utilisation des fréquences via le site Internet.

La numérotation

- A. Les missions de l'ARCEP
- B. La mise à jour du plan de numérotation
- C. Changements et innovations dans les règles de gestion
- D. L'ouverture de la tranche 09

L'année 2005 a été marquée par des évolutions importants en matière de numérotation : révision du plan de numérotation et de ses règles de gestion ; ouverture de la tranche 09 pour les numéros non géographiques et introduction des numéros 118 pour les services de renseignements.

Définitions

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 et/ou l'opérateur local de son choix.

Numéros géographiques : numéros réservés à des lignes fixes (attribués aux opérateurs par blocs de 10 000 numéros).

Numéros non-géographiques : numéros de type 08AB (hors 087B) qui permettent d'accéder à des services à valeur ajoutée (appels gratuits ou payants selon différents paliers de taxation).

Numéros non-géographiques : numéros (anciens) de type 087B réservés à des lignes fixes, notamment attribués aux "box" des opérateurs.

Numéros non-géographiques : numéros (nouveaux) de type 097B réservés à des lignes fixes pour les "box" des opérateurs.

Numéros mobiles : numéros commençant par 06 réservés aux clients des opérateurs mobiles

Numéros courts 3BPQ : numéros réservés à des services de cartes, sélection d'un réseau de transport par double numérotation, de services à valeur ajoutée, etc...

Numéros spéciaux 10XY : numéros réservés par un opérateur pour offrir des services à ses abonnés (service pour les dérangements, par exemple).

A. 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 activité, 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" et 6 de la directive "autorisation" du Parlement européen et du Conseil⁸.

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 post-payées, les codes points sémaphores⁹ et les codes MCC+MNC (pour les cartes SIM des réseaux GSM et celles des réseaux TETRA).

⁸ Directive 2002/21/CE du 7 mars 2002 (dite directive "cadre") et Directive 2002/20/CE du 7 mars 2002 (dite directive "autorisation").

⁹ Ces codes 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.

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 redevances. Les montants et les modalités de paiement de ces redevances sont fixés par décret¹⁰. A titre d'exemple, un bloc de 10 000 numéros "classiques" (comme le 01 40 47 MC DU) coûte 200 euros par an, un préfixe à quatre chiffres revient à 40 000 euros par an. Pour un préfixe à un chiffre, dit préfixe E, le bénéficiaire doit s'acquitter d'une redevance annuelle de 400 000 euros.

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 aux niveaux mondial par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) et régional par la Conférence Européenne des administrations des Postes et Télécommunications (CEPT).

B. La mise à jour du plan de numérotation

La mise à jour du plan de numérotation a constitué un chantier majeur pour l'Autorité en 2005. C'est au titre de sa compétence en matière de plan de numérotation que l'ARCEP a revu les règles de gestion du plan de numérotation de 1998 pour les mettre en conformité avec le nouveau cadre réglementaire. Par ailleurs, l'Autorité a créé deux nouvelles catégories de numéros : les 118XYZ pour les services de renseignements (cf. partie VIII) et les numéros commençant par 09 pour les communications interpersonnelles.

1. Les nécessités d'une révision

Trois raisons principales ont poussé à revoir de façon approfondie le plan de numérotation.

- du point de vue réglementaire, les règles de gestion de 1998 devaient être adaptées au nouveau cadre de l'autorisation générale résultant de la transposition en droit français des directives du "paquet télécoms" ;
- l'apparition d'offres de téléphonie alternative, notamment celles qui s'appuient sur la voix sur IP (VoIP), ont mis en évidence un besoin de nouvelles ressources en numérotation. Ce besoin ira croissant avec la diffusion de la technologie IP dans l'ensemble des réseaux existants et l'apparition prévisible de nouveaux services innovants dans les prochaines années ;
- le plan de numérotation français, fixé en 1996 et dont les règles de gestion dataient de 1998 nécessitait une remise à plat pour en améliorer sa gestion.

10 Décret n° 2005-605 du 27 mai 2005 modifiant la deuxième partie (Décrets en Conseil d'Etat) du code des postes et des communications électroniques (JO du 29 mai 2005)

2. La concertation avec les acteurs

Le processus de révision du plan de numérotation a connu plusieurs étapes. Tout d'abord, une consultation publique sur l'évolution du plan de numérotation a été lancée en octobre 2004. En janvier 2005, les contributions reçues ont permis de connaître l'avis du secteur sur les évolutions à long terme de la numérotation et sur des sujets plus précis, comme la sélection du transporteur, la voix sur IP et la tranche 087B ou les numéros à fonctionnalités banalisées.

Cette première étape a été complétée par la mise en place d'un groupe de travail au sein de la CCRSCE (Commission consultative des réseaux et services de communications électroniques) sur l'évolution de la numérotation. Présidé par Antoine Weil et composé d'opérateurs, d'industriels et d'universitaires, ce groupe a remis son rapport final à la CCRSCE en juin 2005. Ce rapport explore les usages, les techniques et les contraintes réglementaires qui influent sur la numérotation, en identifiant les principaux éléments prospectifs à prendre en compte pour la révision du plan.

Enfin, les premiers projets de décisions ont été préparés et soumis pour consultation en octobre et novembre 2005 au Comité Consultatif de la Numérotation (CCN), en novembre à la CCRSCE et en décembre à la Commission Consultative des Radiocommunications (CCR). Ces débats ont permis d'affiner les projets de décision avant leur adoption en décembre 2005.

3. Hiérarchisation des décisions de l'ARCEP

Les décisions adoptées le 15 décembre 2005 visent tout d'abord à donner une meilleure vision du plan de numérotation. C'est ainsi que deux décisions "chapeau" ont été adoptées : la première porte sur l'organisation globale du plan de numérotation¹¹, la seconde fixe les règles de gestion¹². Ces décisions reprennent notamment l'ensemble des décisions prises entre 1998 et 2005 sur le plan de numérotation, et apportent certaines innovations importantes.

Ces deux décisions "chapeau" sont complétées par des décisions de portée générale, comme par exemple celle ouvrant la tranche de numéros 097¹³. Enfin, le dispositif comprend un troisième niveau. Il s'agit des décisions individuelles qui permettent aux opérateurs d'utiliser les ressources dans les conditions fixées par les différentes décisions de portée générale.

La structure hiérarchique des décisions relatives à la numérotation est ainsi clarifiée. Elle permettra aux opérateurs de mieux comprendre les droits et obligations associés à l'attribution de numéros. Enfin, comme les numéros sont attribués aux seuls opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP, ces droits et obligations s'ajoutent à ceux résultant de l'activité d'opérateur.

La décision relative à l'organisation du plan de numérotation rassemble toutes les décisions concernant les différentes catégories de ressources.

Décision n°05-1085 de l'ARCEP en date du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation.

11

Décision n°05-1084 de l'ARCEP en date du 15 décembre 2005 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation.

12

Décision n°05-1086 de l'ARCEP en date du 15 décembre 2005 ouvrant la tranche de numéros 097BPQMCDU à l'attribution pour des services de communications interpersonnelles.

13

Dans ce document, les ressources en numérotation sont distinguées selon trois catégories :

- les numéros de communications interpersonnelles, c'est-à-dire les tranches 01 à 05 pour les numéros géographiques, 06 pour les numéros mobiles et la nouvelle tranche 09 pour les numéros non géographiques (voir ci-après) ;
- les numéros d'accès à des services à valeur ajoutée, soit dans la tranche 08, soit sous forme de numéros courts (3BPQ, 118XYZ, 10YT, etc.) ;
- les codes, c'est-à-dire les numéros utilisés pour des fonctions techniques (préfixes de sélection du transporteur, préfixes de portabilité, etc.).

De plus, pour chaque catégorie de numéros, la décision d'organisation du plan précise ses conditions d'utilisation spécifiques et l'activité qu'il faut avoir déclarée à l'Autorité pour se voir attribuer cette ressource.

Par ailleurs, la décision chapeau qui fixe les règles de gestion du plan de numérotation, prise en application de l'article L.36-7 7° du CPCE, définit en particulier les conditions de recevabilité des demandes et décrit les processus de mise à disposition des informations et les procédures d'abrogation des attributions. Les règles précisent les documents et les informations à fournir dans le dossier de demande. Elles sont adaptées au fur et à mesure de l'évolution des besoins.

Ces précisions vont permettre de mieux contrôler l'utilisation qui est faite des numéros, en sanctionnant éventuellement les opérateurs qui détourneraient les numéros de leur usage défini.

C. Changements et innovations dans les règles de gestion

Les règles de gestion du plan de numérotation ont été peu modifiées par rapport aux règles définies en 1998¹⁴. Pour autant, plusieurs changements importants ont été apportés par la décision¹⁵ de décembre 2005, afin de répondre aux attentes du marché et de renforcer le contrôle des ressources rares que sont les numéros.

1. Suppression de la procédure de réservation

La procédure de réservation a été supprimée. Cette procédure permettait de réserver un numéro ou un bloc de numéros, sans avoir le droit de l'utiliser et contre une redevance deux fois plus faible que la redevance exigée pour une ressource attribuée. Ce dispositif était assez peu utilisé et avait perdu de son intérêt avec l'introduction du *prorata temporis* pour les redevances de numérotation. En effet, à partir de 2006, la redevance due est calculée en fonction de la date d'attribution. De ce fait, les opérateurs peuvent demander l'attribution d'une ressource en milieu d'année sans devoir payer une redevance pour une année pleine.

14 Décision n°98-75 de l'ART en date du 3 février 1998 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation.

15 Décision n°05-1084 de l'ARCEP en date du 15 décembre 2005 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation.

2. Mise à disposition à un opérateur tiers

L'Autorité a introduit dans les règles de gestion la procédure de "mise à disposition à un opérateur tiers". Cette procédure permet à un opérateur attributaire de ressources de numérotation de confier l'affectation de ces ressources aux utilisateurs finals à un autre opérateur, appelé opérateur dépositaire. Ce dernier doit dans ce cas être déclaré auprès de l'ARCEP. Cette mesure permettra à l'Autorité de mieux connaître l'utilisation des numéros lorsqu'ils sont mis à disposition. Elle ne concerne pas les distributeurs, c'est-à-dire les sociétés qui distribuent une offre de services d'un opérateur.

3. Renforcement du contrôle de l'utilisation

Les règles de gestion adoptées en 2005 complètent certaines dispositions pour mieux contrôler l'usage des ressources en numérotation. Les numéros attribués doivent être gérés par les opérateurs dans l'objectif d'une bonne économie du plan national de numérotation, c'est-à-dire qu'ils doivent être utilisés commercialement et non stockés. Cette gestion est appréciée par l'ARCEP qui doit recevoir de l'attributaire, chaque année avant le 31 janvier, un rapport annuel d'utilisation, devant contenir diverses informations (données d'utilisation des ressources, nombre de numéros en service, prévisions d'utilisations, etc).

D. L'ouverture de la tranche 09

La principale innovation qui découle des décisions adoptées sur la numérotation en décembre 2005 est l'ouverture d'une nouvelle tranche de numéros (0Z) pour les communications interpersonnelles. Le choix s'est porté sur Z = 9. Cette tranche représente 100 millions de numéros. Elle vient s'ajouter aux trois grandes catégories de numéros définies par le plan de numérotation : les numéros fixes et géographiques (tranches 01 à 05), les numéros mobiles (tranche 06) et les numéros de services à valeur ajoutée (08).

1. Répondre aux besoins nouveaux

Cette décision répond à plusieurs objectifs. A court terme, ces nouveaux numéros 09 seront amenés à remplacer les numéros 087B existants. En effet, la tranche 087B ouverte en 2002, constituée de 10 millions de numéros a été très rapidement occupée par les services de voix sur large bande. Sa saturation est prévue courant 2006, même si tous les numéros attribués ne sont pas affectés à des utilisateurs finals. Par ailleurs, les 087B pouvaient être confondus et assimilés aux autres numéros commençant par 08 et utilisés pour les services à valeur ajoutée. En conséquence, dès juin 2006, plus

aucun numéro au format 087B ne sera attribué par l'ARCEP. Le remplacement des 087B par des numéros de type 09 va donc permettre de remédier à la saturation tout en clarifiant son usage pour le consommateur.

A moyen terme, la tranche 09 est destinée à accueillir tous les services de téléphonie non géographiques et non spécifiquement mobiles, comme les services de voix sur IP à partir d'un ordinateur doté d'un logiciel *ad hoc*. Cette tranche 09 sera également adaptée aux services de nomadisme permettant à un utilisateur de recevoir des appels sur le même numéro en changeant de localisation. Elle pourra aussi accueillir les services de convergence fixe-mobile qui vont apparaître dans les prochaines années. Les évolutions tarifaires du fixe et du mobile dues aux progrès technologiques (grâce à la mise en place des réseaux NGN) ainsi que le changement de modèle économique (qui évolue de plus en plus de la tarification à la communication à la tarification au forfait et des services supplémentaires du type "joignabilité"), vont en effet permettre aux opérateurs de proposer, pour un coût modéré, des services combinant communications sur le réseau fixe et communications sur le réseau mobile.

Cette nouvelle tranche pourrait à plus long terme inclure des numéros mobiles. En effet, déjà 70% des 100 millions de numéros de la tranche 06 dédiée aux services mobiles sont attribués et le développement des services mobiles qui se poursuit conduit à envisager une saturation vers 2010. A cette échéance, l'ARCEP étudiera la pertinence de la création d'une nouvelle tranche spécifique pour les mobiles (07) ou de l'inclusion des services mobiles dans la tranche 09.

2. Les modalités d'ouverture des 09

Le périmètre des services autorisés dans la tranche 09 est donc assez large pour permettre aux opérateurs de lancer des services innovants. Pour autant, l'approche de l'ARCEP se veut prudente : une première sous-tranche 097B a été ouverte en 2005. Elle offre la disponibilité de 10 millions de numéros. L'ouverture d'autres sous-tranches sera faite en fonction des besoins. Par ailleurs, et pour préserver la visibilité du plan de numérotation par les consommateurs, des dispositions visant à préserver une relative homogénéité tarifaire ont été prévues.

E Les ressources attribuées au 31 décembre 2005

Etat des ressources de numérotation à la fin de 2005

	Nombre de numéros
Préfixes "E" attribués	4
Préfixes 16XY attribués	38
Numéros spéciaux 10XY attribués	17
Numéros courts (3BPQ) attribués	177
Numéros mobiles attribués	71 790 000
Numéros non-géographiques fixes attribués	22 171 000
Numéros géographiques fixes attribués	166 150 000

Source : ARCEP

Répartition des numéros courts attribués ou réservés par catégorie de services

	Nombre de numéros
Numéros courts (3BPQ) destinés à offrir des services de cartes ou assimilés	21
Numéros courts (3BPQ) destinés à fournir la sélection d'un réseau de transport par double numérotation	6
Numéros courts (3BPQ) autres usages	150
Total	177

Source : ARCEP

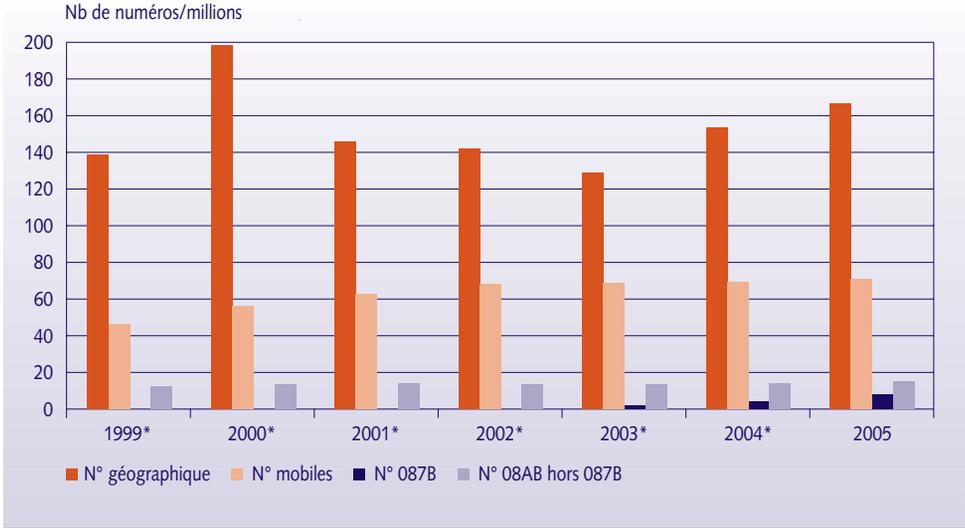
Autres ressources

	Nombre de numéros
Codes points sémaphores nationaux attribués	5317
Codes points sémaphores internationaux attribués	116

Source : ARCEP

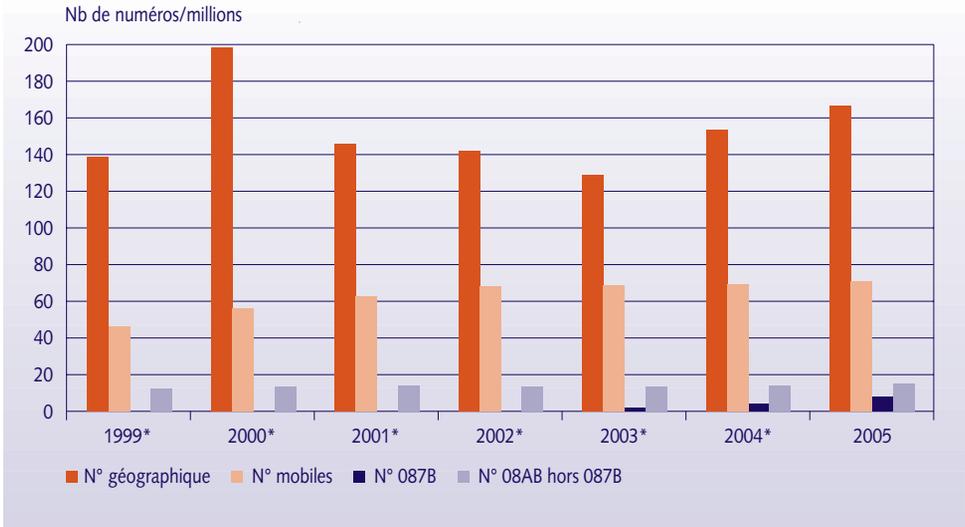
L'évolution depuis 1999

Nombre de numéros attribués (numéros attribués par blocs)



*attribués et réservés
Source : ARCEP

Numéros courts attribués



*attribués et réservés
Source : ARCEP

F Les outils à la disposition du public

L'ARCEP propose aux acteurs du secteur des télécommunications un service accessible via Internet : la base de donnée G'NUM. Les professionnels peuvent ainsi consulter sur un serveur de l'ARCEP un certain nombre d'informations opérationnelles sur les numéros destinés aux services interpersonnels. Les renseignements de la base de données G'NUM. (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, etc.) s'avèrent très utiles pour le déploiement de services et/ou à la mise en place d'outils de taxation. Actuellement 22 sociétés sont abonnées à cet outil. La base de données G'NUM est mise à jour au fil de l'eau grâce aux informations fournies par les différents opérateurs de boucle locale.

L'accès à la base de données G'NUM est facturé 1500 euros par an. Une version de démonstration est disponible sur le site Internet de l'ARCEP.

Un autre outil, destiné à tous les publics, est également mis gracieusement à disposition sur le site Internet de l'ARCEP. Il permet, en tapant les trois, quatre ou cinq premiers chiffres d'un numéro de téléphone, de s'informer sur la validité ou non de la ressource en numérotation demandée et de connaître le nom de l'opérateur attributaire. Les internautes peuvent également télécharger la liste des ressources en numérotation attribuées.

Collectivités territoriales et aménagement du territoire

CHAPITRE I L'action des collectivités territoriales

CHAPITRE II Les travaux du Comité des réseaux d'initiative
publique (CRIP)

L'action des collectivités territoriales

- A. Les compétences des collectivités locales
- B. La couverture des territoires

A. Les compétences des collectivités locales

Les collectivités territoriales se montrent très soucieuses d'aménager leur territoire et de renforcer la compétitivité de leur région en favorisant le développement du haut débit. Depuis l'adoption de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, elles disposent de compétences plus larges que précédemment en matière de communications électroniques. L'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales (CGCT), leur permet ainsi :

- de mettre en place des réseaux actifs ;
- d'exercer une activité d'opérateur ;
- de fournir des services auprès du client final, sous certaines conditions, lorsque l'initiative privée est insuffisante.

Dans ce cadre, les collectivités territoriales, préalablement à l'établissement et l'exploitation des infrastructures et à la fourniture des services de communications électroniques aux utilisateurs finals, doivent informer l'ARCEP de leurs projets. En tant qu'opérateur, elles sont soumises aux obligations prévues par le CPCE.

Fin 2005, on dénombrait 62 projets de réseaux haut débit initiés par des collectivités territoriales, concernant chacun plus de 60 000 habitants. Parmi ceux-ci, 29 réseaux étaient déjà opérationnels, partiellement ou totalement, alors que 15 marchés étaient attribués (les travaux ayant débuté pour la plupart d'entre eux), et 18 procédures lancées pour mettre en place un réseau.

Cinq régions se sont engagées directement, l'une dans un syndicat mixte et les quatre autres par un appui financier. Vingt trois départements sont intervenus soit directement soit dans un syndicat mixte, tandis que quatre autres ont préféré la procédure du marché de services. Trente cinq agglomérations ont porté directement leur projet tandis que plusieurs dizaines d'autres se sont regroupées dans le cadre de syndicats mixtes.

Les investissements prévus atteignent environ 1,1 milliard d'euros pour les réseaux établis ou lancés en délégation de service public et 100 millions supplémentaires pour ceux établis directement par les collectivités ou les syndicats mixtes.

Par ailleurs, les collectivités se sont montrées très intéressées par les technologies radio pour densifier leur réseau et étendre ainsi la couverture du haut débit aux zones plus moins denses. C'est ainsi qu'elles ont souhaité participer à la procédure relative à la délivrance de nouvelles autorisations pour le déploiement de réseaux de boucle locale radio-Wimax (BLR-Wimax) dans la bande 3,4-3,6 GHz. A la demande de l'ARCEP, les conditions juridiques de leur candidature ont fait l'objet d'une expertise menée par Daniel Labetoulle¹. Dans son rapport, l'ancien président de la section du contentieux du Conseil d'Etat a mis en évidence certains principes :

- une collectivité territoriale peut être attributaire et détentrice d'une autorisation d'utilisation de fréquences ;
- en cas de candidatures concurrentes pour l'attribution d'une même autorisation de fréquences, une collectivité territoriale ne peut se prévaloir d'un régime préférentiel. Elle ne doit pas davantage être pénalisée par les modalités d'attribution retenues ;
- l'ARCEP a toute liberté pour définir la granularité géographique des autorisations d'utiliser des fréquences, mais les autorisations ne doivent pas être proposées dans un cadre territorial auquel les collectivités ne pourraient pas accéder ;
- aucune modalité d'attribution envisageable n'est, a priori, juridiquement incompatible avec la candidature d'une collectivité territoriale ;
- concernant le choix du mode de sélection, les textes en vigueur imposent une pluralité de critères et font apparaître le système des enchères comme un des critères possibles.

Parmi les 175 lettres d'intention de candidature pour des fréquences BLR reçues par l'ARCEP le 17 octobre 2005, 67 collectivités territoriales se sont positionnées dont 18 régions, 32 départements, 9 agglomérations et 8 syndicats. Au terme de cette première phase, les acteurs ont pour la plupart confirmé leur lettre d'intention par le dépôt à l'Autorité, le 6 janvier 2006, de demandes d'autorisation dans les conditions prévues par l'appel à candidatures.

Un premier bilan a permis de constater une rareté avérée des fréquences dans la bande 3,4-3,6 GHz dans les 22 régions de France métropolitaine ainsi qu'en Guyane et à Mayotte.

Au 1^{er} février 2006, date limite de dépôt des dossiers de candidature, 35 candidats avaient remis un dossier dont 14 collectivités territoriales : la collectivité territoriale de Corse ainsi que 13 Conseils régionaux (Alsace, Aquitaine, Auvergne, Bourgogne, Bretagne, Centre, Franche-Comté, Normandie, Languedoc-Roussillon, Lorraine, Picardie, Poitou-Charente, Rhône-Alpes).

B. La couverture des territoires

1. Le haut débit

En 2005, les projets des collectivités ont commencé à avoir un effet structurant sur la géographie du dégroupage. Sur les 168 nouveaux répartiteurs de France Télécom ouverts à la concurrence au cours de l'année, plus des trois quarts sont dus aux premiers projets de réseaux d'initiative publique en Alsace, Loiret, Oise et Pyrénées-Atlantiques.

Les réseaux fixes déployés par les collectivités territoriales devraient permettre le dégroupage de 1270 répartiteurs supplémentaires (contre 1000

début 2006 dans les zones les plus denses). Fin décembre 2005, les zones blanches (dans lesquelles aucune offre haut débit n'est disponible) ne concernaient plus que 3000 communes (soit 3,4% de la population) contre un peu plus de 10 000 communes en décembre 2004 (10,8% de la population).

