

AUTORITÉ DE RÉGULATION  
DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES  
ET DES POSTES

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# *Rapport public d'activité*

# 2007

**ARCEP**  
[www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)

AUTORITÉ DE RÉGULATION  
des Communications électroniques  
et des Postes





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

*“L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes établit chaque année, avant le 30 juin, un rapport public qui rend compte de son activité et de l'application des dispositions législatives et réglementaires relatives aux communications électroniques et aux activités postales. 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.”*

# Editorial

## Maintenir la France en tête du train des TIC

L'année 2007 a été une étape importante de la régulation des télécommunications. Sans pour autant marquer un tournant, elle clôt un cycle. Dix ans après la libéralisation du marché des télécommunications, il n'est pas exagéré de dire qu'elle a été un succès auquel a contribué l'ensemble des acteurs du secteur.

Elle a en effet permis la mise en place du dégroupage (offert aujourd'hui à près de 70 % de la population), le développement des usages des nouvelles technologies chez les Français (le pays figure au deuxième rang mondial en termes d'usage de la VoIP), une baisse des prix d'environ 30 % sur dix ans (correspondant à un gain pour le consommateur estimé à 10 milliards d'€), et l'implication des collectivités dans l'aménagement numérique des territoires.

Mais, il ne s'agit pas de s'arrêter à ce bilan. La régulation doit s'adapter, en particulier dans un secteur aussi dynamique que celui des télécommunications. Ouvrir un marché monopolistique à la concurrence n'était qu'une première étape, relativement aisée au vu des nouveaux défis qui attendent le régulateur.

Le déploiement de la fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH) et le développement du haut et du très haut débit via les technologies sans fil s'annoncent comme les enjeux majeurs de demain. Il s'agit de vecteurs indéniables de performance (très haut débit) et d'innovation (essor de nouveaux usages), structurants et déterminants pour permettre à la France de se maintenir dans le peloton de tête mondial des TIC. Leur mise en œuvre doit répondre à un double défi : couvrir l'ensemble de la population et établir les conditions d'une concurrence pérenne.

S'agissant de la fibre optique, la construction d'une nouvelle boucle locale doit être encouragée tout en veillant à ne créer aucune situation de monopole. La mutualisation des déploiements sur la partie terminale des réseaux, encadrée par des dispositions réglementaires, est nécessaire pour assurer un déploiement concurrentiel du FTTH sur l'ensemble du territoire.

Concernant le développement des services de communications sans fil, le décollage des services de données en téléphonie mobile (services multimédias, Internet), portés notamment par l'essor de la 3G, appelle une attention particulière : l'accès aux fréquences basses sera crucial pour offrir le très haut débit mobile à tous. Réserver une partie des fréquences du "dividende numérique", comme l'a préconisé la Conférence mondiale des radiocommunications fin 2007, est donc impératif.

Ces défis, le régulateur doit les relever dans un environnement de plus en plus mouvant. Les intérêts des acteurs sont désormais différents alors qu'auparavant

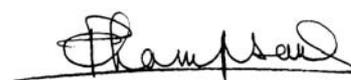
tous les nouveaux entrants unissaient leurs efforts contre le monopole. Parallèlement, les phénomènes de concentration des acteurs (en général, ceux qui ont fait le choix d'investir dans les réseaux, plutôt que celui d'utiliser les réseaux des autres) et les évolutions technologiques, très rapides, remodelent constamment le secteur. A l'exemple de la convergence fixe-mobile qui efface la frontière entre les réseaux fixes et les réseaux mobiles.

Dans ce nouveau contexte, le maintien d'une concurrence pérenne suppose que l'Autorité trouve un juste équilibre entre l'incitation à investir et la prévention des pratiques anticoncurrentielles. Il ne s'agit plus, par exemple, d'imposer systématiquement des obligations à un ou plusieurs opérateurs puissants sur un marché. Même si la régulation concurrentielle *ex ante* restera encore nécessaire sur certains marchés de gros pour garantir le maintien d'une concurrence efficiente, il apparaîtra parfois plus judicieux de fixer des obligations générales qui s'appliquent à tous les opérateurs pour fluidifier le marché, à l'instar du mécanisme de portabilité des numéros.

Ces mutations ne doivent pas faire oublier les dimensions sociales et sociétales. Le régulateur et les pouvoirs publics doivent ainsi veiller à ce que l'ensemble des consommateurs bénéficie du jeu concurrentiel, quelle que soit leur situation sociale ou géographique. L'accès au service téléphonique pour tous ou l'existence de tarifs sociaux demeurent des objectifs importants. De même, le régulateur s'assure que les opérateurs proposent des services de bonne qualité (service universel téléphonique, services mobiles, services de renseignements, haut débit, service universel postal) et incite au déploiement des réseaux, qu'ils soient fixes ou mobiles, sur l'ensemble du territoire.

Par ailleurs, l'Autorité va également être amenée à concentrer ses efforts dans un tout autre domaine : la préparation de l'ouverture totale des marchés postaux à la concurrence, fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2011, dans le cadre de la mission de régulation du secteur postal que lui a confiée la loi en 2005.

Alors que l'Union européenne s'apprête à modifier pour la troisième fois son cadre réglementaire en matière de télécommunications et a fixé la date de la libéralisation complète du secteur postal, l'Autorité regarde vers l'avenir et persévère dans son effort pour contribuer, même modestement, à l'intérêt commun.



Paul Champsaur  
Président



# L'année 2007 en bref

25

	<b>CHAPITRE 1</b>	
	<b>Les principaux dossiers de l'année 2007</b>	29
<b>A.</b>	<b>La révision du cadre réglementaire européen des communications électroniques</b>	29
<b>B.</b>	<b>Le dividende numérique</b>	30
	1. Un nouveau cadre législatif	31
	2. Des besoins bien identifiés	31
	3. Des études techniques encourageantes	32
	4. Une avancée majeure lors de la CMR 2007	32
	5. Les actions à entreprendre en 2008	33
<b>C.</b>	<b>La quatrième licence 3G</b>	34
<b>D.</b>	<b>Le très haut débit (la fibre)</b>	35
<b>E.</b>	<b>L'accès aux boîtes aux lettres dans les immeubles</b>	36
<b>F.</b>	<b>La mise en perspective des conventions câbles</b>	38
	<b>CHAPITRE 2</b>	
	<b>Les principaux indicateurs économiques de marché en 2007</b>	41
<b>A.</b>	<b>Les marchés des télécommunications</b>	41
<b>B.</b>	<b>Le marché de la correspondance</b>	42



# Partie 2

## Présentation de l'Autorité

43

	<b>CHAPITRE 1</b>	
	L'organisation de l'ARCEP	47
<b>A.</b>	Le Collège	47
<b>B.</b>	L'organigramme	48
	<b>CHAPITRE 2</b>	
	Le fonctionnement de l'Autorité	49
<b>A.</b>	<b>Les indicateurs de l'activité de l'ARCEP</b>	49
	1. Les avis et décisions	49
	1.1 Les avis	49
	1.2 Les décisions	49
	2. Les opérateurs autorisés	50
	2.1 Les opérateurs de communications électroniques	50
	2.2 Les opérateurs postaux	51
	3. Les contentieux	52
<b>B.</b>	<b>Les moyens de l'ARCEP</b>	52
	1. Les moyens budgétaires	52
	2. Le système d'information	53
	3. La documentation	53
	4. Les ressources humaines	54
	5. Les enquêtes et les études commanditées par l'ARCEP	55



<b>C.</b>	<b>La transparence et la concertation avec les acteurs</b>	57
	1. La charte de déontologie	57
	2. Les actions d'information menées par l'Autorité en direction des différents publics concernés	58
	2.1 <i>Arcep.fr</i> , le site Internet de l'Autorité	58
	2.2 <i>Appel118.fr</i> , le site pour les renseignements téléphoniques	59
	2.3 La Lettre de l'Autorité	59
	2.4 Les Entretiens de l'Autorité	60
	2.5 Le dialogue avec les collectivités : le CRIP	60
	2.6 Le comité des consommateurs	61
	3. La concertation avec les acteurs du secteur	61
	3.1 Les consultations publiques	61
	3.2 Réunions et comités	63
	4. Les relations avec le Parlement, les juges, les pouvoirs publics et les autres institutions publiques	65
	4.1 Le contrôle parlementaire	65
	4.2 Le contrôle des juges	66
	4.3 Les relations avec le gouvernement	67
	4.4 Les relations avec les autres Autorités administratives indépendantes (AAI) et les autres institutions	67

# Le secteur postal

	<b>CHAPITRE 1</b>	
	<b>Le cadre juridique</b>	73
<b>A.</b>	<b>Le cadre européen</b>	73
	1. La nouvelle directive postale a fixé à 2011 l'ouverture complète des marchés	73
	2. Les nouvelles dispositions européennes	74
	2.1 Sur le service universel	74
	2.2 Sur les aspects concurrentiels	75
	2.3 Sur le financement du service universel	75
	3. La Cour de justice de l'Union européenne (CJCE) a précisé les conditions d'ouverture du marché	76
	3.1 L'extension du monopole postal au courrier transfrontalier dans certaines conditions	76
	3.2 Les routeurs doivent pouvoir bénéficier des tarifs postaux accordés aux grands clients	76
<b>B.</b>	<b>Le cadre national</b>	76
	1. Rappel du cadre législatif	77
	2. Les missions du régulateur	77
	3. Des textes d'application restent à adopter	78
	4. La jurisprudence nationale	78

3	<b>CHAPITRE 2</b>	
	<b>L'état de préparation du marché français à l'échéance de 2011</b>	79
	<b>A. Le rappel sur les objectifs de l'ouverture des marchés</b>	79
	1. Le choix d'ouvrir les marchés postaux à la concurrence	79
	2. L'articulation d'un marché ouvert avec l'obligation de service universel	80
	<b>B. Les développements de la concurrence</b>	81
	1. L'émergence de la concurrence en Europe	81
	2. Le marché français	82
	2.1 Les entreprises autorisées	82
	2.2 Les obstacles à l'entrée sur le marché	83
2.3 La concurrence sur les marchés amont du courrier, la collecte et la concentration des envois	85	
2.4 L'état de préparation à une concurrence totale	86	
	<b>CHAPITRE 3</b>	
	<b>Les marchés postaux</b>	87
<b>A. Le panorama des marchés en 2006</b>		87
1. Les volumes		87
2. Plus de 14,5 milliards d'€ de revenus en 2006		89
3. La répartition géographique des flux de distribution en 2006		90
<b>B. Le marché des envois de correspondance</b>		90
1. Le marché de la distribution des envois de correspondance en France		90
1.1 Les volumes et les revenus en hausse en 2007		90
1.2 Le secteur réservé et le secteur en concurrence en 2006 et en 2005		92
1.3 Le trafic industriel et le trafic égrené en 2006 et en 2005		92
2. Les envois de correspondance à l'export en 2007		93
<b>C. Les autres segments de marché</b>		93
1. Les colis		93
1.1 Le colis "ordinaire"		94
1.2 L'express colis "légers"		94
2. La distribution de la presse aux abonnés		95
3. La publicité non adressée		96

<b>D.</b>	<b>Le marché du routage, en amont de la distribution</b>	97
	1. Un marché de plus de 7 milliards d'objets	97
	2. Le routage de marketing direct	97
	3. Le routage de courrier de gestion	98
	4. Le routage de presse	98
<b>E.</b>	<b>L'investissement et l'emploi</b>	99
	1. Les investissements des opérateurs autorisés	99
	2. L'emploi des opérateurs autorisés	99
	<b>CHAPITRE 4</b>	
	<b>Le service universel postal</b>	101
<b>A.</b>	<b>Les orientations de l'Autorité</b>	101
	1. Le service universel en France	101
	2. La notion de qualité du service universel	102
	3. La politique de l'Autorité en matière de service universel postal	102
<b>B.</b>	<b>L'offre de service universel</b>	103
	1. La "conformité" du catalogue du service universel postal	103
	1.1 Le catalogue du service universel doit fournir une information claire et lisible	103
	1.2 Les prestations associées utilisant un produit du service universel	104
	1.3 La liste des produits du catalogue du service universel au regard de l'article R.1 du CPCE	105
	1.4 Le suivi des évolutions du catalogue du service universel	105
	2. Le cas particulier de l'envoi de petits objets au tarif lettre	105
<b>C.</b>	<b>La qualité du service universel postal</b>	106
	1. Les informations publiées par La Poste	107
	1.1 Les délais d'acheminement	107
	1.2 Les réclamations	108
	2. La consultation publique de l'ARCEP concernant la qualité du service universel postal	109
	2.1 La publication de nouveaux indicateurs	109
	2.2 Plus de transparence sur la qualité des recommandés et des colis	110
	2.3 Une demande pour des informations locales	110
<b>D.</b>	<b>Le contrôle de la qualité du service universel postal</b>	111
	1. Le cadre juridique des objectifs de qualité de service assignés à La Poste	111
	2. La position de l'Autorité sur la nature des objectifs de qualité qu'il convient d'arrêter à l'opérateur en charge du service universel postal	111

3	<b>CHAPITRE 5</b>	
	<b>L'encadrement pluriannuel des tarifs relevant du service universel postal</b>	113
	<b>A. Le dispositif pluriannuel en vigueur pour les années 2006 à 2008</b>	114
	<b>B. Le point après deux ans d'application</b>	114
	1. L'évolution des prix	114
	2. Le plafond de prix	114
	<b>C. Les perspectives pour l'année 2008</b>	115
	<b>CHAPITRE 6</b>	
	<b>Les règles de comptabilisation des coûts de La Poste</b>	117
	<b>A. Cadre réglementaire et contexte</b>	117
<b>B. La spécification des formats de restitution des comptes réglementaires</b>	118	
1. Les restitutions de synthèses	118	
2. Les restitutions de l'information économique	118	
3. La restitution des coûts des principaux services postaux	119	
<b>C. Les règles de comptabilisation</b>	119	
1. L'analyse par l'ARCEP du système de comptabilité de La Poste	119	
2. Les règles d'allocation des coûts	119	
<b>CHAPITRE 7</b>		
<b>L'action de l'Autorité à l'international</b>	121	

# Les communications électroniques

# 4

Partie

123

	<b>CHAPITRE 1</b>	
	<b>Le cadre juridique</b>	127
<b>A.</b>	<b>Le cadre national</b>	127
	1. Rappels	127
	2. Les dispositions adoptées en 2007	128
	2.1 Le nouveau règlement intérieur	128
	2.2 Les décrets d'application pris en 2007	129
	2.3 Les conditions et modalités d'attribution d'une autorisation pour la quatrième licence 3G	129
	2.4 La création d'un nouveau numéro d'urgence : le 116 000	130
	2.5 La mise à disposition des listes d'abonnés pour l'annuaire universel	130
	2.6 Un cadre réglementaire pour les services à valeur ajoutée	131
	3. Les droits et obligations des opérateurs	132
	3.1 Les droits dont bénéficient les opérateurs	132
	3.2 Les principales obligations qui pèsent sur les opérateurs	134
<b>B.</b>	<b>La révision du cadre européen</b>	135
	1. La nouvelle recommandation sur les marchés pertinents	135
	1.1 L'objectif de la recommandation	135
	1.2 La nouvelle liste	136
	1.3 La régulation des fourreaux est autorisée	138

4	2. Les propositions de directive de la Commission européenne	138
	2.1 D'importants changements institutionnels, dont la création d'un régulateur européen (EECMA)	138
	2.2 Une évolution de la procédure d'analyse des marchés au profit de l'EECMA	139
	2.3 De nouveaux remèdes aux problèmes de concurrence	140
	2.4 Un renforcement de la protection des consommateurs	141
	2.5 Plus de flexibilité dans la gestion du spectre	141
	3. La position du Groupe des régulateurs européens (GRE) sur la création de l'EECMA	142
	<b>C. L'harmonisation européenne</b>	143
	1. Les travaux du Groupe des régulateurs indépendants et du Groupe des régulateurs européens (GRI-GRE)	143
	1.1 Les publications du GRI-GRE en 2007	144
1.2 Le programme de travail pour 2008	145	
2. Les travaux des autres instances communautaires	146	
2.1 Le COCOM	146	
2.2 Le Radio Spectrum Committee (RSCoM)	147	
2.3 Le Radio Spectrum Policy Group (RSPG)	148	
3. Les travaux de la Conférence européenne des postes et télécommunications (CEPT)	149	
4. Les principales décisions prises par les autorités de régulation nationales de l'Union européenne	149	
4.1 Le rapport de la Commission sur les analyses de marché	150	
4.2 Le point sur les principales analyses de marché dans l'Union européenne	152	
 <b>CHAPITRE 2</b>		
<b>Les marchés des communications électroniques</b>		155
<hr/>		
<b>A.</b>	<b>Les chiffres du marché et la situation sur le marché</b>	155
1.	Le marché des clients finals	155
1.1	Le marché des communications électroniques	155
1.2	La facture moyenne mensuelle du mobile est moins élevée que celle du fixe	160
2.	L'investissement et l'emploi	162
3.	Le marché intermédiaire : prestations d'interconnexion et de gros	163
3.1	Revenus et volumes	163
3.2	L'interconnexion fixe	164
3.3	Le dégroupage	165
3.4	L'interconnexion mobile	166

<b>B. Les différents segments de marché</b>	167
1. La téléphonie fixe	167
1.1 L'accès	167
1.2 Les communications en téléphonie fixe	172
1.3 La consommation moyenne	178
2. L'Internet	181
2.1 Le marché de l'Internet	181
2.2 La consommation moyenne	183
2.3 La voix sur IP	184
2.4 La télévision par ADSL	185
3. Le mobile	186
3.1 Le marché mobile	186
3.2 La voix sur mobile	191
3.3 Les données sur mobile	193
3.4 La consommation moyenne	194
4. Les services à valeur ajoutée	196
4.1 Les services avancés (hors services de renseignements)	196
4.2 Les services de renseignements	198
5. Les services de capacité : liaisons louées et transport de données	198
6. Les autres services	199
6.1 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appel	199
6.2 Les terminaux et équipements	200
<b>C. Consommation et usages en France</b>	200
1. L'équipement des ménages	200
1.1 L'équipement en téléphone fixe est stable	200
1.2 Un quart des ménages équipé en ordinateur portable	202
1.3 La moitié des ménages connectée à Internet	204
2. L'équipement des personnes	205
2.1 Stabilisation de l'équipement en téléphones fixe et mobile	205
2.2 Plus de la moitié des adultes sont équipés à domicile d'une connexion à Internet	207
<b>D. Quelques données comparatives avec les autres pays européens</b>	209
1. Eléments de comparaison par services de télécommunications	209
1.1 Le haut débit	209
1.2 La téléphonie mobile	210
1.3 La télévision par Internet	211
2. Comparaisons tarifaires	211
2.1 Le prix d'un panier en téléphonie fixe	211
2.2 L'abonnement	213
2.3 Les appels mobiles	214

## 4

	<b>CHAPITRE 3</b>	
	<b>La régulation concurrentielle des marchés des communications électroniques</b>	219
<b>A.</b>	<b>Les analyses de marché en France en 2007</b>	219
	1. Un outil de régulation adapté	220
	2. Les nouveaux cycles d'analyse de marchés	220
	2.1 La terminaison d'appel mobile	220
	2.2 Le haut débit et le très haut débit	221
	3. Les marchés définis par la nouvelle recommandation européenne	221
<b>B.</b>	<b>Les marchés du haut débit</b>	223
	1. Le marché de détail	223
	1.1 La consolidation du secteur	223
	1.2 Le succès des offres multiservices	224
	2. La régulation des marchés de gros du haut débit	226
	2.1 Les offres de gros du haut débit	226
	2.2 Etat des lieux des offres de gros	227
	2.3 Les principes généraux de la régulation du haut débit	229
	2.4 Les analyses de marché	230
	2.5 La régulation opérationnelle et technique des offres de gros du haut débit	231
	2.6 Elaboration et utilisation de modèles de coût	233
	2.7 Règlement du différend Free contre France Télécom	233
<b>C.</b>	<b>Les mobiles</b>	234
	1. La terminaison d'appel mobile	234
	1.1 Le second cycle de l'analyse des marchés	234
	1.2 Les perspectives	240
	2. La terminaison d'appel SMS	241
	2.1 L'analyse de marché menée en 2006 par l'Autorité	241
	2.2 La mise en place d'une méthodologie de comptabilisation des coûts	241
	3. Le marché de l'accès et du départ d'appel sur les réseaux mobiles et les opérateurs mobiles virtuels (MVNO)	242
	3.1 Les tendances du marché de détail	242
	3.2 L'analyse de la situation concurrentielle	243
	3.3 Les parts de marché en métropole	244

<b>D.</b>	<b>La téléphonie fixe</b>	245
	1. Le premier cycle d'analyse des marchés : la régulation de l'ensemble des marchés de la téléphonie fixe	245
	2. L'évolution du contexte concurrentiel	246
	2.1 Sur les marchés de détail résidentiels : la pression concurrentielle exercée par les offres triple play	246
	2.2 Sur les marchés de détail non résidentiels : la prime à la taille et forte sensibilité à la qualité de service	247
	3. Vers la dérégulation des marchés de détail et des marchés du transit	247
	4. La régulation concentrée sur les goulots d'étranglement des marchés de l'accès et de l'interconnexion	248
<b>E.</b>	<b>Le marché des entreprises : les services de capacité</b>	249
	1. L'analyse de marché	249
	2. La mise en œuvre opérationnelle de la régulation	250
	3. Evolution tarifaire	250
<b>F.</b>	<b>Le marché de gros des services de diffusion audiovisuelle</b>	250
	1. Rappel du cadre réglementaire	250
	2. La mise en œuvre des obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable de TDF	251
<b>G.</b>	<b>La mise en œuvre de la séparation comptable</b>	252
	1. Rappel des fondements économiques et réglementaires de la séparation comptable	252
	1.1 La structure des marchés des communications électroniques	252
	1.2 Empêcher la discrimination et les subventions croisées abusives	252
	1.3 Un instrument prévu par le cadre réglementaire	253
	1.4 La simulation de plusieurs entités distinctes au plan comptable	253
	2. La mise en œuvre concrète de l'obligation de séparation comptable de France Télécom	253
	2.1 Les protocoles de cession interne	254
	2.2 Les comptes séparés par marché	254
	3. Les résultats de l'exercice de séparation comptable 2006	255
	3.1 Les protocoles de cession interne	255
	3.2 Les comptes séparés par marché	255
	4. L'audit des obligations comptables de France Télécom	258
	4.1 Les principaux résultats de l'audit du système de comptabilisation des coûts de France Télécom	258
	4.2 Les principaux résultats de l'audit du dispositif de séparation comptable de France Télécom	260

4	<b>CHAPITRE 4</b>	
	<b>La régulation des ressources rares</b>	263
	<hr/>	
	<b>A. La gestion des fréquences</b>	263
	1. Le cadre général	263
	1.1 La gestion des fréquences aux niveaux national, européen et mondial	263
	1.2 Le marché secondaire des fréquences	265
	1.3 Spectre et révision du cadre réglementaire européen	266
	1.4 Le dividende numérique	270
	2. Les licences mobiles	272
	2.1 La quatrième licence 3G	272
	2.2 La réutilisation de la bande 900 MHz pour la 3G	272
	2.3 Le renouvellement de l'autorisation GSM de Bouygues Télécom	273
	2.4 La bande 2,6 GHz	274
	3. La boucle locale radio / Wimax	275
	3.1 Les dispositifs du marché secondaire	276
	3.2 Les redevances dues par les opérateurs de boucle locale radio au titre de l'année 2007	280
	3.3 Quelles perspectives pour 2008-2009 ?	280
	4. Les mobiles par satellites	280
	5. Assignations et allotissements de fréquences	281
6. Le registre des fréquences	282	
<b>B. La numérotation</b>	283	
1. Les missions de l'ARCEP	283	
2. Les ressources attribuées en 2007	284	
<b>CHAPITRE 5</b>		
<b>Les consommateurs</b>	287	
<hr/>		
<b>A. La prise en compte de l'intérêt des consommateurs</b>	287	
1. Les actions propres de l'Autorité	288	
1.1 Le renforcement de l'information auprès des consommateurs	288	
1.2 La contribution de l'Autorité au renforcement du droit de la consommation	290	

2. Les actions de l'Autorité dans le cadre de sa mission de régulation	292
2.1 Les prix	292
2.2 La qualité de service	293
2.3 La portabilité des numéros	293
2.4 Les obligations de service universel	294
2.5 La mise à disposition auprès du public d'un annuaire universel et de services de renseignements de qualité	295
3. L'action en faveur des personnes handicapées	295
<b>B. Le suivi de la qualité de service</b>	296
1. La téléphonie mobile	297
2. La téléphonie fixe	298
3. Le haut débit	299
3.1 Des indicateurs de la qualité de service des offres de détail des fournisseurs d'accès à Internet pour informer le consommateur	299
3.2 Les offres de gros du haut débit	299
3.3 Les écrasements à tort	301
4. Les services de renseignements téléphoniques (118)	301
5. La qualité de service du prestataire de service universel	302
<b>C. Le roaming international</b>	303
1. La mise en œuvre des "eurotarifs" : une meilleure information pour le consommateur	303
2. Le principe d'une régulation des marchés de gros et de détail	304
<b>D. La portabilité des numéros</b>	305
1. Les évolutions législatives et réglementaires	305
2. La portabilité des numéros mobiles (PNM)	306
2.1 En métropole	306
2.2 En outre-mer	309
3. La portabilité des numéros fixes	310
3.1 Le point sur la portabilité fixe	310
3.2 Le groupe de travail sur la portabilité sortante de France Télécom	311
3.3 Le groupe de travail sur le cadre commun des processus de portabilité	312
3.4 Le groupe de travail sur le routage des appels à destination des numéros fixes portés	312

4	<b>E. Le service universel</b>	313
	1. Le service universel et l'opérateur de service universel	313
	1.1 Les composantes du service universel	313
	1.2 La désignation du ou des opérateurs prestataires du service universel	314
	1.3 Les obligations du ou des opérateurs en charge du service universel	314
	1.4 Les tarifs sociaux et le pay or play	315
	1.5 Le financement du service universel	316
	2. Le rôle de l'Autorité	318
	2.1 L'évaluation du coût du service universel	318
	2.2 L'évaluation du coût net du service universel pour 2006	321
	3. Les évolutions réglementaires intervenues en 2007 et 2008	322
	3.1 La réévaluation des contributions au titre du service universel pour les années 1998, 1999 et 2000	322
	3.2 La loi introduit plus de souplesse pour la désignation du prestataire du service universel	323
	4. Les litiges en cours	323
	5. Le contrôle des tarifs du service universel en 2007	324
5.1 L'introduction d'un encadrement tarifaire pluriannuel	324	
5.2 Pourquoi un encadrement tarifaire pluriannuel ?	324	
5.3 Le contrôle a priori des prestations de service universel	325	
<b>F. L'annuaire universel</b>	325	
1. Le contexte général	325	
1.1 Le cadre législatif et réglementaire	325	
1.2 Les droits des abonnés	326	
1.3 Les obligations des opérateurs	326	
1.4 L'accès aux données de l'annuaire universel	327	
2. Les actions menées par l'Autorité	328	
2.1 Le rappel des mesures mises en place par l'ARCEP	328	
2.2 Des actions renforcées	328	
2.3 Des enquêtes administratives à l'encontre des principaux opérateurs mobiles	329	
<b>G. Les services à valeur ajoutée et les 118</b>	330	
1. Le marché des services à valeur ajoutée	330	
1.1 Une chaîne de valeur complexe et spécifique	330	
1.2 Des dysfonctionnements constatés	331	
2. Les mesures prises par l'Autorité	331	
2.1 La mise en œuvre d'une régulation "symétrique"	332	
2.2 Les évolutions des obligations imposées à France Télécom	332	
3. Les autres interventions de l'ARCEP dans le secteur des SVA	333	

	<b>CHAPITRE 6</b>	
	<b>Aménagement du territoire</b>	335
<b>A.</b>	<b>La couverture du territoire</b>	335
	1. Le haut débit	335
	1.1 L'identification des zones blanches du haut débit	336
	1.2 Les réponses techniques pour la couverture des zones blanches	337
	2. La téléphonie mobile	338
	2.1 Le "programme zones blanches"	338
	2.2 La couverture du territoire en 3G	339
	2.3 La transparence en matière de couverture	339
	2.4 Les axes de transport prioritaires	340
<b>B.</b>	<b>L'action des collectivités territoriales</b>	341
	1. L'intervention des collectivités territoriales	341
	2. Les travaux du Comité des réseaux d'initiative publique (CRIP)	342
	2.1 La couverture des zones blanches du haut débit	343
	2.2 Les réseaux très haut débit (FTTH)	343
	2.3 L'élaboration d'un Label "Zone d'activité très haut débit"	343
	2.4 Les opérateurs locaux	344
	<b>CHAPITRE 7</b>	
	<b>Les télécommunications en outre-mer</b>	345
<b>A.</b>	<b>Le point sur les marchés</b>	345
	1. Le haut débit	345
	1.1 Le marché de détail	345
	1.2 Le marché de gros	346
	2. Les marchés mobiles	346
	2.1 Les parts de marché des opérateurs mobiles en outre-mer	346
	2.2 Les tendances de consommation	346
	3. Les marchés fixes	347
<b>B.</b>	<b>La 3G en outre-mer</b>	347
	1. Une consultation publique pour préparer les conditions d'attributions	347
	2. Le lancement de l'attribution au fil de l'eau	348
<b>C.</b>	<b>La baisse de la terminaison d'appel mobile</b>	349
<b>D.</b>	<b>Le roaming entre la métropole et l'outre-mer</b>	350
<b>E.</b>	<b>La portabilité mobile à la Réunion et à Mayotte</b>	352
<b>F.</b>	<b>Le price cap du service universel spécifique à l'outre-mer</b>	352

<b>G.</b>	<b>Les câbles sous-marins</b>	353
	1. Un maillon incontournable	353
	2. L'action de l'Autorité pour baisser les tarifs	354
<b>H.</b>	<b>Le nouveau plan de numérotation à Mayotte</b>	354
	<b>CHAPITRE 8</b>	
	<b>L'action de l'ARCEP à l'international</b>	355
<b>A.</b>	<b>L'Union internationale des télécommunications (UIT)</b>	355
	1. L'UIT-T	356
	2. L'UIT-R	356
	3. L'UIT-D	357
<b>B.</b>	<b>L'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE)</b>	358
<b>C.</b>	<b>La coopération avec les pays francophones : Fratel</b>	359
	1. La réunion annuelle du réseau Fratel à Dakar	359
	2. Le séminaire d'échange d'informations et d'expérience à Yaoundé	359
	3. La formation Badge	360
<b>D.</b>	<b>Missions d'études et entretiens</b>	360
	<b>Glossaire</b>	361

# Partie 1

# L'année 2007 en bref



# L'année 2007 en bref

# Partie 1

1.	<b>Les principaux dossiers de l'année 2007</b>	29
	A. La révision du cadre réglementaire européen des communications électroniques	29
	B. Le dividende numérique	30
	C. La quatrième licence 3G	34
	D. Le très haut débit (la fibre)	35
	E. L'accès aux boîtes aux lettres dans les immeubles	36
	F. La mise en perspective des conventions câbles	38
2.	<b>Les principaux indicateurs économiques de marché en 2007</b>	41
	A. Les marchés des télécommunications	41
	B. Le marché de la correspondance	42



## CHAPITRE 1

# Les principaux dossiers de l'année 2007

## A. La révision du cadre réglementaire européen des communications électroniques

La Commission européenne a publié le 13 novembre 2007 ses propositions de révision des directives en matière de télécommunications<sup>1</sup>. Ces propositions sont rassemblées au sein de trois documents : un nouveau règlement établissant une autorité européenne du marché des communications électroniques (EECMA) et deux propositions de directives modifiant, d'une part, les directives "cadre", "autorisation" et "accès", et, d'autre part, les directives "service universel et droit des utilisateurs de réseaux de communications électroniques" et "données personnelles et protection de la vie privée".

<sup>1</sup> - Cf. partie 4, chapitre 1, B.

Ces textes ne modifient pas les fondements de la régulation actuelle (régulation *ex ante* sur les marchés de gros, levée des obligations sur les marchés analysés comme concurrentiels). En revanche, ils pourraient substantiellement modifier l'équilibre institutionnel et la gestion des fréquences.

Le changement institutionnel majeur concerne la proposition de modification de l'équilibre des pouvoirs entre la Commission et les régulateurs nationaux (ARN). Ainsi, la Commission serait dotée de pouvoirs élargis sur les analyses de marché des ARN et la gestion des fréquences. En matière d'analyse de marché, la Commission détiendrait par exemple un pouvoir de veto sur les "remèdes" imposés aux opérateurs puissants (et non plus seulement sur la définition des marchés et la désignation des opérateurs puissants, comme actuellement) ainsi qu'un pouvoir de modification de ces remèdes. Concernant les fréquences, ses pouvoirs viseraient notamment à imposer une harmonisation de la gestion des fréquences dans les différents pays européens.

Pour ce faire, la Commission propose de créer un "régulateur européen", l'Autorité européenne du marché des communications électroniques (EECMA),

qui aurait pour principale fonction de l'assister, en instruisant des dossiers en matière d'analyse de marché, ainsi que sur les questions de spectre, de numérotation et de sécurité des réseaux.

La Commission vise également à assurer une plus grande flexibilité de gestion du spectre et à faciliter son accessibilité. Parmi ses propositions, la mise en œuvre généralisée et harmonisée du régime du "sans licence" est une nouveauté majeure. L'autorisation générale deviendrait le régime par défaut de gestion des fréquences. Le recours à des licences individuelles serait alors l'exception, à justifier par de sérieux risques de brouillages préjudiciables ou la réalisation d'un objectif d'intérêt général.

La Commission propose aussi de rendre obligatoire la "neutralité technologique", et entend renforcer et harmoniser la mise en œuvre des marchés secondaires en Europe en l'imposant dans certaines bandes de fréquences harmonisées au niveau communautaire.

En outre, la Commission européenne a identifié de nouveaux remèdes pour pallier aux problèmes de concurrence. Il s'agit principalement de la séparation fonctionnelle et de la régulation des infrastructures passives.

S'agissant de la séparation fonctionnelle – c'est-à-dire le pouvoir de placer les activités relatives à l'accès de gros au réseau dans une "entité" indépendante –, le Groupe des régulateurs européens (GRE), dont l'ARCEP est membre, estime qu'un outil réglementaire aussi intrusif ne doit être utilisé que comme ultime recours, en cas de distorsion persistante de concurrence.

Concernant la régulation des infrastructures passives (telles que les fourreaux, les pylônes, les antennes, etc.), l'ARN deviendrait compétente pour imposer à tous les détenteurs de ces infrastructures l'obligation de les partager, dans des conditions transparentes, objectives et proportionnées. Dans les Etats membres, les autorités publiques compétentes (collectivités locales) pourraient également imposer un partage de ressources ou de biens fonciers afin de protéger l'environnement, la santé ou la sécurité publique.

Par ailleurs, la Commission prévoit un renforcement des pouvoirs des ARN en faveur de la protection des consommateurs. Elle introduit par exemple de nouvelles dispositions visant à une meilleure information contractuelle, en particulier sur les appels d'urgence et l'accès au contenu. Elle cherche aussi à améliorer la lisibilité tarifaire de même que la capacité des consommateurs à choisir les offres ou à changer d'opérateur.

Les propositions de la Commission européennes seront examinées par le Conseil de l'Union européenne et par le Parlement européen au cours de l'année 2008, en vue d'une adoption début 2009. Ensuite, chaque Etat membre les transposera en droit national.

## B. Le dividende numérique

Le basculement de la télévision analogique vers la diffusion numérique va rendre disponible une quantité de fréquences considérable : c'est le dividende numérique. Cette opportunité représente un enjeu économique et sociétal structurant pour les années à venir.

Avec moins de fréquences, il sera en effet possible de transporter plus de programmes et d'inclure des chaînes en haute définition. Mais du fait de leur excellente propriété de propagation – longue portée et bonne pénétration dans les bâtiments –, les fréquences libérées sont aussi particulièrement intéressantes pour combler la fracture numérique et permettre l'accès de tous à l'Internet haut débit mobile.

Consciente de l'intérêt que représente la réaffectation du "dividende numérique" pour le secteur des télécommunications, et plus généralement pour l'ensemble de la société, l'ARCEP a intensifié ses actions sur le sujet en 2007, tant sur le plan national, qu'europpéen et international.

## 1. Un nouveau cadre législatif

Les travaux au niveau français sur le dividende numérique se sont poursuivis en 2007 sous l'égide du Comité stratégique pour le numérique, conformément aux missions qui lui ont été confiées par le président de la République.

Au plan national, la réaffectation du dividende numérique est encadrée par la loi du 5 mars 2007<sup>2</sup> qui prévoit notamment que le Premier ministre décidera de la redistribution des fréquences concernées après consultation de la Commission parlementaire du dividende numérique. Cette commission, composée de quatre députés et de quatre sénateurs, a été constituée et a débuté ses travaux fin 2007. Elle a notamment auditionné Paul Champsaur, le président de l'ARCEP, en janvier 2008<sup>3</sup>.

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

## 2. Des besoins bien identifiés

Dans le cadre de ses travaux sur le dividende numérique, le Comité stratégique pour le numérique a confié la conduite de plusieurs études à la Direction générale des entreprises du ministère de l'Economie et des Finances (DGE) et à l'ARCEP.

En réponse à cette demande, l'Autorité a lancé début juillet 2007 une consultation publique sur les enjeux liés aux nouvelles fréquences pour les réseaux d'accès aux services de communications électroniques. Cette consultation s'est inscrite dans un cadre plus large que la problématique du dividende numérique et visait à apprécier les besoins globaux en spectre du secteur des télécommunications. L'Autorité, conjointement avec la DGE, a également demandé au mois de juin un rapport à la Commission consultative des radio-communications (CCR)<sup>4</sup> sur les enjeux et les perspectives d'accès aux fréquences basses pour les services de télécommunications<sup>5</sup>.

*3 - L'intervention du président de l'ARCEP est disponible sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).*

L'ensemble de ces travaux a montré que l'accès à la bande UHF – 470-862 MHz – est indispensable au déploiement, sur l'ensemble du territoire, du très haut débit mobile. Il ressort de ces travaux que la couverture de l'ensemble du territoire en service mobile à 10 Mbits/s à l'horizon 2015 est un objectif réaliste sous réserve de la mise à disposition suffisamment tôt de fréquences additionnelles inférieures à 1 GHz.

*4 - Cf. partie 2, chapitre 2, C.*

*5 - Disponible sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).*

### 3. Des études techniques encourageantes

Des travaux au niveau national et européen ont montré la faisabilité technique de l'identification de une sous-bande de fréquences, ouvrant ainsi la possibilité d'introduire de nouvelles applications de télécommunications dans la bande UHF.

La Commission européenne, après avis des Etats membres, a confié au début de l'année 2007 un mandat à la Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT) pour la réalisation d'études techniques d'harmonisation en vue de l'identification de sous-bandes pour le service mobile et les services multimédia (télévision sur les mobiles) dans la bande UHF.

La CEPT a conclu à la faisabilité de l'harmonisation d'une sous-bande de fréquences. Cette harmonisation n'a pas un caractère obligatoire et sa mise en œuvre reste à la discrétion de chaque Etat. La sous-bande se situe dans la partie supérieure de la bande UHF et couvre les fréquences 798 à 862 MHz (64 MHz au total). Des études au niveau national et des négociations multilatérales entre pays voisins détermineront la taille exacte, par pays, de cette sous-bande de fréquences.

En France, l'Agence nationale des fréquences (ANFR) a conclu, dans un rapport remis en août 2007 au Comité stratégique pour le numérique, à la faisabilité du dégagement d'une sous-bande de fréquences tout en préservant les capacités identifiées pour la radiodiffusion dans le plan de fréquences prévu en 2006 à l'issue de la conférence régionale des radiocommunications<sup>6</sup>.

6 - Cf. partie 4, chapitre 8, A.

Plus récemment, des contributions, adressées dans le cadre de la consultation publique de l'ARCEP sur les besoins en fréquences pour les réseaux d'accès aux services de communications électroniques, ont fait état de la possibilité d'optimiser le plan de fréquences.

### 4. Une avancée majeure lors de la CMR 2007

Le 16 novembre 2007, la Conférence mondiale des radiocommunications (CMR) de 2007 a franchi une étape décisive en ouvrant la possibilité qu'une partie de la bande UHF soit utilisée par les services de télécommunications et en identifiant à cet effet la sous-bande 790-862 MHz pour la région Europe.

Cette décision comporte néanmoins certaines limites. D'abord, la quantité de spectre identifiée pour l'Europe (72 MHz) est faible au regard des besoins évalués par le secteur des télécommunications (150 MHz) exprimés dans le rapport de la CCR du 15 octobre 2007 et les contributions à la consultation publique menée par l'ARCEP en juillet 2007.

Ensuite, la quantité de spectre identifiée pour les services de télécommunications en Europe est inférieure à celle identifiée dans d'autres régions du monde : la sous-bande identifiée en Amérique et dans certains pays d'Asie – notamment la Chine, le Japon, la Corée et l'Inde – couvre de 698 à 806 MHz (soit 108 MHz), en complément des fréquences 806 à 862 MHz déjà identifiées pour le service mobile, et dont une partie est actuellement utilisée par des applications militaires en France.

En outre, la décision de la Conférence mondiale des radiocommunications a un caractère non contraignant. Pour lui donner une portée effective, il faut une harmonisation européenne et, *a minima*, des négociations bilatérales de "coordination aux frontières" entre pays voisins.

Cette décision est pourtant essentielle car elle ouvre désormais des perspectives crédibles au développement du haut débit mobile.

## 5. Les actions à entreprendre en 2008

Au regard des résultats de la CMR 2007, l'Autorité considère qu'il est important que la mise en œuvre de la sous-bande identifiée soit rapidement engagée.

Le schéma national d'arrêt de la diffusion analogique et de basculement vers le numérique est actuellement en cours de préparation et a donné lieu à une consultation publique par le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA).

Dans ce contexte, l'ARCEP a apporté ses commentaires à la consultation publique du CSA, principalement sur le plan de fréquences cible à l'arrêt de l'analogique. Sur ce sujet, l'ARCEP considère que :

- ◆ il est possible d'optimiser le plan cible d'utilisation des fréquences à l'extinction de l'analogique, cette optimisation étant conforme aux intérêts de tous les acteurs ;
- ◆ il serait logique que les modalités d'extinction de la télévision hertzienne analogique et de basculement vers le numérique soient établies en tenant compte d'un plan cible optimisé d'affectation des fréquences préalablement défini pour satisfaire les besoins à l'extinction de l'analogique ;
- ◆ si la définition complète du plan cible optimisé d'utilisation des fréquences à l'extinction de l'analogique s'avérait prématurée, il conviendrait au moins d'assurer la préservation de la sous-bande 790-862 MHz pour que des services mobiles puissent y être mis en œuvre après l'extinction de l'analogique comme dans les autres pays.

L'Autorité estime que l'utilisation du dividende numérique représente des enjeux primordiaux, sur les plans économique, industriel, social et culturel, qui seront structurants pour les années à venir. Le dividende numérique est une occasion exceptionnelle pour le développement du secteur des communications électroniques et l'aménagement numérique du territoire.

Elle défend l'idée que des décisions doivent être prises le plus rapidement possible en 2008, pour acter l'affectation aux services mobiles de la sous-bande 790-862 MHz à l'extinction de l'analogique. Elles donneront le signal dont notre industrie a besoin pour engager les actions de développement des équipements dans un contexte de compétition mondiale.

L'Autorité considère que cette démarche est cohérente avec les travaux européens qui vont être menés suite au résultat de la CMR : elle est parfaitement en accord avec la communication du 13 novembre 2007<sup>7</sup> de la Commission européenne au Parlement et au Conseil européens sur le dividende numérique. La Commission européenne a en effet invité les Etats membres de l'Union européenne à coopérer entre eux et avec elle, afin de mettre en œuvre une organisation commune de la bande UHF facilitant l'introduction ultérieure de nouveaux services mobiles.

<sup>7</sup> - Communication de la Commission européenne, COM(2007) 700 final du 13 novembre 2007.

## C. La quatrième licence 3G

Suite à l'intérêt exprimé par les acteurs du secteur pour l'attribution de la quatrième licence 3G à l'occasion de la consultation publique qu'elle a menée en octobre 2006, l'ARCEP a adopté et transmis, le 20 février 2007, au ministre délégué à l'Industrie, une décision<sup>8</sup> lui proposant les modalités et les conditions d'attribution d'une autorisation en France métropolitaine pour un système mobile 3G dans la bande 2,1 GHz.

Le 8 mars 2007, le ministre a lancé un appel à candidatures pour la quatrième licence 3G aux termes duquel la société Free Mobile – filiale à 100 % d'Iliad – s'est portée candidate.

Afin de pouvoir être retenue, une candidature devait respecter les critères de qualification définis dans l'appel à candidatures, notamment l'engagement à respecter les prescriptions du cahier des charges et la capacité à payer la part fixe de la redevance dans les conditions définies par la loi.

En effet, la loi<sup>9</sup> a prévu que la part fixe de la redevance soit *“d'un montant de 619 209 795,27 €, versée le 30 septembre de l'année de délivrance de l'autorisation ou lors de cette délivrance si celle-ci intervient postérieurement au 30 septembre”*.

8 - Décision de l'ARCEP  
n°07-0177  
du 20 février 2007.

9 - Cf. art. 36 modifié de la  
loi de finances pour 2001.

10 - Décision de l'ARCEP  
n°07-0862  
du 9 octobre 2007.