Evolution de la couverture du territoire en haut débit

(décembre 2004/décembre 2005)

	% de la population		Nbre de communes		% de communes	
	12/04	12/05	12/04	12/05	12/04	12/05
Zone blanche (aucune offre)	10,85	3,41 ^e	10 711	3 012 ^e	29,19	8,21 ^e
Zone grise (accès à une offre)	41,40	40,37 ^e	22 498	27 757 ^e	61,33	75,66 ^e
Zone concurrentielle (deux offres ou plus)	47,75	56,22 ^e	3 478	5 918 ^e	9,48	16,13 ^e
Total	100	100	36 687	36 687	100	100

Source : Ortel/ARCEP

e = estimation avril 2006

2. Les mobiles

La couverture des territoires par les mobiles représente également un enjeu pour l'attractivité d'une région. Le 13 juillet 2003, les collectivités et les opérateurs ont signé une convention nationale d'extension de la couverture mobile, appelée " programme zones blanches ". L'objectif était de desservir les 3 000 communes identifiées où aucun des trois opérateurs n'était présent lors de la signature de cette convention. A fin 2007, soit le terme de ce programme, le taux de couverture de la population par des services de communication mobile atteindra 99%.

Le "programme zones blanches" comprend deux phases. La phase I, qui bénéficie d'un financement public de 44 millions d'euros pour les infrastructures passives, vise à couvrir environ 1 800 communes avec 1 250 sites. La phase II, entièrement financée par les trois opérateurs, vise à couvrir les 1 200 communes restantes avec environ 930 sites.

L'ARCEP, en tant que signataire de la convention nationale de 2003, participe activement au comité de pilotage technique de ce programme, qui s'est réuni à trois reprises en 2005. Ce comité est chargé d'établir les calendriers prévisionnels d'avancement et d'identifier les actions concrètes à mener pour faciliter le déroulement du programme. L'ARCEP est restée en relation étroite avec les trois opérateurs au cours de l'année pour répondre à des points techniques spécifiques du programme.

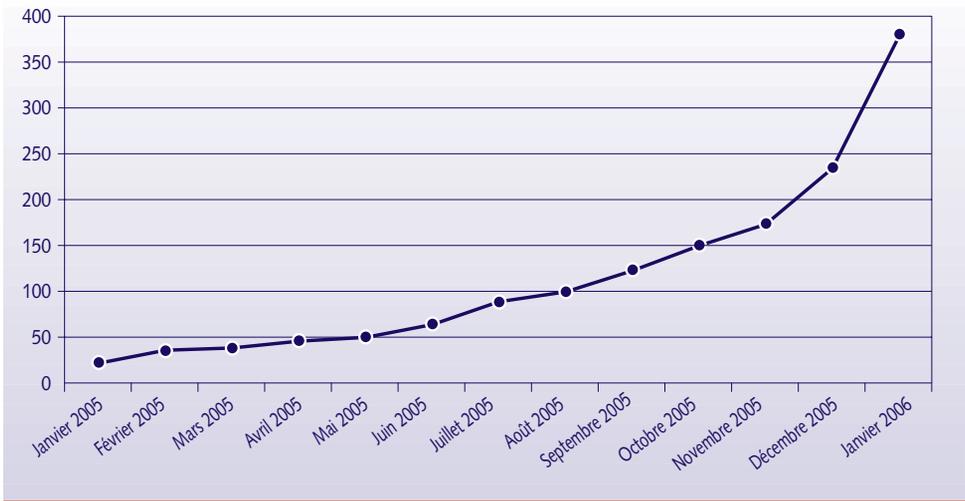
En août 2005, les trois opérateurs mobiles se sont engagés auprès du ministre délégué à l'Aménagement du Territoire, sur l'installation de 300 sites fin 2005, dont au moins au moins 50 dans le cadre de la phase II du programme. Grâce à un effort soutenu des opérateurs et un travail de coopération rapprochée entre les différents intervenants du programme (collectivités, gouvernement, opérateurs et ARCEP), la barre des 300 sites opérationnels a été dépassée, puisque l'année 2005 s'est terminée avec 378



sites "zones blanches" ouverts, dont 64 sites de la phase II. Le comité de pilotage poursuivra ses efforts en 2006 et 2007, afin que le programme soit complété pour fin 2007, conformément à ce qui est prévu dans la convention de 2003.

Début janvier 2006, les trois opérateurs mobiles ont confirmé au ministre délégué à l'Aménagement du Territoire leur engagement à respecter le "programme zones blanches" et se sont fixés comme objectif la couverture d'atteindre fin 2006 un millier de sites ouverts, permettant la couverture d'environ 1 500 communes.

Réalisation du programme Zones Blanches en 2005
Ouverture de 378 sites (phases I et II)



Sources : ARCEP

		Réalisations fin 2005	Objectif fin 2006	Objectif fin 2007
Nombre de sites	Phase I	314	1 000	1 250
	Phase II	64		933
Nombre de communes	Phase I	577	Environ 1 500	1 800
	Phase II			1 200

Sources : ARCEP

les travaux du comité des réseaux d'initiative publique (CRIP)

- A. Les marchés de services haut débit
- B. Les catalogues de service des délégations de service public
- C. L'équipement des zones d'activité
- D. Les zones blanches du haut débit

Placé auprès du Collège de l'Autorité, le CRIP (Comité des réseaux d'initiative publique), créé début 2005 par l'ARCEP, est une assemblée qui réunit des élus locaux et des opérateurs, afin de mieux définir les conditions qui garantiront le succès des projets menés dans une perspective d'aménagement numérique des territoires. Ce comité vise également à associer les collectivités territoriales aux orientations de la régulation.

Le CRIP s'organise autour de deux groupes de travail d'une soixantaine de représentants chacun. Le premier regroupe les collectivités entre elles, le second associe collectivités et opérateurs. Les groupes se sont réunis à quatre reprises au cours de l'année 2005 : les 14 juin, 6 juillet, 21 septembre et 1^{er} décembre.

Le CRIP a accompagné en 2005 les collectivités en traitant plusieurs problématiques locales :

- le recours à la commande publique ;
- les catalogues de services des délégations de service public ;
- l'équipement des zones d'activité en infrastructures de télécommunications ;
- les zones blanches du haut débit ;
- le dégroupage des petits sites.

A. Les marchés de services haut débit

Les collectivités territoriales ont recours aux marchés publics essentiellement pour répondre à leurs besoins internes. Dans de rares cas, la commande publique est également utilisée indirectement comme un levier d'aménagement numérique du territoire.

Les achats de services haut débit, menés par les Conseils régionaux dans le cadre des marchés de collecte du Réseau national de télécommunications pour la technologie, l'enseignement et la recherche (RENATER), ont constitué l'un des axes de travail du CRIP en 2005. Déployé au début des années 1990 pour fédérer les infrastructures de télécommunications pour la recherche et l'éducation, géré par un Groupement d'intérêt public, RENATER raccorde plus de 600 sites à l'Internet, via des réseaux de collecte régionaux. L'appellation de " réseaux " de collecte régionaux est toutefois impropre et doit être réservée aux initiatives prises par les régions dans le cadre de l'article L. 1425-1 du CGCT. Pour l'ARCEP il s'agit de marchés de services haut débit régionaux.

Selon l'étude sur le rôle de la commande publique en matière de développement de la concurrence, réalisée en 2004 par l'ARCEP en étroite collaboration avec les régions, les opérateurs alternatifs avaient été incités à développer leurs réseaux grâce aux appels d'offres régionaux en installant des "points de présence" dans certaines villes. Le dégroupage a ainsi pu progresser dans le tissu des principales villes moyennes.

En 2005, le contexte a changé. Le dégroupage a atteint la quasi-totalité des villes, et les collectivités territoriales disposent désormais d'un levier plus efficace en matière d'aménagement numérique du territoire avec l'article L. 1425-1 du CGCT. C'est la raison pour laquelle les travaux menés par l'ARCEP et l'Association des régions de France (ARF) ont été axés sur la cohérence en matière d'intervention publique locale. La recherche de synergies entre les marchés de services régionaux et les réseaux d'initiative publique (RIP) infrarégionaux a été placée au centre des débats.

Le cas de figure le plus exemplaire est celui d'un réseau d'initiative publique (RIP) sous maîtrise d'ouvrage régionale, comme c'est le cas en Limousin ou en Alsace. Ces RIP permettent aux opérateurs alternatifs de proposer des offres d'un bon rapport performance/coût. Dès lors, la concurrence devient plus vive sur le marché du haut débit régional. Dans ce cas, la situation est bénéfique aux établissements d'enseignement supérieur et de recherche qu'ils utilisent ou non le réseau d'initiative publique. Outre les bénéfices engendrés par la concurrence, les ressources supplémentaires apportées au concessionnaire améliorent l'équilibre économique, profitent à l'intérêt général et justifient l'intervention publique *a posteriori*.

Les réseaux d'initiative publique sont très fréquemment infra-régionaux. La synergie n'est pas acquise automatiquement et les régions doivent concevoir leurs appels d'offres différemment. Elles ne peuvent pas imposer aux opérateurs d'utiliser l'offre d'initiative publique dans leurs cahiers des charges mais sont en mesure d'apporter un soutien aux RIP en pratiquant un allotissement géographique. Celui-ci peut susciter la création d'opérateurs locaux. Toutefois, l'allotissement géographique présente quelques inconvénients. Il diminue le volume des lots, ce qui peut avoir pour conséquence de renchérir les services proposés par les opérateurs. En outre, une taille trop réduite des lots peut dissuader les opérateurs nationaux de s'implanter

Les opérateurs alternatifs utiliseront vraisemblablement les offres des réseaux d'initiative publique pour répondre aux attentes de la région, pour peu que certaines conditions soient remplies, notamment s'ils ne possèdent pas déjà leur propre réseau, et si le catalogue des réseaux d'initiative publique contient des services adéquats (notamment des services DSL pour les lycées, par exemple). Dans le cas où ils ne seraient pas encore clients des réseaux d'initiative publique, des coûts commerciaux trop élevés pourraient les dissuader de le devenir.

La marge de manœuvre des Conseils régionaux est donc relativement réduite. Quelle que soit la stratégie adoptée, les régions doivent se poser la question du périmètre des marchés qu'elles entendent passer. Elles doivent éviter également de définir des lots dont la teneur pourrait laisser penser qu'elles établissent un réseau de communications électroniques, ce qui les ferait entrer dans le champ de l'article L. 1425-1.

Certains Conseils régionaux ont l'intention de prendre en compte les RIP à la veille du renouvellement des appels d'offres en 2006/2007. La cohérence des initiatives publiques, prévue par l'article L. 1425-1 du CGCT pourrait ainsi être renforcée.

B. Les catalogues de services des délégations de service public

Le catalogue de service est la liste des prestations (offre de référence) qu'un délégataire, ou sous-traitant subventionné par la collectivité, propose en général sur le marché de gros, et le cas échéant sur le marché de détail, au bénéfice des opérateurs non subventionnés directement. Il décrit les prestations commercialisées par le délégataire :

- nature de la prestation, interfaces techniques de commande et de fourniture, lieu et modalité de livraison ;
- tarif annuel ou pluriannuel de la prestation, éventuelles réductions liées au volume de commandes ou à la durée d'engagement.

Les catalogues contiennent généralement trois grandes familles de produits :

- fibre noire, en location annuelle ou en IRU (droit d'usage irrévocable). Toutes les délégations de service public commercialisent de la fibre noire. L'offre a rencontré la demande des opérateurs dans la majorité des cas, souvent même avant la construction effective du réseau (promesse d'achat ou pré commercialisation). Quasiment tous les principaux opérateurs nationaux sont clients de fibres dans au moins une DSP. Les transactions sont majoritairement réalisées sous forme d'IRU pour 15 ans.
- bande passante en cœur de réseau. Il s'agit d'une offre plus marginale sur le marché, parfois présentée comme une solution transitoire dans l'attente d'une offre de fibre en IRU.
- ligne d'abonnés (à comparer aux offres de type option 3 ou 5 résidentielle ou professionnelle (de type Turbo DSL).

La fibre nue est traditionnellement commercialisée et facturée au mètre linéaire, souvent avec une dégressivité par tranche en fonction de sa longueur. Dans une logique de meilleure prise en compte de l'aménagement du territoire, d'autres formes de tarification peuvent être envisagées.

Si imposer l'achat de fibre sur l'ensemble d'une plaque départementale peut constituer une barrière infranchissable à l'entrée pour de nombreux opérateurs, faire évoluer le catalogue de service vers une tarification forfaitaire par site, différenciée selon la taille du répartiteur, permet en revanche d'amoindrir les effets de distance sur le territoire de la collectivité.



C. L'équipement des zones d'activité

L'équipement en fibre des zones d'activité et immeubles d'entreprise constitue l'un des principaux enjeux de la prochaine décennie pour l'aménagement numérique des territoires et la compétitivité des entreprises. L'équipement de ces zones d'activité doit être replacé dans le contexte plus général de rupture technologique qui s'annonce aujourd'hui sur le segment de l'accès.

Pourtant, force est de constater que la situation des zones d'activité souffre depuis longtemps d'un manque de clarté, aussi bien, sur le recensement des infrastructures existantes (utilisées ou utilisables), que sur l'identité de leur propriétaire et/ou de leur gestionnaire, ou le niveau de la faisabilité d'une répartition ou d'un partage de ces infrastructures.

Devant l'importance du sujet et au vu des attentes exprimées par l'ensemble des acteurs, aussi bien publics que privés, un groupe de travail spécifique a été créé par le CRIP. Il est composé d'un ensemble représentatif des acteurs concernés par le sujet : collectivités locales, opérateurs (France Télécom et opérateurs alternatifs), associations d'élus et d'opérateurs, entreprises de génie civil et acteurs institutionnels (ministère de l'Équipement). Ses travaux ont porté sur l'élaboration de deux documents :

- une convention-type de mise à disposition d'infrastructures mutualisables
- un corpus de préconisations techniques et d'ingénierie permettant aux aménageurs et collectivités de mettre en place des infrastructures mutualisables dans les zones d'activité.

1. La convention type de mise à disposition

Un premier projet, contenant les principales clauses qu'il conviendrait de faire figurer dans une convention de mise à disposition d'infrastructures de communications électroniques dans le cadre de l'aménagement d'une zone d'activité, a été présenté par le groupe de travail au CRIP, fin 2005.

En réponse au manque de clarté constaté dans les zones d'activité économique, ce projet de convention précise notamment les rôles et prérogatives de chacun, organise de manière précise le régime de propriété des infrastructures installées dans les zones d'activité et l'étendue des droits d'utilisation accordés aux opérateurs par la collectivité. La convention rappelle à cette occasion que les infrastructures mises à disposition sont la propriété de la collectivité et que la convention ne confère aucun droit réel à l'opérateur. Ce dernier n'est en effet propriétaire que des câbles et équipements qu'il installe dans les fourreaux et chambres mis à sa disposition.

Suite à la présentation de cette première version, il a été demandé au groupe de travail de préciser certains points, dont la clause relative à la maintenance, celle relative aux aspects financiers (notamment les principes

de tarification), ainsi que le contenu des annexes de la convention. Une version définitive de ce document devrait être finalisée au cours du 1er semestre 2006.

2. La charte de préconisations techniques

Parallèlement à la rédaction de la charte de préconisations techniques, le groupe de travail cherche à déterminer des spécifications techniques de base nécessaires à la mise en place d'infrastructures et d'équipements de communications électroniques dans les zones d'activité. Des propositions (éléments chiffrés, coupes types de tranchée, etc.) correspondant aux besoins minimaux de tous les acteurs seront faites. Ces éléments seront évidemment adaptées en fonction de la typologie de la zone d'activité et des études de terrain nécessaires à leur construction et à leur mise en oeuvre. Ainsi, les propositions avancées pour le dimensionnement du réseau principal seront susceptibles d'être adaptées en fonction de la taille de la zone d'activité considérée et de l'appétence des opérateurs à la desservir.

D. Les zones blanches du haut débit

1. Définition des zones blanches

En France, fin 2005, la notion de couverture haut débit se confond quasiment avec celle du DSL. En effet, l'accélération par France Télécom de son déploiement haut débit a permis l'équipement d'environ 80% de ses répartiteurs. Fin 2006, ce programme permettra d'obtenir un pourcentage de lignes éligibles proche des 98%. Pour des raisons techniques, 2% de lignes seront durablement inéligibles aux technologies DSL.

Dès lors, les membres du CRIP ont retenu comme définition des zones blanches du haut débit, les zones où les ménages et entreprises ne disposeront pas, d'ici fin 2006, de liaisons équivalentes à celles pouvant être fournies par le DSL. A cette échéance, les zones blanches du DSL seront considérées comme "pérennes", si aucune nouvelle action n'est engagée.

A moyen terme, l'objectif serait de disposer sur ces zones d'une connexion à Internet permanente autorisant simultanément une conversation téléphonique et un débit supérieur à 512 kbit/s. Les usages évoluant, les opérateurs et les collectivités pourront être amenés à retenir une définition plus précise au niveau local. Une différenciation peut notamment se faire en termes de débit crête, de débit moyen disponible ou de temps de traversée de réseau.

2. La localisation des zones blanches

France Télécom a proposé à l'automne 2005, sur son site Internet, un outil permettant d'évaluer l'éligibilité d'une commune aux technologies DSL à fin 2006. Cette information utile ne répond cependant pas aux besoins des opérateurs alternatifs pour développer une action optimum sur le terrain, la représentation des zones blanches supposant une cartographie plus précise, par exemple au niveau infra communal. Au niveau local, la définition d'un plan d'action suppose en effet d'accéder à des données plus précises.

Par ailleurs, l'accès privilégié de France Télécom aux informations de localisation des zones blanches lui donne un avantage concurrentiel sur les autres opérateurs. Cet état de fait pourrait éventuellement être critiquable si, après avoir signé une charte de partenariat avec France Télécom, une collectivité avait accès à des informations privilégiées et non publiques, puis lançait un marché public de couverture des zones blanches (quelle que soit sa forme juridique), marché finalement remporté par France Télécom.

3. Les montages juridiques pertinents

De nombreux acteurs estiment que les modalités juridiques communément mises en œuvre pour les projets de collecte départementaux s'appliquent mal aux projets de couverture des zones blanches. Deux éléments sont mis en avant :

- d'une part, les projets concernent de très petites communes ou groupements de communes isolées, dont les capacités techniques et juridiques sont faibles et donc inadaptées avec le formalisme adopté par les départements ;
- d'autre part, pour les projets de couverture des zones très peu denses, la rentabilité des projets est faible, le taux de subvention peut dépasser les 90%, et donc être incompatible avec les délégations de service public, du moins concessives.

De fait, les acteurs locaux semblent se tourner vers des voies différentes, dont la DSP allégée (article L. 1411-12 du CGCT), les marchés de service avec mise en concurrence.

Quel que soit le montage retenu, les projets de couverture de zones blanches semblent s'orienter en partie vers des montages où les coûts d'installation initiaux de l'opérateur sont relativement faibles, et les coûts de fonctionnement élevés. Par ailleurs, on constate que les contrats passés aujourd'hui ne couvrent que quelques années, ce qui pose la question de la pérennité du service à terme.

Il convient également de noter que le changement d'échelle des projets, désormais portés en partie par des départements ou des régions, pourrait amener à relancer pour la couverture des zones blanches, les montages juridiques habituellement utilisés à cette échelle.

Les montages juridiques pertinents sont aujourd'hui évalués par la DIACT (ex DATAR). Celle-ci a lancé début septembre une étude sur ce sujet dont les premières conclusions sont attendues début 2006, l'objectif étant la rédaction d'un corpus de solutions de référence.

4. Les technologies mises en œuvre

Différentes technologies peuvent être utilisées pour résorber les zones blanches. En 2005, la solution privilégiée par les acteurs pour étendre la couverture du haut débit a été principalement basée sur la technologie WiFi pour la desserte des abonnés, la collecte étant réalisée à l'aide de liaisons satellitaires ou filaires. Les niveaux de service observés sont proches de ceux des réseaux filaires. Les projets sont principalement mis en œuvre par des associations locales, motivées et compétentes, ou par des opérateurs nationaux proposant des services complets.

Pour sa part, la technologie des courants porteurs en ligne (CPL) pour résorber les zones blanches soulève des interrogations tant au plan des performances techniques qu'économiques. Si les promoteurs de cette technologie la présentent comme bien plus performante que l'ADSL, le CRIP a noté que les diverses expérimentations menées en Europe au cours des dernières années n'ont pas donné lieu à une généralisation de son utilisation.

Pour le groupe de travail Collectivités territoriales du CRIP, les offres satellitaires ne sont pas substituables aux offres DSL, du moins pour la clientèle résidentielle. Les contraintes de coût d'équipement et de débit disponible sont en effet rédhibitoires. Cette conclusion est cependant à relativiser pour la clientèle professionnelle, la différence de coût pouvant être moins discriminante.

A court terme, les différents acteurs estiment que les technologies hertziennes, notamment le WiMAX, seront vraisemblablement indispensables pour couvrir les zones d'habitats diffus en zones rurales.

Enfin, à moyen terme, le déploiement d'équipements DSL dans les armoires de rue de l'opérateur historique, dénommées sous-répartiteurs, pourrait permettre de couvrir des centres bourgs ou des zones d'activité éloignées des répartiteurs, à des tarifs proches de ceux pratiqués en zones denses.

En conclusion, il semble évident à tous que la conjonction des différentes technologies alternatives au DSL permettra de couvrir les zones blanches. Au cours des prochaines années, grâce au recours à différentes technologies, on assistera à une dissociation progressive de la notion de couverture DSL et de la notion de couverture haut débit.

Les consommateurs

CHAPITRE I La prise en compte de l'intérêt des consommateurs

CHAPITRE II Le rapport sur la médiation

CHAPITRE III L'annuaire universel

CHAPITRE IV Les services de renseignements téléphoniques

CHAPITRE V La portabilité des numéros

La prise en compte de l'intérêt des consommateurs

A. L'action de l'ARCEP au quotidien

B. L'assistance aux consommateurs

A. L'action de l'ARCEP au quotidien

La prise en compte des intérêts du consommateur est une préoccupation majeure de l'Autorité. Parmi les 14 missions assignées par le législateur conjointement au ministre chargé des communications électroniques et à l'ARCEP dans le cadre de leurs attributions respectives, trois concernent les consommateurs. L'article L. 32-1 II du CPCE dispose que le ministre et l'ARCEP doivent veiller "*à la fourniture et au financement de l'ensemble des composantes du service public des communications électroniques*", "*à l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques*" et "*à un niveau élevé de protection des consommateurs, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, notamment par la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public*"

La concurrence ne vaut que si elle profite d'abord et avant tout au consommateur final, qu'il soit particulier ou entreprise. C'est la raison pour laquelle l'Autorité se montre très vigilante sur l'exercice d'une concurrence saine et loyale entre tous les acteurs, qui laisse à chacun un espace économique suffisant pour se développer. La multiplicité des opérateurs et fournisseurs de service a ainsi permis l'apparition d'offres innovantes aussi bien dans les services comme on a pu le constater sur le haut débit avec les offres multi-services (voix, Internet, télévision) qu'au plan technique (montée en débit, voix sur IP, nouvelles technologies radio WiFi et Wimax). Parallèlement les pressions sur les prix ont accéléré le développement des services que ce soit sur la téléphonie fixe ou sur le mobile, pour le plus grand bénéfice des consommateurs. Pour l'Autorité, tous les consommateurs, qu'ils soient situés dans des zones denses du territoire ou dans des régions rurales doivent accéder à ces nouveaux services, d'où les mesures prises en faveur de l'extension géographique de la couverture mobile ou du haut débit, via le dégroupage ou le bitstream.

L'ARCEP prend également en compte l'intérêt des consommateurs lorsqu'elle effectue les contrôles tarifaires notamment dans le cadre du service universel, ou lorsqu'elle impose aux opérateurs des baisses pluriannuelles sur les tarifs de terminaison d'appel sur les réseaux mobiles, qui ont vocation à être répercutées au niveau des tarifs de détail, que ce soit pour la voix ou pour les SMS.

L'intérêt des consommateurs est au centre du dispositif des contrôles de qualité de services (fixes, mobiles, renseignements téléphoniques et annuaires) que met en place l'Autorité. C'est également une préoccupation du régulateur lors du contrôle du respect des obligations des opérateurs.

Les consommateurs, via leurs associations sont par ailleurs régulièrement consultés dans le cadre des appels publics à commentaires lancés par l'ARCEP. Ils l'ont été sur des sujets touchant directement les usages (notamment pour le remplacement du "12", sur le message à diffuser le jour de la fermeture des anciens numéros de renseignements, sur l'ouverture de la

tranche de numéros commençant par 09, sur l'identification de l'appelant, sur la portabilité des numéros, etc) et sur des sujets plus techniques concernant par exemple le modèle de coût de l'accès dégroupé résidentiel ou professionnel. Toutes ces consultations publiques ont donné lieu à restitution avec la publication d'une synthèse, disponible sur le site Internet de l'Autorité.

Outre les rencontres bilatérales avec les différentes associations de consommateurs, l'ARCEP est amenée à les rencontrer lors de diverses réunions. C'est ainsi que l'Autorité a participé à la table ronde entre opérateurs et consommateurs sur les services téléphoniques et Internet, organisée le 27 septembre 2005 à l'initiative du ministre délégué à l'Industrie.

Par ailleurs, pour informer le consommateur, l'ARCEP utilise différents supports¹, notamment un site Internet et une lettre d'information, mais elle publie également des études. Cette mise à disposition d'informations, notamment à travers les Observatoires, aide le consommateur dans ses choix.

1 Cf. Partie 1.

B. L'assistance aux consommateurs

L'ARCEP n'a pas pour vocation première de répondre aux sollicitations directes des consommateurs. C'est le rôle des associations de consommateurs et, au sein de l'Etat, de la DGCCRF. Les consommateurs s'adressent toutefois à l'Autorité pour résoudre leurs difficultés ou demander des informations. L'unité " Consommateurs " de l'ARCEP a apporté en 2005, comme tous les ans, son assistance aux consommateurs en répondant à leurs diverses sollicitations faites par téléphone pour la moitié, par courrier (27%) et par courrier électronique (22 %). Le nombre de demandes en 2005 a augmenté de 35% par rapport à 2004 pour s'établir à près de 9 000 sollicitations, contre moins de 1 500 en 2003. Celles-ci peuvent être classées selon leur objet : près de 65% d'entre elles concernent des litiges contractuels relevant du code de la consommation, donc hors du champ de compétence de l'Autorité. Les consommateurs sont alors orientés vers les services clients des opérateurs ou vers les médiateurs des télécoms ou du Net. 17% sont des demandes classiques de renseignements. 18% des demandes d'assistance sont relatives à des litiges relevant directement de la compétence du régulateur. Il s'agit principalement de problèmes de présélection, de dégroupage partiel ou total et de portabilité des numéros mobiles.

Dans les courriers traités, on peut noter une forte diminution des réclamations concernant les opérateurs mobiles (13,5% contre 20 % en 2004). On peut raisonnablement en déduire une amélioration des services clients de ces opérateurs et sans doute une clarification de leurs contrats. En revanche, les plaintes concernant le haut débit sont en nette progression. C'est la raison pour laquelle l'ARCEP a convoqué certains opérateurs ou fournisseurs d'accès pour leur demander de prendre des dispositions afin d'améliorer la qualité de leurs services clients. Des indicateurs de qualité de service sont d'ailleurs demandés aux opérateurs et fournisseurs de service (cf. Partie IX) et régulièrement publiés sur le site Internet de l'Autorité.

8^{ème} PARTIE

CHAPITRE II

Le rapport sur la médiation

Table ronde sur les services téléphoniques et Internet du 27 septembre 2005.

Le ministre délégué à l'Industrie a demandé à l'ARCEP en septembre 2005² d'examiner "les moyens d'améliorer la médiation dans le secteur [des télécoms et de l'Internet] et de garantir son indépendance en évaluant les moyens nécessaires, les modalités pratiques et les financements adéquats, le cas échéant fondés sur une contribution nouvelle des opérateurs".

Un rapport, rédigé par Joëlle Toledano, membre de l'Autorité, lui a ainsi été remis en décembre 2005. En préambule, le rapport relevait qu'il n'apparaissait pas souhaitable de changer brutalement le système en vigueur, qui s'appuie sur deux organisations, d'accès gratuit pour les consommateurs :

- le médiateur de la téléphonie, financé par une association d'entreprises (réunissant presque toutes les plus grandes du secteur), choisi par elles pour une durée déterminée et irrévocable, après un simple avis de la DGCCRF et des associations de consommateurs. Il est réservé aux clients de ces entreprises pour leurs seuls litiges de téléphonie fixe ou mobile ;
- le service du médiateur du "Net", au sein des activités du Forum des droits de l'Internet, financé sur fonds publics, ouvert à tous. Il est conduit à faire, gratuitement, office d'intermédiaire entre les entreprises qui l'acceptent et leurs clients, pour des litiges concernant l'utilisation d'Internet. Le service est rendu, en s'appuyant sur un système informatique efficace, par une partie du personnel de l'association.

L'ARCEP constate toutefois que le médiateur de la téléphonie a encore une visibilité limitée et que le financement du médiateur du "Net" est peu pérenne et qu'il en résulte des difficultés à appliquer les principes d'indépendance et d'efficacité.

De l'observation de quelques exemples en France et en Europe, il résulte que leurs modalités variables d'organisation ne font pas obstacle à des évolutions permettant l'adoption de "bonnes pratiques" de la médiation, largement partagées. Parmi celles-ci, on relève la gratuité de l'accès pour les consommateurs et, en regard, la prise en charge directe par les entreprises des coûts de la médiation.

La médiation ne pourra fonctionner de façon satisfaisante pour les consommateurs que si deux conditions sont réunies :

- une plus grande confiance des consommateurs et opérateurs dans l'indépendance des médiateurs ;
- un traitement amélioré en amont des litiges, au sein des entreprises, défini par le Guide des bonnes pratiques des opérateurs.

L'Autorité a proposé au ministre des améliorations à mettre en œuvre pour le 1^{er} janvier 2007 ainsi qu'un calendrier pour atteindre cet objectif.

Selon l'ARCEP, le système de médiation devrait présenter certaines caractéristiques, plus ou moins dépendantes les unes des autres. Les entreprises du secteur devraient ainsi bénéficier d'une certaine souplesse pour organiser des systèmes de médiation (un ou plusieurs médiateurs financés par les entreprises) et s'autoréguler dans le cadre de chartes respectant les bonnes pratiques de règlement amiable de tous les litiges commerciaux.

Les chartes de médiation, définies en commun, devraient, autant que possible, être harmonisées et comporter des dispositions communes (date de dépôt d'une plainte, délai de traitement, modalités d'information du plaignant sur ces données, etc). Elles devraient spécifier que le recours au médiateur ne se fait qu'une fois épuisés les recours au système interne de traitement des réclamations de l'entreprise. Toutefois ce recours doit être possible, de droit, deux mois après le début de la réclamation. Le délai de prescription doit être suspendu pendant toute la durée de la médiation.

Pour garantir l'indépendance du médiateur, celui-ci devrait être désigné à l'unanimité, par un groupe d'au moins trois membres susceptibles de proposer chacun un candidat (un représentant des entreprises adhérentes au système dont le médiateur est en cours de désignation, un représentant des associations de consommateurs désigné par elles parmi leurs représentants au CNC, un représentant du ministre chargé des communications électroniques). Le mandat est de 3 ans, renouvelable, entamé avant l'âge de 65 ans. Le médiateur doit disposer, selon l'Autorité, des moyens nécessaires à son activité, mis à sa disposition par les entreprises.

Enfin, le groupe chargé de la désignation du médiateur doit être le garant de son indépendance. Il est, ainsi que la DGCCRF, destinataire du rapport annuel. L'ARCEP propose que le ministre définisse les voies de contrôle de la qualité du service de médiation.

Pour que le nouveau dispositif soit en place début 2007, il conviendrait qu'avant le 1er juillet 2006 les entreprises aient mis en application les procédures améliorées de traitement interne des litiges, selon le guide des bonnes pratiques et les préconisations du ministre. La procédure de traitement des réclamations devra avoir intégré le nouveau système de médiation comme un de ses éléments constitutifs. Il faudrait également que tous les opérateurs aient décidé d'adhérer au système, pour connaître les financements et de savoir quelles organisations assureront la médiation dans le secteur.

Avant le 31 décembre 2006, les nouvelles chartes de médiation devraient être adoptées, les médiateurs, facilement identifiables par les consommateurs, nommés pour être opérationnels dès le 1er janvier 2007. Une importante campagne de sensibilisation devrait être menée pour informer les consommateurs de leurs nouveaux droits et obligations. Enfin, en cas de non respect des préconisations du ministre dans les chartes adoptées, des arrêtés devraient être pris en application du Code de la consommation.

L'annuaire universel

- A. Le contexte général
- B. Les droits des abonnés, les obligations des opérateurs et éditeurs
- C. L'accès aux données de l'annuaire universel
- D. La mise en place de l'annuaire universel

A. Le contexte général

1. Le cadre législatif

Toute personne qui a souscrit un abonnement au service téléphonique a le droit de figurer gratuitement dans les listes constituées par les opérateurs pour rassembler l'ensemble des abonnés dans un annuaire unique, prévoit l'article L. 34 du CPCE. Un tel annuaire porte le nom d'annuaire universel.

Le législateur a parallèlement prévu que tout éditeur d'annuaire universel ou fournisseur de service universel de renseignements qui le souhaite puisse acquérir l'ensemble des listes composant l'annuaire universel auprès des opérateurs concernés. Pour ceux-ci, l'acquisition de l'ensemble de ces listes est une obligation, notamment pour le prestataire du service universel en charge de l'annuaire, aujourd'hui France Télécom.

L'obligation de mise à disposition des consommateurs d'un annuaire universel est ancienne - elle est imposée par une directive européenne depuis 1998, qui emploie le terme équivalent d'annuaire complet. Mais ce n'est qu'en mai 2005, avec la parution d'un décret relatif aux annuaires et aux services de renseignement, qu'a été parachevée la mise en place du cadre réglementaire français. L'Autorité avait rendu un avis sur le projet de décret le 7 décembre 2004³.

2. L'action de l'ARCEP

De fait, la simplicité du concept d'annuaire universel cache une complexité certaine en termes de mise en œuvre. Cette complexité est d'abord liée à la multiplicité des acteurs : multiplicité des opérateurs de téléphonie, puisque l'annuaire universel résulte de la compilation des listes d'abonnés de l'ensemble des opérateurs, et multiplicité aussi des acteurs souhaitant, ou étant tenus, de proposer un annuaire universel. En outre, la juxtaposition de deux régimes d'inscription dans les listes, selon que l'abonnement est pris auprès d'un opérateur de téléphonie fixe ou de téléphonie mobile, n'a guère simplifié le processus. Cette diversité a rendu souhaitable et nécessaire l'établissement de normes communes, notamment en termes de contenu et de format des listes d'annuaire. L'Autorité a ainsi été amenée à publier des "lignes directrices" en décembre 2004, qui ont apporté des orientations à destination des acteurs pour faciliter le processus de constitution et de cession des listes d'abonnés.

L'année 2005, avec la publication du décret du 27 mai 2005, a été marquée par l'effort des opérateurs pour constituer les listes d'abonnés et organiser leur cession aux éditeurs et fournisseurs de service de renseignement. Le processus a toutefois pris un retard important. A la fin de l'année, de nombreux opérateurs n'étaient toujours pas en mesure de céder leurs listes d'abonnés. Par ailleurs, certaines listes, plus particulièrement celles constituées par les opérateurs de téléphonie mobile, ne contenaient qu'un faible nombre

Avis n° 04- 1039 de l'ARCEP du 7 décembre 2004 sur le projet de décret modifiant le décret n° 2003-752 du 1^{er} août 2003 relatif aux annuaires universels et aux services universels de renseignements et le CPCE.

3

31

8

d'abonnés par rapport à la base réelle de clients de ces opérateurs. Ces retards et le caractère très incomplet de certaines listes ont conduit l'Autorité, en fin d'année, à engager un volet d'actions visant à accélérer le processus, qui ont pris effet début 2006.

B. Les droits des abonnés, les obligations des opérateurs et éditeurs.

1. Les droits des abonnés

Tout abonné, personne physique ou morale, d'un service de téléphonie ouvert au public, qu'il s'agisse de téléphonie fixe ou mobile⁴, peut décider que ses données personnelles soient ou non publiées dans la liste d'annuaire constituée par son opérateur.

En outre, l'abonné peut demander à figurer dans la liste, tout en imposant des restrictions relatives à la publication de ses coordonnées. Le CPCE en prévoit quatre⁵ :

- ne pas mentionner son adresse postale,
- remplacer son prénom par son initiale,
- refuser l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale ;
- refuser l'utilisation de ses données à des fins de recherche inversée à partir de son numéro.

L'abonné peut également décider d'associer à son numéro un utilisateur différent de lui-même, sous réserve de l'accord de celui-ci.

Si les droits de tous les abonnés sont identiques, le régime d'inscription des abonnés à la téléphonie mobile se distingue de celui applicable 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 manifestation d'une opposition à cette inscription⁶.

2. Les obligations des opérateurs et des éditeurs

2.1. Le choix de parution des abonnés

Les opérateurs sont tenus d'informer leurs abonnés de leurs droits, notamment du 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, dans la mesure où le consentement

4 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.

5 Dans le cas où un utilisateur différent de l'abonné serait inscrit dans les listes, ces droits s'appliquent de même aux données de l'utilisateur.

6 L'inscription automatique est effectuée 6 mois après que l'abonné ait été averti de ces dispositions, si celui-ci n'a pas à cette date manifesté son opposition.

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 droits en toute connaissance de cause.

L'ensemble des opérateurs doivent par ailleurs s'assurer de l'exactitude⁷ des données contenues dans les listes d'annuaire et de leur mise à jour.

De leur côté, les éditeurs d'annuaires ou 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 pour tous les abonnés aux mêmes conditions.

Les éditeurs doivent maintenir leur liste d'annuaire à jour auprès des opérateurs, selon une périodicité en relation avec le type de produit fourni.

2.2.- Les cessions de listes entre opérateurs et éditeurs

Selon les dispositions du CPCE, les opérateurs qui affectent un ou plusieurs numéros à leurs clients sont tenus de communiquer la liste de leurs abonnés à un tarif reflétant le coût du service rendu et dans des conditions non discriminatoires aux sociétés souhaitant éditer un annuaire universel ou fournir un service universel de renseignements.

L'accès aux données de l'annuaire universel

Le consommateur peut accéder aux données de l'annuaire universel par différents produits offerts par les divers éditeurs. Ces éditeurs peuvent, s'ils le souhaitent, offrir, dans le respect des consignes données par l'abonné concerné, des services particuliers comme la recherche inversée, la recherche assistée, le filtrage d'appel, l'insertion publicitaire, etc.

D'autres services, par exemple les renseignements internationaux, peuvent être offerts soit sur le même support que l'annuaire universel (au travers d'un numéro "118" par exemple), soit par des moyens dissociés (par exemple par un numéro court au format "3BPQ").

Les tarifs pratiqués pour ces différents services sont libres, mais, au titre du service universel, le prestataire sélectionné⁸ se doit de distribuer un annuaire papier départemental gratuit à tous les abonnés à un service téléphonique et d'offrir à un tarif raisonnable un service électronique⁹ et un

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".

7

8

A ce jour la société France Télécom.

8

France Télécom propose à ce titre le "3611".

9

10 France Télécom propose à ce titre le "118711". service de renseignements téléphoniques¹⁰ donnant accès aux données de l'annuaire universel.

Les différents produits d'annuaire universel sont édités et publiés de manière non discriminante, c'est-à-dire que les abonnés y figurent de manière homogène. Ainsi, la consultation d'un annuaire ne permet pas de détecter le (ou les opérateurs) auquel est affilié un abonné.

D. La mise en place de l'annuaire universel

En décembre 2004, après une large consultation auprès du secteur, l'ARCEP a publié des lignes directrices relatives aux conditions techniques et financières de cession de liste.

Suite à la publication du décret de mai 2005, complétant le dispositif législatif et réglementaire, l'Autorité a engagé une série d'actions visant à favoriser une mise en œuvre rapide de ce dispositif et la mise à disposition du public de produits d'annuaires universels et de services universels de renseignements.

11 Communiqué de presse du 13 juin 2005. Le 13 juin 2005, l'Autorité a engagé¹¹, dans un délai de 4 mois, les opérateurs :

- à informer les abonnés sur leurs droits en matière de parution dans les annuaires ;
- à recueillir leurs choix et consentement concernant la parution de leurs données personnelles ;
- à communiquer les listes d'abonnés et d'utilisateurs ainsi constituées aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements.

En octobre 2005, à l'issue de ce délai de quatre mois, l'Autorité a procédé à un état des lieux de la constitution de l'annuaire universel par les opérateurs et de la mise à disposition des consommateurs des annuaires universels sous forme d'annuaires imprimés ou accessibles en ligne ou via les services de renseignements 118XYZ. Cet état des lieux a révélé un retard important pris par certains opérateurs dans la communication de leurs listes d'abonnés aux éditeurs et un très faible nombre d'inscrits sur les listes des opérateurs mobiles.

12 Communiqué de presse du 2 décembre 2005. Pour remédier à cette situation, l'ARCEP a décidé¹², le 2 décembre 2005 :

- le lancement, à compter de décembre 2005, de procédures conduisant, le cas échéant, à sanctionner les principaux opérateurs qui ne respecteraient pas leurs obligations de communiquer les listes de leurs abonnés et utilisateurs aux éditeurs ;
- la mise en place un tableau de bord mensuel mesurant, à compter de décembre 2005, l'avancement de l'annuaire universel ;
- l'ouverture en janvier 2006 de procédures d'enquêtes des opérateurs mobiles, qui ont constitué des listes d'abonnés comportant un nombre d'inscrits manifestement très faible, afin de mettre en lumière d'éventuelles lacunes dans leur dispositif d'information des abonnés ou de recueil des choix de ceux-ci.

L'Autorité a ainsi ouvert des procédures à l'encontre d'une dizaine d'opérateurs entre janvier et février 2006, dont plusieurs ont fait l'objet de mise en demeure. Ces procédures ont été suivies de progrès notables dans la cession effective des listes aux éditeurs.

Parallèlement, l'Autorité a invité les opérateurs et les éditeurs à reprendre, au sein du groupe de travail à l'origine des lignes directrices de décembre 2004, les travaux de concertation visant à faciliter la mise à disposition du public d'annuaires universels ou de services de renseignements de qualité. Ce groupe de travail aborde des sujets techniques variés, dans le but d'une part de garantir aux abonnés, utilisateurs et consommateurs une protection de leurs droits et de leurs données personnelles et un contenu pertinent et cohérent des annuaires, et d'autre part de garantir un mode de fonctionnement efficace et sûr de la cession des listes entre opérateurs et éditeurs.

Finalement, si l'ensemble du dispositif n'est pas encore à ce jour satisfaisant, l'annuaire universel devient progressivement une réalité. Au début de l'année 2006, environ 80% des abonnés ou utilisateurs figuraient potentiellement dans l'un ou l'autre des annuaires compilés par les éditeurs¹³. Par ailleurs, certains éditeurs ont, en ayant acquis les listes des opérateurs les plus significatifs¹⁴, la possibilité d'offrir aux consommateurs l'accès à plus de 95% des numéros fixes ou mobiles effectivement inscrits dans la liste d'annuaire des opérateurs.

Potentiellement, c'est-à-dire sous réserve d'en avoir manifesté le souhait ou de ne pas avoir manifesté d'opposition.

13

Les opérateurs significatifs sont ceux qui ont soit de nombreux abonnés grand public, soit parmi leurs abonnés les principales entreprises ou administrations, qui représentent les numéros les plus demandés.

14

1. Les travaux sur les dispositions techniques

Des progrès significatifs ont pu être réalisés au plan du dispositif technique de manière consensuelle. Certains aspects nécessitent toutefois la poursuite de travaux de concertation au sein du secteur afin de préciser ou de partager des règles communes.

Le régime d'"opt-out"¹⁶ en vigueur dans le cadre de la téléphonie fixe a nécessité que soit précisée la définition des données qu'il convient d'intégrer dans les listes si un abonné n'a manifesté aucune intention particulière au terme du délai de six mois suivant l'offre d'insertion dans les listes qui lui a été faite.

"Opt-out" : l'abonné est passif, son inscription dans l'annuaire est automatique (sauf à exprimer une volonté contraire). Opt-in : l'abonné est actif, il doit donner son accord pour figurer dans l'annuaire.

15

D'autres points sont abordés, tels que le traitement des données personnelles des abonnés dans un certain nombre de cas particuliers (abonnés des opérateurs de dégroupage ou de présélection, abonnés résidant à l'étranger, abonnés ayant bénéficié de la portabilité de leur numéro, utilisateurs bénéficiant de numéros courts ou non géographiques, etc.).

2. Le contenu des listes

Le périmètre des informations que doivent contenir les listes d'annuaire est relativement explicite dans le cas des abonnés ou utilisateurs résidentiels ou grand public. En revanche, ce périmètre est plus difficile à définir dès lors que les données à prendre en compte concernent des entreprises ou

administrations disposant d'un nombre important de numéros de téléphone, télécopie, etc. En particulier, afin d'offrir aux consommateurs la possibilité de rechercher un professionnel donné, il convient que les informations contenues dans les listes d'annuaire soient suffisamment détaillées. A ce titre l'Autorité a dû se pencher sur l'équilibre à réaliser entre une information minimale et nécessaire, cohérente pour tous les annuaires, et le libre enrichissement de ces données par des éditeurs souhaitant se différencier dans leurs prestations.

Par ailleurs, certains clients peuvent disposer de plusieurs numéros de téléphone auprès d'opérateurs différents. Il convient alors de garantir au niveau de l'éditeur la réconciliation des données en provenance de ces différents opérateurs¹⁶.

16 Par exemple en matière de gestion des restrictions de parution.

3. Les opérateurs concernés

Tous les opérateurs qui affectent¹⁷ un ou plusieurs numéros ainsi, le cas échéant, que leurs distributeurs, sont concernés par les dispositions relatives à la constitution et à la cession de listes telles que prévues à l'article L. 34 du CPCE.

Il est donc nécessaire, d'une part, de s'assurer qu'en particulier les "nouveaux opérateurs" (notamment les opérateurs alternatifs fixes, les MVNO, les opérateurs de voix sur Internet, etc.) mettent en place les moyens de recueillir et de céder les données personnelles de leurs abonnés et, d'autre part, que les éditeurs ont connaissance de la liste de ces "nouveaux opérateurs" afin de leur demander ces listes.

17 Les opérateurs concernés sont ceux auprès desquels les abonnés s'abonnent et qui leur affectent des numéros, ainsi que ceux qui disposent pour leurs besoins propres de ressources de numérotation qu'ils souhaitent faire paraître à l'annuaire (par exemple les numéros "118").

4. L'identification des éditeurs ayant droits

L'obligation faite aux opérateurs de céder leurs listes d'abonnés aux éditeurs "sur toute demande présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements" a par ailleurs mis en avant le souhait des opérateurs de disposer d'une liste des éditeurs d'annuaires universels.

5. La tarification et la contractualisation

L'obligation faite aux opérateurs de céder leurs listes d'abonnés aux éditeurs dans des conditions non discriminatoires et à un tarif reflétant le coût du service rendu a fait l'objet de nombreux débats entre opérateurs et éditeurs. Des interprétations différentes sur les niveaux tarifaires à mettre en œuvre au regard de la jurisprudence existante ou des lignes directrices publiées par l'Autorité, ont pu être faites par les différents acteurs. Indépendamment du tarif proprement dit, afin d'assurer les conditions d'une concurrence loyale, une attention particulière doit être portée aux clauses contractuelles utilisées.

6. Les données d'annuaires universels

L'article R. 10-4 du CPCE dispose que "l'usage des listes obtenues par application du quatrième alinéa de l'article L. 34 à d'autres fins que la fourniture d'annuaires universels ou de services universels de renseignements téléphoniques est interdit. Sauf stipulations contractuelles contraires, toute vente des listes obtenues par application du quatrième alinéa de l'article L. 34 est interdite". Des réflexions sont engagées sur la nature de ces "stipulations contractuelles"¹⁸ qui pourraient autoriser un acteur à céder à un tiers, à des fins d'annuaires universels ou de services de renseignements, tout ou partie des listes ainsi obtenues.

En particulier en matière de propriété intellectuelle sur les données de l'annuaire universel.

18

Il pourrait s'avérer pertinent, sur le plan économique ou technique, que certains éditeurs possédant l'intégralité des listes d'annuaire soient en mesure de fournir aux éditeurs d'annuaires universels en ligne ou aux fournisseurs de services universels de renseignements¹⁹ un accès à la requête à leur base de données. Ces éditeurs réaliseraient de fait de manière mutualisée les prestations de collecte, de compilation, d'intégration et, le cas échéant d'enrichissement, de l'ensemble des listes des opérateurs.

En particulier afin de fournir des renseignements à la requête aux fournisseurs de services de renseignements étrangers.

19

Par ailleurs certains éditeurs sont présents directement ou indirectement sur des marchés étrangers et il convient de déterminer leur capacité à utiliser les données de l'annuaire universel sur ces marchés.

E. Un processus en marche

Plus généralement, la mise en place de l'annuaire universel, effective aujourd'hui, et partagée par l'ensemble de ces acteurs, nécessite encore à ce jour que soit précisé le traitement de nombreux cas complexes, ce qui constituera l'un des chantiers de l'Autorité en 2006. Parmi les autres sujets sur lesquels se penche le groupe de travail, on peut citer le contrôle de la qualité globale du dispositif et des annuaires publiés, les délais de mise à jour à respecter, la localisation des données à l'étranger, l'accès des services d'urgence à l'annuaire inversé, le droit de rectification des données de l'annuaire d'un éditeur particulier par l'abonné et l'impact de la mise en place de l'annuaire universel sur d'autres domaines connexes (lancement des services "118", offre de service universel d'annuaire "118711", "3611" ou annuaire papier gratuit, évolution du plan de numérotation etc.).