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

12 - Cf. art. 36 modifié  
de la loi de finances  
pour 2001.

13 - Cf. communiqué  
de presse du  
Premier ministre sur  
[www.premier-ministre.gouv.fr/acteurs/communiqués\\_4/gouvernement\\_demande\\_arcep\\_envisager\\_59875.html](http://www.premier-ministre.gouv.fr/acteurs/communiqués_4/gouvernement_demande_arcep_envisager_59875.html).

L'ARCEP a ainsi considéré que, dans les conditions financières actuellement définies par la loi de finances, la candidature de la société Free ne respectait pas les critères de qualification et ne pouvait, par suite, qu'être rejetée<sup>10</sup>.

La loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (dite “loi Chatel”)<sup>11</sup> prévoit de fixer de nouvelles conditions financières concernant l'attribution éventuelle de la quatrième licence UMTS.

Il résulte de cette loi que l'article relatif aux modalités de liquidation de la redevance 3G de la loi de finances pour 2001<sup>12</sup> sera abrogé dès que le pouvoir réglementaire aura défini le montant et les modalités de versement de la nouvelle redevance mobile. Le gouvernement s'est donc laissé la possibilité de modifier les conditions financières actuelles.

Dans un communiqué du 30 avril 2008, le gouvernement a en outre demandé à l'Autorité d'envisager le lancement d'une large consultation publique, destinée à *“déterminer les conditions les plus appropriées”* pour l'attribution des fréquences 3G disponibles<sup>13</sup>. Cette consultation devrait ainsi permettre *“d'apprécier les avantages respectifs d'un schéma d'attribution de l'ensemble des fréquences à un nouvel entrant, et d'un schéma alternatif d'attribution en plusieurs lots”*. L'ARCEP a jusqu'au 30 septembre pour rendre ses conclusions qui aideront à définir les termes de l'appel à candidatures qui sera lancé par le gouvernement, après un débat au Parlement, en vue de l'attribution des fréquences correspondantes.

## D. Le très haut débit (la fibre)

Le marché du haut débit, essentiellement porté par les offres DSL, est aujourd'hui dynamique et en pleine croissance, notamment grâce à une régulation fondée sur la concurrence par les infrastructures visant à promouvoir le dégroupage de la boucle locale. L'extension du dégroupage permet d'accroître l'intensité concurrentielle et celle de l'innovation, car les opérateurs ont directement accès à la paire de cuivre. La régulation sectorielle a permis une montée des opérateurs dans l'échelle des investissements, grâce au maintien d'un espace économique entre l'offre d'accès à la boucle locale cuivre et son complément sur le plan géographique, l'offre d'accès livrée au niveau régional (*bitstream*).

Du fait de l'appétence croissante des consommateurs en matière de contenus et de débit, le marché s'oriente vers le très haut débit, avec le déploiement d'une nouvelle boucle locale en fibre optique. Le très haut débit permet d'ores et déjà d'atteindre des débits symétriques de l'ordre de 50 à 100 Mbit/s sur les voies descendante et remontante. Il favorisera le développement de services enrichis, notamment audiovisuels, comme la réception simultanée de plusieurs chaînes haute définition.

Les principaux opérateurs ont annoncé leurs plans très haut débit, et les premiers déploiements de fibre optique ont déjà commencé à Paris et dans quelques grandes villes. Les acteurs du DSL ont opté pour le déploiement de nouvelles boucles locales en fibre optique jusqu'aux logements (FTTH : *Fiber to the Home*). La fibre constitue notamment une opportunité pour les opérateurs dégroupés qui souhaitent investir en propre dans une boucle locale et passer ainsi d'une logique de location à une logique d'investissement. Par ailleurs, le câblo-opérateur améliore son réseau coaxial en rapprochant la fibre de l'abonné. Ce nouveau cycle d'investissement contribuera significativement au développement de l'économie nationale.

Les investissements d'un opérateur pour le déploiement d'un réseau FTTH correspondent essentiellement aux coûts de l'établissement d'une nouvelle boucle locale dans l'accès, jusqu'à l'abonné final. Le génie civil représente le principal poste de coût de construction d'une nouvelle boucle locale en zone urbaine. Si un opérateur devait reconstruire son propre génie civil, et donc ouvrir des tranchées dans toutes les rues des villes, le coût de déploiement de son réseau très haut débit s'établirait à plusieurs dizaines de milliards d'€ sur toute la France. Les premiers déploiements se font d'ailleurs en réutilisant les infrastructures existantes : l'opérateur historique déploie sa fibre optique dans les fourreaux de boucle locale hérités de l'ancien monopole, les opérateurs alternatifs déploient par exemple dans les galeries du réseau d'assainissement (à Paris) ou dans les fourreaux de la municipalité (à Montpellier).

Le génie civil de France Télécom constitue la principale infrastructure utilisable à l'échelle nationale, et souvent la seule au niveau local pour le déploiement d'une nouvelle boucle locale en fibre optique. Tous les opérateurs doivent pouvoir avoir accès à cette infrastructure essentielle pour investir dans le très haut débit. L'ARCEP s'est ainsi engagée dans la régulation des infrastructures de génie civil de France Télécom, dans le cadre de l'analyse du marché 4 de la

14 - Cf. partie 4, chapitre 3, A et B.

nouvelle recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents<sup>14</sup>. France Télécom a par ailleurs communiqué à la fin de l'année dernière aux opérateurs une offre d'accès à ses infrastructures de génie civil. Des expérimentations sont actuellement menées par les opérateurs alternatifs afin de valider les processus et les règles d'ingénierie de l'offre.

Par ailleurs, le déploiement d'une nouvelle boucle locale optique jusqu'à l'abonné final implique d'équiper les propriétés privées. Il est peu envisageable, compte tenu des nuisances occasionnées dans les parties communes des immeubles, qu'un second opérateur soit autorisé à déployer sa propre fibre dans un immeuble déjà fibré par un premier opérateur. En tout état de cause, cela ne serait pas souhaitable sur un plan économique. Inversement, les habitants doivent pouvoir bénéficier du jeu de la concurrence.

Dès lors, afin d'éviter la constitution de monopoles locaux au niveau de chaque immeuble, il est nécessaire que les opérateurs mutualisent la partie terminale de leurs réseaux fibre optique – c'est-à-dire que le premier opérateur qui installe la fibre optique dans un immeuble donne accès à son réseau aux autres opérateurs dans des conditions permettant une concurrence effective – afin que ceux-ci puissent également desservir les habitants concernés.

L'accès aux immeubles est aujourd'hui le principal obstacle aux déploiements, et il concerne tous les opérateurs. Le cadre actuel de la réglementation ne permet pas à l'ARCEP de réguler la mutualisation de la partie terminale des réseaux fibre optique. Des dispositions législatives devraient être adoptées pour faciliter l'installation de la fibre dans les immeubles afin d'apporter les garanties nécessaires aux copropriétés.

Le ministère de l'Economie, des Finances et de l'Emploi a ainsi été amené à proposer des mesures législatives qui posent le principe de la mutualisation de la partie terminale des réseaux en fibre optique et donnent des pouvoirs de régulation à l'ARCEP, notamment pour la détermination des conditions techniques et tarifaires de la mutualisation.

Enfin, comme elles l'ont fait pour le haut débit, les collectivités territoriales peuvent jouer un rôle décisif pour l'aménagement de leur territoire en facilitant le déploiement des opérateurs par des mesures incitatives à la mutualisation. Elles peuvent ainsi par exemple mettre à disposition des informations locales sur leur sous-sol, coordonner les travaux de génie civil, poser des fourreaux en attente, autoriser le génie civil allégé, autoriser le câblage en façade, ou encore favoriser le préfibrage dans le neuf et la rénovation lourde.

## E. L'accès aux boîtes aux lettres dans les immeubles

Pour un opérateur postal alternatif, accéder aux boîtes aux lettres des immeubles équipés de systèmes de contrôle d'accès peut s'avérer beaucoup plus difficile que pour La Poste, opérateur historique de forte notoriété. En effet, l'exigence de sécurité des résidents doit s'accorder avec la multiplication des prestataires de services appelés à pénétrer dans les immeubles pour exercer leur activité.



C'est pourquoi, après avoir travaillé avec les acteurs économiques du secteur de la distribution postale et du portage de presse, et les professionnels de l'immobilier, l'Autorité a lancé en novembre dernier une consultation sur les solutions possibles<sup>15</sup>. Sur la base des 23 contributions émanant aussi bien d'opérateurs de distribution que de représentants des propriétaires – gestionnaires d'immeubles et organismes d'HLM –, ainsi que d'associations de consommateurs et de fabricants et d'installateurs d'équipements de contrôle, l'Autorité a pu dégager quelques pistes pour améliorer la situation.

15 - Cf. partie 3, chapitre 2, B, 2.2.

D'une manière générale, l'accès aux immeubles présente des difficultés avec tous les types de systèmes de fermeture, mais les opérateurs soulignent que les accès Vigik<sup>16</sup> sont, en pratique, ceux qui posent le plus de problèmes du fait de l'utilisation des codes natifs. Ces codes préenregistrés lors de la fabrication du système, au nombre de 4, permettent l'accès automatique d'EDF, de France Télécom et de La Poste (qui en possède 2) aux immeubles équipés de Vigik. Ainsi, pour les opérateurs de courrier ou de distribution de publicité non adressée qui n'en disposent pas, les codes natifs créent des distorsions de concurrence. Selon les syndicats de presse, ces codes constituent en outre un frein au développement d'activité comme le portage de presse.

16 - Cf. encadré partie 3, chapitre 2, B, 2.2.

Ce diagnostic met en évidence les limites de la situation actuelle qui oblige les opérateurs à négocier auprès des copropriétés, immeuble par immeuble, une autorisation expresse leur permettant d'obtenir un code Vigik pour entrer dans les lieux. L'enjeu est d'importance pour le système Vigik qui, s'il ne répond pas aux besoins des gestionnaires d'immeubles, notamment en matière d'attribution et de gestion des codes, pourrait les voir s'en détourner.

La majorité des réponses à la consultation de l'Autorité indique aussi qu'il n'existe pas de solution d'accès immédiat et sans coût, en dehors du partage ou de la redistribution de codes natifs existants. Les syndicats de presse demandent à bénéficier du même code natif que les opérateurs postaux. Les associations de consommateurs et les professionnels de l'immobilier insistent, par ailleurs, sur l'obligation de limiter strictement l'utilisation des codes Vigik à la seule activité prévue, c'est-à-dire la distribution d'envois postaux (courrier et colis de moins de 2 kg). Plusieurs contributeurs rappellent ainsi que le choix de fermer un immeuble est souvent motivé par la distribution non souhaitée de publicité non adressée ou de presse gratuite.

A l'issue de la consultation, une solution de court terme a pu être trouvée. La Poste a en effet cédé un de ses deux codes natifs pour permettre l'accès immédiat des opérateurs postaux autorisés, selon des modalités identiques à celles de La Poste, aux boîtes aux lettres installées dans les 120 000 immeubles équipés du système Vigik.

Mais les travaux doivent se poursuivre pour trouver des solutions qui permettent de concilier durablement l'ensemble des principes souvent antagonistes – sécurité des immeubles, égal accès des prestataires, règles de concurrence – que les réponses à la consultation font ressortir. Toutes les réponses insistent ainsi sur la nécessité de revoir les règles de gouvernance du système Vigik dans le sens de l'établissement de règles de fonctionnement plus équitables et transparentes, associant tous les acteurs impliqués aux décisions.

Enfin, la consultation a permis aux acteurs de soulever d'autres questions ne relevant pas du champ de compétence de l'ARCEP, comme l'accès des services de secours aux immeubles collectifs ou encore les améliorations techniques des systèmes. A plus long terme, la consultation devrait ainsi aider l'ensemble de ces acteurs à prendre les décisions qui s'imposent dans l'intérêt de tous.

## F. La mise en perspective des conventions câbles

L'établissement et l'exploitation des réseaux câblés ont fait l'objet ces trente dernières années en France d'une multitude de conventions entre les collectivités locales et les câblo-opérateurs, à travers deux principaux régimes juridiques : les réseaux du "plan câble" au début des années 80, et les réseaux dits "nouvelle donne" à partir de 1986. Ces conventions continuent aujourd'hui à faire la loi des parties. Suite aux nombreux mouvements de consolidation du secteur, le principal interlocuteur des communes est aujourd'hui la société Numericable.

**17 -** *Loi n°2004-669 du 9 juillet 2004 sur les communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle, JO du 10 juillet 2004.* C'est la loi du 9 juillet 2004<sup>17</sup> qui a posé le principe d'une mise en conformité des conventions conclues entre les communes, ou leurs groupements, et les câblo-opérateurs pour l'établissement et l'exploitation des réseaux câblés (conventions câble) avec le cadre législatif en vigueur.

Faute de consensus entre les acteurs sur l'interprétation à donner à ce principe, la loi du 5 mars 2007<sup>18</sup> a précisé le processus permettant d'aboutir à une mise en conformité effective des conventions.

**18 -** *Loi n°2007-309 du 5 mars 2007 relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur, JO du 7 mars 2007.* Le législateur a en particulier confié à l'ARCEP la mission d'établir un rapport public distinguant les principales catégories juridiques de conventions et formulant des préconisations permettant d'assurer leur mise en conformité<sup>19</sup>.

Le rapport rendu public en juillet 2007 s'est appuyé sur les travaux menés avec les acteurs concernés ainsi que sur une étude juridique<sup>20</sup> confiée à Emmanuel Glaser, conseiller d'Etat. Il tient également compte des contributions des acteurs à la consultation publique de l'Autorité du 22 juin 2007 sur le projet de rapport.

**19 -** Disponible sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

**20 -** Disponible sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

Aux termes de ce rapport, il apparaît que les conventions peuvent se ranger dans l'une des quatre catégories suivantes :

- ◆ la délégation de service public portant sur l'établissement et l'exploitation du réseau ;
- ◆ la délégation de service public portant principalement sur l'exploitation du réseau ;
- ◆ la convention d'occupation domaniale pouvant, le cas échéant, contenir des sujétions d'exploitation ;
- ◆ le contrat de droit privé.

Le rapport fournit, pour chacune de ces catégories, des critères de classification dégagés à partir de l'analyse des conventions transmises à l'Autorité par les acteurs. La typologie établie dans le rapport est cependant indicative et il

revient en dernier ressort au juge de se prononcer, au cas par cas, sur la qualification juridique exacte des conventions.

La qualification juridique des conventions est importante compte tenu des effets qu'elle peut entraîner sur la propriété des réseaux. C'est particulièrement avéré pour la qualification de délégation de service public. Dans ce cas, les ouvrages réalisés par le délégataire présentent le caractère de biens de retour. Ils appartiennent donc à la collectivité concernée.

Ce régime entraîne également des conséquences sur la cession des biens, qui ne peut intervenir qu'après une procédure de déclassement.

La mise en conformité des conventions vise à aligner le régime des réseaux câblés sur celui des autres réseaux de communications électroniques et à normaliser les relations entre les communes et les câblo-opérateurs.

Il ne s'agit pas de remettre en cause les conventions mais essentiellement d'imposer des modifications à la marge. Il s'agit tout d'abord de la suppression de la clause d'exclusivité au bénéfice du câblo-opérateur. Par ailleurs, les sujétions d'exploitation imposées à ce dernier (redevance indexée sur le chiffre d'affaires, validation des plans de services et des tarifs) devront être supprimées de manière impérative dans les conventions d'occupation domaniale. Dans les autres contrats tels que les délégations de service public, les acteurs sont invités à les alléger pour jouer leur rôle de partenaires.

La mise en conformité voulue par le législateur pose aussi le principe d'une utilisation partagée des infrastructures de génie civil des réseaux câblés (via la mise à disposition de fourreaux aux opérateurs) afin de veiller au respect du principe d'égalité et de libre concurrence sur les marchés des communications électroniques. L'Autorité a estimé que, la volonté du législateur n'étant pas clairement exprimée sur ce point, la portée de ce principe paraît devoir se limiter à l'accès des opérateurs tiers aux infrastructures existantes, sous réserve de disponibilité. La communication par le câblo-opérateur à la collectivité des informations relatives à l'emplacement et à la disponibilité des infrastructures en constitue un préalable important.

La loi du 5 mars 2007 a par ailleurs doté l'Autorité d'une compétence de médiation afin de contribuer à résoudre les difficultés rencontrées pour la mise en conformité de ces conventions. C'est à ce titre que la commune de Hayange et la communauté de communes de Freyming-Merlebach ont saisi l'Autorité en janvier 2008. Dans les deux cas, Numericable a notifié à l'Autorité son refus d'y participer en faisant valoir que ces demandes ne portent pas sur la mise en conformité des conventions mais sur leur exécution.

Au-delà de la mise en conformité prévue par la loi, les acteurs pourront prendre en compte la dimension du très haut débit. L'Autorité a estimé que, dans le cadre d'une délégation de service public, les infrastructures de génie civil dont peuvent disposer les collectivités au titre des biens de retour constituent un patrimoine essentiel pour l'aménagement numérique de leur territoire. A cet égard, l'Autorité a recommandé aux collectivités de conserver ce patrimoine et de ne pas déclasser ces infrastructures.

### L'établissement et l'exploitation des réseaux câblés

Le régime juridique des réseaux du "plan câble", mis en place par les lois du 29 juillet 1982 et du 1<sup>er</sup> août 1984, réserve l'établissement du réseau à l'Etat. L'exploitation en revient en théorie à des sociétés d'économie mixte locales (SLEC). S'agissant des réseaux "nouvelle donne", la loi du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication prévoit que les communes établissent les réseaux ou en autorisent l'établissement. L'exploitation des réseaux est réservée à l'origine à des sociétés. Aujourd'hui, les réseaux exploités sont la propriété de Numericable et le génie civil est la propriété de France Télécom.

Les réseaux "nouvelle donne" ont été établis et exploités en application de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication dans le cadre de conventions signées entre les opérateurs et les collectivités concernées. Ce sont ces conventions qui sont plus particulièrement concernées par le processus de mise en conformité au regard de la nouvelle réglementation en vigueur depuis juillet 2004. La diversité de forme et de contenu de ces conventions a fait apparaître, à la faveur de la mise en œuvre d'un nouveau cadre réglementaire européen tendant à libéraliser les activités d'opérateurs de communications électroniques, l'utilité d'un travail de définition et de classification de ces conventions au regard des catégories juridiques existantes.

## CHAPITRE 2

# Les principaux indicateurs économiques de marché en 2007

## A. Les marchés des télécommunications

Le marché des services de télécommunications en France représente 42,5 milliards d'€.

### La téléphonie mobile

#### Evolution du marché

◆ En valeur	17,8 milliards d'€ (+5,7 %)
◆ En volume	99,6 milliards de minutes (+6,0 %)
◆ Nombre de clients	55,3 millions de clients (+7,1 %)
◆ Taux de pénétration	85,6 % (contre 80,8 % à la fin 2006)

#### Tendances

◆ Facture moyenne par client	27,8 d'€ (-1,4 %)
------------------------------	-------------------

## Internet

### Evolution du marché

◆ Chiffre d'affaires (haut et bas débit)	4,6 milliards d'€ (+ 22,3%)
◆ Nombre d'abonnés	17,1 millions (+ 11,8%)
dont	
abonnements haut débit	15,6 millions (+ 22,5%)
abonnements bas débit	1,5 millions (- 31,7%)

### Tendances

◆ Nombre de lignes dégroupées	5,2 millions (+ 29,3%)
dont	
dégroupage partiel	1,4 million (-25,0%)
dégroupage total	3,8 millions (+75,3%)

## La téléphonie fixe

### Evolution du marché

◆ En valeur	11,0 milliards d'€ (-3,3%)
◆ En volume	105,2 milliards de minutes (-0,4%)

### Tendances

◆ Nombre d'abonnements au service téléphonique	39,6 millions (+ 3,5%)
dont	
abonnements sur lignes analogiques et numériques*	28,7 millions (- 9,0%)
abonnements VoIP (via un accès haut débit)	10,8 millions (+ 62,9%)

\* Essentiellement France Télécom

Source : ARCEP.

## B. Le marché de la correspondance

### Evolution du marché

◆ En valeur	8,5 milliards d'€ (+1,4%)
◆ En volume	16,6 milliards d'envois (+0,5%)

### A l'export

◆ En valeur	438 millions d'€ (+ 4,7%)
◆ En volume	473 millions (+ 2,4%)

Source : ARCEP.



Partie  
2

Présentation  
de  
l'Autorité

---



# Présentation de l'Autorité

## Partie 2

1.	<b>L'organisation de l'ARCEP</b>	47
	A. Le Collège	47
	B. L'organigramme	48
2.	<b>Le fonctionnement de l'Autorité</b>	49
	A. Les indicateurs de l'activité de l'ARCEP	49
	B. Les moyens de l'ARCEP	52
	C. La transparence et la concertation avec les acteurs	57



## CHAPITRE 1

# L'organisation de l'ARCEP

## A. Le Collège

### Le Collège en janvier 2008



Au premier rang, de gauche à droite : Joëlle Toledano, Paul Champsaur (président), Gabrielle Gauthey.  
Au deuxième rang, de gauche à droite : Nicolas Curien, Patrick Raude, Denis Rapone, Edouard Bridoux.

Le Collège de l'Autorité est composé de sept membres. Pour garantir l'indépendance de l'institution, les membres 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 : 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 par 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 : **Edouard Bridoux** et **Patrick Raude**.