Les services de renseignements téléphoniques

- A. Le contexte juridique
- B. Les nouveaux numéros 118XYZ
- C. L'ouverture des services
- D. Premier bilan

L'ouverture de nouveaux services de renseignements téléphoniques au format 118XYZ début novembre 2005 a offert au consommateur un plus grand choix de prestataires et de services mais a également entraîné une plus grande complexité par rapport à l'utilisation du numéro historique, le "12", ou des anciens numéros à 4 ou 10 chiffres. Pour accompagner les consommateurs, l'ARCEP a veillé à ce qu'ils soient bien informés et a mis en place un suivi de la qualité des services.

A. Le contexte juridique

Pour assurer des conditions concurrentielles équitables, le Conseil d'Etat, dans son arrêt du 25 juin 2004, a enjoint l'Autorité *"de définir, dans un délai de six mois à compter de la notification de la présente décision, les conditions de l'attribution de numéros d'un même format à tous les opérateurs offrant des services de renseignements téléphoniques et de la révision du plan de numérotation, afin que, sous réserve le cas échéant d'une période transitoire, le numéro "12" ne puisse plus être utilisé pour le service de renseignements par opérateur"*.

Cet arrêt a mis fin à l'utilisation du 12, accessible depuis les réseaux fixes mais également mobiles, ainsi que celle des numéros à 4 chiffres attribués aux opérateurs mobiles pour leurs services de renseignements et des numéros à dix chiffres utilisés par divers fournisseurs de service.

B. Les nouveaux numéros 118XYZ

A la suite de la décision du Conseil d'Etat, l'Autorité a lancé le 27 juillet 2004 une consultation publique sur le remplacement du "12", destinée à recueillir l'avis du secteur sur ce sujet. L'Autorité a publié une synthèse des contributions le 3 décembre 2004 puis a défini un dispositif pour remplacer les anciens numéros des services de renseignements. Pour l'ARCEP, les nouveaux services doivent permettre d'avoir accès aux données de l'annuaire universel, c'est-à-dire à l'ensemble des numéros de téléphone fixe en France, des numéros mobiles et numéros spéciaux (Cf. chapitre III).

C'est ainsi que l'Autorité a adopté, le 27 janvier 2005, trois décisions sur les services de renseignements :

- une décision²⁰ fixant le nouveau format de numéros, de la forme 118XYZ ;
- une décision²¹ concernant la procédure d'attribution des numéros 118XYZ ;
- une décision²² concernant les modalités de transition entre anciens et nouveaux numéros.

Le choix de numéros commençant par 118 s'est inscrit dans une démarche européenne. En effet, un grand nombre de pays européens ont modifié la numérotation de leurs services de renseignements téléphoniques et ont

Décision 05-0061 de l'ART du 27 janvier 2005 dédiant les numéros de la forme 118XYZ pour être utilisés comme numéros d'accès aux services de renseignements téléphoniques. 20

Décision 05-0062 de l'ART du 27 janvier 2005 relative à la procédure d'attribution initiale des numéros 118XYZ et aux dispositions spécifiques transitoires applicables. 21

Décision 05-0063 de l'ART du 27 janvier 2003 relative aux modalités de transition des services de renseignements téléphoniques entre les numéros d'anciens formats et le format 118XYZ. 22

23 devenu depuis ECC (European Communication Committee).

adopté le format 118XY ou 118XYZ conformément à la recommandation de l'ECTRA²³ (European Committee for Telecommunications Regulatory Affairs) du 4 décembre 1997.

Pour faire face à une demande importante, l'ARCEP a mis en place une procédure d'attribution initiale exceptionnelle afin d'octroyer les numéros dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires. Les premiers numéros 118XYZ ont été attribués par tirage au sort le 14 juin 2005. Huit tours de tirage au sort ont été nécessaires pour que tous les candidats obtiennent les numéros dont ils avaient besoin. : 56 numéros ont ainsi été attribués à 27 sociétés. A l'issue de cette procédure initiale, les demandes de nouveaux numéros ont été traitées selon les modalités générales définies dans les règles de gestion de la numérotation, c'est-à-dire au fil de l'eau, en fonction des numéros encore disponibles. C'est ainsi que plusieurs sociétés ont obtenu des 118XYZ après le 14 juin 2005 tandis que d'autres, attributaires du premier tour, en ont restitué.

Une période de transition de cinq mois, du 2 novembre 2005 (date d'ouverture des premiers services 118XYZ) au 3 avril 2006 (date de fermeture des anciens numéros) a été prévue. Celle-ci répond à deux objectifs principaux : d'une part permettre aux opérateurs de mettre en place leurs services de renseignement en disposant d'un délai suffisant, d'autre part permettre aux utilisateurs de se familiariser avec les nouveaux numéros tout en ayant toujours accès aux anciens. En effet, le grand nombre de numéros offerts par le nouveau format requiert que les utilisateurs disposent d'une période pendant laquelle ils découvrent les nouveaux services tout en ayant accès aux services qu'ils connaissent déjà.

C. L'ouverture des services

Le 2 novembre 2005, 20 premiers numéros 118XYZ ont été mis commercialement en service et ont commencé à être appelés par les consommateurs. Ce lancement a donné lieu à d'importantes campagnes de publicité qui ont permis aux utilisateurs de faire connaissance avec le nouveau format de numéros et avec les nouveaux fournisseurs de services. A cette occasion, le ministère de l'Industrie a lancé, en association avec l'ARCEP, une campagne institutionnelle destinée à informer les consommateurs du changement de format. Un dépliant d'information a été diffusé à plusieurs millions d'exemplaires dans différents réseaux publics du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie ainsi que dans le réseau des agences de La Poste. Un site web, www.appel118.fr a été créé qui contient toutes les informations essentielles et notamment les tarifs et les services proposés.

A titre transitoire, l'ARCEP, dans sa décision 05-0063, avait imposé aux fournisseurs de services utilisant les numéros destinés à être fermés l'obligation d'informer le consommateur de ce changement de format. Après avoir lancé fin janvier une consultation publique sur le dispositif à mettre en place, l'ARCEP a décidé, au regard des 31 réponses reçues, qu'il n'était pas opportun d'imposer aux opérateurs un système de diffusion d'un message,

de type "carrousel", indiquant aléatoirement les nouveaux services 118. Toutefois, l'Autorité a décidé²⁴ de leur imposer d'informer gratuitement les consommateurs que le numéro composé n'est plus en service et que pour obtenir les services de renseignements, il faut composer désormais un numéro à 6 chiffres commençant par 118. Les fournisseurs de services doivent également permettre aux consommateurs d'avoir accès à une liste de numéros d'urgence. Le message d'information doit être diffusé pendant un an à compter de la date de fermeture des anciens services

Décision n°06-0259 de l'ARCEP, du 28 février 2006, précisant le contenu du message qui doit être diffusé sur les numéros de services de renseignements autres que les numéros 118XYZ.

24

D. Premier bilan

L'Autorité a effectué un suivi du rythme de basculement des appels des anciens numéros aux nouveaux. A fin décembre 2005, soit deux mois après l'ouverture des services 118XYZ, 9% des appels passés vers des services de renseignements l'ont été vers les nouveaux services.

Par ailleurs, l'Autorité a lancé un suivi de la qualité des services de renseignements qui permettra de comparer individuellement les nouveaux services 118 (Cf. partie IX, ch. 1).

Au 1^{er} janvier 2006, 19 numéros 118XYZ étaient ouverts sur 54 numéros attribués.

Numéro	Société	Ouvert au 01/01/2006
118000	Le 118000	X
118001	IntraCall Center	X
118004	Tele2	
118006	Pixtel	
118007	Allo Bottin	X
118008	PagesJaunes	X
118012	L'Annuaire Universel	
118018	Telenet Hosting	
118050	Conduit	
118075	Le Numéro France	X
118088	PagesJaunes	
118200	123 Multimédia	
118212	Free	
118218	Le Numéro France	X
118220	Le Numéro France	X
118222	118 Teledis SARL	X
118247	Telegate France	
118300	Telemedia	
118318	Le Numéro France	X
118321	Telegate France	
118333	NRJ Mobile	
118400	Le Service Universel de Renseignements Téléphoniques	
118444	PCCI UK	

Numéro	Société	Ouvert au 01/01/2006
118500	Conduit	
118555	Telegate France	
118600	118866 Ltd	
118612	Allo Bottin	X
118666	Ingénierie de Communication pédagogique	
118700	SRR	
118710	France Télécom	X
118711	France Télécom	X
118712	France Télécom	X
118713	Le Numéro France	X
118718	Free	
118777	SFR	X
118787	Telegate France	
118800	EDA France	
118808	PagesJaunes	
118810	France Télécom	X
118811	Pictures on Line	
118812	Bouygues Télécom	
118818	Free	
118822	Services de renseignements téléphoniques SAS	
118833	11883 Telecom GmbH	
118844	Free	
118855	123 Multimédia	
118866	Renseignement Téléphonique Français	
118870	Free	
118880	Le Numéro France	X
118888	Pixtel	
118900	118866 Ltd	
118910	Le Numéro France	X
118999	Belgacom SA	X

La portabilité des numéros

- A. Évolutions législatives et réglementaires
- B. La portabilité des numéros mobiles (PNM)
- C. La portabilité des numéros fixes

La portabilité du numéro, qu'il soit fixe ou mobile, doit permettre à un client de changer d'opérateur en conservant son numéro. Cette fonctionnalité est un élément décisif du jeu concurrentiel sur le marché, nécessitant la mise en œuvre d'un processus souple, rapide et simple pour le client souhaitant conserver son numéro, sans entraîner de renforcement implicite des mécanismes de fidélisation des clients par les opérateurs.

A. Évolutions législatives et réglementaires

La directive européenne "service universel" dispose que "*les États membres veillent à ce que tous les abonnés des services téléphoniques accessibles au public qui en font la demande puissent conserver leurs numéros, quelle que soit l'entreprise fournissant le service*"²⁵. Cette disposition a été transposée en droit français à l'article L. 44 du CPCE :

"Les opérateurs sont tenus de proposer à un tarif raisonnable à leurs abonnés les offres permettant à ces derniers de conserver leur numéro géographique lorsqu'ils changent d'opérateur sans changer d'implantation géographique et de conserver leur numéro non géographique, fixe ou mobile, lorsqu'ils changent d'opérateur tout en demeurant en métropole, dans un même département d'outre-mer, à Mayotte ou à Saint-Pierre-et-Miquelon. Les opérateurs prévoient les dispositions nécessaires dans les conventions d'accès et d'interconnexion, à des tarifs reflétant les coûts correspondants."

En février 2005, le ministre délégué à l'Industrie a demandé l'avis de l'ARCEP concernant des évolutions devant permettre de faciliter le processus de portabilité des numéros. Dans son avis du 22 mars 2005²⁶, l'Autorité s'est déclarée favorable à une proposition visant à ramener à moins de dix jours les délais de résiliation prévus par les opérateurs. L'Autorité a rappelé que dans le cas de la téléphonie mobile, toute évolution à la baisse des délais de portage sans réduction corrélative des délais de résiliation resterait inopérante²⁷. L'Autorité s'est prononcée, pour le moyen terme, en faveur d'une "solution cible" avec comme principales caractéristiques l'instauration d'un guichet unique pour les clients ainsi que la mise en œuvre de solutions techniques permettant le routage direct des appels à destination des numéros portés par le biais d'une base de données centralisée et mutualisée entre acteurs. En raison de la complexité de telles évolutions, l'ARCEP avait indiqué qu'un dispositif réglementaire spécifique était nécessaire.

C'est ainsi que l'article L. 44 du CPCE a été complété de deux alinéas par la loi en faveur des petites et moyennes entreprises, du 2 août 2005²⁸ :

"Les offres mentionnées à l'alinéa précédent doivent permettre à l'abonné qui le demande de changer d'opérateur tout en conservant son numéro dans un délai maximum de dix jours, sauf demande expresse de l'abonné. La demande de conservation du numéro, adressée par l'abonné à l'opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat, est transmise par ce dernier à l'opérateur de l'abonné. Sans préjudice des dispositions contractuelles

Article 30 de la 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.

Avis n° 05-0197 de l'ARCEP, du 22 mars 2005, concernant le projet de décret relatif à la conservation du numéro prévue par l'article L.44 du CPCE.

L'Autorité avait déjà demandé aux opérateurs mobiles de réduire ces délais fin 2004. Lors du lancement de la PNM en juin 2003, le délai de portage d'un numéro mobile avait été fixé de manière à correspondre à la durée moyenne de résiliation des offres existantes (environ deux mois). Cette correspondance a permis principalement de limiter pour le client le risque de paiement simultané de deux factures pour un seul service. Toutefois, la longueur du processus a semblé avoir découragé nombre d'utilisateurs, ce qui a amené l'Autorité à réexaminer le dossier fin 2004.

Article 59 de la loi n° 2005-882 du 2 août 2005 en faveur des petites et moyennes entreprises (Journal Officiel n° 179 du 3 août 2005).

25

26

27

28

relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie cet opérateur à l'abonné au plus tard dans le délai de dix jours précité."

"Un décret, pris après avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques et du Conseil national de la consommation, précise les modalités d'application des deux alinéas précédents."

L'Autorité a présenté les actions menées dans le cadre des dernières dispositions législatives relatives à la portabilité des numéros, à l'occasion d'une table ronde réunissant en septembre 2005, les principaux opérateurs, associations professionnelles du secteur (AFORST, AFOM, AFORM, AFA) et associations de consommateurs, à l'invitation du ministre délégué à l'Industrie. Elle a rappelé que la mise en œuvre de ces évolutions (simple guichet, délai de portage et de résiliation de maximum 10 jours, etc) nécessitaient un travail important du fait des contraintes techniques inhérentes à cette fonctionnalité. A l'issue de cette table ronde, le ministre a annoncé que le décret d'application prévu par la loi indiquerait notamment les dates de mise en œuvre de ces évolutions dans les différentes zones géographiques françaises.

En décembre 2005, l'Autorité a rendu au ministre délégué à l'Industrie son avis sur le projet de décret d'application sur lequel elle avait été consultée et s'est félicitée des évolutions réglementaires réduisant le processus à moins de 10 jours, non seulement en ce qui concerne le processus de portage proprement dit, mais également le préavis de résiliation.

L'article D. 406-18 de ce décret²⁹ précise notamment que :

"Une décision de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes prises en application de l'article L. 36-6 précise les modalités d'application du présent article, concernant notamment :

- l'information de l'abonné ;*
- les obligations de qualité de service en matière de portage et le délai maximum d'interruption du service ;*
- les délais de transmission entre les opérateurs des informations nécessaires au traitement de la demande de l'abonné ;*
- les autres spécifications nécessaires à la mise en œuvre de la portabilité."*

Par ailleurs, ce décret a précisé le calendrier d'entrée en vigueur de ces dispositions réglementaires :

- "• le 1^{er} janvier 2007 pour les numéros non géographiques mobiles utilisés en métropole ;*
- le 1^{er} avril 2006 pour les numéros non géographiques mobiles utilisés dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane ;*
- le 1^{er} avril 2007 pour les numéros géographiques et pour les numéros non géographiques fixes ;*
- le 1^{er} juillet 2007 pour les numéros non géographiques mobiles utilisés dans le département de la Réunion et les collectivités de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon."*

29 Décret d'application en date du 27 janvier 2006, publié au Journal officiel le 28 janvier 2006.

B. La portabilité des numéros mobiles (PNM)

1. En métropole

1.1. Identifier les améliorations nécessaires

Le bilan sur la PNM dressé par l'ARCEP après consultation publique des acteurs du secteur³⁰ en octobre 2004 a montré que le processus de portabilité lancé en juin 2003 en métropole instituant un système de double guichet, souffrait de sa complexité et sa durée. Dans sa première phase, la portabilité n'a pas donné pleine satisfaction aux clients désireux d'en profiter.

Cf. www.arcep.fr.

30

Au cours du premier trimestre 2005, l'Autorité a travaillé en concertation avec les différents acteurs du marché pour identifier les améliorations ou aménagements à apporter pour accélérer et simplifier le processus de la PNM au bénéfice du consommateur et du développement de la concurrence.

Plusieurs évolutions ont été retenues pour le court terme :

- supprimer la clause d'inéligibilité pour impayés ;
- diminuer à un mois le délai de portage pour les offres prépayées ;
- mettre en place un bon de portage unique pour les entreprises ou entités publiques qui exploitent une flotte de mobile.

1.2. Impact des évolutions législatives et réglementaires

La mise en œuvre des nouvelles dispositions législatives et réglementaires nécessite une refonte complète des systèmes et architectures mis en place par les opérateurs mobiles en juin 2003 ("PNM v1"). D'importants travaux ont été réalisés par les onze opérateurs mobiles concernés, sous l'égide de l'Autorité, depuis le mois de juin 2005, pour faire évoluer le système ("PNM v2").

Dans ce cadre, un "groupe portabilité mobile" ("GPM") a été constitué, composé de quatre sous-groupes de travail, organisés autour d'un organe de pilotage des travaux présidé par l'Autorité ("Commission GPM"). Ceux-ci ont pour mission :

- sous-groupe processus client : définition du processus de portabilité du point de vue du client et du point de vue des opérateurs ;
- sous-groupe système d'information : mise en œuvre des évolutions techniques communes nécessaires suite à la définition des processus ;
- sous-groupe entité centrale : choix d'une architecture centrale dédiée à la gestion des flux inter-opérateurs dans le cadre du nouveau processus de portabilité ;
- sous-groupe routage : étude d'impact des choix faits dans le cadre de l'acheminement du trafic à destination des numéros portés.

Ces travaux ont permis de dégager les modalités techniques et opérationnelles de la PNM v2 dont les principales caractéristiques sont les suivantes :

- un simple guichet : l'abonné demande directement au nouvel opérateur (opérateur receveur) de son choix la portabilité de son numéro ;
- le portage effectif du numéro intervient dans un délai nominal de 7 jours calendaires et au maximum dans les 10 jours suivant la demande du client (sauf demande expresse) ;
- sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat entre l'opérateur donneur et l'abonné au plus tard dans le délai de dix jours précité.

D'un point de vue juridique, si la portabilité des numéros mobiles est un droit pour l'abonné, il entraîne, pour chaque opérateur, certaines obligations, notamment de répondre favorablement à de telles demandes.

L'ARCEP a travaillé à la définition des obligations des opérateurs et aux modalités de mise en œuvre de la portabilité conformément à l'article D. 406-18 I. du CPCE. L'objectif de l'Autorité est de prendre une décision qui soit cohérente avec les travaux menés par les acteurs au sein du "GPM" et qu'elle permette aux acteurs de lancer, dans un contexte juridique stable, les investissements et développements techniques nécessaires à la mise en œuvre de la "PNM v2". Cette décision devra entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2007, conformément aux nouvelles dispositions législatives et réglementaires en matière de portabilité des numéros mobiles.

Les opérateurs sont soumis à deux catégories d'obligations. Les premières, individuelles, portent notamment sur les modalités de mise à disposition des informations nécessaires au portage d'un numéro pour un abonné et à son information sur les conséquences d'une demande de portabilité. Elles sont opposables aux autres opérateurs. Les secondes régissent leur relations entre opérateurs. Elles définissent principalement les modalités techniques de gestion des flux inter-opérateurs suite à une demande de portabilité d'un abonné.

Par ailleurs, et compte tenu de la complexité de ces évolutions, les deux systèmes de portabilité (PNM v1 et PNM v2) ne pourront coexister. Dans son avis 05-1054 du 8 décembre 2005, l'Autorité avait indiqué qu'il fallait prévoir une impossibilité de réaliser toute opération de portage pendant une à deux semaines.

1.3. Le processus de la PNM pour le client

Du point de vue de l'abonné, le processus de portabilité "PNM v2" correspond à trois étapes distinctes :

- la phase de souscription d'une nouvelle offre avec demande de portabilité auprès de l'opérateur receveur ;
- la phase de suivi de la demande correspondant à la confirmation de la validité de la demande ;
- la phase de portage ("bascule") correspondant à l'ouverture de la ligne chez l'opérateur receveur, à la résiliation de la ligne de l'opérateur donneur et à la prise en compte de ce portage par l'opérateur attributaire du numéro.

1.3.1. La souscription d'une offre avec demande de portabilité

Lors de la souscription à une nouvelle offre de téléphonie mobile auprès d'un opérateur receveur, l'abonné demande concomitamment la portabilité de son numéro. Après avoir été informé par l'opérateur receveur des conséquences de sa demande de portabilité et en avoir accepté les modalités, l'abonné le mandate pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la satisfaction de sa demande. L'opérateur receveur se charge, pour le compte de son nouveau client, de l'ensemble des relations avec l'opérateur donneur. Par là même, l'opérateur receveur devient le seul interlocuteur du client concernant sa demande de portabilité, au même titre que sa souscription.

Dans ce cadre, l'opérateur receveur informe l'abonné des conditions nécessaires à la réussite du portage (conditions d'éligibilité) et l'informe des conséquences de sa demande :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le numéro porté doit toujours être actif le jour du portage ;
- la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son opérateur d'origine en ce qui concerne le numéro porté ;
- la résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

L'abonné "grand public" fournit à l'opérateur receveur son numéro de téléphone mobile, ainsi que son "relevé d'identité opérateur" ("RIO"). Pour ce faire, il appelle un serveur d'information mis à sa disposition par son opérateur et reçoit en retour un SMS lui notifiant les informations nécessaires à sa demande ainsi que sa situation contractuelle au titre de la durée minimale d'engagement éventuellement restante.

Pour les abonnés mobiles "entreprise" et "entités publiques", le système décrit précédemment ne permettrait pas de répondre aux attentes de simplification des processus de portabilité. Dans ce contexte, et en cohérence avec la mise en oeuvre du bon de portage "multi-lignes" électronique prévu en 2005, les opérateurs devront mettre en place un système permettant une gestion globale d'accès aux RIO pour ce type de contrat "multi-lignes".

Ainsi, les opérateurs mettront à disposition le RIO des abonnés mobiles "entreprises" et "entités publiques" :

- soit sous forme électronique (espace client sur Internet le cas échéant), étant donné que la majorité des entreprises gère leurs contrats mobiles par ce biais ;
- soit via le support de facturation correspondant à la ligne mobile concernée, par exemple dans le cas de plus petites entreprises qui n'ont pas opté pour une gestion de leur contrat via Internet.

Au reçu de ces informations, l'opérateur receveur vérifie la capacité de l'abonné à demander la portabilité.

Si ces conditions sont remplies, l'opérateur receveur finalise la demande de l'abonné en lui indiquant la date à laquelle le portage sera réalisé, ce jour correspondant à un jour ouvrable (du lundi au samedi compris sauf jours fériés). Le délai de portage nominal de portage est de 7 jours calendaires et ne peut être supérieur à 10 jours sauf si le client indique à l'opérateur receveur une date spécifique (par exemple correspondant à la fin du délai contractuel d'engagement du contrat de l'abonné auprès de son opérateur donneur).

Toutefois, si les dispositions du code de la consommation en matière de droit de rétractation ou de renonciation sont applicables, le délai de 10 jours précité ne court qu'à compter de l'expiration de ce droit.

1.3.2. Le suivi de la demande de portabilité

Suite à la souscription d'un nouveau contrat avec demande de portabilité de l'abonné pour conserver son numéro, deux situations peuvent se présenter en fonction de "l'éligibilité" ou non de la demande. En effet, l'opérateur receveur doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur, afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. L'opérateur donneur doit contrôler que la demande de portage comporte le numéro mobile et le relevé d'identité opérateur (RIO) correspondant et que ce numéro est actif au jour du portage.

Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur receveur afin de finaliser la demande de l'abonné. A l'inverse, si l'une de ces conditions n'est pas remplie, l'opérateur donneur notifie l'opérateur receveur des motifs d'inéligibilité de cette demande.

L'abonné est alors informé par l'opérateur receveur dans les meilleurs délais du motif d'inéligibilité de sa demande de portabilité et, le cas échéant, des moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la portabilité.

1.3.3. Le jour du portage du numéro

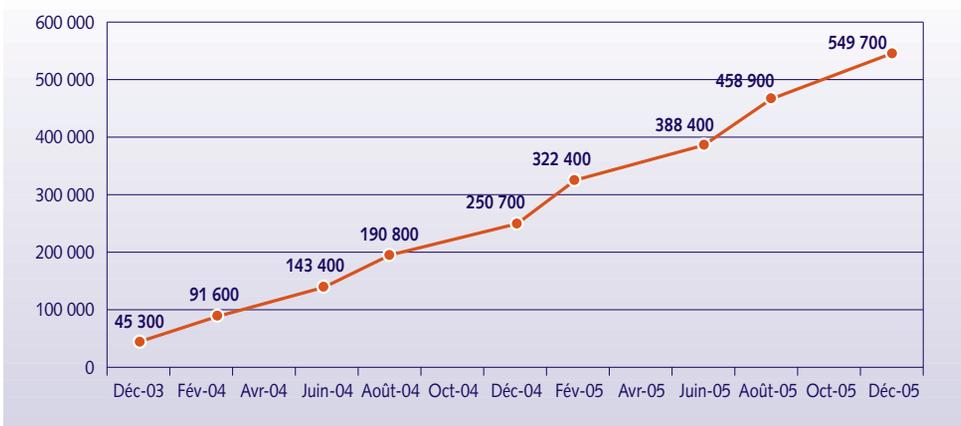
Le jour du portage effectif du numéro, l'abonné, après avoir changé de carte "SIM", est à même de téléphoner sur le réseau de son nouvel opérateur (opérateur receveur) et de recevoir des appels sur son numéro inchangé. La durée d'interruption ne pourra dans ce cadre dépasser 4 heures.

1.4. Les numéros mobiles portés en 2005

1.4.1. En France

Le nombre de numéros portés en métropole depuis le lancement le 1^{er} juillet 2003 s'est établi à 549 700 au 31 décembre 2005, ce qui représente environ 1,14 % du parc total de clients mobiles.

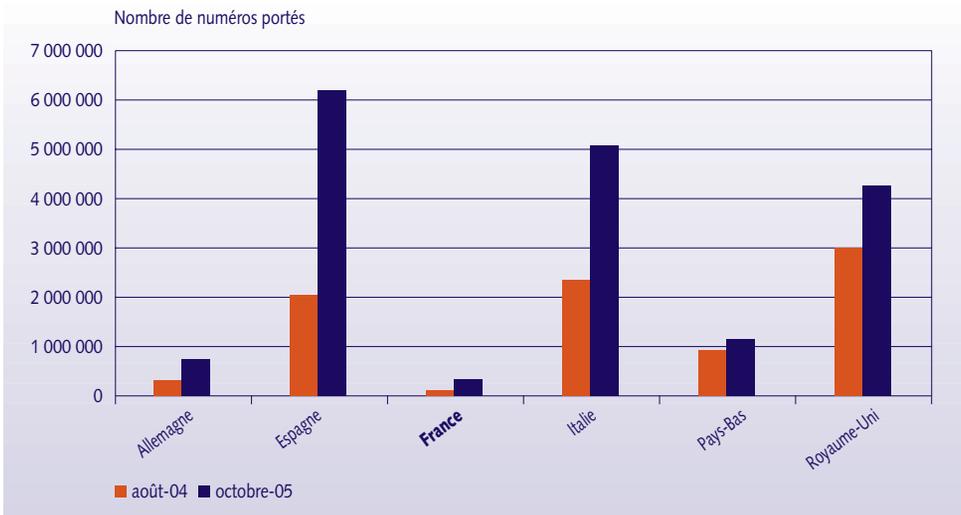
Évolution du nombre de numéros mobiles portés (cumul depuis juillet 2003)



Source : ARCEP

1.4.2. Comparaison européenne

La portabilité mobile



Nota : chiffres à juin 2004 pour l'Allemagne et l'Espagne

Source : XI^{ème} rapport de la Commission européenne

2. Dans les départements de la zone Antilles Guyane

Les opérateurs mobiles présents dans les Antilles et en Guyane ont demandé à l'Autorité d'intervenir dans le cadre d'une demande d'arbitrage relative à la mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles, et plus particulièrement en ce qui concerne le choix du processus client à retenir, simple ou double guichet.

L'Autorité s'est prononcée en faveur de la mise en place d'un processus de simple guichet, d'autant qu'aucun investissement notable n'avait encore été réalisé en vue de l'ouverture commerciale d'un tel service par les opérateurs mobiles. Elle a également souhaité attirer l'attention sur les modalités de mise en place d'un tel processus qui, pour répondre aux objectifs assignés à la portabilité, se doit d'être identique pour tous les opérateurs concernés et adapté à l'attente des clients en termes de simplicité.

Sous l'égide de l'ARCEP, des travaux ont été menés pour lancer effectivement la PNM dans la zone Antilles Guyane le 1er avril 2006 (après une période de tests), conformément au calendrier fixé par le décret de janvier 2006.

Les principales caractéristiques du processus client retenues pour cette région sont les suivantes :

- l'opérateur receveur est l'interlocuteur direct et unique du client. A ce titre, il est mandaté par ce dernier pour les démarches de portage et de résiliation de son ancien contrat auprès de l'opérateur donneur. L'opérateur receveur doit vérifier l'identité du demandeur. Il lui communique une date de portage à titre indicatif tout en s'assurant de la cohérence de cette date avec les délais moyens nécessaires à la réalisation du portage, soit entre 7 et 10 jours calendaires. Il doit ensuite transmettre, dans un délai maximum de 2 jours (ouvrés), la demande de l'abonné à l'opérateur donneur.
- à la réception de cette demande, l'opérateur donneur doit l'analyser (critères d'éligibilité de la demande de l'abonné) et transmettre à l'opérateur receveur une notification d'acceptation de celle-ci ou, le cas échéant, une réponse de refus (inélégibilité de la demande de portabilité) en mentionnant explicitement le motif de ce refus. L'opérateur donneur dispose de 3 jours (ouvrés) maximum pour répondre à la demande de l'opérateur receveur.
- l'opérateur receveur confirme au demandeur la prise en compte de sa demande ainsi que de la date effective à laquelle se déroulera le portage de son numéro. L'interruption de service ne pourra excéder 2 heures le jour du portage effectif du numéro, conformément aux prescriptions décidées entre les opérateurs mobiles.

3. Dans le département de la Réunion

La portabilité des numéros mobiles a été lancée commercialement le 31 mars 2005 sur le département de la Réunion, suite à la signature, en décembre 2004, d'un accord final et d'un avenant entre les opérateurs concernés. Le processus client mis en œuvre dans ce cadre correspond à un système de double guichet, ce qui implique pour le client :

- de demander un bon de portage à l'opérateur qu'il veut quitter ;
- de présenter ce bon au nouvel opérateur lors de la souscription du service ;
- le portage du numéro devient effectif à la date d'expiration du contrat avec le premier opérateur (ou opérateur donneur).

Suite aux dernières évolutions législatives et réglementaires concernant la mise en œuvre d'un processus de simple guichet en moins de 10 jours, les travaux avec les opérateurs mobiles concernés vont être relancés pour respecter l'échéancier fixé au 1er juillet 2007 pour ce département.

C. La portabilité des numéros fixes

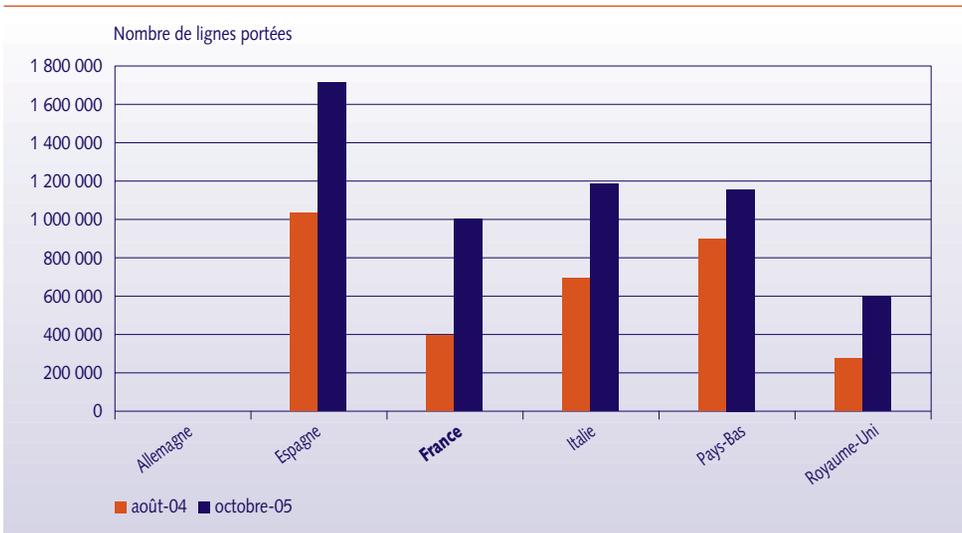
1. Les numéros concernés

Les numéros de téléphone fixe sont ouverts à la portabilité depuis 2003. Il s'agit des numéros géographiques fixes (de type 0Z AB PQ MC DU ; Z étant égal à 1, 2, 3, 4 ou 5), et des numéros non géographiques fixes (de type 08 AB PQ MC DU), recouvrant les numéros libre appel, les numéros à coûts partagés et les numéros à revenus partagés, dont les utilisateurs sont des entreprises ou des fournisseurs de service.

2. Les numéros fixes portés en 2005

La croissance importante du dégroupage des lignes fixes à été un élément déterminant du développement de la portabilité des numéros fixes. Ainsi, le nombre de numéros fixes portés en octobre 2005 a atteint le million d'unités. En téléphonie fixe, la portabilité n'a de sens que si la ligne du client est entièrement gérée par un nouvel opérateur ; la portabilité du numéro n'intervient pas avec la présélection du transporteur où le client garde son abonnement chez l'opérateur historique et garde de fait son numéro.

La portabilité fixe



Nota : Chiffres non disponibles pour l'Allemagne, chiffres à juin 2004 pour l'Espagne

Source : X^{ième} rapport de la Commission européenne

3. Perspectives et impact des évolutions législatives et réglementaires

Les modalités de la portabilité des numéros fixes en métropole sont arrêtées en concertation avec les acteurs. Une première réunion multilatérale entre opérateurs fixes et l'Autorité, le 6 septembre 2005, a permis de dresser un état des lieux.

Concernant le processus client en lien avec les relations inter-opérateurs, certains aspects ont été abordés, notamment :

- le délai de mise en œuvre de la portabilité pour le client et d'une manière plus globale, la gestion par les opérateurs de la demande du client ;
- les modalités de portage de tranches de numéros ;
- la mise en œuvre d'un système "industriel" de portabilité des numéros fixes entre opérateurs alternatifs.

Concernant le routage du trafic à destination des numéros portés, il a été relevé que la mise en œuvre d'un système permettant à chaque opérateur de connaître l'opérateur de souscription devrait notamment permettre de simplifier l'acheminement de ces appels et les relations entre les acteurs concernés.

Enfin, l'Autorité a estimé qu'il était nécessaire de découpler les problématiques tarifaires inter-opérateurs (tarifs de gros) de celles liées au client final (tarifs de détail).

De nouvelles réunions de concertation avec les acteurs pour améliorer les modalités opérationnelles de portage des numéros fixes seront organisées dans le courant de 2006.

Les autres compétences de l'Autorité

CHAPITRE I Autorisations et contrôles

CHAPITRE II Le service universel

CHAPITRE III L'international

CHAPITRE IV La prospective

Autorisations et contrôles

- A. Le régime déclaratif
- B. Le contrôle des obligations
- C. La qualité de service

A. Le régime déclaratif

La loi du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle 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'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'ARCEP¹.

Article L. 33-1 du CPCE.

1

On est ainsi passé d'un régime d'encadrement préalable de la liberté d'exercice des activités de télécommunications (autorisation) à un régime où la liberté s'exerce immédiatement sur simple déclaration. Le régime d'autorisation n'est maintenu qu'en ce qui concerne les ressources rares (fréquences et numéros).

1. Les opérateurs soumis à déclaration

La loi du 9 juillet 2004² a défini l'opérateur comme "toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un services de communications électronique". Elle a également élargi le périmètre des acteurs entrant désormais dans le champ de la réglementation. En effet, certaines activités, libres dans l'ancien cadre, sont désormais soumises à déclaration préalable auprès de l'Autorité. Il s'agit notamment :

Article L. 32 15) du CPCE.

2

- de l'exploitation de réseaux assurant la diffusion ou utilisés pour la distribution de services de communication audiovisuelle (faisceaux hertziens, câble, satellites...) mis à part ceux dont l'assignation des fréquences est confiée au CSA ;
- de la fourniture de services de communications électroniques au public autres que le service téléphonique, c'est-à-dire :
 - la fourniture de services de transmission de données ;
 - la fourniture de services d'agrégation de SMS ;
 - la fourniture d'accès à Internet ;
 - la fourniture de services de location de capacité ;
 - la fourniture de services de liaisons louées.

2. Les acteurs non soumis à déclaration

Plusieurs catégories d'acteurs ne sont pas soumises à déclaration :

- les acteurs ayant un rôle purement commercial, tels les réseaux de distribution qui mettent leur force de vente à la disposition des opérateurs ;

- les exploitants de réseaux internes, c'est-à-dire "entièrement établis sur une même propriété, sans emprunter ni le domaine public - y compris hertzien - ni une propriété tierce". Ainsi, les exploitants de réseaux déployés par exemple dans les hôtels et les centres commerciaux privés sont exempts de déclaration ;
- les acteurs de l'Internet ayant des activités d'hébergeurs de sites, de gestionnaires de portails, les attributaires de noms de domaine, les créateurs de sites web, les éditeurs de contenus sur Internet ;
- les fournisseurs d'infrastructures inactives (comme par exemple la fibre noire) ;
- les installateurs de réseaux qui n'assurent pas l'exploitation de ceux-ci ;
- les opérateurs de réseaux indépendants, pour autant qu'ils n'aient pas besoin de ressources en fréquences.

3. Les chiffres

Au 31 décembre 2005, on dénombrait 280 opérateurs autorisés ou déclarés, dont 255 opérateurs fixes, 2 opérateurs à la fois fixes et mobiles et 23 opérateurs mobiles.

Parmi les 257 opérateurs fixes, 99 se sont déclarés en 2005, dont 33 pour exploiter un réseau de communications électroniques ouvert au public et 66 autres pour ne fournir que des services de communications électroniques au public. Parmi ces acteurs fixes et mobiles, 36 fournissaient au moins le service téléphonique au public.

Au cours de 2005, 19 opérateurs fixes ont renoncé à leur autorisation ou ont signifié mettre fin à leur activité déclarée. 9 d'entre eux exploitaient un réseau de communications électroniques, les 10 autres ne fournissaient que des services de communications électroniques au public.

En outre, 179 opérateurs exploitaient en 2005 des réseaux locaux radio-électriques, dits RLAN, utilisant des ressources en fréquences.

B. Le contrôle des obligations

L'ARCEP est garante de la bonne utilisation de ressources rares attribuées aux opérateurs. Pour ce faire, elle contrôle, conformément à l'article L. 36-7 (3°) du CPCE, les obligations des opérateurs qui résultent des dispositions législatives et réglementaires ainsi que celles qu'ils se sont fixées et qui sont reprises dans leur cahier des charges.

Les opérateurs mobiles doivent ainsi respecter leurs engagements, qu'il s'agisse de la date d'ouverture de leur service, ou du respect de la couverture envisagée de la population ou du territoire.

Tout comme elle l'avait fait 16 mois plus tôt pour les autorisations accordées à Orange France et SFR, l'Autorité a contrôlé en 2005 le respect des obligations de déploiement du réseau UMTS de Bouygues Telecom, conformément à son autorisation accordée en 2002. Aux termes de ces obligations, la société Bouygues Telecom devait avoir ouvert commercialement son réseau UMTS et disposer d'une couverture de 20% de la population le 12 décembre 2004.

Toutefois, compte tenu des circonstances d'ordre technique, financier et opérationnel apparues postérieurement à la délivrance de son autorisation et similaires à celles rencontrées par Orange France et la SFR, et dans le souci d'un traitement équitable entre les opérateurs UMTS, l'Autorité a revu les obligations d'ouverture commerciale et de déploiement du réseau de Bouygues Telecom.

La similarité des difficultés rencontrées par Bouygues Telecom a amené l'Autorité à décaler les obligations de déploiement de son réseau UMTS. Dans un souci d'équité, ce report est fixé à 28 mois comme pour les deux autres opérateurs.

L'application pour Bouygues Telecom d'un délai de 28 mois pour la réalisation de son obligation de déploiement, équivalent au report accordé aux deux autres opérateurs 3G, conduit à décaler l'échéance à la date du 30 avril 2007 et est cohérente avec le décalage objectivement constatable entre les autorisations.

En conséquence, Bouygues Telecom devra offrir commercialement les services UMTS prévus dans son autorisation au plus tard le 30 avril 2007. A cette date, les zones couvertes devront correspondre à au moins 20% de la population.

Les opérateurs qui se verront accorder des autorisations BLR/Wimax en 2006, conformément à leur cahier des charges inclus dans leur licence, seront également soumis à un contrôle du déploiement de leur réseau.

L'Autorité avait déjà procédé à de tels contrôles concernant des opérateurs BLR. Début 2002, l'Autorité avait procédé à des vérifications pour apprécier l'état de déploiement des opérateurs BLR au 31 décembre 2001. En raison de difficultés conjoncturelles (manque de maturité des équipements, difficultés de financement dues à l'éclatement de la "bulle Internet") certains opérateurs n'avaient pas pu faire face à leurs engagements de couverture. Des procédures de sanction ont été engagées à l'encontre de quatre opérateurs.

C. La qualité de service

1. Le GSM

Pour la huitième année consécutive, l'ARCEP a mené une enquête d'évaluation de la qualité de service des réseaux mobiles de seconde génération (GSM) en France métropolitaine, telle qu'elle peut être perçue au quotidien par les clients des trois opérateurs. Outre la disponibilité des services, cette campagne de mesures a eu pour objectif d'évaluer le maintien et la qualité des services offerts par les opérateurs en particulier :

- la qualité auditive des communications téléphoniques ;
- le service de message court (SMS), dont la qualité est mesurée depuis 2001 ;
- le service de message multimédia (MMS et email i-mode équivalent) à titre expérimental en 2005 ;
- le transfert de données en mode paquet (depuis 2003) ;
- la navigation sur des sites Internet Mobile (wap et i-mode), à titre expérimental en 2005.

L'étude 2004-2005 a été conduite par le cabinet Directique selon la méthodologie et le cahier des charges définis par un groupe de travail associant les opérateurs mobiles et soumis à la consultation d'une association d'utilisateurs.

La campagne de mesures s'est déroulée de novembre 2004 à mai 2005. Plus de 25 000 appels, près de 5 000 envois de SMS et MMS, près de 5 000 téléchargements de fichiers et près de 2500 sessions de navigation WAP et i-mode ont été réalisés dans les conditions d'utilisation courante du téléphone mobile : à pied, en voiture, dans les immeubles, dans les TGV, dans les trains de banlieue, sur autoroute. Les mesures ont été effectuées dans les 12 agglomérations françaises de plus de 400.000 habitants, dans 20 villes (tirées au sort) de 50.000 à 400.000 habitants et dans 20 villes de 20.000 à 50.000 habitants. Les résultats de cette enquête, lancée en novembre 2004 et réalisée de novembre 2004 à mai 2005, ont été publiés en juillet 2005 et sont disponibles sur le site Internet de l'ARCEP³.

Globalement, les résultats, qui se maintiennent à un bon niveau, montrent néanmoins que près d'une communication téléphonique sur dix passées en voiture et plus d'une communication sur vingt passées en piéton ne correspondent pas à l'exigence des utilisateurs pour une qualité auditive et une fiabilité du service comparables à celle de la téléphonie fixe. Toutefois, la campagne 2004-2005 a confirmé la tendance à l'amélioration dans la résolution des problèmes de saturation des réseaux en heures de pointe.

1.1. Les mesures réalisées sur les axes de circulation

- Les mesures réalisées sur autoroute présentent un taux moyen de communications réussies et maintenues pendant deux minutes de 96%, en augmentation significative par rapport à l'enquête 2003-2004. En revanche le taux de communications de qualité parfaite, qui s'établit à 82%, reste inférieur aux résultats constatés dans les agglomérations ;
- Les résultats des mesures réalisées à bord des TGV, bien qu'en amélioration, restent globalement inférieurs à ceux des autoroutes. Le taux de réussite obtenu pour les TGV est en hausse de 4 points par rapport à l'enquête 2003-2004.

1.2. Les services de données

- Les mesures de téléchargement de fichiers réalisées sur le réseau GPRS montrent globalement une bonne qualité de ce service. Le taux de connexions réussies s'établit à 99% avec un délai moyen de connexion de l'ordre de 6 secondes, en amélioration significative, marquant ainsi une très bonne disponibilité du GPRS. En ce qui concerne le téléchargement de fichiers, le taux de fichiers reçus sans erreur ressort au dessus de 98% pour les fichiers de 10 ko comme pour ceux de 100 ko ;
- Les mesures réalisées sur les SMS font ressortir, pour la troisième année consécutive, une excellente fiabilité de ce service, puisque 99% de ces messages ont été reçus en moins de 30 secondes ;
- Le service de messagerie multimédia (MMS et messages i-mode), dont la montée en puissance est récente, présente des résultats globalement satisfaisants avec 94% des messages reçus et 75% dans un délai inférieur à 2 minutes ;
- Le service de navigation WAP ou i-mode présente un taux de réussite de l'accès au portail de l'opérateur de 99% et un taux de navigation maintenue pendant 5 minutes de 92%. Ces premiers résultats laissent présager une bonne fiabilité de ce service.

Une neuvième enquête a été lancée en 2006 pour mesurer la qualité de services des trois opérateurs GSM, pour leurs services voix et leurs services data.

2. La téléphonie fixe

L'Autorité a mis en place fin novembre 2005 un groupe de travail pour définir des indicateurs de qualité de service concernant les services de téléphonie fixe. Il a été institué dans le cadre du suivi des obligations des opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP au titre de l'article L.33-1 du CPCE. Ce groupe de travail, composé de représentants de l'Autorité, des utilisateurs et des opérateurs, se réunira tout au long de l'année 2006. Il étudiera les dispositifs déjà mis en œuvre par les opérateurs ainsi que les normes ETSI et UIT existantes dans ce domaine. Les travaux permettront d'identifier des indicateurs pour comparer la qualité des services de téléphonie indépendamment de la technologie utilisée, aussi bien les services sur réseau commuté (boucle locale ou sélection du transporteur) que les services sur réseau IP, et notamment offerts par les "box" des opérateurs ADSL.

Le groupe de travail sélectionnera des indicateurs techniques relatifs à la qualité du service téléphonique à proprement parler, comme le taux d'appels non aboutis par exemple, et des indicateurs relatifs à la fourniture du service, comme la gestion des réclamations ou le temps de mise en service. Ces indicateurs devront être mesurés par les opérateurs et les résultats seront rendus publics. Les travaux se concluront vers la fin de l'année 2006 par l'adoption d'une décision selon la procédure définie par l'article L.36-6 du CPCE.

3. Les services de renseignements

En attribuant des numéros 118XYZ aux fournisseurs de services de renseignements téléphoniques, l'ARCEP avait indiqué qu'elle serait attentive à la qualité de service des nouveaux prestataires. Pour disposer d'un référentiel en la matière, l'ARCEP a lancé en octobre 2005 une étude sur le suivi de la qualité des services de renseignements préexistants à l'ouverture des numéros 118XYZ.

Cette étude a porté sur les services fournis par le "12" de France Télécom, le "222" de SFR, le "3200" de la société Le 118000, le "3211" d'Intra Call Center, le "3912" de la société L'annuaire universel, le "612" de Bouygues Télécom et le "712" d'Orange. Cette enquête, confiée à l'institut TNS Sofres, a permis de comparer les différents fournisseurs de service selon trois critères :

- l'exactitude des réponses ;
- la rapidité ;
- la disponibilité du service.

Les résultats, disponibles sur le site Internet de l'Autorité⁴, ont montré une bonne qualité globale du secteur, en termes de rapidité et d'exactitude, avec des différences néanmoins significatives entre les différents fournisseurs de service.

4 www.arcep.fr

Une deuxième étude portant sur la qualité des services 118 ouverts a été lancée en 2006, la publication des premiers résultats coïncidant avec l'arrêt, le 13 avril 2006, des services du 12 et des anciens numéros des services de renseignements téléphoniques. Son objectif vise d'abord à fournir aux consommateurs des éléments de comparaison entre les nouveaux numéros 118 afin de les aider dans leur choix du service et du prestataire. Elle servira également de référentiel pour les mesures de qualité que l'ARCEP effectuera périodiquement par la suite.

Le service universel

- A. Le service universel téléphonique
- B. Le rôle de l'ARCEP

A. Le service universel téléphonique

1. Service universel et opérateur de service universel

L'année 2005 s'est inscrite dans la continuité du cadre réglementaire fixé en 2004⁵ qui a transposé dans le droit national la directive "service universel" du 7 mars 2002⁶.

1.1. Les composantes du service universel

Le service universel des communications électroniques est l'un des trois volets des obligations du service public des communications électroniques qui comprend en outre la fourniture de services obligatoires de communications électroniques⁷ et des missions d'intérêt général⁸.

Les prestations de service universel sont assurées sur l'ensemble du territoire et se répartissent en trois composantes :

- la "composante 1" (service téléphonique) couvre d'une part l'installation pour toute personne le demandant d'un raccordement fixe au réseau ouvert au public et d'autre part la fourniture sur ce raccordement d'un service d'acheminement des communications téléphoniques, de télécopies, de communications de données à des débits suffisants pour permettre l'accès à Internet, chacun devant être fourni à un tarif abordable ;
- la "composante 2" (annuaire universel et service universel de renseignements) couvre d'une part la fourniture d'un service de renseignements et d'un service d'annuaire électronique à un tarif abordable et d'autre part la fourniture gratuite d'un annuaire imprimé à tout abonné au service de téléphonie public ;
- la "composante 3" (publiphonie) couvre d'une part l'installation et l'entretien de cabines téléphoniques sur le domaine public et d'autre part 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 celui dont bénéficient les autres utilisateurs, dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable.