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

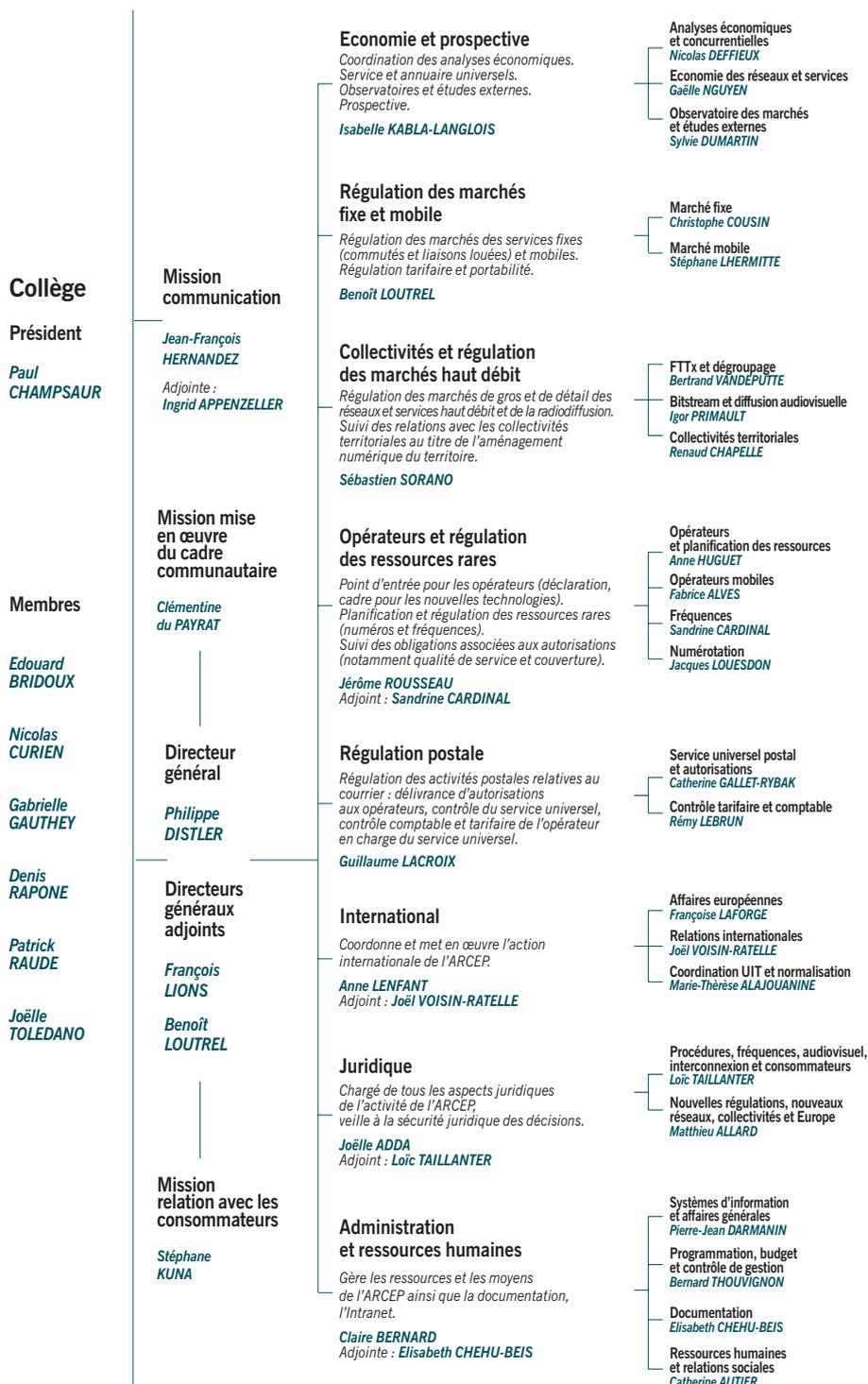
- ◆ en qualité de membres : **Nicolas Curien** et **Denis Rapone**.

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

- ◆ en qualité de membres : **Gabrielle Gauthey** et **Joëlle Toledano**.

## B. L'organigramme

au 17 mars 2008



## CHAPITRE 2

## Partie

# Le fonctionnement de l'Autorité

## 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.

En 2007, le Collège a adopté 1 114 avis et décisions.

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

Source : ARCEP.

#### 1.1 Les avis

L'Autorité est consultée pour avis sur les projets de loi, de décret ou de règlement relatifs au secteur postal ou à celui des communications électroniques. Elle peut également donner des avis au Conseil de la concurrence lorsqu'elle est saisie<sup>1</sup>.

L'ARCEP a rendu 69 avis en 2007, dont :

- ◆ 21 avis sur des projets de loi, de décret et d'arrêté;
- ◆ 9 avis donnés au Conseil de la concurrence;
- ◆ 3 avis sur des décisions tarifaires de La Poste;
- ◆ 23 avis sur des décisions tarifaires de France Télécom;
- ◆ 10 avis donnés à l'Agence nationale des fréquences;
- ◆ 3 avis sur des demandes diverses.

<sup>1</sup> - Articles L.5-8 et L. 36-10 du CPCE.

#### 1.2 Les décisions

Une activité importante du régulateur dans le domaine des communications électroniques est d'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 établit et gère le plan national de numérotation téléphonique et attribue (*"dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires"*), des numéros ou blocs de numéros aux opérateurs qui en font la demande<sup>2</sup>. Chaque attribution de numéros donne lieu à une décision individuelle. Il en est de même pour l'attribution des autorisations d'utilisation des fréquences aux opérateurs<sup>3</sup>.

2 - Art. L. 44 du CPCE.

3 - Art. L. 42-1 du CPCE.

Sur les 1 114 décisions adoptées par l'Autorité en 2007 :

- ◆ 239 décisions concernent les ressources en numérotation, dont 3 décisions de portée générale;
- ◆ 793 les ressources en fréquences, dont 4 décisions de portée générale;
- ◆ 10 les autorisations postales;
- ◆ 3 des règlements de différends, dont 1 décision relevant du secteur postal.

Par ailleurs, 16 procédures de sanction ont été ouvertes en 2007.

## 2. Les opérateurs autorisés

### 2.1 Les opérateurs de communications électroniques

#### Le régime déclaratif

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

La loi du 9 juillet 2004<sup>4</sup> a modifié considérablement le cadre réglementaire applicable en France, non seulement du point de vue du régime d'autorisation lui-même mais également en ce qui concerne le périmètre des acteurs soumis à déclaration.

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

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

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

5 - La liste complète des opérateurs télécoms déclarés auprès de l'ARCEP est disponible sur le site Internet de l'Autorité : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

Au 31 décembre 2007, l'ARCEP recensait 762 opérateurs autorisés ou déclarés<sup>5</sup> : 737 opérateurs fixes, 22 opérateurs mobiles et 3 opérateurs à la fois fixes et mobiles.

La forte progression du nombre d'opérateurs déclarés en 2007 est une conséquence de la levée du caractère expérimental des réseaux RLAN ouverts au public (Wifi) en avril 2007.

En effet, depuis cette date, l'exploitation des réseaux ouverts au public utilisant cette technologie doit seulement faire l'objet d'une déclaration auprès de l'Autorité.

Le basculement du régime expérimental au régime général applicable aux opérateurs de communications électroniques a concerné 201 opérateurs en 2007.

C'est au total 364 nouveaux opérateurs qui se sont déclarés en 2007.

Fin 2007, huit des opérateurs mobiles déclarés ou autorisés l'étaient pour l'outre-mer et 12 étaient des opérateurs mobiles virtuels (MVNO)<sup>6</sup>.

6 - Attention : certains opérateurs peuvent être à la fois opérateurs mobiles et MVNO, et ne sont alors autorisés qu'une seule fois. C'est le cas par exemple d'Afone.

Au cours de l'année, 18 opérateurs fixes ont déclaré mettre fin à leur activité: 12 d'entre eux fournissaient un service téléphonique.

## 2.2 Les opérateurs postaux

En 2007, l'ARCEP a délivré 10 autorisations postales.

Au total, la France compte 20 opérateurs postaux autorisés au 18 mars 2008<sup>7</sup>. Deux d'entre eux ont une autorisation leur permettant d'exercer une activité à l'échelle nationale: La Poste et Adrexo.

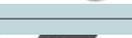
Il est à noter que le groupe Spir Communication, maison mère d'Adrexo, a annoncé début 2008 qu'il envisageait l'arrêt de son réseau dédié courrier Adrexo Mail dans les mois à venir, compte tenu du délai supplémentaire de deux ans (1<sup>er</sup> janvier 2011 au lieu du 1<sup>er</sup> janvier 2009) décidé par le Parlement européen et le Conseil pour l'ouverture totale du secteur à la concurrence<sup>8</sup>, et des déconvenues subies en Europe par des groupes privés sur le marché de la distribution adressée<sup>9</sup>.

7 - La liste complète des opérateurs postaux autorisés est disponible sur le site Internet de l'Autorité : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

8 - Cf. partie 3, chapitre 1, A.

9 - Cf. communiqué des résultats financiers du Groupe Spir pour 2007, 20 février 2008, disponible sur [www.spir.fr](http://www.spir.fr).

### Les autorisations postales délivrées par l'ARCEP au 18 mars 2008

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

### 3. Les contentieux

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

En 2007, sept décisions ont fait l'objet d'un recours devant le Conseil d'Etat et six devant le tribunal administratif. Un recours a été déposé devant la Cour d'appel de Paris contre une décision de règlement de différend, et une décision de cette même cour a fait l'objet d'un recours devant la Cour de cassation.

Par ailleurs, quatre saisines de l'Autorité concernant des demandes de règlements de différends ont été enregistrées et 16 procédures de sanctions ont été ouvertes.

#### Décisions ayant fait l'objet d'un recours auprès du Conseil d'Etat pour lesquelles un arrêt a été rendu en 2007

Demandeurs	Date du recours	Objet du recours	Objet du litige	Arrêts rendus
SFR	28 mars 2006	Décision implicite de l'Autorité	Recours en annulation de la décision implicite de l'ARCEP rejetant le recours tendant à ce que l'Autorité prenne dans un délai raisonnable une décision sur l'état de la concurrence dans le marché de gros de l'accès au départ d'appel sur les réseaux mobiles	Arrêt du 25 avril 2007 : rejet
Région Rhône-Alpes	14 février 2007	Décision de l'Autorité du 6 juillet 2006	Recours en annulation de la décision n°06-0666 du 6 juillet 2006 relative au résultat de la procédure de sélection des candidats à l'obtention d'une autorisation d'utilisation des fréquences de BLR disponibles dans la bande 3,4-3,6 GHz en vue d'établir et d'exploiter sur le territoire de la région Rhône-Alpes des réseaux ouverts au public et qui n'a pas retenu la région Rhône-Alpes	Arrêt du 16 novembre 2007 : rejet

## B. Les moyens de l'ARCEP

### 1. Les moyens budgétaires

Pour 2007, la dotation budgétaire de l'ARCEP a été fixée par le Parlement à 21,95 millions d'€ d'autorisations d'engagement et 21,75 millions d'€ de crédits de paiement, dont 13,77 millions d'€ pour les dépenses de personnel. Les crédits de fonctionnement sont fixés à 8,18 millions d'€ d'autorisations d'engagement et 7,98 millions d'€ de crédits de paiement (hors report de crédits de fonctionnement).

La détermination des besoins budgétaires de l'exercice 2007 a été effectuée dans le cadre de la LOLF (loi organique relative aux 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".

En 2008, le montant total de la dotation budgétaire pour 2008 s'élève à 22,43 millions d'€ en autorisations d'engagement et 22,23 millions d'€ de crédits de paiement, dont 8,43 millions d'€ en autorisations d'engagement et 8,23 millions d'€ en crédits de paiement consacrés au fonctionnement. L'effectif budgétaire plafond mesuré selon les normes de la LOLF est de 174 équivalents temps plein. La légère augmentation de la dotation 2008 de l'ARCEP (+ 2 %) est essentiellement due à la montée en charge de l'activité de régulation dans le secteur postal, ainsi qu'à l'ajustement contractuel et légal du loyer des locaux de l'Autorité.

Pour 2007, il ressort de la comptabilité analytique de l'Autorité que les coûts totaux ordonnancés<sup>10</sup> – c'est-à-dire les dépenses effectives au cours de l'année – se sont élevés à 20,8 millions d'€, dont 6,5 millions d'€ correspondant aux coûts administratifs liés à la gestion et au suivi du régime des autorisations générales et individuelles délivrées par l'ARCEP. Le montant facturé aux opérateurs en 2007 au titre de la taxe administrative et de la redevance de gestion s'est élevé quant à lui à 7 millions d'€.

#### Taxes et redevances

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

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

En 2007, l'ARCEP a facturé 238 millions d'€ de redevances principalement issues des redevances de fréquences (attribution des licences Wimax, renouvellement des autorisations d'utilisation des fréquences GSM) et 40 millions d'€ de taxes de numérotation et taxes administratives. **Ces montants ont été intégralement reversés au budget général de l'Etat.**

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

## 2. Le système d'information

L'Autorité s'est dotée en 2007 d'un système d'information fondé sur la technologie des serveurs virtuels. Cette démarche innovante permet plus de souplesse dans l'utilisation des ressources tout en garantissant la sécurité de l'information. Il est ainsi possible d'accéder à la messagerie professionnelle depuis son accès Internet, à domicile par exemple, ou à partir d'un téléphone mobile.

## 3. La documentation

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

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

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

Outre la mise en place d'un système de veille juridique, économique et technique pour diffuser une information au plus près de l'actualité du secteur, la documentation a acheté, en 2007, une vingtaine d'études multi-clients auprès d'une douzaine de consultants.

Elle a également mis en place, sur l'Intranet de l'Autorité, un système de diffusion sélective de l'information (DSI) qui alerte en temps réel les collaborateurs de l'arrivée et de la disponibilité de documents pertinents pour leur activité (base Alexandrie).

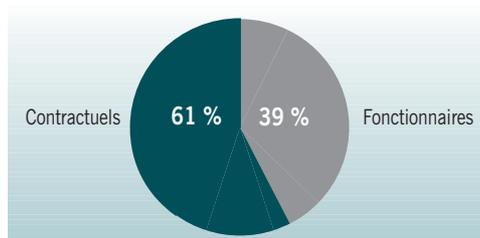
#### 4. Les ressources humaines

En 2007, 20 personnes ont été recrutées.

Les effectifs de l'Autorité sont passés de 163 collaborateurs au 31 décembre 2006 à 165 au 31 décembre 2007 (75 femmes, 90 hommes).

Au 31 décembre 2007, l'Autorité comptait 64 fonctionnaires et 101 contractuels (contre 66 et 97 un an auparavant). L'Autorité compte 122 emplois de catégorie A, un nombre en légère diminution par rapport à l'année précédente (77,3 % de l'effectif fin 2006 et 74,4 % de l'effectif fin 2007).

##### Répartition des effectifs au 31 décembre 2007



La moyenne d'âge des agents au 31 décembre 2007 est de 41 ans (48 ans pour les fonctionnaires et près de 36 ans pour les contractuels).

L'effort de formation professionnelle et de participation aux colloques des agents de l'Autorité s'est élevé à 172 100 € en 2007.

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

- ◆ en juin 2007, sur les dispositions en matière de déontologie applicables aux agents;
- ◆ en décembre 2007, sur une évolution de la politique de rémunération et sur le transfert de la mission Consommateurs du service Administration et Ressources humaines à la direction générale.

La deuxième réunion de la commission consultative paritaire, créée en 2005 pour examiner les cas individuels des agents contractuels, s'est tenue en décembre 2007.

## 5. Les enquêtes et les études commanditées par l'ARCEP

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

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

En 2007, le budget consacré aux études s'est élevé à 1 464 514 €. Vingt-quatre études ont été engagées pour un montant moyen de 61 021 € et une durée moyenne de 6 mois.

### Les études, pourquoi, comment ?

#### A quoi cela sert-il ?

Le recours à des expertises techniques, économiques, statistiques ou juridiques externes est nécessaire pour assister l'Autorité dans l'exercice de ses missions. Il s'agit de répondre à un certain nombre de besoins difficiles à satisfaire en interne, faute de temps ou de compétence spécifique, ou encore par besoin d'une interface "neutre" avec les opérateurs.

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

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

Le contrôle déontologique des cabinets d'études est-il assuré ? Un soin minutieux est apporté à ce que l'intervention du consultant sélectionné pour réaliser l'étude ne pose pas de problème de conflit d'intérêts et l'Autorité veille à ce que le consultant respecte avec ses collaborateurs l'obligation de confidentialité qu'elle lui fait signer.

#### Des études sont-elles réalisées en partenariat avec d'autres entités ?

Oui et l'intérêt est double : le périmètre de l'étude est plus riche et elle coûte bien moins cher...

Ainsi, depuis 2003, l'Autorité fait réaliser conjointement avec le Conseil général des technologies de l'information (CGTI) une enquête annuelle sur la diffusion et les usages des technologies de l'information dans la société française, qui permet de suivre, année après année, la diffusion des équipements télécoms dans le grand public (lignes téléphoniques fixes, téléphones mobiles, accès à Internet) et de donner des informations sur le rythme d'adoption et de développement des nouveaux services (SMS+, Wap, Wifi, commerce électronique, télévision via ADSL, moyens de paiements mobiles...).

Autre exemple, les enquêtes de qualité de service mobile sont toujours cofinancées avec les opérateurs. L'Autorité est toujours propriétaire de la

méthodologie, des résultats, de l'utilisation et du choix de la communication de ces enquêtes.

#### Comment être informé des études que l'ARCEP va mener ?

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

### Liste thématique des principales études externes 2007

#### Régulation

Evaluation des paramètres nécessaires au taux de rémunération du capital des opérateurs fixes, mobiles et d'un opérateur de télédiffusion

#### Régulation des marchés fixes et mobiles

Assistance sur la régulation des terminaisons d'appel mobiles

Modèles européens de régulation de la terminaison d'appel mobiles

Suivi des tarifs des communications fixes et mobiles relatives au marché résidentiel

Benchmark international sur la portabilité des numéros et la constitution d'annuaires

#### Régulation des marchés du haut débit et collectivités locales

Enquête sur la disponibilité fourreaux

Modèles européens régulation du bitstream/dégroupeage

Spécifications techniques des infrastructures de génie civil pour réseaux FTTH

#### Service universel

Audit sur le chiffre d'affaires en services de communications électroniques 2006

Répartition géographique des coûts de génie civil de la boucle locale de France Télécom

#### Consommation, usages et marchés

Benchmark des nouveaux services mobiles et des marchés, convergence fixe-mobile

Marché des réseaux d'infrastructure radioélectriques (satellites)

Diffusion et usage des technologies de l'information et de la communication dans la société française\*

Enquête sur les comportements des utilisateurs de mobiles

Construction d'indicateurs statistiques liés aux forfaits dans les communications électroniques et à la convergence des services

Comparaison de quelques grands concepts utilisés par les pays en matière d'évaluation statistique des marchés

**Qualité de service et consommateurs**

Qualité de service des opérateurs mobiles (2G-3G) voix 2006/2007

Qualité de service des opérateurs mobiles (2G-3G) données 2006/2007

**Assistances**

Gestion du spectre

Concurrence dans les oligopoles avec structure verticalement intégrée

Démarche qualité

**Régulation du secteur postal**

Analyse économique de l'activité du routage en France

Audit du fichier des trafics postaux

Impact client des nouvelles grilles tarifaires pour les envois de marketing direct "CQC"

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

## C. La transparence et la concertation avec les acteurs

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

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

### 1. La charte de déontologie

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

C'est pourquoi l'Autorité a adopté en 2007 une charte de déontologie<sup>11</sup> qui s'applique aux membres du Collège. Elle rappelle les principes déontologiques s'imposant à tout agent public et précise aussi les dispositions déontologiques spécifiquement applicables aux membres de l'Autorité.

*11 - Décision de l'ARCEP  
n° 07-0461  
du 7 juin 2007.*

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

- ◆ le respect du secret professionnel ;
- ◆ l'obligation de discrétion, tout particulièrement pendant la durée des procédures de règlements de différends et des procédures de sanctions pour répondre à l'exigence d'impartialité qui s'impose aux membres de l'ARCEP ;

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

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

- ◆ l'interdiction de la prise, directe ou indirecte, d'intérêts dans les entreprises du secteur postal ou des secteurs des communications électroniques, de l'audiovisuel ou de l'informatique;
- ◆ les incompatibilités : la fonction de membre de l'ARCEP est incompatible avec tout mandat national ainsi que toute activité professionnelle et tout autre emploi public;
- ◆ l'interdiction d'être membre de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPPCE);
- ◆ la commission de déontologie : les anciens membres de l'Autorité doivent recueillir l'avis de la commission de déontologie s'ils souhaitent exercer une activité dans le secteur privé, alors qu'ils ont quitté l'ARCEP depuis moins de cinq ans.

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

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

### 2.1 Arcep.fr, le site Internet de l'Autorité

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



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

Les principales informations accessibles en ligne sont aussi diffusées par courriel sur simple inscription sur le site Internet. Les deux listes de diffusion – télécommunications et secteur postal – sont bilingues (français et anglais).

#### Quelques chiffres clés du site *Arcep.fr*:

- ◆ 2 732 710 visiteurs se sont connectés au site de l'Autorité en 2007 (plus de 1,5 de visiteurs supplémentaires comparé à 2006), soit une moyenne quotidienne de 7 486 visiteurs ; le site totalise 9,9 millions de visiteurs cumulés en 9 ans ;
- ◆ plus de 24 millions de pages vues en 2007 (le double du nombre de pages vues comparé à 2006), soit une moyenne quotidienne de 67 222 pages ;
- ◆ la page la plus consultée en 2007 a été le Guide juridique pour les opérateurs locaux et les collectivités (62 055 fois) ; *La Lettre de l'Autorité* dédiée aux consommateurs arrive ensuite (56 050 demandes) ;
- ◆ fin mars 2008, 14 877 personnes étaient abonnées à la liste de diffusion télécom en français (plus de 1 000 en anglais) et 1 477 à la liste de diffusion dédiée au secteur postal (73 en anglais).

#### 2.2 *Appel118.fr*, le site pour les renseignements téléphoniques

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

Pour informer les utilisateurs, l'ARCEP a mis en place un site Internet<sup>12</sup> permettant de consulter la liste des services 118 ouverts, leurs principaux tarifs ainsi que, depuis le 30 novembre 2006, l'historique de l'évolution de ces tarifs.

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

Le site *Appel118.fr* a été beaucoup moins consulté en 2007 avec 161 977 visiteurs uniques<sup>13</sup> dans l'année. Au total, plus de 990 000 personnes auront consulté le site depuis son ouverture fin 2005.

#### 2.3 *La Lettre de l'Autorité*

Il s'agit d'une lettre bimestrielle diffusée gratuitement à plus de 6 000 exemplaires<sup>14</sup>.

Dans chaque numéro, un **dossier thématique** présente un domaine particulier des activités de l'ARCEP et en dégage les grandes problématiques : les dix ans de l'Autorité, la séparation fonctionnelle, les consommateurs et le "dividende numérique" ont été les grands sujets abordés en 2007.

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

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

12 - [www.appel118.fr](http://www.appel118.fr).

13 - *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.

14 - Une version PDF est aussi disponible en téléchargement sur le site Internet de l'ARCEP (la liste de diffusion de l'Autorité compte 10 000 abonnés, soit autant de lecteurs pour la version électronique de "La Lettre").

En janvier 2007, *La Lettre* a salué le dixième anniversaire de l'Autorité par un numéro exceptionnel dans lequel de nombreuses personnalités ont témoigné de l'impact et du rôle de la régulation sur le secteur des télécommunications depuis 1997. Messieurs Christian Poncelet et Jean-Louis Debré, qui étaient respectivement président du Sénat et président de l'Assemblée nationale, ont notamment participé à ce numéro.



## 2.4 Les Entretiens de l'Autorité

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

Les 11<sup>es</sup> Entretiens de l'Autorité<sup>15</sup>, derniers en date, se sont tenus à Paris, le 26 mars 2007. Une vingtaine d'experts représentant les acteurs économiques, le monde académique, les consommateurs, ainsi que les autres régulateurs, se sont réunis pour discuter de l'économie des mobiles devant une assemblée de près de 200 participants.