1.2. Les obligations des opérateurs en charge du service universel

Les opérateurs chargés de fournir une ou plusieurs de ces trois composantes doivent :

Loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom (JO du 1er janvier 2004).

Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil, concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques.

Les services obligatoires sont les services d'accès au réseau numérique à intégration de services (RNIS), de liaisons louées, de commutation de données par paquets, avancés de téléphonie vocale, télex, qui doivent être fournis sur l'ensemble du territoire par le prestataire de la "composante 1".

Notamment en matière de défense et de sécurité, de recherche publique et d'enseignement supérieur.

5

6

7

8

9 Ces indicateurs comprennent ceux de la directive européenne "service universel".

- se conformer aux obligations de qualité de service et publier les valeurs des indicateurs⁹ 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 ;

10 Ils 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.

- informer¹⁰ 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 utilisateurs¹¹ ;
- 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.

11 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.

Les tarifs des offres associées à la fourniture d'une des composantes du service universel sont fixés par l'opérateur qui en est chargé en respectant les principes de transparence, de non-discrimination et d'orientation vers les coûts et ne dépendent pas de la nature de l'usage qui est fait du service par les utilisateurs, dès lors que cela n'affecte pas les conditions de fourniture du service. Ils sont notamment établis de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique de l'utilisateur. Pour les services relevant du service universel, le contrôle et l'homologation incombent exclusivement à l'ARCEP ; l'Autorité publie des avis tarifaires ou des décisions d'opposition selon que les tarifs proposés respectent ou ne respectent pas les principes imposés par l'article R.20-30-11 du CPCE.

1.3. La désignation du ou des opérateurs(s) prestataire(s) du service universel

L'article L.35-2 du CPCE indique que peut être chargé de fournir l'une des composantes du service universel "*tout opérateur en acceptant la fourniture sur l'ensemble du territoire national et capable de l'assurer*".

La désignation de l'opérateur ou des opérateurs en charge du service universel se fait à l'initiative du ministre en charge des communications électroniques, à l'issue de trois appels à candidatures (un par composante) portant sur les conditions techniques et tarifaires ainsi que, le cas échéant, le coût net de fourniture de ces prestations.

Cette procédure permet la mise en concurrence de chacune des prestations de service universel imposées par la Directive et limite 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.

Suite à l'appel à candidatures, France Télécom, qui s'était porté candidat le 16 décembre 2004, a été désigné le 3 mars 2005 par trois¹² arrêtés du ministre chargé des communications électroniques comme prestataire en charge du service universel pour chacune des trois composantes. Pour les composantes de service téléphonique d'une part, et de publiphonie d'autre part, France Télécom est désignée pour une durée de 4 ans (jusqu'en mars 2009). Pour la composante "annuaire universel et service universel de renseignements", France Télécom est désignée pour une durée de 2 ans (jusqu'en mars 2007).

Un arrêté pour chacune des composantes du service universel.

12

2. Le financement du service universel

2.1. Les contributeurs au financement du service universel

L'article L. 35-3 du CPCE définit les contributeurs finançant le coût net du service universel comme les opérateurs désignés à l'article L. 32 15° du CPCE, c'est-à-dire *"toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques"*.

Cette disposition a entraîné deux conséquences par rapport à l'ancien cadre réglementaire. Tout d'abord, certains exploitants ou fournisseurs de services sont devenus contributeurs à compter de l'exercice définitif 2002. Il s'agit notamment des fournisseurs d'accès Internet¹³, des fournisseurs de transport de données¹⁴, des fournisseurs de services de renseignements¹⁵, des fournisseurs de cartes téléphoniques, des MVNO¹⁶, des fournisseurs de services de VoIP¹⁷, des fournisseurs de services d'accès à des réseaux virtuels internes ou VPN, des fournisseurs d'agrégation de SMS et des collectivités locales. Par ailleurs, les opérateurs qui contribuaient avant 2002 au financement du service universel, n'ont plus¹⁸ à déclarer au titre du chiffre d'affaires de détail le chiffre d'affaires réalisé avec ces nouveaux contributeurs¹⁹.

Wanadoo, AOL, Club Internet, etc.

13

Transpac, etc.

14

En particulier les services "118".

15

Débitel, NRJ mobile, M6 mobile, etc.

16

Wengo, Skype, etc.

17

A compter de l'évaluation définitive 2002.

18

En particulier avec les fournisseurs d'accès à Internet

19

2.2. Une contribution assise sur le chiffre d'affaires

La nouvelle rédaction de l'article L. 35-3 du CPCE dispose au deuxième alinéa que la contribution des opérateurs au financement du service universel est calculée¹³ pour chaque opérateur *"au prorata de son chiffre d'affaires réalisé au titre des services de communications électroniques, à l'exclusion de celui réalisé au titre des prestations d'interconnexion et d'accès faisant l'objet des conventions définies au I de l'article L. 34-8 et des autres prestations réalisées ou facturées pour le compte d'opérateurs tiers"*.

Le décret²⁰ relatif aux obligations de service public et au financement du service universel des communications électroniques a fixé les modalités d'application du nouveau régime juridique applicable au calcul du coût du service universel. Ainsi, l'article R. 20-39 du CPCE dispose que :

Décret n°2004-1222 du 17 novembre 2004 publié au Journal Officiel le 19 novembre 2004.

20

"Les opérateurs qui contribuent au fonds de service universel sont les exploitants de réseaux ouverts au public et les fournisseurs de services de communications électroniques au public."

La contribution de chaque opérateur au financement du service universel est calculée au prorata de son chiffre d'affaires réalisé au titre des services de communications électroniques, à l'exclusion :

- *du chiffre d'affaires réalisé au titre des prestations d'interconnexion et d'accès faisant l'objet des conventions définies au I de l'article L. 34-8 et des autres prestations réalisées ou facturées pour le compte d'opérateurs tiers ;*
- *du chiffre d'affaires réalisé au titre de l'acheminement et de la diffusion de services de radio et de télévision ainsi que de l'exploitation d'antennes collectives.*

22 Article D. 98-5 I et II 1 et 2 du CPCE.

Dans le cadre d'offres associant des services de radio ou de télévision à des services de communications électroniques, la contribution de l'opérateur est établie au prorata du seul chiffre d'affaires lié aux services de communications électroniques.

Pour le calcul de la contribution, il est pratiqué un abattement de 5 millions d'euros sur le chiffre d'affaires annuel ainsi calculé. "

De façon à recueillir les remarques des contributeurs potentiels, l'ARCEP met chaque année en consultation publique un projet de notice de déclaration du chiffre d'affaires pertinent pour le financement du service universel d'une année écoulée particulière. En parallèle, les acteurs du secteur sont invités à préparer leur déclaration de chiffre d'affaires pertinent pour l'exercice concerné. Suite à la consultation publique, le collège de l'Autorité adopte la version définitive de cette notice de déclaration pour l'exercice concerné, et les opérateurs sont alors tenus d'envoyer à l'ARCEP leur déclaration selon les règles ainsi fixées.

21 En tenant compte des dispositions réglementaires fixées par le décret n° 2004-1222 du 17 novembre 2004, notamment pour l'abattement de 5 M€.

22 L'Autorité a mené la consultation publique sur le projet de notice de déclaration du chiffre d'affaires pertinent pour l'évaluation des contributions au service universel de l'exercice 2003 du 17 février au 4 mars 2005.

La décision n°05-0230 de l'Autorité du 17 mars 2005 a adopté la notice de déclaration définitive.

23 L'Autorité a mené la consultation publique sur le projet de notice de déclaration du chiffre d'affaires pertinent pour l'évaluation des contributions au service universel de l'exercice 2004 du 8 juillet au 22 juillet 2005.

La décision n°05-0680 de l'Autorité du 26 juillet 2005 a adopté la notice de déclaration définitive.

A titre exceptionnel, l'Autorité a réalisé en 2005 cette consultation publique, et adopté²¹ la notice définitive pour deux exercices : 2003²² et 2004²³.

2.3. Les services de communication électroniques concernés

Le tableau ci-dessous, qui reprend les principaux postes de la nomenclature 2003 et 2004 de l'Observatoire des marchés de l'ARCEP et précise leur qualification au regard des services de communications électroniques, présente les services de communications électroniques, qui doivent être 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 - Depuis publiphones - Depuis cartes	Oui Oui Oui
Services mobiles - Téléphonie mobile terrestre (services d'accès et communications au départ) - Roaming in - Roaming out - Communications depuis mobiles Autres services mobiles - Services de mobiles satellitaires - Services de radiomessagerie - Réseaux mobiles professionnels	Oui Non Oui Oui Oui Oui Oui
Internet - Bas débit - Haut débit - Autres services liés à la fourniture d'accès à Internet (publicité, commerce électronique, hébergement de sites hors accès à Internet, firewall, antivirus...)	Oui Oui ¹ Non ²
Services avancés (téléphonie fixe et mobile) - Services de libre appel - Numéros à coûts partagés - Numéros à revenus partagés (quel que soit le titulaire du numéro) - Services d'acheminement spécial	Oui Oui Oui Non ³
- Liaisons analogiques et numériques quel que soit le débit - Autres services de capacités (interconnexion des réseaux locaux...) - Transport de données	Oui Oui Oui
Services de renseignements et recettes accessoires (téléphonie fixe et mobile) - Services de renseignements téléphoniques - Consultations de l'annuaire électronique Recettes accessoires - Ventes d'annuaires (papier, CD-ROM, ...) - Publicité : autres recettes - Cession de fichiers	Oui Oui Non Non Non
Vente, location et maintenance de terminaux	Non
Autres services liés aux services de communications électroniques (applications informatiques et services d'hébergement)	Non
Interconnexion et accès pour la téléphonie fixe et mobile, y compris le trafic international entrant.	Non

Source : ARCEP

1 Y compris les offres haut débit multiservices

2 Pour les exercices 2003 et 2004, l'ARCEP n'a pas considéré que ces services entraient dans la définition des "services de communications électroniques". Toutefois, le périmètre des services liés à la fourniture d'accès à Internet relevant des "services de communications électroniques" pourra être revu ultérieurement.

3 Les services d'acheminement spécial sont des services construits en utilisant l'infrastructure du réseau téléphonique de base, tels que les services de télévision ou vidéo conférence, les services de routage spécial, les services EDI par accès téléphonique, etc. Ils mettent en œuvre des équipements de réseaux spécifiques (ponts, serveurs, etc.). Ils comprennent également les services de télésurveillance, contrôle, télémétrie et autres assurés par liaisons permanentes bas débit (de type DOV - Data Over Voice ou Canal D RNIS) sur le réseau téléphonique commuté.

2.4. Répartition des contributions par type d'opérateurs

Contributions (en % du coût du SU)	2002 ¹	2003	2004
Fixe ²	51%	48,4%	49,3%
Mobile	39%	41,8%	43,6%
Internet	2%	0,8%	1,4%
Câblo opérateur	0%	0,3%	0,3%
FAI ³	4%	4%	1,1%
Transport de données	4%	4,8%	4,5%

Source : ARCEP

1 Répartition prenant en compte la loi du 31 décembre 2003.

2 Y compris Wanadoo depuis son intégration dans France Télécom en 2004.

3 Hors Wanadoo depuis son intégration dans France Télécom en 2004.

B. Le rôle de l'ARCEP

A compter du 1^{er} janvier 2004, en vertu de l'article L.36-7 du CPCE, il appartient à l'ARCEP de déterminer, selon les principes et les méthodes élaborés dans les conditions prévues à l'article L.35-3, les montants des contributions au financement des obligations de service universel et d'assurer la surveillance des mécanismes de ce financement.

1. L'évaluation du coût du service universel

L'évaluation annuelle des coûts nets prend en compte les coûts, revenus et avantages immatériels que les opérateurs prestataires de chacune des composantes du service universel retirent de ces obligations.

Pour chaque exercice, 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.

Le président de 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. L'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.

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 marché.

Comme par le passé, pour 2003 et 2004, l'ARCEP a fait le choix d'une découpe en zones de répartition locale qui représentait l'économie du réseau de France Télécom comportant 35 classes de zones de répartition locales caractérisées par leur densité démographique.

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.

1.2. Les tarifs sociaux

- Réduction de la facture téléphonique

Le coût net des tarifs sociaux est égal à une partie²⁴ de la réduction consentie par l'opérateur aux personnes en difficulté (en raison notamment de leur niveau de revenus).

- Dettes téléphoniques

Pour 2003 et 2004, le coût net des dettes téléphoniques est égal aux dettes effacées sur décision du préfet du département de résidence du demandeur, après avis d'une commission départementale. Ce dispositif n'est plus opérationnel en 2005, compte tenu de l'évolution du cadre juridique et administratif d'aide aux personnes²⁵.

1.3. Le service de renseignements et annuaires

Le coût net de la fourniture de services de renseignements et d'annuaires prend en compte les appels induits et les produits dérivés²⁶. Pour les années 2005 et 2006, France Télécom a renoncé²⁷ à la couverture de ce coût par le fonds de service universel.

1.4. Les cabines téléphoniques

Le coût net de l'installation et de l'exploitation de cabines téléphoniques est obtenu à partir des comptes d'exploitation de cette activité par l'opérateur en charge de ce service.

Dont le montant est fixé par un arrêté du ministre et est constant à 4,21€ HT par mois et par abonné depuis 2000.

24

La loi n°2004-809 du 13 août 2004 a en effet étendu le champ d'intervention des fonds de solidarité pour le logement, à la prise en charge des dettes d'eau, d'électricité et de téléphone et a transféré la gestion de ce fonds aux collectivités territoriales à compter du 1er janvier 2005.

25

Par exemple, pour les années 2003 et 2004, les produits "Pages Jaunes" de France Télécom.

26

Conformément à ses engagements lors de la sélection du prestataire de la composante correspondante du service universel.

27

1.5. Les avantages immatériels

Dans son 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 données, conformément à la communication de la Commission européenne du 27 novembre 1996.

1.5.1. 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 lié à un sur-prix que l'abonné est prêt à payer, lequel a été évalué par étude statistique.

1.5.2. Ubiquité

C'est le 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.

1.5.3. Cycle de vie

C'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.

1.5.4. Accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone

C'est le 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.

28 Consultation publique du 28 avril au 20 mai 2005.

29 Consultation publique du 14 septembre au 30 septembre 2005.

30 Ce décret a modifié les articles R.20-33 à R.20-39 du CPCE relatifs aux méthodes de calcul du coût net correspondant aux obligations de service universel. En particulier, le coût de la péréquation géographique a été limité au seul coût des zones non rentables.

31 Décision n°05-0231 de l'ARCEP du 17 mars 2005.

32 Décision n°05-0789 de l'ARCEP du 7 octobre 2005.

33 Décision n°05-0472 de l'ARCEP du 21 juin 2005.

34 Décision n°05-0917 de l'ARCEP du 27 octobre 2005.

2. Évaluation du coût net du service universel pour 2003 et 2004

En 2005, l'Autorité a mis en consultation les projets des règles employées pour l'évaluation du coût du service universel des années 2003²⁸ et 2004²⁹. Ces nouvelles règles tenaient compte des dispositions réglementaires fixées par le décret n°2004-1222 du 17 novembre 2004³⁰.

A la suite de ces consultations publiques, l'ARCEP a fixé à respectivement 10,8%³¹ et à 10,4%³², les valeurs définitives du taux de rémunération du capital utilisées pour les évaluations définitives du coût du service universel 2003 et 2004. Sur ces bases, l'ARCEP a évalué, après déduction des avantages immatériels, les coûts nets des obligations de service universel à respectivement 53,271 millions d'euros³³ pour l'année 2003, et à 33,283 millions d'euros³⁴ pour l'année 2004.

A titre indicatif, pour 2003, la contribution maximale d'un opérateur au service universel était de 0,17% de son chiffre d'affaires pertinent. Pour 2004, elle était de 0,10% de son chiffre d'affaires pertinent.

3. Évaluation du coût net du service universel pour 2003 et 2004

en millions d'€ ¹	2002 Définitif	2003 Définitif	2004 Définitif	2005 Provisionnel ²	2006 Provisionnel ³
Péréquation géographique	164,060	76,885	57,465	164,060	57,465
Publiphonie	20,927	23,549	18,598	20,927	18,598
Tarifs sociaux	35,676	36,814	39,198	35,676	38,249
Annuaire et services de renseignements	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Avantages immatériels	-95,674	-84,007	-81,978	-95,674	-81,978
- image de marque	86,228	83,535	81,664		
- ubiquité	0,310	0,123	0,112		
- cycle de vie	8,216	0,000	0,000		
- accès aux données sur l'utilisation du téléphone	0,920	0,349	0,202		
Total	124,989	53,242	33,284	124,989	32,334

Source : ARCEP

1 Tous les chiffres arrondis au millier d'euro le plus proche.

2 Les contributions provisionnelles de l'année 2005 sont calculées sur le coût net définitif de 2002.

3 Les contributions provisionnelles de l'année 2006 sont calculées sur le coût net définitif de 2004. Elles sont minorées de la prise en charge des dettes téléphoniques (0,949 Me), en raison du transfert du dispositif avec aux fonds de solidarité pour le logement, à la prise en charge des dettes d'eau, d'électricité et de téléphone aux collectivités territoriales à compter du 1er janvier 2005.

4. La notion de charge excessive

La loi indique que "*quand les coûts nets d'un opérateur soumis à des obligations de service universel ne représentent pas une charge excessive pour cet opérateur, aucun versement ne lui est dû*". L'existence d'un coût net n'ouvre donc droit à financement que dans la mesure où la charge est excessive pour l'opérateur.

L'ARCEP a considéré au regard des montants définitifs constatés pour 2003 et 2004 qu'il y avait lieu de mettre en œuvre le mécanisme de compensation conformément à l'article L. 35-3 III du CPCE.

C. Les litiges en cours

Au cours de l'année 2005, plusieurs opérateurs ont engagé des recours devant le Conseil d'Etat contre des décisions de l'ARCEP au sujet des évaluations faites de leurs contributions au coût du service universel pour une année donnée. Ils concernent :

- les évaluations prévisionnelles du coût du service universel et les contributions des opérateurs pour l'année 2002³⁷ ;
- les évaluations définitives du coût du service universel et les contributions des opérateurs pour l'année 2002³⁸ ;
- les évaluations définitives du coût du service universel et les contributions des opérateurs pour l'année 2003³⁹ ;
- les évaluations provisionnelles du coût du service universel et les contributions des opérateurs pour l'année 2005⁴⁰.

35 Décision n°04-599 de l'Autorité du 22 juillet 2004 suite au décret n°2004-408 du 13 mai 2004, relatif aux modalités d'évaluation, de compensation, de partage du coût net prévisionnel du coût du service universel pour l'année 2002.

38 Décision n°04-1068 de l'Autorité du 21 décembre 2004.

39 Décision n°05-0472 de l'Autorité du 21 juin 2005.

40 Décision n°05-0028 de l'Autorité du 17 mars 2005

Par ailleurs, un opérateur a déposé devant le Tribunal Administratif de Paris une requête tendant à faire opposition à la notification de sa contribution provisionnelle de l'année 2005.

Le 5 décembre 2005, le Conseil d'Etat a rejeté dix requêtes d'opérateurs concernant :

- l'arrêté du 11 juillet 2002 du ministre relatif à l'évaluation définitive du coût du service universel pour 1997, 1998 et 1999 ;
- l'arrêté du 2 juillet 2003 du ministre relatif à l'évaluation définitive du coût du service universel de l'année 2001 ;
- l'arrêté du 24 septembre 2003 du ministre relatif à l'évaluation provisionnelle du coût du service universel de l'année 2003 ;
- le décret n°03-338 du 10 avril 2003 relatif au financement du service universel.

D'autres recours sont toujours en instance.

Des recours ont également été déposés pour faire annuler les trois arrêtés du ministre du 3 mars 2005 qui désignent les prestataires de chacune des composantes du service universel et contre le décret du 13 mai 2004 relatif aux modalités d'évaluation, de compensation et de partage du coût net prévisionnel du service universel de l'année 2002.

D. Le contrôle *a priori* des tarifs du service universel en 2005

L'ARCEP dispose d'un pouvoir de contrôle *ex ante* sur les tarifs des prestations de service universel³⁸ de France Télécom, opérateur en charge de la fourniture du service universel.

Voir Partie V, chapitre 6.

38

1. L'accès et les communications téléphoniques

A deux reprises, en 2005, l'Autorité s'est prononcée favorablement³⁹, sous condition, sur la décision tarifaire n° 2004168 de France Télécom qui proposait de modifier, en métropole et dans les DOM, les tarifs suivants relatifs aux contrats "Abonnement Principal" et "Abonnement Social" :

- les "frais de mise en service" ;
- le prix mensuel de l'abonnement ;
- le prix des communications nationales (communications locales, de voisinages et de grandes distances), hors options tarifaires, dit "tarif de base".

L'Autorité a émis un avis, une première fois le 21 janvier 2005, conformément à l'ancien cadre réglementaire, une seconde fois le 3 février à l'issue de la période transitoire qui a pris fin par la publication du décret n°2005-75 donnant une compétence exclusive à l'ARCEP en matière de contrôle et d'homologation des tarifs des prestations de service universel. Avis n° 05-0031 de l'ARCEP du 21 janvier 2005 sur la décision tarifaire n°2004168 de France Télécom relative à la modification des frais de mise en service, du prix mensuel d'abonnement et du prix des communications nationales relatif aux contrats "Abonnement Principal" et "Abonnement Social" et Avis n° 05-0127 de l'ARCEP du 3 février 2005 sur la décision tarifaire n° 2004168 de France Télécom relative à la modification des frais de mise en service, du prix mensuel d'abonnement et du prix des communications nationales relatif aux contrats "Abonnement Principal" et "Abonnement Social".

39

1.1. L'augmentation des frais de mises en service

En contrepartie d'une hausse de 19,3% des frais de mise en service en métropole (de 40,12 euros TTC à 55 euros TTC), France Télécom a accepté, conformément à la décision de l'Autorité, de réduire la durée minimale d'engagement. Le 1^{er} octobre 2005, celle-ci a été ramenée à six mois (contre douze mois auparavant).

1.2. Le prix de l'abonnement

L'Autorité a considéré que la hausse pluriannuelle de l'Abonnement Principal proposée par France Télécom (voir ci-dessous), est conforme aux principes de transparence, de non discrimination et d'orientation vers les coûts, énoncés au I de l'article R. 20-30-11 du CPCE.

Tarif actuel avant le 21 février 2005		Tarif proposé au 21 février 2005		Tarif proposé au 1er juillet 2006		Tarif proposé au 1er juillet 2007	
en €HT	en €TTC	en €HT	en €TTC	en €HT	en €TTC	en €HT	en €TTC
10,87	13,00	11,70	13,99	12,54	15,00	13,38	16,00
		+7,6%		+7,2%		+6,7%	

Source : ARCEP

1.3. Le prix des communications téléphoniques

France Télécom a proposé de modifier la structure de tarification des appels fixes vers fixe à partir d'un poste d'abonné en métropole (voir ci-dessous) en apportant trois modifications :

- la suppression du crédit temps et son remplacement par un coût de connexion par appel pour les communications locales, de voisinage et de grande distance en métropole et dans les départements d'outre-mer ;
- la simplification des destinations d'appels : fusion du tarif de voisinage 1 et 2 avec le tarif local ;
- la modification du prix de la minute de communication locale (et de voisinage 1 et 2) et de la minute de communication de grande distance.

Tarification en vigueur	Durée et prix du crédit temps	Prix de la minute en € TTC au-delà du crédit temps Décompté à la seconde	
		Tarif normal*	Tarif réduit
Local	0,091 € TTC pour 60 secondes	0,033	0,018
Voisinage V1 et V2 (jusqu'à 30 km)	0,112 € TTC pour 111 secondes	0,061	0,030
Voisinage V3 et V4 et Grande distance (>30 km)	0,112 € TTC pour 39 secondes	0,091	0,061

Source : ARCEP

(*) : tarif normal du lundi au vendredi de 8h à 19h

Tarification proposée	Coût de connexion par appel € TTC	Prix de la minute en € TTC En supplément du coût de connexion Décompté à la seconde	
		Tarif normal*	Tarif réduit
Local et Voisinage V1 et V2 (jusqu'à 30 km)	0,078	0,028	0,014
Voisinage V3 et V4 et Grande distance (>30 km)	0,105	0,078	0,053

Source : ARCEP

(*) : tarif normal du lundi au vendredi de 8h à 19h

L'Autorité a accueilli favorablement les modifications proposées par France Télécom et s'est notamment félicitée que l'opérateur propose cette évolution des tarifs de base qui n'avaient pas évolué depuis l'an 2000 et qui étaient toujours utilisés par près de 40% des clients de France Télécom. L'opérateur a ainsi répondu à une demande ancienne et répétée de l'Autorité de voir l'ensemble des clients bénéficier d'une baisse tarifaire des communications, et non pas seulement les clients ayant souscrit à une option tarifaire.