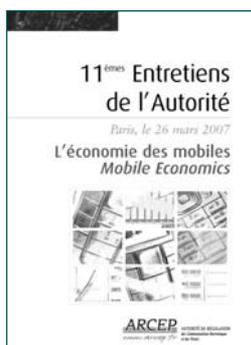
Les précédents Entretiens de l'Autorité<sup>16</sup> avaient notamment abordé les enjeux de la régulation postale (2005) ou encore les enjeux de l'intervention des collectivités territoriales dans les télécoms (2004).

### 2.5 Le dialogue avec les collectivités : le CRIP

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

Avec l'adoption de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004<sup>17</sup>, les collectivités peuvent intervenir dans le domaine des télécommunications, en créant ou en subventionnant l'établissement de réseaux haut débit sur leur territoire.

Dans ce contexte nouveau et devant l'importance du sujet et les attentes des acteurs, l'Autorité a proposé, fin 2004, un lieu de rencontre et d'échange aux collectivités et aux opérateurs : le Comité de réseaux d'initiative publique (CRIP).



<sup>15</sup> - *L'intégralité de la conférence peut être visionnée sur le site Internet de l'ARCEP : <http://www.arcep.fr/index.php?id=9145>.*

<sup>16</sup> - *La liste complète des Entretiens de l'Autorité est disponible sur le site Internet de l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).*

<sup>17</sup> - *Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, JO du 22 juin 2004.*

Fin 2007, 86 réseaux d'initiative publique étaient engagés ou en projet. L'ensemble de ces projets de collectivités représentait fin 2006 un montant d'environ 1,4 milliard d'e d'investissements, tant publics que privés.

Le CRIP s'est réuni quatre fois en 2007 : en séance plénière le 15 mars et en séances restreintes les 23 janvier, 27 juin et 19 novembre. Deux problématiques majeures ont été traitées au cours de l'année passée : la couverture des zones blanches du haut débit et le déploiement des réseaux très haut débit dans les zones d'activité et les zones résidentielles. Ces thèmes de travail ont donné lieu à approfondissement au sein de deux groupes de travail spécifiquement dédiés.

Les travaux du Comité ont également été à l'origine de la publication de plusieurs documents<sup>18</sup>, en particulier un guide juridique destiné aux opérateurs et aux collectivités, qui présente sous une forme synthétique les droits et obligations qui s'attachent à la qualité d'opérateur de réseau ou de fournisseur de services de communications électroniques<sup>19</sup>.

### 2.6 Le comité des consommateurs

Il s'agit d'une structure de travail, de dialogue et d'échange mise en place fin 2007 pour apporter des solutions aux problématiques liées aux consommateurs dans le cadre des compétences de l'ARCEP.

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

Le comité des consommateurs se réunit une fois par an en séance plénière pour établir le bilan de son activité et fixer l'orientation du programme de travail pour l'année suivante. Des travaux sont conduits par des groupes et sous-groupes qui se réunissent régulièrement au cours de l'année.

La réunion de lancement du comité de consommateurs s'est tenue le 17 décembre 2007. Trois autres réunions techniques lui ont succédé au cours du premier semestre 2008 :

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

## 3. La concertation avec les acteurs du secteur

### 3.1 Les consultations publiques

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



<sup>18</sup> - L'intégralité des documents publiés dans le cadre des travaux du Comité sont disponibles sur le site de l'Autorité, dans l'accès ciblé consacré aux collectivités locales : <http://www.arcep.fr/index.php?id=2097>.

<sup>19</sup> - Publié en mars 2007, disponible sur le site Internet de l'Autorité : <http://www.arcep.fr>.

20 - Cf. site Internet de l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)

En 2007, l'ARCEP a consulté le secteur à 27 occasions <sup>20</sup> :

**8 mars 2007** : consultation publique relative aux services à valeur ajoutée.

**14 mars 2007** : consultation publique relative à l'analyse du marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles.

**6 avril 2007** : consultation publique relative aux spécifications des systèmes de comptabilisation, en application de l'article L.5-2 du code des postes et des communications électroniques.

**4 mai 2007** : consultation publique sur l'introduction de l'UMTS dans les bandes de fréquences mobiles à 900 et à 1 800 MHz en France métropolitaine.

**10 mai 2007** : consultation publique sur la modification des obligations imposées à France Télécom sur les marchés du transit interterritoires.

**24 mai 2007** : consultation publique sur l'introduction des systèmes de communications mobiles de troisième génération (UMTS) dans les départements d'outre-mer, à Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon.

**1<sup>er</sup> juin 2007** : consultation publique relative à l'allégement de la régulation appliquée aux marchés de détail de la téléphonie fixe.

**8 juin 2007** : consultation publique sur les référentiels de coûts des opérateurs mobiles métropolitains utilisés dans le cadre de la tarification du service de terminaison d'appel vocal mobile.

**13 juin 2007** : consultation publique sur les informations relatives à la qualité du service universel postal.

**14 juin 2007** : consultation publique relative au réexamen des obligations imposées à France Télécom au titre des communications vers les services à valeur ajoutée.

**20 juin 2007** : consultation publique relative au projet de décision sur la modification des obligations imposées à France Télécom sur les marchés du transit interterritoires.

**4 juillet 2007** : consultation publique sur la détermination des contributions définitives au financement du service universel au titre des années 1997 à 2000.

**13 juillet 2007** : consultation publique relative aux enjeux liés aux nouvelles fréquences pour les réseaux d'accès aux services de communications électroniques.

**24 juillet 2007** : consultation publique relative à l'analyse du marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles d'outre-mer.

**24 juillet 2007** : consultation publique relative à l'analyse du marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles en métropole.

**26 juillet 2007** : consultation publique relative à la situation concurrentielle des fourreaux de communications électroniques et à leur régulation éventuelle.

**26 juillet 2007** : consultation publique relative à la mutualisation de la partie terminale des réseaux de boucle locale fibre optique.

**10 octobre 2007** : consultation publique relative au modèle de coût des fournisseurs d'accès à Internet.

**26 octobre 2007** : consultation publique relative à la définition du calendrier de restitution des états comptables imposé à Orange France, SFR, Bouygues Télécom, Orange Caraïbe et SRR pour la période 2008-2010 en raison de leur influence significative sur les marchés de gros de la terminaison d'appel sur leur réseau respectif.

**29 novembre 2007** : consultation publique relative aux règles de comptabilisation en application de l'article L.5-2, 6 du code des postes et des communications électroniques.

**30 novembre 2007** : consultation publique relative aux obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à TDF.

**30 novembre 2007** : consultation publique relative à l'accès aux boîtes aux lettres installées dans des immeubles équipés d'un système de contrôle d'accès.

**3 décembre 2007** : consultation publique concernant le taux de rémunération du capital des activités régulées du secteur fixe, du secteur mobile et du secteur de la télédiffusion.

**6 décembre 2007** : consultation publique relative à la portabilité des numéros mobiles en métropole (méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés à la portabilité des numéros mobiles).

**19 décembre 2007** : consultation publique relative à l'analyse des marchés de gros du haut débit et du très haut débit.

**19 décembre 2007** : consultation publique sur la qualité des services téléphoniques fixes.

**24 décembre 2007** : consultation publique sur les règles qui seront employées pour l'application des méthodes mentionnées aux articles R. 20-33 à R. 20-39 du CPCE pour l'évaluation du coût du service universel de l'année 2006.

### 3.2 Réunions et comités

#### 3.2.1 Les groupes de travail

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

A titre d'exemple, le comité d'experts pour l'introduction de nouvelles techniques dans la boucle locale, créé en 2002, rassemble des opérateurs dégroupant la boucle locale cuivre, les principaux équipementiers et l'opérateur historique France Télécom. Présidé par Catherine Mancini (Alcatel-Lucent), il a vocation à émettre des avis sur les questions techniques relatives à l'introduction de technologies nouvelles dans la boucle locale. En 2007, il a ainsi rendu des avis favorables concernant l'introduction de la technique ADSL2+ au sous-répartiteur,

l'introduction de la technique VDSL2 dans la boucle locale de France Télécom et l'introduction de la technique E-SDSL au répartiteur.

Dans le secteur postal, l'Autorité a animé, en 2007, un groupe de travail sur les aspects techniques et opérationnels susceptibles de faciliter la mise en œuvre du principe d'accès aux boîtes aux lettres particulières dans les immeubles avec les acteurs concernés (opérateurs, représentants de gestionnaires d'immeubles) avant de lancer une consultation publique sur le sujet<sup>21</sup>.

21 - Cf. partie 1, chapitre 1, E.

### 3.2.2 Les commissions consultatives spécialisées

La Commission consultative des réseaux et des services de communications électroniques (CCRSCE) et la Commission consultative des radiocommunications (CCR), commissions consultatives placées auprès du ministre chargé des communications électroniques et de l'ARCEP par la loi du 26 juillet 1996<sup>22</sup>, sont les lieux de la concertation institutionnelle en matière de télécommunications.

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

Un décret détermine la composition, les attributions et les conditions de fonctionnement des deux commissions consultatives<sup>23</sup> dont l'Autorité assure le secrétariat.

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

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

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

La CCR s'est réunie à trois reprises en 2007. Elle s'est principalement consacrée à la mise en place d'un groupe de travail sur le dividende numérique. Elle a aussi porté son attention sur les modalités de mise en œuvre de l'appel à candidatures pour la 4<sup>e</sup> licence 3G. La composition de la CCR a été fixée par un arrêté début 2007, reconduisant Marc Houéry, ingénieur des télécommunications honoraire, dans sa fonction de président.

La CCRSCE a tenu réunion une fois en 2007, sous la présidence d'Alain Bravo, directeur général de Supélec. Des questions liées à la conservation du numéro à l'outre-mer, aux services à valeur ajoutée ou encore à la pratique du rappel automatique depuis un publiphone ont fait l'objet d'une consultation par l'Autorité. Nommé en 2008, Charles Rozmaryn est le nouveau président de la CCRSCE.

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

### 3.2.3 Le comité de l'interconnexion et de l'accès

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

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

En 2007, il s'est réuni à quatre reprises. Le projet de décision de l'Autorité sur la terminaison d'appel vocal mobile, les travaux préparatoires au 2<sup>e</sup> cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe, ainsi que les services à valeur ajoutée<sup>24</sup> et la publiphonie (pratique du rappel automatique<sup>25</sup>), y ont fait l'objet de discussions.

**24 -** *Décision de l'ARCEP n°07-0213 du 16 avril 2007, homologuée par le ministre.*

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

Comme toutes les institutions de l'Etat, l'Autorité fait l'objet d'un contrôle par le Parlement (son président a ainsi été auditionné à plusieurs reprises en 2007 par des parlementaires ou des commissions parlementaires), ainsi que par le pouvoir judiciaire (une quinzaine de ses décisions ayant fait l'objet, en 2007, d'un recours).

**25 -** *Cf. communiqué de l'Autorité du 9 mars 2007 sur les résultats d'une consultation publique sur l'opportunité de faire cesser l'usage des mécanismes de rappel automatique au départ des publiphones.*

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

##### 4.1 Le contrôle parlementaire

###### 4.1.1 Le contrôle des activités de l'Autorité par le Parlement

Les parlementaires exercent un pouvoir de contrôle sur les activités de l'Autorité. Ce pouvoir est nécessaire pour garantir l'indépendance du régulateur. Quelles formes le contrôle parlementaire prend-il<sup>26</sup> ?

**26 -** *Art. L. 135 du CPCE.*

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

En 2007, Paul Champsaur, président de l'Autorité, a ainsi été auditionné à plusieurs reprises :

- ◆ en mars, par Bruno Retailleau, rapporteur de la commission des Affaires économiques du Sénat, pour faire un point sur le bilan et les compétences de l'ARCEP;
- ◆ en octobre, par la commission des Affaires économiques, de l'Environnement et du Territoire de l'Assemblée nationale, au sujet de la directive postale et de la couverture numérique du territoire (téléphonie mobile et Internet haut débit);
- ◆ en novembre, par la commission des Affaires économiques, de l'Environnement et du Territoire de l'Assemblée nationale, sur la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

Paul Champsaur a également été consulté par la commission parlementaire du dividende numérique en janvier 2008<sup>27</sup>.

**27 -** *L'intervention du président est disponible sur le site Internet de l'Autorité : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).*

#### 4.1.2 Les relations avec la Commission supérieure du service public des postes et communications électroniques (CSSPCE)

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

La Commission supérieure du service public des postes et communications électroniques (CSSPCE) a été créée par la loi du 2 juillet 1990<sup>28</sup> avec la volonté d'établir un nouveau mode de contrôle parlementaire dans le secteur des postes et des télécommunications.

Elle est composée de sept députés, de sept sénateurs et de trois personnalités qualifiées.

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

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

#### 4.2 Le contrôle des juges

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

##### 4.2.1 Le recours devant les juridictions administratives

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

- ◆ en vertu de l'article R.311-1 du code de justice administrative, les décisions de l'ARCEP (c'est-à-dire du Collège qui incarne l'Autorité) relèvent directement du Conseil d'Etat. Tel est le cas, par exemple, des décisions d'analyse de marché, de celles affectant ou refusant des fréquences, ou du plan de numérotation. De même, les décisions de sanction prises par l'Autorité peuvent faire l'objet d'un recours de pleine juridiction ou d'une demande de suspension devant le Conseil d'Etat<sup>29</sup>. Les décisions de rejeter une demande de sanction initiée par un tiers<sup>30</sup> peuvent également être attaquées devant le Conseil d'Etat;
- ◆ les décisions du président de l'Autorité, prises en vertu de ses pouvoirs propres, telles que celles qu'il prend en sa qualité d'ordonnateur des dépenses et des recettes de l'ARCEP<sup>31</sup> comme les décisions du directeur général des services de l'Autorité, relèvent de la compétence du tribunal administratif.

29 - CE, 17 mars 2006, Sté le Renseignement français n° 289403.

30 - CE, juillet 2000, Sté Copper Communication n° 199773.

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

32 - Articles L.5-6 et L.36-8 du CPCE.

33 - Décision du Conseil constitutionnel 96-378 DC du 23 juillet 1996.

Sept décisions ont fait l'objet d'un recours devant le Conseil d'Etat et six devant le tribunal administratif de Paris en 2007.

##### 4.2.2 Le recours devant la Cour d'appel de Paris

Les décisions de l'Autorité statuant sur les règlements de différends présentent une particularité : elles relèvent de la compétence de la cour d'appel de Paris<sup>32</sup>.

Le Conseil Constitutionnel a reconnu<sup>33</sup> que cette dérogation au principe fondamental reconnu par les lois de la République selon lequel ressortissent de la compétence de la juridiction administrative l'annulation ou la réformation des décisions prises, dans l'exercice de prérogatives de la puissance publique, par les autorités administratives, avait été prise dans l'intérêt d'une bonne administration de la justice.

Les règles de procédures applicables devant l'ARCEP et la Cour d'appel pour les règlements de différends sont précisées aux articles R.11-1 à R.11-9 du CPCE<sup>34</sup>.

La spécificité de cette procédure tient à ce que l'ARCEP, comme les parties, présente ses observations écrites et est convoquée à l'audience au cours desquels elle est amenée à s'exprimer. Elle s'explique par le fait que l'ARCEP, statuant en règlement de différend, n'est pas une autorité juridictionnelle<sup>35</sup> – qui ne saurait défendre son jugement devant son juge d'appel – mais bien une autorité administrative, qui défend la légalité de sa décision.

Un pourvoi en cassation contre une décision de la Cour d'appel est possible le cas échéant<sup>36</sup>.

En 2007, un recours a été déposé devant la Cour d'appel de Paris contre une décision de règlement de différend, et une décision de cette même cour a fait l'objet d'un pourvoi devant la Cour de cassation.

#### 4.3 Les relations avec le gouvernement

L'Autorité est saisie pour avis par le gouvernement sur des projets de loi ou de règlement relatifs aux secteurs des télécommunications et des postes. Cela a été le cas en octobre 2007 pour le projet de loi pour le développement de la concurrence au bénéfice des consommateurs<sup>37</sup>, dite "loi Chatel".

Par ailleurs, l'Autorité est associée, à la demande du ministre chargé des communications électroniques<sup>38</sup> ou à celle du ministre chargé des postes<sup>39</sup>, à la préparation de la position française dans les négociations internationales et participe à la représentation française dans les organisations internationales et communautaires compétentes.

Elle participe également aux commissions consultatives spécialisées telles que la CCRSCE et la CCR<sup>40</sup>, aux côtés du représentant du ministre.

En outre, s'agissant du secteur des télécommunications, le champ d'application du pouvoir réglementaire dérivé de l'ARCEP est encadré par le ministre<sup>41</sup>. Ainsi, les décisions de l'Autorité précisant les droits et obligations afférents à l'exploitation de différentes catégories de réseaux et de services sont-elles soumises à son homologation.

#### 4.4 Les relations avec les autres Autorités administratives indépendantes (AAI) et les autres institutions

##### 4.4.1 Les relations avec le Conseil de la concurrence

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

C'est dans cet esprit que le CPCE a prévu des dispositions organisant les relations entre les deux institutions. L'ARCEP a ainsi l'obligation de recueillir l'avis du Conseil pour la définition des marchés pertinents et la désignation des opérateurs puissants dans le cadre des analyses de marché. Réciproquement, le Conseil

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

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

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

**37** - Avis de l'ARCEP n°07-0857 du 22 octobre 2007.

**38** - Art. L.36.5 du CPCE.

**39** - Art. L.5 du CPCE.

**40** - Cf. partie 2, chapitre 2, C, 3°.

**41** - Art. L.36.6 du CPCE.

doit saisir pour avis l'Autorité sur tout dossier dont il est saisi en matière de communications électroniques.

Par ailleurs, le président de l'ARCEP doit saisir le Conseil pour tout abus ou pratique anticoncurrentielle dont il aurait connaissance dans le secteur des communications électroniques et des activités postales.

En 2007, l'Autorité a émis des avis avant plusieurs décisions du Conseil de la concurrence :

- ◆ la demande de mesures conservatoires déposée par la société Emettel relative à des pratiques mises en œuvre par la société TDF dans le secteur de la diffusion de télévision hertzienne terrestre<sup>42</sup>;
  - ◆ les pratiques de France Télécom et d'Orange France sur le secteur de la distribution de la téléphonie mobile<sup>43</sup>;
  - ◆ la demande de mesures conservatoires déposée par la société Towercast relative à des pratiques mises en œuvre par la société TDF<sup>44</sup>;
  - ◆ la demande de mesures conservatoires déposée par la société Solutel relative à des pratiques de la société France Télécom concernant les prestations d'ingénierie conseil et contrôle technique des infrastructures passives destinées au raccordement d'un immeuble au réseau de la société France Télécom<sup>45</sup>;
  - ◆ la saisine de Free sur le refus de France Télécom de lui donner accès à son réseau de génie civil pour le déploiement de la fibre optique<sup>46</sup>.
- 42 - Avis de l'ARCEP n°07-0112 du 8 février 2007.
- 43 - Avis de l'ARCEP n°07-0706 du 6 septembre 2007.
- 44 - Avis de l'ARCEP n°07-0276 du 26 avril 2007.
- 45 - Avis de l'ARCEP n°07-0130 du 15 février 2007.
- 46 - Avis de l'ARCEP n°07-0745 du 20 septembre 2007.

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

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

- La collaboration entre l'Autorité et le CSA est néanmoins prévue par le cadre réglementaire. En effet, dans le cadre de règlements de différends, les deux instances peuvent se saisir pour avis<sup>47</sup>. La demande d'avis est obligatoire lorsque les décisions de l'Autorité sont susceptibles d'avoir un effet notable sur la diffusion de services radio et de télévision<sup>48</sup>.
- 47 - Art. L.36.8 du CPCE.
- 48 - Art. L.36.6 du CPCE.

En 2007, aucune décision du CSA n'a fait l'objet d'un avis de l'ARCEP, et le Conseil n'a émis aucun avis concernant une décision de l'Autorité.

#### 4.4.3 Les relations avec les autres institutions

D'une manière générale, l'Autorité travaille avec d'autres institutions dès lors qu'il s'agit de traiter des sujets qui concernent aussi bien l'une que les autres.

En 2007, elle a entretenu des relations notamment avec :

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

Partie  
3

Le secteur  
postal



# Le secteur postal

Partie

# 3

1.	<b>Le cadre juridique</b>	73
	A. Le cadre européen	73
	B. Le cadre national	76
2.	<b>L'état de préparation du marché français à l'échéance de 2011</b>	79
	A. Le rappel sur les objectifs de l'ouverture des marchés	79
	B. Les développements de la concurrence	81
3.	<b>Les marchés postaux</b>	87
	A. Le panorama des marchés en 2006	87
	B. Le marché des envois de correspondance	90
	C. Les autres segments de marché	93
	D. Le marché du routage, en amont de la distribution	97
	E. L'investissement et l'emploi	99
4.	<b>Le service universel postal</b>	101
	A. Les orientations de l'Autorité	101
	B. L'offre de service universel	103
	C. La qualité du service universel postal	106
	D. Le contrôle de la qualité du service universel postal	111
5.	<b>L'encadrement pluriannuel des tarifs relevant du service universel postal</b>	113
	A. Le dispositif pluriannuel en vigueur pour les années 2006 à 2008	114
	B. Le point après 2 ans d'application	114
	C. Les perspectives pour l'année 2008	115
6.	<b>Les règles de comptabilisation des coûts de La Poste</b>	117
	A. Cadre réglementaire et contexte	117
	B. La spécification des formats de restitution des comptes réglementaires	118
	C. Les règles de comptabilisation	119
7.	<b>L'action de l'Autorité à l'international</b>	121



## CHAPITRE 1

# Le cadre juridique

## A. Le cadre européen

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

#### Rappel

Les directives postales de 1997 et 2002 ont :

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

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

Ainsi, en octobre 2006, la Commission européenne a-t-elle proposé une nouvelle directive fixant au 1<sup>er</sup> janvier 2009 l'ouverture complète des marchés postaux. Mais, cette date a fait débat. Le compromis auquel sont parvenus les députés européens a finalement repoussé l'échéance au 1<sup>er</sup> janvier 2011, avec la possibilité pour certains Etats membres de bénéficier d'un délai supplémentaire de deux années. Par ailleurs, à partir du 31 décembre 2010, les Etats membres qui auront totalement ouvert leurs marchés postaux à la concurrence pourront refuser d'accorder des autorisations aux opérateurs détenant encore un monopole dans leur pays d'origine (clause de réciprocité provisoire).

Le marché français bénéficie donc d'un délai supplémentaire pour s'adapter. Le texte comporte par ailleurs une annexe sur les principes de calcul du coût net du service universel.

### Les mécanismes institutionnels au niveau européen

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

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

## 2. Les nouvelles dispositions européennes

### 2.1 Sur le service universel

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

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

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

### 2.2 Sur les aspects concurrentiels

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

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

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

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

### 2.3 Sur le financement du service universel

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

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

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

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

- ◆ sur des bases objectives et vérifiables, notamment pour le calcul des contributions ;
- ◆ sous le contrôle de l'autorité nationale ;
- ◆ en tenant compte des avantages que comporte le fait d'être le prestataire du service universel ;
- ◆ en prenant en compte le droit de réaliser un bénéfice raisonnable ;
- ◆ dans le but d'inciter le prestataire de service universel à l'efficacité économique.

### 3. La Cour de justice de l'Union européenne (CJCE) a précisé les conditions d'ouverture du marché

#### 3.1 L'extension du monopole postal au courrier transfrontalier dans certaines conditions

1 - Arrêt  
n° C-162/06 de la CJCE  
du 15 novembre 2007.

En novembre 2007, la CJCE a pris une décision portant sur une affaire de violation du monopole sur le courrier transfrontalier sortant en Espagne<sup>1</sup>.

Les directives européennes précisent que le courrier transfrontalier a le même régime dérogatoire que le publipostage en ce qui concerne la possibilité de l'inclure dans le monopole postal. La décision éclaire l'interprétation de ces dispositions puisqu'elle fait état de la *"nature exceptionnelle de la possibilité de réserver le courrier transfrontalier sortant"*. Elle édicte que :

*"L'article 7 ne permet à l'Etat de réserver [...] que dans la mesure où il établit :*

- ◆ *que, à défaut, il serait fait échec à l'accomplissement du service universel ;*
- ◆ *que le monopole est nécessaire pour que ce service puisse être accompli dans des conditions économiquement acceptables."*

Il ressort de la décision que si ces éléments n'ont pas été établis, l'extension du monopole à ces services n'est pas conforme et que les sanctions pour violation dudit monopole peuvent se trouver sans fondement. La décision de la Cour conduit donc les Etats membres à s'assurer que ces conditions sont remplies.

#### 3.2 Les routeurs doivent pouvoir bénéficier des tarifs postaux accordés aux grands clients

2 - Arrêts n°s C-287/06  
à C-292/06 de la CJCE  
du 6 mars 2008.

En mars 2008, la CJCE a précisé que les routeurs devaient pouvoir bénéficier des tarifs postaux accordés aux grands clients<sup>2</sup>.

En effet, statuant sur une requête contre Deutsche Post, la CJCE a rejeté les moyens invoqués par cette dernière en affirmant que l'article 12-5 de la directive 67/97/CE s'oppose à ce que soit refusé aux entreprises regroupant, à titre professionnel et en leur propre nom, les envois postaux de plusieurs expéditeurs le bénéfice des tarifs spéciaux que le prestataire national du service postal universel accorde, dans le domaine de sa licence exclusive, à des clients professionnels pour le dépôt dans ses centres postaux de quantités minimales d'envois pré-triés.

Par rapport aux décisions existantes, celle-ci ajoute la précision que les intermédiaires qui regroupent du courrier de plusieurs émetteurs peuvent le déposer *"en leur propre nom"*.

## B. Le cadre national

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

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

## 1. Rappel du cadre législatif

La loi du 20 mai 2005<sup>3</sup> a modernisé les règles applicables aux activités postales pour les rendre compatibles avec le cadre juridique européen. Elle porte notamment sur :

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

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

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

- ◆ le code des postes et des communications électroniques qui regroupe les règles applicables aux services postaux en général, ainsi qu'au service universel postal en particulier. C'est lui qui précise les dispositifs de la régulation<sup>4</sup>, et notamment le rôle de l'ARCEP<sup>5</sup> ;
- ◆ la loi de 1990 relative à La Poste<sup>6</sup> qui précise les règles de fonctionnement de l'entreprise La Poste (et ne concerne donc pas directement l'action de l'Autorité).

**4 - Cf. chapitre II du CPCE.**

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

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

En 2007, un nouveau décret d'application est venu compléter ce cadre<sup>7</sup>. Il a modifié le CPCE<sup>8</sup> pour ce qui concerne les caractéristiques du service universel ainsi que les droits et obligations de La Poste au titre de ses missions de service public des envois postaux.

**7 - Décret n° 2007-29 du 5 janvier 2007,**  
JO du 7 janvier 2007.

**8 - Cf. articles R.1 à R.1-1-26° du CPCE.**

## 2. Les missions du régulateur

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

- ◆ 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.



9 - Un cécogramme est un courrier contenant des documents envoyés ou reçus par des déficients visuels ou par les organisations qui les assistent, et qui bénéficient de ce fait d'une franchise totale ou partielle dans les systèmes postaux de nombreux pays.

### 3. Des textes d'application restent à adopter

#### Les textes d'application à venir

Décret sur l'autorisation des services d'envois recommandés administratifs et juridictionnels	Décret prévu par l'article L.3-4 du CPCE
Décret sur l'accès aux boîtes aux lettres particulières	Décret prévu par l'article L.5-10 du CPCE
Arrêtés sur les caractéristiques du service universel	Arrêté sur les objectifs de qualité Arrêté sur la définition des envois en nombre Arrêté sur les envois de cécogrammes <sup>9</sup>

En premier lieu, l'article L.3-4 du CPCE prévoit l'adoption d'un décret relatif à l'autorisation des services d'envois recommandés administratifs et juridictionnels. Un projet de décret a été soumis à l'ARCEP pour avis en 2006, avis rendu par l'Autorité le 21 novembre 2006<sup>10</sup>. A ce jour, le décret n'a pas été adopté.

10 - Avis de l'ARCEP n°06-0458 du 21 novembre 2006.

11 - Cf. partie 1, chapitre 1, E et infra.

12 - Avis de l'ARCEP n°07-0244 du 29 mars 2007.

13 - Cf. partie 1, chapitre 1, E.

14 - Disponible sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

En second lieu, un projet de décret prévu par l'article L.5-10 du CPCE, relatif aux modalités d'accès aux boîtes aux lettres particulières par les prestataires de services postaux<sup>11</sup>, a également fait l'objet d'un avis de l'ARCEP le 29 mars 2007<sup>12</sup>. L'ARCEP a organisé une consultation publique en novembre 2007<sup>13</sup> pour envisager des solutions permettant l'accès prévu par l'article L.5-10 du CPCE au vu de la multiplication des mesures de fermeture des immeubles. La synthèse de cette consultation a été publiée par l'Autorité le 14 février 2008<sup>14</sup>. Elle a permis de dégager une solution de court terme au problème soulevé et l'Autorité a rappelé l'importance d'adopter un décret d'application.

Enfin, trois arrêtés doivent préciser le décret du 5 janvier 2007 sur les caractéristiques du service universel : un arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste au titre de l'offre de service universel, dont le projet a été soumis à l'Autorité pour avis début 2008, un arrêté sur la définition des envois en nombre ainsi qu'un arrêté relatif aux cécogrammes.

### 4. La jurisprudence nationale

En avril 2007, la société OFM a saisi l'Autorité d'une demande de règlement de différend à l'encontre de La Poste.

15 - Art. L.2-1,2° du CPCE : "Le prestataire détermine les tarifs et les conditions de ces prestations selon des règles objectives et non discriminatoires."

16 - Arrêt de la Cour d'appel de Paris du 26 février 2008.

Par sa décision de règlement de différend du 19 juillet 2007, l'Autorité a déclaré recevables les demandes de la société OFM, elle a ensuite partiellement fait droit aux conclusions de la société OFM, en considérant que l'un des articles de l'annexe du contrat technique de préparation comportait des conditions qui n'étaient pas déterminées selon des règles "objectives" et que La Poste devait proposer à la société OFM un article conforme au droit<sup>15</sup>. En revanche, elle a rejeté le surplus des conclusions de la société OFM.

La société OFM ayant fait appel de cette décision, la Cour d'appel de Paris a rejeté sa demande et confirmé en tout point la décision de l'ARCEP dans son arrêt du 26 février 2008<sup>16</sup>, et notamment la compétence de l'ARCEP à régler un litige opposant un opérateur et un routeur.

CHAPITRE 2

# L'état de préparation du marché français à l'échéance de 2011

L'année 2007 a été marquée par l'accord de l'Union européenne pour ouvrir totalement les marchés postaux en 2011.

C'est dans cette perspective qu'il est utile d'examiner l'état de préparation du marché français à cette échéance importante, tant sur le plan de la concurrence que sur celui du service universel.

D'une manière générale, on observe que la concurrence se développe lentement et parfois difficilement en Europe. Mais la situation du marché français apparaît plus statique que celle des principaux grands marchés européens.

## A. Le rappel sur les objectifs de l'ouverture des marchés

### 1. Le choix d'ouvrir les marchés postaux à la concurrence

L'efficacité économique est le principal fondement de la politique postale menée depuis 1993 : le "Livre vert" de la Commission européenne faisait le constat d'une qualité et d'une efficacité relativement disparates à travers l'Europe, particulièrement en ce qui concerne les envois transfrontières.

Dans le cas précis de la France, le rapport du sénateur Gérard Larcher de 1997 "Sauver La Poste" établissait d'ailleurs un constat similaire :

- ◆ des missions mal définies, au financement peu transparent ;
- ◆ une tarification sans rapport avec les coûts, donnant des signaux erronés aux acheteurs, et donc source d'inefficacité économique ;
- ◆ l'absence de pression à l'efficacité, dont résultent un retard dans la modernisation des outils de production et une qualité insuffisante.

Pour rendre le service postal européen plus efficace, la Commission européenne a proposé une action résolue des Etats membres pour fixer des obligations de qualité et de disponibilité, et une ouverture progressive des marchés postaux à la concurrence. Cette approche décrite dans le "Livre vert" a été acceptée par le Conseil avec le vote de la directive postale de 1997.

Aux Etats-Unis prévaut une option complètement différente : l'USPS continue de bénéficier d'un monopole et ses tarifs sont très strictement contraints par la *Postal Rate Commission* qui est une émanation du Congrès. L'USPS est une entreprise strictement cantonnée à l'activité régulée, dont les contours correspondent à ceux du monopole. Mais ce modèle n'a pas été retenu en Europe où est prévue l'ouverture complète à la concurrence. Les postes européennes sont d'ailleurs devenues des entreprises diversifiées, dans lesquelles la mission de service public coexiste avec des activités commerciales qui en sont un prolongement naturel (express, transport de presse), voire avec des métiers profondément différents : les services bancaires.

## 2. L'articulation d'un marché ouvert avec l'obligation de service universel

La décision d'ouvrir les marchés postaux européens repose aussi sur l'analyse que l'offre d'un service postal universel peut être maintenue dans un contexte concurrentiel. Ce point a fait l'objet de nombreuses études et commentaires durant les négociations européennes qui se sont tenues en 2007, notamment sur la question de la péréquation géographique des tarifs. L'étude d'impact qui fonde les décisions européennes s'appuie sur le raisonnement suivant :

*1 - Le courrier égrené est le courrier émis par des particuliers, des professionnels mais aussi des grands émetteurs, ne faisant l'objet d'aucune préparation spécifique. Il est déposé dans les boîtes de collecte sur la voie publique ou à proximité des centres de tri, ou bien dans des points de contact de La Poste.*

- ◆ une moitié environ du marché postal est "captif" : il s'agit d'un trafic postal dit "égrené"<sup>1</sup>, peu affecté par la concurrence, car coûteux à collecter et à traiter industriellement ; l'enjeu de l'opérateur de service universel est donc d'obtenir pour ce trafic des tarifs couvrant les coûts ; ces tarifs peuvent d'ailleurs demeurer péréqués puisque le marché correspondant est peu contesté par la concurrence ; si l'opérateur de service universel équilibre sa tarification, il peut assurer le service dans des conditions économiques d'autant plus satisfaisantes que ce trafic contribue à ses économies d'échelle ;
- ◆ au contraire, la part contestable du marché, le courrier dit "industriel", est exposée à la concurrence. En revanche, l'opérateur de service universel a la faculté de déperéquer les tarifs de ces envois si la situation le justifie ; il est donc en mesure de rivaliser avec ses concurrents qui seront souvent des entreprises spécialisées dans la distribution en milieu dense.

## B. Les développements de la concurrence

### 1. L'émergence de la concurrence en Europe

Aujourd'hui, sur quelques marchés, les opérateurs alternatifs ont émergé ou sont sur le point de le faire. Les pays qui abritent les marchés les plus importants anticipent même les échéances de la politique européenne.

Etat des lieux de la libéralisation totale des marchés postaux dans l'Union européenne (mars 2008)	
Marchés déjà libéralisés	Suède (1993), Finlande (1994), Royaume-Uni (2006), Allemagne (1 <sup>er</sup> janvier 2008), Pays-Bas (2008)*
Libéralisation prévue à l'échéance du 31 décembre 2010	Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Estonie, <b>France</b> , Hongrie, Irlande, Italie, Portugal, Slovaquie
Libéralisation fin 2012	Chypre, Grèce, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pologne, Roumanie, Slovaquie, République tchèque

\* Initialement prévue le 1<sup>er</sup> janvier 2008, la libéralisation totale des services postaux aux Pays-Bas a été reportée suite à un différend opposant l'opérateur postal néerlandais TNT au gouvernement allemand sur la question du salaire minimum imposé outre-Rhin.

Toutefois, le développement de la concurrence ne s'est pas fait sans difficulté.

L'opérateur alternatif le plus ancien, City Mail en Suède, n'a atteint la rentabilité qu'après de nombreuses années de pertes. L'Espagne et les Pays-Bas comptent désormais des opérateurs alternatifs d'envergure significative, qui atteignent un seuil de rentabilité sur le marché de la publicité adressée.

Sur le marché allemand, où le trafic traité par les opérateurs alternatifs atteindrait 1,5 milliard d'objets, l'introduction d'un salaire minimum de branche de 9,80 € semble avoir gelé les projets de développement d'un concurrent (TNT-D) et a provoqué le retrait d'un autre (PIN).

Au Royaume-Uni, les activités de consolidation (routage et regroupement de courrier en amont de la chaîne postale) se développent rapidement, mais le déploiement de réseaux alternatifs apparaît encore limité.

#### Comparaison de l'état de développement des principaux opérateurs alternatifs européens

Pays	Opérateur	Couverture géographique	Part de marché *	Volumes (en millions)	Chiffre d'affaires annuel (millions d'€)
Suède	City Mail	45%	8%	245	7
Pays-Bas	Sandd	100%	5,6%	320	68
	SelektMail	100%	Obj. 10%	300	80
Allemagne	TNT-D	90%	Obj. 10%	70	200
Espagne	Unipost	70%	10%	500	78

\*sur l'ensemble du marché.

## 2. Le marché français

### 2.1 Les entreprises autorisées

L'ARCEP a délivré des autorisations à des entreprises qui offrent aujourd'hui des services postaux locaux ou nationaux.

#### Typologie des autorisations délivrées par l'ARCEP en 2006 et 2007

	Autorisations sur le segment des envois transfrontières*	Autorisations pour la distribution sur une zone locale	Autorisations pour la distribution d'envergure nationale**
2006	6	3	1
2007	4	7	0

\* Filiales de postes et une entreprise indépendante.

\*\* Hors La Poste et hors DOM.

Mais, à ce stade, l'observation du marché laisse présager qu'à législation constante, il ne peut émerger en France, d'ici 2011, de concurrents d'envergure similaires au suédois City Mail, au néerlandais Sandd, à l'opérateurs allemand TNT, voire à l'espagnol Unipost. La principale entreprise qui avait entrepris de constituer un réseau de distribution alternatif dédié aux envois adressés – Adrexo – a annoncé l'arrêt de son développement en février 2008<sup>2</sup>. Elle poursuit son activité d'envois adressés sur la base de son réseau national de distribution d'imprimés.

2 - Cf. communiqué des résultats financiers du Groupe Spir pour 2007, 20 février 2008, disponible sur [www.spir.fr](http://www.spir.fr).

Par rapport à la situation dans les autres pays européens, le marché français se caractérise en effet par l'étroitesse du segment ouvert à la concurrence.

En théorie, la part du marché français ouverte à la concurrence n'est pas négligeable. Ainsi, le monopole légal correspond à 6,2 milliards d'€ de chiffre d'affaires sur un marché total dont le périmètre peut être estimé à 15 milliards d'€ dans son acception la plus large (c'est-à-dire y compris l'express domestique et la distribution d'imprimés sans adresse), et à 12 milliards d'€ dans une acception plus étroite (le courrier, les colis à destination du grand public, les périodiques et les envois recommandés).

Mais à cette vision juridique du monopole s'oppose une réalité économique : le segment réellement contestable par des distributeurs concurrents sur le marché de la correspondance ne dépasse gère un milliard d'objets (les envois de correspondance représentent un peu plus de 16 milliards d'objets) puisqu'il se réduit à la partie du courrier :

- ◆ émis en nombre ;
- ◆ non urgent ;
- ◆ distribué dans les seules zones denses ;
- ◆ d'un poids supérieur à 50 g (en moyenne, 16 % des volumes de correspondance excèdent ce poids).

Pour un opérateur alternatif, il faut donc atteindre une part de marché élevée sur le segment contestable – très limité – pour espérer couvrir les seuls coûts opérationnels d'un réseau de distribution. A l'inverse, dans les pays où le segment

ouvert est significativement plus élevé, les opérateurs alternatifs atteignent le point mort avec une part de marché limitée (10 % pour les opérateurs des Pays-Bas, 8 % pour City Mail).

Selon l'hypothèse la plus vraisemblable, les opérateurs alternatifs ne trouvent pas actuellement les trafics qui leur permettent de réaliser les économies d'échelle nécessaires pour concurrencer La Poste. Dans les pays où l'ouverture totale à la concurrence a été anticipée<sup>3</sup>, ainsi qu'en Espagne, les opérateurs alternatifs disposent d'un espace économique plus important :

<sup>3</sup> - Voir supra.

- ◆ via l'ouverture au premier gramme des envois publicitaires dans les pays européens les plus innovants ;
- ◆ via la notion de "services à valeur ajoutée" dans le cas allemand (par exemple le courrier collecté après 17 h, ou collecté et distribué le même jour) ;
- ◆ via l'ouverture du marché de la distribution locale dans le cas espagnol.

## 2.2 Les obstacles à l'entrée sur le marché

Les opérateurs français ont également trouvé sur leur route des obstacles particuliers, tels que l'accès aux boîtes aux lettres : en effet, en France, de plus en plus d'immeubles urbains installent des systèmes de fermeture de leurs accès.

### Rappel de la loi

Le législateur a inscrit dans la loi de régulation postale de 2005 un principe d'égal accès aux boîtes aux lettres entre les opérateurs postaux autorisés et le prestataire du service universel, La Poste. Le décret d'application qui doit définir les modalités de cet accès n'est à ce jour pas paru.

Ce principe d'égal accès a également été inscrit dans le code de la construction et de l'habitation, dont l'article L.111-6-3 réaffirme : *"Pour l'application de l'article L. 5-10 du code des postes et des communications électroniques, les propriétaires ou, en cas de copropriété, le syndicat représenté par le syndic permettent au prestataire du service universel postal et aux opérateurs titulaires de l'autorisation prévue à l'article L. 3 du même code d'accéder, selon des modalités identiques, aux boîtes aux lettres particulières.*

*Les porteurs et les vendeurs colporteurs de presse inscrits auprès du Conseil supérieur des messageries de presse, agissant pour le compte d'une entreprise de presse ou d'une société de portage de presse, titulaire de l'autorisation prévue à l'article L. 3 du code des postes et des communications électroniques, ont accès aux boîtes aux lettres particulières selon les mêmes modalités que les agents chargés de la distribution au domicile agissant pour le compte des opérateurs visés à l'alinéa précédent."*

Dès 2004-2005, les opérateurs postaux ont fait état de difficultés pour accéder aux boîtes aux lettres des immeubles résidentiels qui ont opté pour la fermeture permanente de leurs accès. Les nouveaux entrants sur le marché se sont plaints d'une situation discriminatoire par rapport à celle de La Poste qui, elle, a la possibilité d'entrer dans tous les immeubles. Car si l'autorisation de l'ARCEP confère aux opérateurs postaux une caution auprès des syndicats de copropriétés et des

gestionnaires d'immeubles, elle ne résout pas pour autant toutes les difficultés techniques et économiques liées à l'obtention d'un accès aux boîtes aux lettres.

4 - Cf. Rapport d'activité 2006 de l'ARCEP, p. 163.

C'est pourquoi l'Autorité a réuni depuis novembre 2006 l'ensemble des acteurs concernés par les problèmes d'accès aux boîtes aux lettres<sup>4</sup>. Outre les opérateurs de distribution directement intéressés (opérateurs postaux autorisés, porteurs de presse, distributeurs de colis), les professions de l'immobilier ont participé aux travaux.

5 - Consultation publique de l'ARCEP du 30 novembre 2007 relative à l'accès aux boîtes aux lettres installées dans des immeubles équipés d'un système de contrôle d'accès ; voir encadré ci-après.

Elle a lancé, fin 2007, une consultation publique<sup>5</sup> qui a débouché sur des solutions permettant à court terme l'accès des concurrents de La Poste dans les immeubles équipés d'un système de contrôle d'accès Vigik.

Elle a soulevé aussi des questions ne relevant pas du champ de compétence de l'ARCEP, comme l'accès des services de secours à ces immeubles. A plus long terme, cette consultation devrait permettre aux acteurs concernés de faire évoluer le système en tenant compte de ces contraintes.

Enfin, l'Autorité a rappelé par ailleurs la nécessité d'adopter le décret d'application de l'article L.5-10 qui doit fixer les limites dans lesquelles les opérateurs autorisés peuvent accéder aux boîtes aux lettres pour la distribution d'envois postaux.

### Vigik, un exemple de dispositif de contrôle d'accès

Le système Vigik a été développé par La Poste (brevet déposé en 1994). Il s'ajoute au système d'ouverture / fermeture (digicode, interphone, etc.) des immeubles pour permettre à certaines personnes extérieures d'y pénétrer, tout en préservant la sécurité des résidents. Ce n'est donc pas un dispositif de fermeture mais un dispositif d'ouverture contrôlée et sélective.

Concrètement, il permet de filtrer le passage de tiers (des entreprises de distribution ou des prestataires de service type EDF, France Télécom) dans les immeubles grâce à un badge électronique. Ce badge est programmé, sur une durée limitée (une journée), pour permettre au distributeur de franchir le système de contrôle, à la condition qu'il en ait été préalablement autorisé par la copropriété ou le gestionnaire.

Le système Vigik implique donc que le distributeur :

- ◆ soit au préalable identifié par le gestionnaire pour que celui-ci lui octroie une autorisation ;
- ◆ dispose d'un équipement lui permettant de programmer son passage dans l'immeuble.

Or, si des prestataires comme La Poste, EDF ou France Télécom sont clairement identifiés et sont déjà équipés du matériel adéquat, d'autres opérateurs, plus récemment apparus sur le marché, sont confrontés à certaines difficultés : outre le coût de l'achat d'un équipement approprié, ils doivent aussi faire la démarche, souvent longue, de repérer le gestionnaire puis de se signaler auprès de lui pour obtenir l'accès aux entrées du bâtiment. Ce processus induit à chaque fois un coût et un délai d'intervention de la part de l'installateur du système. A cela s'ajoutent les conséquences commerciales et les probables réclamations à gérer.