2. Les engagements de France Telecom

En contrepartie des hausses du prix mensuel de l'abonnement prévues au 1er juillet 2006 et au 1er juillet 2007, France Télécom a pris deux séries d'engagements formels, conformément à l'avis rendu le 21 janvier 2005 par l'Autorité.

2.1. La vente en gros de l'accès au service téléphonique

France Télécom s'est engagée à présenter une offre de référence, comparable dans ses modalités aux bonnes pratiques européennes au plus tard le 15 septembre 2005 pour une mise en œuvre effective au 1er trimestre 2006.

2.2. Le dégroupage

France Télécom a accepté une baisse des Frais d'Accès au Service (FAS) du dégroupage à compter du 1er février 2005 à un niveau ne dépassant pas 50 euros HT pour le dégroupage totale et 55 € HT pour le dégroupage partiel, comparable aux bonnes pratiques européennes ;

L'opérateur historique a également consenti une baisse d'au moins 1€ HT du tarif récurrent mensuel du dégroupage total fixé pour la période allant du 1er juin 2005 au 31 décembre 2007 ; ce tarif constant sur la période doit permettre d'établir un écart substantiel entre le tarif de gros du dégroupage et celui de détail l'abonnement à mi 2007, permettant le développement d'une concurrence effective ;

Concernant la qualité de service du dégroupage, tant partiel que total, France Télécom s'est engagée à ce qu'elle soit au moins aussi bonne que celle des prestations qu'elle commercialise au détail, ainsi qu'à la publication d'une liste d'indicateurs, concernant la qualité des processus de livraison et de service après vente, sur ces marchés de gros et sur ceux de détail correspondant, au plus tard à compter du 1er juin 2005.

3. La première décision d'opposition au titre du service universel

Dans le nouveau cadre réglementaire, conformément à l'article R. 20-30-11 du CPCE, toute évolution tarifaire relative aux prestations téléphoniques de service universel doit être soumise à l'Autorité.

Le 29 novembre 2005 l'ARCEP a exercé son pouvoir d'opposition sur les tarifs de détail de France Télécom : elle s'est opposée⁴⁰ à la mise en œuvre de la décision tarifaire n° 2005072 de France Télécom relative à une hausse du prix des appels vers les réseaux mobiles de certains pays étrangers.

L'Autorité a considéré que France Télécom n'apportait aucun élément précis et circonstancié susceptible d'établir que les tarifs envisagés par son offre suivent le principe d'orientation vers les coûts, par défaut de réponse de France Télécom à ses questions.

Décision d'opposition
n°05-1033

40

9

L'international

- A. L'Union Internationale des Télécommunications (UIT)
- B. La Conférence européenne des administrations des Postes et Télécommunications (CEPT)
- C. L'ETSI
- D. L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)
- E. Coopération et voyages d'étude

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 2005, elle comptait 189 États membres, 630 membres des secteurs (opérateurs et industriels) et 110 organisations associées (petites entreprises, organismes de recherche, cabinets de conseil). Le ministère des Affaires étrangères et le ministère délégué à l'Industrie représentent la France dans ses groupes de décision (Conférence des Plénipotentiaires et Conseil)

Comme par le passé, l'ARCEP a contribué en 2005 à la préparation de la position du gouvernement français en matière de télécommunications dans les groupes de décision de l'UIT (Union internationale des télécommunications), sous l'égide du ministère des Affaires étrangères et du ministère délégué à 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 a participé 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'ARCEP anime la structure de coordination des travaux de l'UIT-T entre les différents acteurs français concernés (ministère délégué à l'Industrie, opérateurs, industriels). Cette structure permet de suivre les travaux réalisés dans les treize Commissions d'études de l'UIT-T et d'orienter les positions françaises lors des réunions du GCNT (Groupe consultatif de la normalisation des télécommunications).

Au sein de l'UIT-T, l'ARCEP assume la présidence de la "Commission d'études 2" traitant des aspects réseaux et services, notamment la numérotation, le nommage et l'adressage. En 2005, des travaux importants ont débuté dans cette Commission sur l'utilisation abusive des ressources de numérotation internationale.

L'ARCEP, via l'un de ses experts, occupe par ailleurs, au sein de la Commission d'études 3 qui se consacre à la tarification et à la comptabilité internationales, la double fonction de vice-président du groupe de travail sur les facteurs politiques et économiques influant sur la fourniture des services de télécommunications internationaux et de rapporteur pour le groupe traitant des problèmes de définition et de traduction.

L'ARCEP a activement participé aux travaux du Groupe consultatif de la normalisation des télécommunications (GCNT), organe qui prend en charge les décisions opérationnelles pour le secteur de l'UIT-T entre deux AMNT (Assemblée mondiale de la normalisation des télécommunications). Lors des deux réunions qu'a tenu le GCNT en 2005, l'ARCEP a joué le rôle de coordonnateur de la CEPT (Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications), ainsi que de chef adjoint de la délégation française.

Depuis la réunion de l'AMNT de Rio (Brésil) en 2004, l'UIT-T a apporté des améliorations à ses méthodes de travail et a mis en place une structure plus efficace pour ses Commissions d'études. L'UIT-T a, en particulier, créé des structures adéquates (Focus group ou Groupe spécialisé) pour l'étude de certains sujets tels que les réseaux de nouvelle génération (NGN)

Enfin, l'ARCEP a contribué à plusieurs ateliers organisés par l'UIT-T, dont celui sur l'attribution d'un numéro aux organisations internationales comme la Croix Rouge pour des dons par SMS.

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.

Des conférences mondiales des radiocommunications (CMR) ont lieu tous les deux à trois ans. En plus, une "Région" de l'UIT ou un groupe de pays peut organiser une conférence régionale des radiocommunications (CRR), comme ce sera le cas en 2006 : en mai et juin se tiendra la seconde partie d'une CRR, dont la première phase avait eu lieu en mai 2004.

L'ARCEP 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'études du secteur R.

3. L'UIT-D

En 2005, l'ARCEP a participé aux travaux sur le service et l'accès universels menés par l'UIT-D. L'Autorité préside un groupe de travail portant sur la gestion et le financement de l'accès et du service universels. Les résultats des travaux ont été approuvés par la Commission d'études 1 du Secteur développement et ont fait l'objet d'une publication présentée lors de la Conférence mondiale de développement des Télécommunications à Doha au Qatar (7-15 mars 2006).

Depuis septembre 2004, l'ARCEP préside la Commission d'études 1 de l'UIT-D. Cette commission d'études a pour domaine de compétence les politiques de télécommunication et les stratégies réglementaires nationales, les questions financières et économiques, les politiques tarifaires, le développement du secteur privé et le partenariat. 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 oeuvre du budget et du plan opérationnel du Secteur du développement des télécommunications.

4. Le Sommet mondial de la société de l'information (SMSI)

L'ARCEP, au sein de la délégation française conduite par le ministère des Affaires étrangères, a participé à la deuxième phase du SMSI (Sommet mondial de la société de l'information) organisée par l'UIT. Cette manifestation, qui s'est déroulée à Tunis en novembre 2005 (après Genève en 2003), avait pour objet de traiter le problème de la fracture numérique et d'exploiter le potentiel des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour stimuler le développement économique et social. Ce sommet s'est conclu par l'adoption de deux documents qui doivent permettre l'émergence d'une société de l'information plus équitable : l'agenda de Tunis et l'engagement de Tunis pour la société de l'information.

La mise en oeuvre de l'agenda adopté à Tunis sera discutée lors des deux conférences de l'UIT en 2006 (Conférence mondiale du développement des télécommunications et Conférence des Plénipotentiaires), auxquelles l'ARCEP participera activement.

B. La conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT)

La CEPT (Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications) regroupe quarante-six pays membres. Elle est composée de trois organes principaux :

- le CERP (Comité européen de réglementation postale)
- l'ECC (Comité des communications électroniques). L'ECC est l'organe majeur de coordination et de planification des fréquences sur le continent européen
- le groupe de travail de l'UIT, en charge de coordonner l'action de la CEPT et d'élaborer des propositions européennes communes en vue des principales réunions de l'UIT

En 2005, l'ARCEP a participé aux deux réunions de l'Assemblée de la CEPT, chargée d'adopter les grandes décisions et recommandations de politique générale et de stratégie concernant les secteurs des postes et des communications électroniques.

L'Autorité, notamment responsable de l'équipe projet sur les statistiques postales du CERP, a participé aux assemblées plénières du CERP et aux réunions de ses groupes de travail.

L'ARCEP a été également très impliqué dans les travaux de l'ECC : participation à ses trois assemblées plénières, collaboration dans ses nombreux groupes de travail et équipes projets. Un expert de l'ARCEP préside d'ailleurs l'une des équipes projets du groupe de travail sur la numérotation, le nommage et l'adressage.

Enfin, dans le cadre de l'UIT, l'ARCEP prépare deux événements majeurs qui auront lieu en 2006, la Conférence mondiale du développement des télécommunications (mars) et la Conférence des Plénipotentiaires (novembre). Par ailleurs, l'ARCEP anime le groupe informel qui coordonne les positions CEPT pour le secteur de l'UIT-T.

C. L'ETSI

L'ETSI, Institut européen de normalisation des télécommunications, fait partie avec le CEN et le CENELEC des organismes de normalisation reconnus par la Commission européenne. Cette vocation européenne n'est pas exclusive d'une stratégie de rayonnement à l'international en cohérence avec l'évolution du secteur. L'institut regroupait à la fin 2005 630 membres en provenance de 57 pays qui se décomposent en 497 membres de plein exercice de 36 pays de la CEPT, 95 membres associés de 21 pays hors CEPT et 38 observateurs.

L'ARCEP a participé en 2005 aux activités de l'ETSI (Institut européen de normalisation des télécommunications) en concertation avec le ministère délégué à l'Industrie (DGE), membre de plein exercice, et l'Agence nationale des fréquences (ANFr).

L'Autorité occupe des fonctions dans les instances stratégiques de cette organisation : un de ses experts, membre du Board a été renouvelé en janvier 2006 comme vice-président du Board et participe à son comité exécutif. A ce titre, l'ARCEP a contribué aux travaux, engagés dès 2004, sur la réorganisation interne de l'Institut autour de quatre axes stratégiques : missions régionales et internationales, attractivité de l'ETSI pour de nouvelles activités, adaptation de l'organisation, coopération. L'ARCEP a également été partie prenante dans les débats sur l'amélioration des liens de l'Institut avec les différentes composantes communautaires. Cet axe sera poursuivi en 2006.

L'Autorité préside le groupe de travail sur les liens entre normalisation et nouveau cadre réglementaire (OCG ECN&S). Elle participe aux assemblées générales et comités de coordination (OCG) ainsi que, plus ponctuellement, aux travaux des comités techniques (Impact, etc.). L'ARCEP fait partie de la délégation ETSI au sein du Comité de coordination des travaux de normalisation des systèmes de troisième génération mobile : 3GPP PCG OP. Les activités associées à ces instances stratégiques sont menées en étroite concertation avec la DGE et l'ANFr.

En 2005, les principales activités de l'ETSI (OCG ECN&S) ont porté sur la production d'une liste de normes et spécifications répondant aux objectifs de l'article 17 (Normalisation) de la directive "cadre"⁴¹ et sur la contribution de l'Institut à la première phase de consultation de la Commission sur la révision du cadre réglementaire (Review). Le dialogue établi avec le groupe d'experts normalisation du Cocom (Cocom expert group) s'est révélé fructueux et incontournable dans un contexte d'évolution vers les NGN (Cf. chapitre IV).

Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil, du 7 mars 2002, relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive "cadre").

41

9

L'ARCEP a par ailleurs été sollicitée en 2005 pour participer à différentes manifestations organisées par l'ETSI. Ainsi un expert de l'Autorité est intervenu dans le cadre des ateliers sur l'interopérabilité (SOS interop) et a contribué à animer deux ateliers en Argentine et au Paraguay sur les questions de normalisation et régulation, dans le cadre de la démarche de promotion à l'international de l'ETSI.

Sur le plan technique, six domaines stratégiques ont été identifiés par l'ETSI pour 2006 et seront suivis par l'ARCEP :

- GRID (mutualisation des puissances de calcul de plusieurs ordinateurs),
- réseaux de nouvelle génération (NGN),
- services d'urgence,
- tests et interopérabilité,
- sécurité de l'information,
- utilisation du spectre.

D. L'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE)

L'OCDE (Organisation de coopération et de développement économique), dont le siège est à Paris, regroupe 30 pays membres, dont la France, qui oeuvrent 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.

L'ARCEP, aux côtés des services concernés de l'administration française, est particulièrement impliquée dans les travaux du Comité de la politique de l'information, de l'informatique et des communications (PIIC) de l'OCDE qui examine les questions liées à l'"économie numérique", à l'infrastructure mondiale de l'information et à l'évolution vers une société mondiale de l'information. Le thème fédérateur de ses travaux est la convergence entre le monde des télécommunications et celui de l'audiovisuel.

En 2005, l'ARCEP a participé à l'élaboration de la publication "*Les Perspectives des communications*" par le groupe de travail sur les politiques en matière de télécommunications et des services de l'information du Comité PIIC. Elle a également apporté sa contribution à la rédaction de documents de travail dont les thèmes la concernaient spécifiquement (réglementation des télécommunications, téléphonie sur Internet et boucle locale radio).

Enfin, l'ARCEP a suivi de façon plus ponctuelle les travaux des autres groupes de travail du Comité PIIC, notamment ceux du groupe sur l'Economie de l'information et ceux du groupe sur les Indicateurs de la société de l'information. Un expert de l'ARCEP est ainsi intervenu lors d'un atelier organisé par ce premier groupe sur la convergence des réseaux et des services dans le domaines des télécommunications et de l'audiovisuel, en juin 2005.

E. Coopération et voyages d'étude

1. Les échanges bilatéraux

Depuis sa création, l'ARCEP mène une politique active d'échanges avec les acteurs des pays étrangers, qu'il s'agisse de ses homologues, des pouvoirs publics ou du secteur privé. Ces échanges prennent la forme d'entretiens approfondis sur la libéralisation du secteur des communications électroniques et des postes ou les aspects économiques et techniques de la régulation.

En 2005, elle a poursuivi les échanges réguliers qu'elle entretient avec le Maroc, le Sénégal, le Vietnam, le Japon, la Corée du Sud et la Chine notamment. Elle a également accueilli des délégations congolaises, russes et thaïlandaises.

Pour la seconde fois, l'ARCEP a reçu des représentants de l'Autorité de régulation jordanienne (TRC) dans le cadre d'une formation de quelques jours.

2. La coopération francophone

2.1. Réunion annuelle du réseau Fratel à Paris

Les membres du réseau Fratel (Réseau francophone de la régulation des télécommunications) ont tenu leur troisième réunion annuelle à Paris les 14 et 15 septembre 2005, après Bamako (Mali) en 2003 et Fès (Maroc) en 2004. Plus de 100 participants représentant les régulateurs de 27 pays, des institutions internationales (UIT, Organisation internationale de la Francophonie), l'Ecole nationale supérieure des télécommunications (ENST Paris) et des entreprises du secteur (Alcatel, France Télécom, Hub Télécom, Maroc Télécom, Iliad-Free, Sonatel, etc.) ont débattu des enjeux de la régulation des réseaux et des services multimedia autour de quatre tables rondes ayant pour thèmes : Multimedia et multiréseaux, accès large bande, voix sur IP et convergence multimedia.

A l'issue de cette réunion, M. Mohamed Benchaâboun (Maroc) a été élu Président de FRATEL, MM. Modibo Camara (Mali) et Peter Fischer (Suisse), vice-présidents. Le plan d'action pour 2006 a par ailleurs été adopté.

2.2. Séminaire d'échange d'informations à Nouakchott

L'ARCEP a participé au séminaire d'échange d'information et d'expérience qui s'est tenu les 30 et 31 mars 2005, à l'invitation de l'Autorité de régulation de la Mauritanie, sur le thème de la régulation de l'Internet et les technologies d'accès. Ce séminaire a rassemblé plus de 50 participants, dirigeants et experts des autorités de régulation de 15 pays, mais aussi des représentants de l'industrie, de l'ESMT de Dakar et de l'ENST de Paris.

2.3. Formation Badge

En 2005, des experts de l'ARCEP sont intervenus dans le cadre d'un cycle de formation en régulation des télécommunications sanctionné par un "Badge", diplôme de la Conférence des grandes écoles françaises. Plus d'une trentaine de personnes, provenant de neuf pays d'Afrique francophone ont suivi entre janvier et juin 2005 à Ouagadougou cette formation créée à l'initiative de l'ENST Paris, de l'ARTEL du Burkina Faso, de l'Université de Ouagadougou, de la Banque mondiale, de l'ESMT de Dakar et de l'ARCEP.

L'Autorité a animé la session de juin consacrée à l'administration et au droit de la régulation ainsi qu'à la gestion et à l'attribution des ressources rares.

3. Etudes

L'ARCEP a piloté une étude documentaire relative à l'harmonisation du cadre réglementaire des télécommunications dans les Etats membres de l'Union économique et monétaire ouest africaine (UEMOA) et dans les Etats membres de la Communauté économique et monétaire en Afrique centrale (CEMAC). Un état des lieux de la situation réglementaire dans ces pays a été dressé afin de vérifier si l'unification des cadres réglementaires serait de nature à favoriser l'investissement et l'innovation.

4. Les voyages d'étude

Outre les missions des agents de l'ARCEP, des membres du collège ont effectué en 2005 des voyages d'études à l'étranger. Le président Paul Champsaur et Michel Feneyrol, membre de l'Autorité, se sont rendus au Japon (20-24 juin 2005). Ils ont fait le point sur l'évolution de la régulation des télécommunications nippones avec des représentants des pouvoirs publics, des opérateurs et des industriels et présenté l'expérience française dans ce domaine. Cette quatrième visite au Japon de l'Autorité depuis sa création s'est inscrite dans une série d'échanges réguliers entre les deux pays. Par ailleurs, Gabrielle Gauthey, membre de l'Autorité, s'est rendue du 13 au 19 novembre 2005 aux Etats-Unis avec une délégation d'élus locaux pour un voyage d'étude à l'initiative conjointe de l'ARCEP et de la Caisse des Dépôts. Les participants ont pu apprécier l'évolution des réseaux et services haut débit aux USA et ont étudié plusieurs initiatives de développement de services haut débit dans les collectivités territoriales.

La prospective

- A. L'unité prospective
- B. Les NGN

A. L'unité prospective

Le secteur des réseaux et services de communications électroniques est appelé à se transformer continûment en raison notamment des innovations technologiques et de la mutation des services et des usages, mais aussi de la dynamique de concurrence stimulée par la politique de régulation.

Pour déceler le rythme de transformation du secteur et identifier ses étapes structurantes, l'Unité "prospective" de l'ARCEP s'est dotée d'outils de lecture à trois ans de ces évolutions de fond. Cette démarche de prospective, interne et globale, est complémentaire de celle mise en place dans le cadre du processus d'analyses des marchés.

Les travaux de l'unité "prospective", rattachée au SEP (Service Economie et Prospective) s'articulent autour de quatre axes. Tout d'abord, cette unité effectue, à échéance semestrielle, un exercice de prospective, et réalise des projections à partir notamment de l'observatoire des marchés de l'ARCEP. Par ailleurs, l'unité analyse les grandes masses des bilans financiers des principaux opérateurs historiques et les stratégies de certains acteurs. Certains marchés significatifs font l'objet d'examens plus approfondis et détaillés le cas échéant. La troisième mission de l'unité "prospective" est d'effectuer une veille, à partir d'études internes ou externes, des évolutions technologiques afin d'en cerner les principaux enjeux pour la régulation. Enfin, l'ARCEP est présente dans les instances européennes de normalisation notamment via un siège au Board de l'ETSI, ce qui lui permet de mieux percevoir les tendances de fond de l'industrie.

- *Des projections à deux ou trois ans*

A partir de certains indicateurs des observatoires de marché, l'unité prospective réalise des projections à deux ou trois ans afin d'identifier et de mesurer les impacts des grandes tendances du secteur. Les écarts sont actualisés, commentés et analysés chaque semestre.

Son champ de recherche s'articule autour de 5 thématiques :

- les accès fixes, notamment l'évolution du nombre de lignes, l'impact du dégroupage dans ses composantes : dégroupage total et partiel ;
- la téléphonie fixe (communications au départ des réseaux fixes) y compris la téléphonie sur large bande ;
- l'Internet, bas et haut débit, centré sur le DSL ;
- les services mobiles voix et données, notamment les SMS ;
- l'évolution économique des acteurs du secteur au travers de projections de chiffres d'affaires.

Plusieurs exemples de réflexions engagées peuvent être mis en exergue. Le haut débit, qui se diffuse largement dans notre pays grâce au dégroupage, combiné à la numérisation croissante des échanges bouscule les modèles économiques établis depuis des décennies. Les industries sont tour à tour touchées par la convergence numérique : l'industrie musicale avec le *peer to peer*, les télécoms avec l'essor de la voix sur IP et de la voix sur large bande, la télévision et le cinéma avec la vidéo à la demande, l'enregistrement numérique, etc. Le mobile, avec le haut débit, s'est inséré dans la société de l'image en 2005 et n'en sortira plus. En conséquence, de nouvelles sources de revenus, encore modestes aujourd'hui, apparaissent dans les bilans des acteurs télécoms. Elles restent encore très faibles sur le segment fixe, sont un peu plus marquées dans l'univers mobile.

La convergence voix/données se traduit par l'essor irréversible à la fois des services de voix sur large bande proposés par les fournisseurs d'accès mais aussi des services de voix sur IP par les acteurs du logiciel. Le succès des services voix sur large bande a dépassé les prévisions initiales des acteurs, tant en nombre d'utilisateurs qu'en consommation mensuelle. Le principe de quasi gratuité, qui y est fortement attaché, accentue le déclin du chiffre d'affaires du fixe sur réseau commuté. Les conséquences de l'introduction des technologies IP dans le secteur mobile apparaissent encore peu visibles mais font l'objet d'un suivi attentif de la part de l'Unité prospective.

De même, la convergence fixe mobile a pris place dans l'actualité : France Télécom la positionne au centre de sa transformation et de son programme NEXT. Elle présente de forts enjeux en termes d'usages et d'appropriation par le consommateur. Après la substitution fixe/mobile, on assiste à la substitution du mobile par le fixe avec des offres de services reposant sur un terminal mobile permettant l'accès au réseau fixe via les connexions WiFi domestiques ou hot spots identifiés. Cette tendance de fond, au cœur des stratégies de plusieurs opérateurs d'accès fixes, doit être analysée avec précaution compte tenu, du succès très relatif, des précédents services lancés dans l'univers de la convergence fixe/mobile. Ainsi, Wind en Italie a rapidement réorienté son service fixe/mobile grand public vers le marché des TPE/PME après un succès très limité d'offres packagées fixes et mobiles grand public. Le service Duet de TeleDenmark, lancé à la fin des années 90, stagne depuis 2002 et représente une part modeste du nombre d'abonnés de l'opérateur danois. L'offre BT fusion, lancée commercialement en novembre 2005 par l'opérateur historique britannique, qui a 15 000 utilisateurs en mars 2006, est suivie avec attention par l'Autorité.

Depuis la fin 2005, les opérateurs mobiles virtuels commencent à se faire plus visibles sur le marché national. Cette tendance s'est renforcée dans les premiers mois de 2006 et impose un élargissement des réflexions liées à la projection des indicateurs mobiles.

Les bases clients deviennent multiformes et sont l'objet de toutes les convoitises en corrélation avec les nouveaux usages. En réaction aux propositions des acteurs du logiciel, on assiste à la multiplication par les opérateurs fixes ou mobiles d'offres groupées. Les "box", comme les terminaux mobiles subventionnés, jouent le rôle de plate-forme à partir desquelles se

structure l'univers des services et des revenus non voix des opérateurs d'accès. Elles prennent progressivement place dans l'analyse et les travaux de l'exercice prospectif.

- *L'innovation technologique*

L'innovation technologique se répand au rythme de son assimilation et de son adoption par le consommateur. Les calendriers de l'équipementier, du fournisseur de logiciels, de l'opérateur, du fournisseur de service et de l'utilisateur ne coïncident jamais. L'unité "prospective" analyse d'un point de vue économique et concurrentiel ces évolutions technologiques et essaie d'apporter aux services opérationnels de l'Autorité une grille de lecture exploitable à moyen terme.

La convergence télécoms/informatique, combinée à la montée en puissance de nouveaux acteurs, bouleverse le secteur industriel et se traduit par la multiplication de partenariats entre acteurs pour élargir leur périmètre d'expertise et leurs gammes de produits. Ainsi Alcatel et Microsoft ont signé un accord dans le domaine de l'IP TV, Ericsson et ZTE ont signé une alliance dans le domaine du TD SCDMA (norme 3G développée par l'industrie chinoise), et Alcatel a annoncé sa fusion avec Lucent. Les interlocuteurs industriels de l'Autorité se restructurent, se diversifient, voire se regroupent. Ces mouvements sont suivis de près par l'Autorité.