### La consultation publique de l'ARCEP

L'Autorité a organisé, fin novembre 2007, une consultation publique sur l'accès aux boîtes aux lettres installées dans les immeubles équipés d'un système de contrôle d'accès.

Elle a reçu 23 contributions émanant aussi bien d'opérateurs de distribution que de représentants des propriétaires (gestionnaires d'immeubles et organismes d'HLM), ainsi que d'associations de consommateurs et de fabricants et installateurs d'équipements de contrôle.

La synthèse publiée par l'ARCEP fait ressortir la nécessité de concilier :

- ◆ le souci de sécurité et de tranquillité des résidents, qui souhaitent conserver la maîtrise des conditions d'accès aux immeubles d'habitation ;
- ◆ les règles de concurrence entre plusieurs catégories d'opérateurs : par exemple entre les opérateurs postaux qui ne distribuent que des envois postaux, les opérateurs postaux qui distribuent également de la publicité non adressée et d'autres opérateurs qui ne distribuent que de la publicité non adressée ;
- ◆ l'égal accès aux boîtes aux lettres par les opérateurs postaux et les porteurs de presse, dans les conditions prévues par la loi, seul sujet sur lequel l'Autorité est légitime à intervenir.

Concernant les accès Vigik qui *"sont, en pratique, ceux qui soulèvent le plus de difficultés d'accès"*, une solution de court terme permettant l'accès immédiat des opérateurs postaux autorisés a été trouvée. Cette solution leur permet, selon des modalités identiques, c'est-à-dire en partageant le même code d'identification dans le système Vigik, d'accéder aux boîtes aux lettres installées dans les immeubles équipés de ce système.

De plus, la consultation a mis en évidence la nécessité de mettre en place une nouvelle gouvernance du système Vigik s'appuyant sur des règles de fonctionnement équitables et transparentes pour permettre l'émergence de solutions pérennes.

Elle a également souligné qu'il était nécessaire d'en améliorer la flexibilité, notamment en facilitant l'ajout ou la suppression de prestataires.

Enfin, la consultation a permis d'intégrer l'accès aux boîtes aux lettres dans le débat plus global de l'accessibilité aux immeubles. Ce débat dépasse cependant le champ de compétence de l'Autorité.

### 2.3. La concurrence sur les marchés amont du courrier, la collecte et la concentration des envois

Ce domaine intéresse particulièrement les grands émetteurs, qui confient la préparation de leurs envois à des intermédiaires (les "routeurs"), et des émetteurs de taille plus réduite, à qui ces routeurs proposent de "consolider" leurs envois dans des dépôts plus importants, ouvrant droit à de meilleures conditions.

En France, 200 entreprises sont présentes sur ces marchés. On estime que les routeurs traitent 85 % des envois publicitaires. Mais l'Autorité a pu observer que ces entreprises n'ont pas de pouvoir de marché : les contrats qui les lient à l'opérateur les placent dans une situation proche de celle de leur sous-traitant ou d'un sous-traitant de l'émetteur. Ces conditions ne permettent pas l'émergence d'un véritable contre-pouvoir de l'acheteur.

#### **2.4. L'état de préparation à une concurrence totale**

A situation inchangée, le marché français passerait donc sans transition en 2011 d'un quasi-monopole à une situation de concurrence totale. Cette situation ne permet pas au marché de commencer à s'adapter à l'apparition de la concurrence puisqu'elle bloque l'émergence de la concurrence sur le marché de la distribution.

## CHAPITRE 3

# Les marchés postaux

La loi du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales prévoit que l'ARCEP mette en place une enquête statistique afin de suivre l'évolution du marché postal dans un contexte de libéralisation progressive du secteur<sup>1</sup>.

En 2005, l'Autorité a ainsi créé un Observatoire statistique des activités postales. Ce premier Observatoire a présenté un panorama des marchés postaux en 2004.

Dans sa troisième édition, publiée fin 2007, l'Observatoire a présenté les chiffres des marchés postaux en 2006. Il est complété, à l'occasion de la publication du rapport annuel, par les données provisoires de 2007 pour le marché des correspondances.

<sup>1</sup> - Article L.135 du CPCE.

## Les activités postales

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

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

## A. Le panorama des marchés en 2006

### 1. Les volumes

Les envois de correspondance domestique et la publicité non adressée sont les deux plus gros flux d'envois en termes de volume. Soutenu par la croissance à deux chiffres du e-commerce, le marché du colis *“léger”* – c'est-à-dire de moins de 30 kg – qui ne représente que 2 % du volume des envois, est l'un des marchés les plus dynamiques des activités postales. En 2006, près de 700 millions de colis ont été distribués en France.

La distribution de presse payante aux abonnés se positionne en troisième position avec 2,7 milliards de journaux et de magazines distribués par voie postale ou par portage. Elle représente une part de l'ordre de 13,5 % des objets adressés distribués en France.

L'export représente plus de 2 % des envois adressés distribués en France avec près de 500 millions d'objets adressés exportés en 2006.

**Activités postales et marchés connexes de distribution (revenus en millions d'e hors taxes)**

Objets adressés	2005	2006	Evolution
<b>Distribués en France</b>			
Envois de correspondance	8 470	8 435	-0,4 %
Lettres et colis remis contre signature	1 302	1 382	6,1 %
Colis	3 464	3 698	-
dont colis "ordinaire"	1 464	1 598	9,1 %
dont express colis légers*	2 000	2 100	-
Distribution postale de la presse aux abonnés**	492	484	-1,7 %
<b>Total des objets adressés distribués en France</b>	<b>13 728</b>	<b>13 999</b>	<b>2,0 %</b>
<b>Distribués à l'export</b>			
Envois de correspondance	500	418	-16,4 %
Colis "ordinaire"	74	85	14,6 %
Presse	31	29	-6,2 %
<b>Total export</b>	<b>605</b>	<b>532</b>	<b>-12,1 %</b>
<b>Objets non adressés</b>			
<b>Total publicité non adressée</b>	<b>630</b>	<b>658</b>	<b>4,5 %</b>

Source : Arcep, Observatoire des activités postales, Enquêtes annuelles 2005 et 2006.

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

\*Estimations, trafic domestique et import.

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

**Activités postales et marchés connexes de distribution (volumes des envois en millions)**

Objets adressés	2005	2006	Evolution
<b>Distribués en France</b>			
Envois de correspondance	16 806	16 540	-1,6 %
Lettres et colis remis contre signature	276	279	1,1 %
Colis	638	665	-
dont colis "ordinaire"	358	365	2,0 %
dont express colis légers*	280	300	-
Distribution de la presse aux abonnés**	2 789	2 710	-2,8 %
<b>Total des objets adressés distribués en France</b>	<b>20 509</b>	<b>20 194</b>	<b>-1,5 %</b>
<b>Distribués à l'export</b>			
Envois de correspondance	523	480	-8,1 %
Colis "ordinaire"	7	8	18,0 %
Presse	28	27	-2,8 %
<b>Total export</b>	<b>558</b>	<b>516</b>	<b>-7,5 %</b>
<b>Objets non adressés</b>			
<b>Total publicité non adressée</b>	<b>18 570</b>	<b>18 568</b>	<b>0,0 %</b>

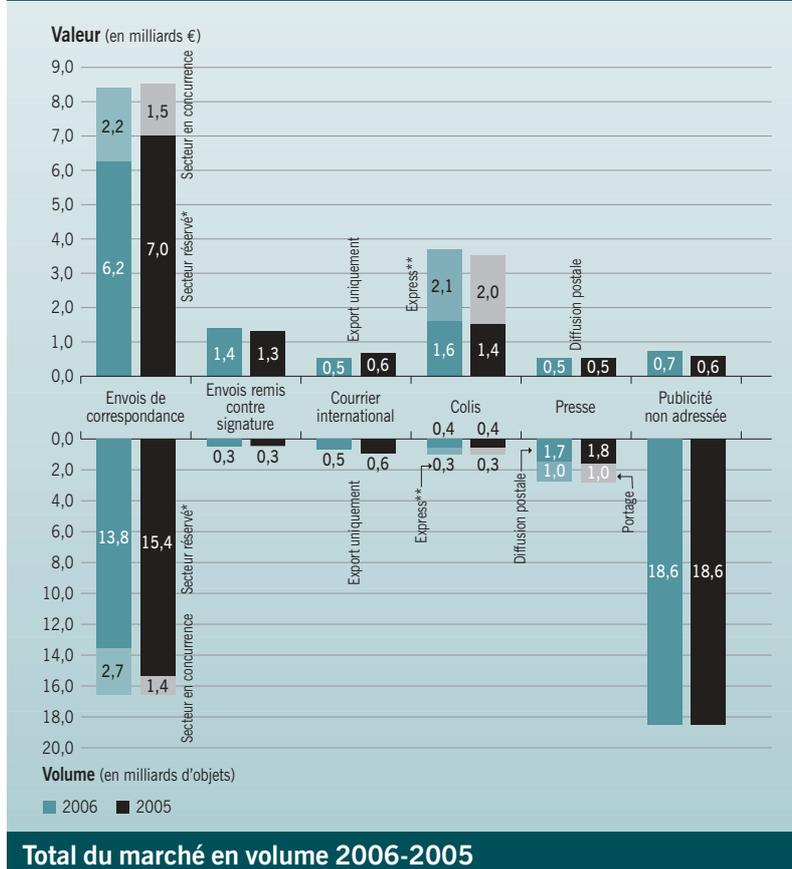
Source : Arcep, Observatoire des activités postales, Enquêtes annuelles 2004, 2005 et 2006.

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

\*Estimations, trafic domestique et import.

\*\* Comprend le portage de presse.

## Total du marché en valeur 2006-2005



Source : Arcep, Observatoire des activités postales, Enquêtes annuelles 2005 et 2006.

\*En 2006, le monopole postal correspond aux envois de correspondance ≤ à 50g et dont le prix est ≤ à 2,5 fois le tarif de base.

\*\*Estimations.

## 2. Plus de 14,5 milliards d'€ de revenus en 2006

Le revenu des opérateurs pour la distribution d'objets adressés en France et à l'export dépasse les 14,5 milliards d'€ en 2006. Le marché des envois de correspondance génère les revenus les plus importants (8,4 milliards d'€), soit plus de la moitié de l'ensemble des revenus.

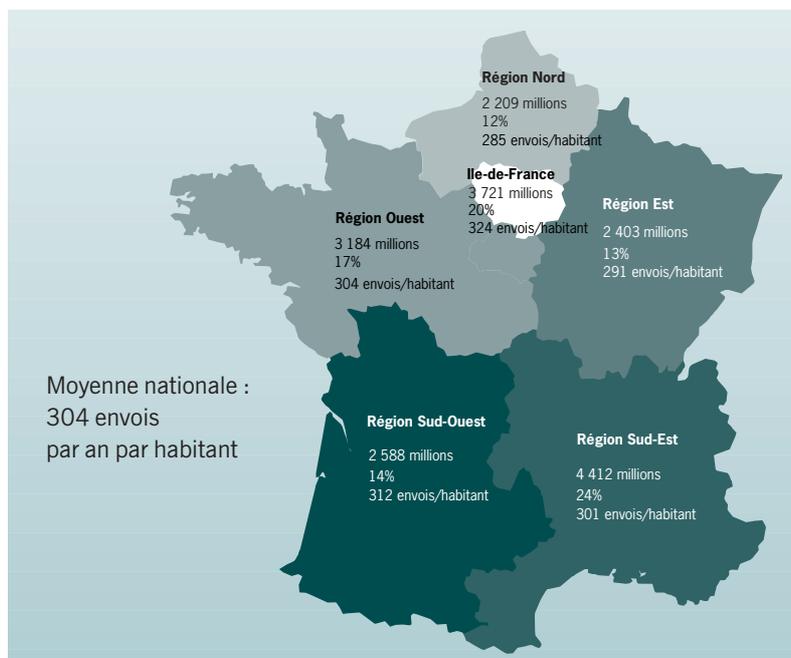
Les revenus du marché du colis – colis "ordinaire" et express confondus – représentent près de 24 % de l'ensemble des revenus pour seulement 2 % des volumes en 2006. Leur croissance annuelle en revenus est la plus forte, comparée à celle des autres produits.

Alors qu'elle représente près de la moitié des envois, la publicité non adressée ne génère que 4 % de l'ensemble des revenus. La distribution de prospectus est en effet un service à moindre valeur ajoutée. Sa distribution ne nécessitant ni collecte, ni tournées quotidiennes, elle n'est d'ailleurs pas considérée comme un envoi postal. Les revenus de la publicité non adressée ont augmenté de 4,5 % entre 2005 et 2006 alors que les volumes sont restés stables.

En revenus, l'export représente près de 4 % des revenus générés par la distribution d'objets adressés.

### 3. La répartition géographique des flux de distribution en 2006

#### Distribution des envois de correspondance, lettres remises contre signature et presse



Ramenée à la population, l'Ile-de-France est la région dans laquelle les habitants ont reçu le plus de courrier en 2006. Un Francilien reçoit en moyenne 324 envois par an, soit près de 7 % de plus que la moyenne métropolitaine (de l'ordre de 304 envois par an par habitant). La région Sud-Ouest, où un habitant reçoit en moyenne 312 envois par an, se place également au-dessus de la moyenne métropolitaine.

Avec 304 envois par habitant, la région Ouest se situe dans la moyenne. Le nombre d'envois par habitant distribués dans les autres régions – Sud-Est, Est et Nord-Est – est inférieur à la moyenne, avec respectivement 301, 291 et 285 envois par habitant.

## B. Le marché des envois de correspondance

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

#### 1.1 Les volumes et les revenus en hausse en 2007

##### Revenus

Millions d'e HT	2005	2006	2007p	Evolution 2006-2007
Envois de correspondance, hors publicité adressée	6 732	6 788	6 928	2,1 %
Publicité adressée	1 738	1 647	1 629	-1,1 %
<b>Total des envois de correspondance</b>	<b>8 470</b>	<b>8 435</b>	<b>8 556</b>	<b>1,4 %</b>

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

## Volumés

Millions d'e HT	2005	2006	2007p	Evolution 2006-2007
Envois de correspondance, hors publicité adressée	11 950	11 668	11 831	1,4 %
Publicité adressée	4 856	4 871	4 797	-1,5 %
<b>Total des envois de correspondance</b>	<b>16 806</b>	<b>16 540</b>	<b>16 628</b>	<b>0,5 %</b>

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

*Note : selon la directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997, l'envoi de correspondance est une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminé et remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. Cet envoi postal ne dépasse pas 2 kg. Les livres, catalogues, journaux ou périodiques ne font pas partie des envois de correspondance. Le publipostage (publicité adressée ou marketing direct) est un envoi de correspondance.*

En 2007, les envois de correspondance distribués en France ont augmenté tant en valeur (1,4 %) qu'en volume (0,5 %). Ces croissances inversent la tendance à la baisse observée entre 2005 et 2006 (-0,4 % en valeur et -1,6 % en volume). Les volumes d'envois liés aux élections présidentielle et législatives ont notamment soutenu le trafic.

Les revenus des envois de correspondance hors publicité adressée ont augmenté de 2,1 % en 2007 pour une hausse de 1,4 % des volumes. L'évolution des revenus s'explique notamment par la hausse des tarifs des produits égrenés relevant du secteur réservé appliquée par La Poste le 1<sup>er</sup> octobre 2006. En particulier, le prix du timbre pour les envois de moins de 20 g a augmenté de 1,89 % (de 0,53 € à 0,54 €).

Les revenus de la publicité adressée baissent de 1,1 % et les volumes de 1,5 % en 2007. La baisse des revenus est moins forte qu'en 2006 (-5,2 %) – alors même que les volumes diminuent – du fait de la hausse, le 1<sup>er</sup> janvier 2007, du prix des produits "Tem'post MD7" (+ 2,43 %) et "Postimpact TS3" (+ 2,7 %), approuvée par l'Autorité<sup>2</sup>.

La part des revenus de la publicité adressée dans les envois de correspondance poursuit sa baisse (-0,5 point par rapport à 2006), observée depuis 2004. Cette tendance s'explique à la fois par la baisse du revenu de la publicité adressée et par la hausse du revenu des envois de correspondance hors publicité adressée depuis trois ans.

En revanche, l'évolution de la part des volumes de publicité adressée entre 2006 et 2007 s'inverse. Alors qu'elle augmentait depuis 2004, elle baisse de 0,6 point pour atteindre 28,9 % des envois de correspondance distribués en France en 2007.

<sup>2</sup> - Décision de l'ARCEP n°06-0690 du 18 juillet 2006.

### Part de la publicité adressée dans les envois de correspondance (revenu et volume)



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

#### 1.2 Le secteur réservé et le secteur en concurrence en 2006 et en 2005

En 2006, le secteur réservé à La Poste – c'est-à-dire les envois de 50 g au plus – représente 83,5 % des envois de correspondance distribués en France. Il concentrait 92 % du total des envois de correspondance en 2005, lorsque le monopole postal se limitait aux envois inférieurs à 100 g.

Les revenus du secteur réservé représentent 73,5 % des revenus des envois de correspondance distribués en France en 2006, contre près de 83 % l'année précédente.

#### Répartition des envois de correspondance en 2006 (domestique et import)

	Volume		Revenu	
	2005	2006	2005	2006
Secteur réservé	91,8%	83,5%	82,8%	73,5%
Secteur en concurrence	8,2%	16,5%	17,2%	26,5%
<b>Total envois de correspondance</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

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

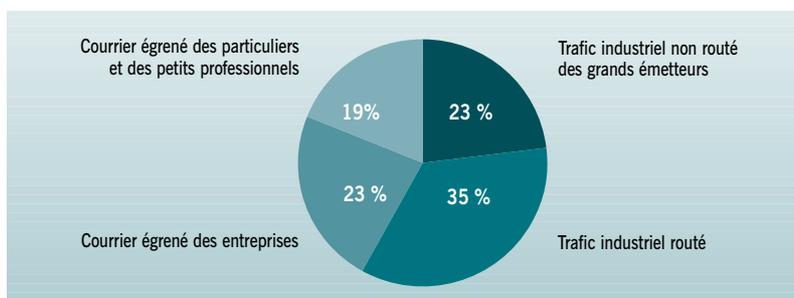
#### 1.3 Le trafic industriel et le trafic égrené en 2006 et en 2005

*3 - Le courrier égrené est le courrier émis par des particuliers, des professionnels mais aussi des grands émetteurs, ne faisant l'objet d'aucune préparation spécifique. Il est déposé dans les boîtes de collecte sur la voie publique ou à proximité des centres de tri, ou bien dans des points de contact de La Poste.*

En 2006, près de 58 % des envois de correspondance distribués en France correspondaient au trafic industriel – c'est-à-dire à des envois supérieurs à 400 plis, de même nature et déposés par un même expéditeur – provenant directement de grands émetteurs ou des centres de tri des routeurs.

La part du courrier industriel baisse d'un point par rapport à 2005 au profit des envois de correspondance envoyés de façon égrenée<sup>3</sup>.

### Répartition des envois de correspondance en volume en 2006 (domestique et import)



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

Au total, 81 % des envois de correspondance proviennent des entreprises en 2006. Cette part est stable par rapport à 2005.

Les deux tiers des envois de courrier sont à destination des particuliers, le tiers restant à destination des entreprises. Les envois de particulier à particulier ne représentent que 3 % des échanges de courrier<sup>4</sup>.

4 - Le Courrier en chiffres – Données 2006, Groupe La Poste, p. 4.

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

### Revenus

Millions d'e HT	2005	2006	2007p	Evolution 2006-2007
Envois de correspondance	500	418	438	4,7%

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

### Volumes

Millions	2005	2006	2007p	Evolution 2006-2007
Envois de correspondance	523	462	473	2,4%

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

Le marché des envois de correspondance export est, contrairement au marché domestique, totalement ouvert à la concurrence. Ce segment représente un peu moins de 3 % du volume des envois de correspondance totaux pour quelque 5 % du revenu. Après une baisse importante du revenu et du volume en 2006 (respectivement -16,3 % et -11,6 %), le marché de la correspondance export repart à la hausse avec, en particulier, une croissance de 4,7 % des revenus.

## C. Les autres segments de marché

### 1. Les colis

Le marché du colis dit "léger", c'est-à-dire de moins de 30 kg, représente en 2006 près de 700 millions de colis distribués en France pour des revenus estimés à environ 3,7 milliards d'e.

Deux segments composent ce marché : le marché du colis "ordinaire" et le marché de l'express colis "légers". La distinction principale entre ces deux

5 - Rapport annuel 2006, La Poste, p. 11.

6 - La Poste, qui opère sur ce marché via sa division ColiPoste, indique dans son rapport d'activité 2006 que 75 % des colis étaient des produits suivis en 2006 contre 60 % en 2005. Ce type d'envoi permet à l'expéditeur et au destinataire de suivre via Internet l'acheminement du colis, de son envoi à sa remise. Le 1<sup>er</sup> mars 2006, les colis "Colieco" proposés au guichet par La Poste ont par ailleurs été supprimés de sa gamme de produits ; subsistent les "Colissimo", des colis plus chers mais dont le délai est garanti.

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

segments se fait essentiellement sur le délai d'acheminement, supérieur à un jour pour le colis "ordinaire" (J+2 à J+5) et égal ou inférieur à un jour pour l'express (J+1). En outre, le segment du colis "ordinaire" concerne majoritairement les échanges entreprises-consommateurs ou entre particuliers, l'express répondant plutôt aux besoins interentreprises. Les moyens mis en œuvre pour satisfaire des délais courts d'acheminement et une logistique adaptée se traduisent par des tarifs plus élevés pour l'express.

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

### 1.1 Le colis "ordinaire"

En 2006, le marché du colis "ordinaire" demeure le plus important en termes de volume avec 365 millions de colis distribués en France, soit 2 % de plus qu'en 2005. Même si l'activité marque un ralentissement en 2006 (la croissance annuelle du volume était de +3,8 % entre 2004 et 2005), elle reste l'une des plus dynamiques parmi les activités postales. Elle est soutenue par la croissance à deux chiffres du e-commerce avec, notamment, une augmentation de 8,2 % des flux de colis entre particuliers<sup>5</sup>.

Les revenus générés par la distribution de colis sont en forte augmentation avec une croissance annuelle de 9,1 % de 2005 à 2006, alors qu'elle était de 4,9 % entre 2004 et 2005. Cette augmentation s'explique par la montée en gamme des produits achetés par les expéditeurs<sup>6</sup>.

En 2006, 240 millions de colis proviennent de la vente à distance (VAD)<sup>7</sup>, c'est-à-dire des acteurs historiques de la vente par correspondance mais aussi des *pure players* (plateformes commerciales opérant uniquement sur le Net). Le marché de la VAD est ainsi à l'origine de près de 66 % du volume de colis "ordinaires" distribués en France.