- *L'impact de la normalisation*

Au-delà de la démarche liée à la normalisation stricto sensu (voir chapitre normalisation), la présence d'un membre de l'ARCEP au Board de l'ETSI constitue un outil pour la prospective. En effet, cette position de l'Autorité au cœur des débats stratégiques de l'Institut européen de normalisation des télécommunications, en relation avec des structures institutionnelles et de nombreux forums, permet de mieux percevoir les mutations de fond de l'industrie et de cadencer le rythme des évolutions technologiques. C'est ainsi que la lecture du degré de finalisation et du contenu des suites de tests associées à la certification d'un produit est riche d'enseignements sur le calendrier de diffusion à grande échelle du produit sur le marché.

B. Les NGN

1. Le développement des réseaux de nouvelle génération

1.1. Les motivations des opérateurs

Les opérateurs historiques du fixe doivent réaliser de nouveaux investissements dans le cœur de réseau pour deux raisons principales :

- ils doivent faire face à la chute des revenus traditionnels de la voix commutée et préparer l'avenir. Sous la pression concurrentielle, ils doivent proposer à leurs clients des services plus riches combinant la voix à d'autres services, orientés vers la convergence fixe/mobile, tout en les contrôlant pour maîtriser les revenus associés. Ils doivent également pouvoir déployer plus facilement et surtout plus rapidement de nouveaux services.
- Les plates formes de commutation, mises en service dans les années 80, arrivent en fin de vie et deviennent délicates à maintenir et à faire évoluer. Les coûts de maintenance s'accroissent alors que les équipementiers ont déjà fait le saut vers une nouvelle génération d'équipements largement développés sous le protocole Internet (IP) et aux capacités de commutation très nettement supérieures à celles des équipements traditionnels. Le saut vers les NGN devient inéluctable, même si le calendrier et les modes de migration par rapport à l'existant peuvent varier d'un opérateur à un autre.

Ce mouvement engagé à l'échelle mondiale concerne également les câblo-opérateurs qui basculent des services audiovisuels vers des services télécoms.

Il intéresse également les autres opérateurs alternatifs du fixe qui ont souvent déployé des solutions pré-NGN à partir du réseau d'accès. Au fur et à mesure de l'évolution du réseau de l'opérateur historique et de la montée en charge des nouveaux services, ils vont devoir s'adapter. Mais ils disposent de l'avantage de s'appuyer sur des solutions plus récentes, et plus évolutives. Avec l'essor de la voix sur large bande, le passage à des modèles d'interconnexion IP/IP, remplaçant les solutions TDM/IP d'aujourd'hui, pourrait s'accélérer.

Les opérateurs mobiles exploitent des réseaux GSM qui ont évolué en phases successives : extension et densification de la couverture, mise à niveau des stations de base pour le passage au GPRS, recombinaison des éléments de réseau pour acheminer le trafic de transmission de données associés aux nouveaux usages multimédia, déploiement des accès de troisième génération. L'évolution de leur cœur de réseau apparaît moins prioritaire que pour la communauté fixe, ce qui explique leur relative distance avec les solutions IMS et IP Multi media Subsystem, développées à l'origine pour ce secteur.

Les acteurs du logiciel ne restent pas à l'écart de cette mutation. Ils exploitent la connectivité IP (accès Internet) progressivement généralisée sans investir dans les réseaux et impactent le marché des services de communications interpersonnels. La base d'abonnés devient multi-dimensionnelle. Les opérateurs historiques fixes, les fournisseurs d'accès ayant investis dans des éléments de réseau et, avec un temps de retard, les opérateurs mobiles vont, en réaction, conduire la migration vers les réseaux de nouvelle génération en tenant compte de l'influence de ces acteurs.

1.2. Le déploiement des NGN

A l'origine, des solutions NGN ont été déployées au niveau international par les opérateurs historiques principalement pour contourner le système de taxes de répartition associées au trafic téléphonique international. Chaque opérateur a adopté une stratégie de migration vers les NGN en fonction des caractéristiques propres de son marché national fixe, de sa position sur le marché mobile, de son environnement concurrentiel et bien entendu de la situation de son réseau fixe.

- *Les stratégies possibles*

Les stratégies de déploiement peuvent être classées en deux grandes catégories.

La première, dite d'*overlay*, est une stratégie de rupture. Elle consiste à déployer un réseau NGN en parallèle du réseau commuté existant, ce qui est très coûteux pour les opérateurs même si les gains d'OPEX (coûts d'exploitation) à terme sont importants. L'opérateur doit faire face à une augmentation de ses coûts lors la phase de migration, pendant laquelle le réseau NGN est déployé et le réseau TDM existant est maintenu. Les bénéfices d'exploitation sont enregistrés lorsque l'opérateur commence à gérer son trafic vocal sur le nouveau réseau qu'il a construit, le volume de trafic de son réseau traditionnel, sur lequel il n'investit presque plus, diminuant en proportion.

La seconde stratégie consiste à remplacer progressivement les commutateurs traditionnels en fin de vie par des *softswitchs* NGN. Plus prudente, cette stratégie de remplacement offre un bénéfice plus immédiat pour les opérateurs et permet un lissage du CAPEX (coûts d'investissement). La plupart des opérateurs historiques ont retenu cette approche.

- *Les exemples en Europe*

Les opérateurs historiques européens se sont engagés dans la mutation de leur réseau commuté en adoptant des stratégies adaptées aux caractéristiques propres de leur environnement.

Dès le printemps 2004, l'opérateur historique britannique, BT, qui s'était retiré du marché mobile, a annoncé les grandes lignes d'un plan agressif de migration de son réseau fixe vers un réseau de nouvelle génération (NGN) : le projet 21 CN (*Century Network*). L'opérateur a adopté une approche radicale : le nouveau réseau va être déployé en quatre ans en parallèle du

réseau commuté existant qui sera alors rapidement fermé. La nouvelle architecture du réseau, simplifiée, comporte un nombre réduit de nœuds et de technologies employées. L'opérateur a prévu d'investir environ 10 Mds de £ sur 5 ans (5 Mds de £ pour la couche accès, 2 Mds de £ pour la couche contrôle, 2 Mds de £ pour la couche transport, 1Md de £ pour la couche applications) et de migrer 30 millions de lignes d'ici 2009. Les premiers équipementiers ont été retenus en 2005. La mise à l'écart de Marconi, son fournisseur traditionnel, confirme la rupture avec l'existant.

Depuis 2003, Telecom Italia a fait migrer son trafic national longue distance sur une infrastructure IP réduisant très sensiblement le nombre de lignes et d'équipements de transit. D'autres étapes sont envisagées afin d'étendre les fonctions NGN plus bas dans le réseau.

France Telecom a déployé une configuration NGN pour ses services voix sur large bande résidentiels/entreprises proposés par Wanadoo. En parallèle, l'opérateur remplace également certains équipements cœur de réseau traditionnel.

1.3. Les éléments d'un NGN

Les réseaux NGN sont composés de plusieurs éléments : un réseau de transport unifié basé sur le protocole IP, une architecture fonctionnelle en couches transport/contrôle/services indépendantes reposant sur des interfaces ouvertes et en théorie normalisées, des fonctions de commutation physique et de contrôle d'appel éclatées, héritages des premiers services de voix sur IP.

Un cœur de réseau IP est ainsi constitué de deux équipements clés :

- une *media gateway*, passerelle chargée de convertir les flux de trafic et de signalisation entre les univers IP et commutés (couche transport) ;
- un *softswitch* responsable de la gestion de l'appel (couche contrôle).

Certains NGN comprennent également la présence des nœuds d'accès multi-services (MSAN) comme point d'entrée au niveau de son réseau d'accès, qui remplacent les DSLAM traditionnels.

De son côté, l'industrie a normalisé de nouvelles fonctions logiques permettant de faire coexister un tel ensemble dans un univers multi-opérateurs NGN. L'IMS (*IP Multimedia Subsystem*), solution développée initialement pour les réseaux mobiles, est en cours de transposition pour les réseaux fixes. Bien que complexe, l'IMS donne un meilleur contrôle des sessions de trafic IP à l'opérateur d'accès. Il s'agit d'un atout essentiel pour maîtriser les revenus en cas de généralisation de la connectivité IP.

2. Les enjeux pour la régulation

Le déploiement des réseaux de nouvelle génération (NGN) entraîne de nouveaux rapports entre les opérateurs et des incidences pour le consommateur que la régulation doit prendre en compte. L'ARCEP étudie ces nouvelles règles du jeu concurrentiel.

Ces nouvelles architectures de cœur de réseau (dite "*NGN-core*"), multi-services, multi-trafics et multi-accès, permettant la mutualisation et le développement de nouveaux services ont eu des effets positifs sur la concurrence dans le marché français des télécommunications. Combinés avec les évolutions de la boucle locale ("*NGN-access*"), dont ils restent indépendants tout en se favorisant mutuellement, les nouveaux cœurs de réseau ont permis à de nouveaux entrants d'investir directement dans une architecture unique permettant d'offrir des services d'Internet, de voix et de télévision à des prix attractifs.

2.1. La qualité de service et l'interconnexion

Les évolutions de l'architecture influent directement sur la qualité de service et l'interconnexion des réseaux entre eux.

En effet, les règles d'interopérabilité et d'interconnexion n'étant pas aujourd'hui définies, rien ne garantit que, durant ou à l'issue des différentes phases de migration et d'interconnexion des opérateurs, les services, nouveaux ou existants, seront transmis de bout en bout avec le niveau de qualité attendu.

De plus, la mise en place optimale de ces nouveaux réseaux peut conduire à une modification de la localisation des points d'interconnexion entre les opérateurs et des obligations et règles techniques (règles de routage, accès aux profils des utilisateurs,...) ou économiques (notion de terminaison d'appel IP, services nomades ou convergents, modèles "*Peer to peer*" ou "*Bill & Keep*") de ces interconnexions, tant au niveau de la signalisation SIP⁴² qu'au niveau IP.

Enfin, du point de vue de l'analyse des marchés, si, pour les services existants, cette évolution technologique n'entraîne pas à court terme de modification des positions des acteurs sur le marché, elle devrait en revanche faciliter le développement de nouveaux services et de nouveaux marchés, comme par exemple les services nomades ou convergents.

Protocole de signalisation sur réseau IP équivalent au SS7 sur réseau commuté

42

2.2. Agir en amont sur l'interopérabilité

Tout en assurant la neutralité technologique de la réglementation, il convient de s'interroger en amont sur l'interopérabilité et l'interconnexion des réseaux pour s'assurer que ces investissements sont réalisés au bénéfice des consommateurs, de la qualité de service et de la concurrence entre les opérateurs dans une optique favorable à l'innovation technologique.

Ces travaux sont déjà entamés sur la voix sur IP, première application significative des NGN, l'ARCEP examinant les règles susceptibles de s'appliquer à tous les opérateurs, dans des domaines comme la qualité de service, la numérotation, la portabilité, le service universel ou les annuaires

Il est cependant nécessaire de définir un cadre européen stable qui prenne en compte les situations nettement différentes selon les pays tant au niveau des services que des technologies déployés. Ainsi les positions respectives et les plans de déploiement des acteurs, notamment le niveau du dégroupage ou l'existence (ou non) de réseaux NGN nationaux concurrents de l'opérateur historique peuvent influencer sur la régulation. L'essor des passerelles domestiques (les "Box") en France, qui étendent le réseau NGN au foyer résidentiel, pose par exemple la question de l'indépendance de celles-ci vis-à-vis de l'opérateur de boucle locale ou des services offerts.

2.3. L'impact économiques des NGN

L'ARCEP développe des modèles de coûts et les éléments de régulation associés pour intégrer l'impact économique du déploiement des NGN dans ses décisions. L'Autorité pourra ainsi modéliser l'économie des différents acteurs, au fur et à mesure de la migration des réseaux hybrides RTC/IP, et en déduire les règles de régulation applicables notamment en matière de conditions financières d'accès à l'infrastructure et d'orientation vers les coûts.

Cette évolution, qui se fait en concertation avec les différents acteurs, permettra de fixer certains éléments de régulation concernant l'interopérabilité et l'interconnexion des réseaux

Glossaire des termes techniques et abréviations

Adresse IP : Adresse identifiant un équipement raccordé au réseau Internet.

ADSL (Asymmetrical 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 cœur 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.

AFA : Association des fournisseurs d'accès à Internet.

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) .

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.

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.

BAS (Broadband access server) : équipement dont la fonction est de gérer le transport de données en mode ATM dans le cadre des offres d'accès à Internet par ADSL. Sur le réseau de France Télécom, chaque BAS regroupe le trafic ATM issu d'une dizaine de DSLAM. Un BAS gère donc le trafic de l'ensemble des lignes ADSL situées dans les zones couvertes par les DSLAM qui lui sont connectés. La zone ainsi couverte par un BAS est appelée "plaque" par France Télécom. Il est établi un circuit ATM "montant" et un circuit ATM "descendant" entre chaque client connecté et le BAS auquel il est raccordé.

Boucle locale : ensemble des liens filaires ou radioélectriques existant entre le poste de l'abonné et le commutateur d'abonnés auquel il est rattaché. La boucle locale est ainsi la partie du réseau d'un opérateur qui lui permet d'accéder directement à l'abonné.

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.

BSC (Base station controller) : contrôleur GSM de station de base. Cet équipement commande une ou plusieurs BTS et gère la ressource radio.

BTS (Base transceiver station equipment) : équipement GSM composé des émetteurs/récepteurs radio et constituant l'interface entre le BSC et les terminaux mobiles.

CAA (Commutateur à autonomie d'acheminement ou commutateur d'abonnés) : commutateur du réseau téléphonique de France Télécom auquel sont raccordés les abonnés. Le réseau de France Télécom étant organisé de façon hiérarchique, le CAA correspond au niveau le plus bas dans la hiérarchie des commutateurs qui équipent le réseau. On distingue ainsi deux catégories de commutateurs : les commutateurs d'abonnés (ou CAA) sont les plus bas dans la hiérarchie et les abonnés y sont reliés par l'intermédiaire d'une unité de raccordement d'abonné (URA), et les commutateurs de transit (CT) qui correspondent au niveau le plus élevé.

Call back : procédure de rappel qui fonctionne de la manière suivante : l'utilisateur compose un numéro d'appel dans le pays qui opère le "call back", sans qu'une communication soit établie, donc sans facturation. Un automate le rappelle et le met en communication avec une ligne internationale. L'utilisateur compose alors le numéro de son correspondant. La facturation de la communication est effectuée au tarif de l'opérateur étranger choisi. Ce système permet donc de bénéficier du tarif du pays appelé.

Carte SIM (Subscriber identity module) : carte d'abonné et services à valeur ajoutée (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 initialise les travaux nécessaires pour préparer la prochaine conférence.

Coeur 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.

Collecte pour le compte de tiers : service qui, dans le cadre de l'interconnexion, permet à un opérateur de réseau de collecter du trafic depuis le réseau de l'opérateur historique pour le compte d'un autre opérateur qui n'exploite pas d'infrastructure sur la zone géographique concernée. Ce service est notamment utilisé par les opérateurs de service téléphonique qui souhaitent pouvoir fournir leur service sur un territoire étendu sans pour autant déployer un réseau.

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 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).

Convention d'interconnexion : contrat de droit privé négocié et signé entre deux opérateurs pour déterminer au cas par cas les conditions de l'interconnexion entre eux. Lorsqu'une convention est signée avec un opérateur puissant, elle s'inspire le plus souvent de l'offre inscrite dans le catalogue d'interconnexion de cet opérateur. Dans le cas contraire, elle détermine les conditions de l'interconnexion sans référence à un catalogue.

Convergence : ce terme est utilisé pour désigner deux phénomènes distincts :

- la convergence entre les secteurs de l'audiovisuel et des télécommunications ; il s'agit de la possibilité, offerte par les progrès de la technologie, d'utiliser des supports différents (réseaux câblés, hertziens terrestres ou satellitaires, terminaux informatiques ou télévision) pour transporter et traiter toutes sortes d'informations et de services, qu'il s'agisse du son, de l'image ou des données informatiques ; issue d'un bouleversement technologique (la numérisation de l'information), cette convergence a également des implications économiques et réglementaires.

- la convergence fixe/mobile consiste en un rapprochement des technologies utilisées et des services proposés par le téléphone fixe et le téléphone 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.

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.

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.

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.

Équipements terminaux : matériel qui permet à l'utilisateur de transmettre, de traiter ou de recevoir des informations (téléphone, fax, modem, etc.).

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).

GFU (Groupe fermé d'utilisateurs) : un GFU est un réseau indépendant à usage privé ou partagé. Il est appelé à usage privé, lorsqu'il est réservé à l'usage de la personne physique ou morale qui l'établit et à usage partagé, lorsqu'il est réservé à l'usage de plusieurs personnes physiques ou morales constituées en un groupe ou plusieurs groupes fermés d'utilisateurs, en vue d'échanger des communications internes au sein d'un même groupe. L'Autorité a précisé cette définition en indiquant qu' "un GFU est entendu comme un groupe qui repose sur une communauté d'intérêt suffisamment stable pour être identifiée et préexistante à la fourniture du service de télécommunications". La notion de groupe fermé d'utilisateur est également utilisée en dehors du champ des réseaux indépendants, par exemple pour définir un service de réseau privé virtuel sur un réseau ouvert au public.

GPRS (General packet radio services) : système de commutation de données par paquets permettant d'améliorer les débits fournis par les réseaux GSM (voir "commutation").

3G : système mobile de troisième génération. Ces réseaux permettront d'accéder à une large gamme de services nouveaux, au premier rang desquels un accès rapide à Internet grâce à l'introduction progressive dans les réseaux mobiles de la technologie de communication par paquets.

2G, 2,5G : Systèmes mobiles précédant la nouvelle génération 3G (exemples : GSM pour la 2G, GPRS pour la 2,5G, EDGE pour la 2,5 G).

HDSL (High speed DSL) : technique de transmission bidirectionnelle et symétrique conçue essentiellement pour les besoins professionnels. Cette technologie autorise un débit de 2Mbit/s avec une portée de 2500m.

HLR (Home location register) : enregistreur de localisation nominale. Base de données contenant les profils et les coordonnées grossières des abonnés d'un réseau mobile.

HSCSD (High speed circuit switched data) : système de commutation de données par circuits permettant d'améliorer les débits fournis par les réseaux GSM (voir "commutation").

IMT 2000 (International Mobile Telecommunications 2000) : Systèmes mobiles de 3ème génération permettant d'enrichir l'offre de services en mobilité grâce à l'introduction de fonctionnalités nouvelles. 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.

Interconnexion directe : l'interconnexion directe ou service de terminaison d'appel, consiste, pour un opérateur, à terminer un appel vers un abonné de France Télécom. L'appel est acheminé par l'opérateur jusqu'au point d'interconnexion ; il est ensuite pris en charge par France Télécom sur son réseau à partir du point d'interconnexion jusqu'au poste de cet abonné.

Interconnexion indirecte : l'interconnexion indirecte ou service de collecte d'appel consiste, pour un opérateur, à collecter un appel d'un abonné de France Télécom qui utilise un préfixe pour sélectionner cet opérateur. L'appel est pris en charge par France Télécom depuis le poste de l'abonné jusqu'au point d'interconnexion, puis par l'opérateur nouvel entrant à partir de ce point.

Interface d'interconnexion : ensemble des règles techniques, nécessaires à la mise en oeuvre concrète de l'interconnexion grâce à l'établissement d'un dialogue entre les réseaux, qui définissent les modalités physique d'interconnexion, les services et fonctionnalités avancées accessibles entre les réseaux concernés, les mécanismes de commande de ces services ainsi que leurs modalités de facturation et d'exploitation.

Interface radio : dispositif permettant à un terminal mobile de communiquer avec le réseau. La normalisation de l'interface radio de l'UMTS a fait l'objet de nombreuses discussions au sein de l'ETSI en 1997. Le comité SMG a adopté, le 29 janvier 1998, la norme UTRA (UMTS Terrestrial Radio Access) pour l'interface radio terrestre (par opposition à l'interface radio des systèmes par satellite). La norme UTRA, qui résulte d'un compromis, comprend deux composantes au départ concurrentes : la norme WCDMA et la norme TD/CDMA. L'UTRA a été retenue par l'UIT en mars 1999 comme l'une des normes de l'interface radio pour l'IMT 2000.

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 ainsi une technique dite de com-

mutation 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.

MSC/VLR (Mobile services switching center/visitor location register) : commutateur (MSC) adapté au GSM et/ou à l'UMTS qui permet de gérer les appels entrants et sortants sous forme de circuits. Ce commutateur est couplé à une base de données (VLR) qui contient une copie du profil du client et des informations sur la localisation du terminal.

Messages courts 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. La transmission de ces messages sur le réseau GSM est normalisée. Un serveur de messages courts intégré au réseau mobile assure l'interface entre environnement mobile et fixe.

NAS (Network access server) : équipements utilisés par les opérateurs dans le cadre des services d'accès à Internet par le réseau téléphonique commuté. Ils servent à transformer les communications téléphoniques en flux de données IP en assurant l'interface entre le réseau téléphonique commuté et le réseau de transport de données IP.

OBL (Opérateur de boucle locale) : entreprise de télécommunications qui exploite la ligne de l'abonné.

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 équivalente 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.

Opérateur de transport (ou transporteur longue distance) : entreprise de télécommunications assurant l'acheminement des communications longue distance nationales et / ou internationales.

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 oeuvre 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 oeuvre la technologie 3RP.
- RPX : réseaux locaux à usage partagé (nouvelle catégorie de réseaux).
- RPS : Radiocommunications Professionnelles Simplifiées.

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.

Réseaux : 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).

Réseaux câblés : ce terme désigne les réseaux de télédistribution audiovisuelle qui offrent aujourd'hui des services de communications électronique.

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 ou des fibres optiques.

RLAN (radio local area network) : réseaux locaux radioélectriques (RLR)

RPV (Réseau privé virtuel) : Un réseau privé virtuel consiste à partager l'utilisation d'un ou plusieurs réseaux ouverts au public pour les besoins internes d'un groupe fermé d'utilisateurs, défini, "comme un groupe qui repose sur une communauté d'intérêt suffisamment stable pour être identifiée et pré-existante à la fourniture d'un service de télécommunications". Cette offre permet de répondre aux besoins de communications tant internes (à l'intérieur du groupe d'utilisateurs concerné), qu'externes (vers des utilisateurs du réseau public). Elle permet notamment aux entreprises qui ont des sites éloignés entre eux de bénéficier, sur le réseau de leur opérateur, d'un accès simulant un réseau privé avec un plan de numérotation interne à l'entreprise : une simulation qui offre le même service qu'un autocommutateur privé (PABX) et évite au client de réaliser les investissements correspondants.

SCS (Société de commercialisation de services) : société vendant et gérant les abonnements de téléphonie mobile pour le compte d'un opérateur.

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 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) : voir messages courts.

SNG : stations terriennes pour liaisons vidéo temporaires.

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.

Taxes de répartition : système qui établit les principes de tarification auxquels satisfont les conventions d'interconnexion entre opérateurs au plan international afin de permettre de répartir les recettes des communications internationales entre l'opérateur du pays d'origine et celui du pays de destination, qui acheminent conjointement ces communications. Pour les communications correspondant à une destination internationale donnée, l'opérateur du pays d'origine fixe un prix de vente aux usagers (tarif de détail) appelé taxe de perception. Parallèlement, l'opérateur du pays d'origine et celui du pays de destination négocient un montant par minute appelé taxe de répartition. C'est sur la base de cette taxe que la répartition des recettes s'effectue, en fonction d'une clé de répartition, qui fixe la quote-part versée par l'opérateur du pays d'origine à celui du pays d'arrivée. Cette quote-part est le plus souvent égale à la moitié de la taxe de répartition.

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")

Triple Play : fourniture de trois services (voix, données, accès à Internet haut débit) via un support de communications électroniques

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.

VSAT (Very small aperture terminal) : services de télécommunications par satellite utilisant une partie étroite de la capacité totale du satellite grâce à un terminal d'émission-réception de petite dimension permettant l'échange d'informations à bas ou moyen débit.

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.

WiFi (Wireless fidelity) : nom commercial générique pour la technologie IEEE 802.11b de réseau local ethernet sans fil (WLAN), basé sur la fréquence 2,4 GHz.

WIMAX (Worldwide interoperability for microwave access) : label de certification d'interopérabilité entre équipements de différents fournisseurs soutenant le standard IEEE. 802.16.

WLAN (Wireless local area network) : réseau sans fil situé dans une zone réduite.

ZAA (Zone à autonomie d'acheminement) : Sur le réseau de France Télécom, à chaque catégorie de commutateur correspond une zone technique qui représente le nombre d'abonnés desservis par un ou plusieurs commutateurs d'un niveau donné. La ZAA : (zone à autonomie d'acheminement) correspond au CAA ; la ZT (zone de transit) au CT.

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.

ZT (Zone de transit) : voir ZAA.

Réalisation graphique : Studio Guy Bariol
Achevé d'imprimer en juin 2006
sur les presses de l'imprimerie Bialec à Nancy

Dépot légal : juin 2006

ISSN 1298-3803