### Revenus

Millions d'e HT	2004	2005	2006	Evolution 2005-2006
Colis ordinaires	1 396	1 464	1 598	9,1%

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

### Volumes

Millions	2004	2005	2006	Evolution 2005-2006
Colis ordinaires	345	358	365	2,0%

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

### 1.2 L'express colis "légers"

En 2006, quelque 300 millions de colis – dont 230 millions pour le marché domestique et 70 millions pour le marché de l'import – ont été distribués en express en France, sur un marché estimé à plus de 2 milliards d'€. Au total, le marché de l'express colis "légers" est estimé à plus de 3 milliards d'€ en 2006.

## Taux de croissance de l'express colis légers\*

	Revenu		Volume	
	2005	2006	2005	2006
SESP Express national	3,8 %	3,2 %	5,5 %	6,8 %
SESP Express import	22,2 %	13,4 %	15,2 %	18,9 %
SESP Express export	-0,5 %	5,6 %	4,8 %	5,3 %

\* En glissement annuel et données brutes.

Source : Enquête messagerie n° 313, mars 2007, ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer.

L'express colis "légers" national – c'est-à-dire envoyé et distribué en France – est en hausse, davantage en nombre d'envois traités (+6,8 %) qu'en chiffres d'affaires (+3,2%), du fait de la diminution du prix unitaire moyen de l'envoi de 3,6 % (6,96€)<sup>8</sup>, selon l'enquête messagerie du ministère des Transports.

L'express international continue à croître en 2006, les importations étant plus dynamiques que les activités export. Entre 2005 et 2006, les envois de colis express en provenance de l'étranger ont ainsi augmenté de 18,9 % pour les volumes et de 13,4 % pour les revenus. La croissance des volumes s'est accélérée de 3,7 points par rapport à celle observée entre 2004 et 2005. En revanche, la croissance des revenus s'est ralentie de 8,8 points. L'enquête SESP explique ces évolutions par la baisse du prix unitaire de 8 % (10,83 €).

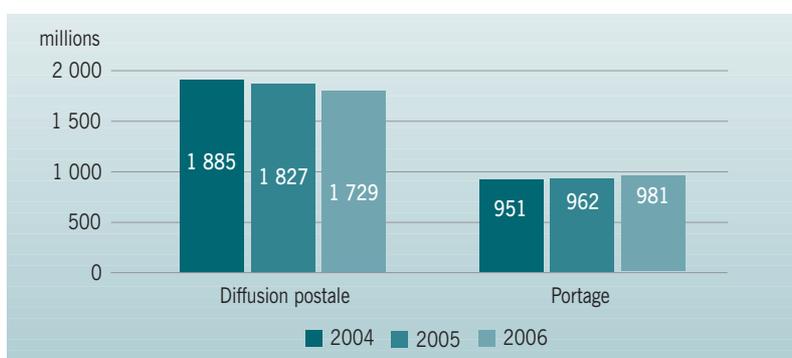
Le chiffre d'affaires export est en hausse sensible après une période de décroissance entre 2004 et 2005. Les volumes ne s'accroissent que d'un demi-point par rapport à la période précédente, le prix unitaire moyen de l'envoi augmentant de 1,1 % (36,21 €).

## 2. La distribution de la presse aux abonnés

La baisse de la diffusion de la presse par abonnement, diffusée par voie postale ou par portage<sup>9</sup>, s'accélère en 2006 avec une diminution des volumes de 2,8 %<sup>10</sup> (contre 1,7 % en 2005). Elle s'inscrit dans un contexte plus général de baisse des volumes de la presse payante.

Le segment du portage atteint 981 millions d'envois et gagne du terrain (+2,0 % en un an). En revanche, la distribution par le circuit postal enregistre un recul sensible (1 729 millions d'envois, soit -5,4 % contre -3,1 % de 2004 à 2005).

## Distribution de la presse en volume (hors diffusion en kiosque)



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

8 - Enquête messageries, n° 313, mars 2007, ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer. L'enquête SESP (ministère des Transports) est réalisée en partenariat avec TLF, la Fédération des entreprises de transport et logistique de France, et sur la base de données fournies par les réseaux eux-mêmes.

9 - Contrairement à la distribution par voie postale où une adresse est apposée sur le journal et où le facteur le distribue comme un courrier adressé, le portage de presse est réalisé à partir d'une liste de destinataires et d'une pile de journaux indifférenciés. Aussi le portage de presse n'est-il pas une activité postale au sens de la directive n° 97/67/CE du 15 décembre 1997 qui suppose de distribuer des objets adressés.

10 - Dans son 17<sup>e</sup> observatoire de la presse, l'OJD indique que la diffusion de la presse payante grand public en France a baissé de 2,26 %, soit 0,6 point de moins que les chiffres de l'Observatoire. Ce décalage s'explique par la différence entre le périmètre d'observation de l'OJD et celui de La Poste.

11 - La Poste étant devenue exploitant autonome au 1<sup>er</sup> janvier 1991, un protocole d'accord signé le 25 mars 1992 entre l'opérateur, la Fédération nationale de la presse française et le ministère des Postes et Télécommunications, a prévu que la presse acquitterait 33 % du coût du transport postal de ses publications, le solde étant partagé entre l'Etat (37 %) et La Poste (30 %). Selon ce protocole, l'Etat a donc versé à La Poste une subvention, fixée à 950 millions de francs en 1991 (145 millions d'€), portée à 1 930 millions de francs en 1993 (294 millions d'€), à 290 millions d'€ en 1997 et à 242 millions d'€ en 2005.

La baisse des volumes de presse distribués par voie postale, en particulier pour La Poste, s'accompagne d'une diminution des revenus associés de 1,1 % malgré une hausse des tarifs de distribution de presse en 2006 comprise entre 1,25 % pour la presse économique (J+7) et 5 % pour la presse urgente (J et J+1).

Les accords "Paul", accords pluriannuels Etat-Presse-Poste, ont fixé la contribution de l'Etat au coût du transport postal de la presse à 242 millions d'€<sup>11</sup> par an pour la période couvrant 2005 à 2008. Cette contribution correspond à la rémunération contractuelle versée par l'Etat à La Poste en contrepartie de l'avantage tarifaire accordé aux organismes de presse.

### Revenus

Millions d'e HT	2004	2005	2006	Evolution 2005-2006
Chiffre d'affaires "presse"	468	492	484	-1,6 %
Contribution de l'Etat	290	242	242	0,0 %
<b>Total</b>	<b>758</b>	<b>734</b>	<b>726</b>	<b>-1,1 %</b>

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

En 2007, le chiffre d'affaires de la diffusion postale devrait s'élever à 470 millions d'€, selon La Poste.

## 3. La publicité non adressée

### Revenus

Millions d'e HT	2004	2005	2006	Evolution 2005-2006
<b>Publicité non adressée</b>	<b>593</b>	<b>630</b>	<b>658</b>	<b>4,5 %</b>

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

### Volumes

Millions	2004	2005	2006	Evolution 2005-2006
<b>Publicité non adressée</b>	<b>18 590</b>	<b>18 570</b>	<b>18 568</b>	<b>0,0 %</b>

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

12 - Ces données se fondent sur les informations transmises à l'ARCEP par La Poste (Médiapost) et par Adrexo (Adrexo et Kicible) ainsi que sur des estimations (pour environ 10 % des volumes et des revenus des marchés).

En volume, la publicité non adressée, technique de marketing direct également désignée sous le nom d'imprimés sans adresse (ISA), est stable en 2006. Le nombre d'objets ne progresse d'ailleurs que de façon très marginale depuis 2004. En revanche, les revenus des opérateurs ont fortement augmenté avec une croissance de 4,5 % en 2006<sup>12</sup>.

Les opérateurs ont en effet répercuté l'augmentation des coûts de distribution des ISA sur les prix de leurs prestations. Cette augmentation est due en partie à l'entrée en vigueur d'une écotaxe depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005 et à la mise en application d'une nouvelle convention collective le 1<sup>er</sup> juillet 2005.

## D. Le marché du routage, en amont de la distribution

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

Près de 200<sup>13</sup> entreprises présentant des profils très différents se partagent ce marché.

Les routeurs traitent essentiellement du courrier de marketing direct (publicité adressée), du courrier de gestion (factures, relevés de comptes et autres documents liés au fonctionnement des contrats) et des abonnements de presse. De manière plus marginale, ils exercent une activité de routage des colis envoyés en nombre ou de la publicité non adressée.

Si certains d'entre eux sont spécialisés dans le traitement d'une seule catégorie de courrier, ils tendent cependant à diversifier leur trafic à la recherche de nouveaux centres de profits et afin de limiter la saisonnalité de leurs envois.

*13 - Plus de 700 sociétés figurent dans le répertoire Sirene mais le Selced, le Syndicat des entreprises de logistique et de communication écrite directe, fait état de seulement 200 sociétés actives dans le secteur du routage.*

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

Plus de 7 milliards d'objets ont été routés en France en 2006. Parmi eux, 3,8 milliards concernent le marketing direct et 1,9 milliard les courriers d'envoi de gestion. Ces deux catégories d'objets routés constituent plus de 80 % du marché du routage en volume, et leur nombre progresse fortement en 2006 (+9 %). La presse représente quant à elle 1,3 milliard d'objets routés en 2006. Les routeurs traitent également une part des colis et de la publicité non adressée.

Le routage représente en volume plus de 38 % des envois de correspondance, de colis "ordinaires" et de presse distribués en France.

#### Répartition des envois de correspondance routés entre courrier de gestion et de marketing direct

##### Volume

En millions	2005	2006	Evolution
<b>Total</b>	5 275	5 751	9,0%
dont courrier de gestion	1 516	1 926	27,0 %
dont courrier de marketing direct	3 759	3 825	1,8 %

Source : ARCEP, Observatoire des activités postales, Enquête annuelle 2006.

### 2. Le routage de marketing direct

Le trafic traité par les routeurs de marketing direct progresse de 1,8 % en 2006 pour atteindre 3,8 milliards d'envois. Cette augmentation est ainsi légèrement supérieure à celle de l'ensemble du marché de la publicité adressée (+0,3 %). La part du routage dans les envois de courrier de marketing direct est désormais de l'ordre de 80 %.

14 - Etude relative à l'activité de routage en France, Basic, 2007. Etude effectuée pour le compte de l'ARCEP en 2007.

Les envois routés de courrier de marketing direct proviennent à 40 %<sup>14</sup> des groupes de vente par correspondance (via les routeurs intégrés aux groupes ou les routeurs externes), à 14 % des entreprises de presse et de communication, à 13 % de l'industrie, à 10 % des services et à 8 % des banques et assurances.

### 3. Le routage de courrier de gestion

En 2006, plus de 1,9 milliard d'envois de courrier de gestion a été traité par les prestataires d'édition, soit 27 % de plus qu'en 2005. Ce volume correspond à un tiers environ de l'ensemble du courrier de gestion, les deux tiers restants étant directement déposés par les émetteurs chez les distributeurs postaux. Cette forte progression s'explique par un transfert massif des envois de courrier de gestion vers le tarif "Tem'post gestion" qui nécessite des travaux de préparation plus importants et, par voie de conséquence, le passage par les plateformes des routeurs.

La tendance générale des volumes de courrier de gestion, qu'il soit routé ou non, est cependant orientée à la baisse, les grands émetteurs traditionnels (banque, énergie), rejoints par les émetteurs spécialisés dans les nouvelles technologies ou les nouveaux services de communications électroniques, travaillant à la numérisation du flot d'informations à destination de leurs clients et abonnés.

Les revenus tirés du routage de courrier de gestion sont estimés à quelque 270 millions d'€ en 2006. L'essentiel du chiffre d'affaires provient des prestations d'édition (81 %), c'est-à-dire d'impression personnalisée de l'envoi.

### 4. Le routage de presse

Le marché du routage de presse est estimé à quelque 1,3 milliard d'exemplaires en 2006, soit 76 % de la presse payante diffusée par voie postale.

Les volumes de presse routés se réduisent par rapport à 2005, conformément à la baisse du trafic de presse diffusée par voie postale.

*Note : le routage de presse s'entend ici comme qualifiant les activités des routeurs spécialisés, prestataires de services des éditeurs. Le routage exercé en interne par l'imprimeur-éditeur avant l'acheminement des journaux ou magazines chez le distributeur postal et leur distribution par portage ou par les réseaux de vente au numéro, n'est pas pris en compte dans cette analyse.*

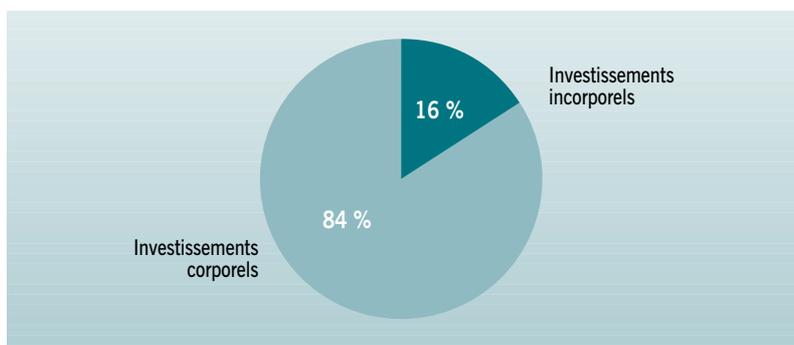
## E. L'investissement et l'emploi

*N.B. : les investissements et l'emploi comptabilisés ici sont ceux des seuls opérateurs autorisés au 31 décembre 2006 et couvrent uniquement les activités postales au sens strict, c'est-à-dire hors express, publicité non adressée et routage. Les investissements et emploi des filiales de ces opérateurs ne sont pas comptabilisés.*

### 1. Les investissements des opérateurs autorisés

Près de 391 millions d'€ ont été investis en 2006 par les opérateurs autorisés par l'ARCEP. Il s'agit d'investissements corporels à près de 84 %. Ils correspondent essentiellement à des investissements en infrastructure, en l'occurrence, en équipement, en machines de tri, etc. Les 16 % restants sont des investissements incorporels qui portent sur des services tels que l'informatisation des systèmes d'information des opérateurs.

#### Investissements liés aux activités postales des opérateurs autorisés



Source : ARCEP, Observatoire des activités postales, Enquête annuelle 2006.

#### Des investissements pour la distribution : les cas de La Poste et d'Adrexo

Les investissements de La Poste maison mère s'inscrivent dans ceux du groupe La Poste qui a publié des investissements records de 1,1 milliard d'e hors acquisitions en 2006.

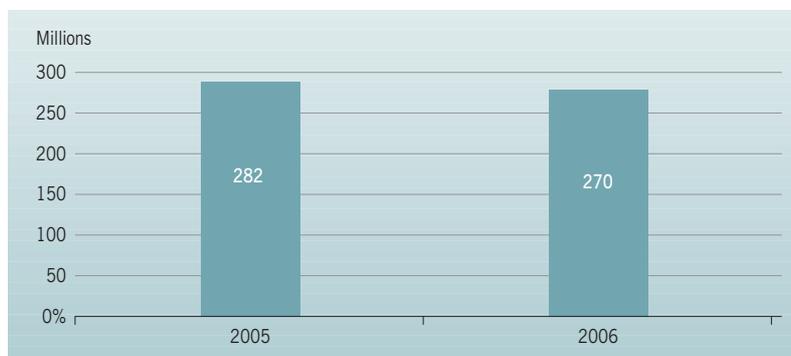
Le groupe français a lancé en 2004 un plan de modernisation de son appareil de production, baptisé Cap Qualité courrier, soutenu notamment par sa filiale Poste Immo. Ce plan prévoit un investissement total de 3,4 milliards d'e sur la période 2004-2012. Fin 2006, quatre plateformes industrielles Courrier de nouvelle génération étaient opérationnelles et vingt autres en cours de déploiement.

Les investissements des opérateurs alternatifs portent en grande partie sur le déploiement des réseaux de distribution et sur la modernisation des plateformes de tri. En 2006, Adrexo a ainsi déployé son réseau de distribution dans le département des Hauts-de-Seine (92).

### 2. L'emploi des opérateurs autorisés

En 2006, 270 000 emplois sont liés aux activités des opérateurs postaux (-4,1% par rapport à 2005).

### Emplois liés aux activités postales des opérateurs autorisés



Source : ARCEP, Observatoire des activités postales, Enquêtes annuelles.

Note : champ constant pour les deux années : opérateurs autorisés au 31 décembre 2006.

N.B. : le nombre d'emplois correspond au nombre de personnes physiques employées pour les prestations postales des opérateurs autorisés, hors filiales. Dès lors, sont exclus de ce champ non seulement les salariés de la Banque postale, filiale du groupe La Poste, mais aussi ceux des services financiers employés par La Poste maison mère mais dont l'activité n'est pas liée aux prestations postales. En revanche, les salariés, en particulier les guichetiers, dont l'activité est consacrée au moins pour partie aux prestations postales sont comptabilisés ici pleinement.

## CHAPITRE 4

# Le service universel postal

Le service universel postal tient une place importante dans la vie économique et sociale du pays. En effet, il représente près de 19 milliards d'envois postaux, depuis les lettres ou colis expédiés par les particuliers jusqu'aux envois par les entreprises de factures ou de publicités à des centaines de milliers de destinataires.

Veiller à la qualité et la pérennité du service universel postal représente donc un enjeu important pour l'ensemble de la population.

En France, la loi<sup>1</sup> a désigné La Poste comme le prestataire du service universel postal.

*1 - Article L.2 de la loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales.*

## A. Les orientations de l'Autorité

### 1. Le service universel en France

En France, le service universel postal correspond à un ensemble d'obligations pour La Poste<sup>2</sup>. Elles visent à garantir la prestation à tous les utilisateurs d'un nombre déterminé de services pour tous, et l'Autorité en contrôle le financement.

Les caractéristiques du service universel postal ont été précisées par le décret du 5 janvier 2007 relatif au service universel postal<sup>3</sup>. Il inclut notamment les services (nationaux et transfrontaliers) suivants :

- ◆ envois de correspondance pesant moins de 2 kg (envois égrenés ou en nombre et envois recommandés avec ou sans avis de réception) ;
- ◆ envois de journaux et imprimés périodiques pesant moins de 2 kg ;
- ◆ envois de catalogues et autres imprimés pesant moins de 2 kg ;
- ◆ envois de colis postaux pesant moins de 20 kg ;
- ◆ envois à valeur déclarée jusqu'à un certain montant.

Le secteur réservé ("monopole") de La Poste, circonscrit aux envois de correspondance de moins de 50 g et dont le prix est inférieur à deux fois et demi le tarif de base (soit 1,375€ au 1<sup>er</sup> mars 2008), est donc inscrit dans le champ du service universel.

*2 - Article L.2 du CPCE : "La Poste est le prestataire du service universel."*

*3 - Décret n° 2007-29 du 5 janvier 2007 relatif au service universel postal et aux droits et obligations de La Poste et modifiant le code des postes et des communications électroniques, JO du 7 janvier 2007.*

- L'ARCEP s'assure que La Poste assume bien ses missions de service universel, en particulier en termes de qualité de service<sup>4</sup>, et veille aux conditions de leur financement. A ce titre, elle contrôle les tarifs du service universel de La Poste, en définissant notamment l'encadrement pluriannuel des tarifs de l'opérateur historique<sup>5</sup>.
- 4 - Voir *infra*.
- 5 - Voir *infra*.

## 2. La notion de qualité du service universel

Dans la plupart des pays européens, la qualité du service universel postal est le plus souvent mesurée par des indicateurs de délais d'acheminement. Toutefois, les attentes des utilisateurs sur la qualité peuvent aller au-delà et concerner d'autres aspects des services postaux.

Les attentes des utilisateurs de services postaux varient en effet selon les prestations qu'ils utilisent et les usages qu'ils en font. Les besoins associés à l'envoi d'une lettre recommandée pour une démarche administrative ne sont, par exemple, pas les mêmes que ceux associés à l'envoi d'une carte postale. La qualité du service universel revêt donc de multiples dimensions.

Pour chacun des produits relevant du service universel, la qualité du service peut ainsi être interprétée selon plusieurs types d'indicateurs tels que :

- ◆ le respect des délais d'acheminement prévus ;
- ◆ les taux de délais, de perte ou de détérioration ;
- ◆ les indicateurs de suivi de la collecte et de la distribution ;
- ◆ le suivi des réclamations, etc.

Dans ce contexte, le contrôle et l'amélioration de la qualité du service universel reposent sur :

- ◆ la transparence du niveau de qualité atteint ; elle permet aux usagers de comparer ce niveau avec celui de la concurrence (lorsqu'elle existe), de réagir à des variations de cette qualité, et d'apprécier sur des bases objectives son caractère suffisant ou insuffisant ;
- ◆ le contrôle de la qualité de service à travers la fixation d'objectifs et leur suivi ; il doit permettre de donner des indications lorsque le niveau fourni par La Poste n'est pas satisfaisant.

## 3. La politique de l'Autorité en matière de service universel postal

Dans le cadre de sa double mission de contrôle du service universel postal, l'Autorité doit :

- ◆ veiller à ce que les prestations offertes au titre du service universel soient conformes aux dispositions réglementaires sur les principes du service universel ;
- ◆ s'assurer que la qualité des services est conforme aux objectifs fixés par le ministre<sup>6</sup>.

6 - *Aucun objectif n'a été fixé par le ministre pour l'année 2007. Pour plus de précisions, voir D.*

Elle veille ainsi à ce que l'offre de service universel soit clairement portée à la connaissance des usagers et leur soit accessible. A cet effet, l'Autorité :

- ◆ a rendu un avis sur la liste des prestations constituant le service universel postal<sup>7</sup>;
- ◆ s'est prononcée sur les tarifs des colis postaux, estimant que ces tarifs ne seraient pas "abordables" pour les usagers si La Poste ne mettait pas en œuvre une prestation spécifique pour les petits objets, à des tarifs proches de la grille en vigueur pour les lettres.

7 - Voir infra.

Elle s'est également attachée à ce que la qualité du service universel postal soit mesurée, et que les résultats de ces mesures soient régulièrement publiés. Dans ce domaine, l'Autorité a lancé une consultation publique pour recueillir l'avis des utilisateurs sur l'information qu'il convient de publier en matière de qualité des services postaux<sup>8</sup>.

8 - Voir infra.

Par ailleurs, l'Autorité veille naturellement à ce que l'évolution des tarifs postaux s'inscrive bien dans la trajectoire décidée en 2006, pour les années 2006 à 2008<sup>9</sup>.

9 - Cf. partie 3, chapitre 5.

## B. L'offre de service universel

### 1. La "conformité" du catalogue du service universel postal

Les dispositions réglementaires<sup>10</sup> prévoient que l'ensemble des produits et des prestations relevant du service universel soit listé dans un "catalogue" publié par La Poste<sup>11</sup>. Ils doivent satisfaire un certain nombre d'obligations, parmi lesquelles :

10 - Art. R.1.1.10 du CPCE.

- ◆ inclure l'offre de services d'envois postaux prévue à l'article R.1 du CPCE ;
- ◆ être disponibles et accessibles sur tout le territoire ;
- ◆ la levée et la distribution des envois postaux relevant du service universel ont lieu tous les jours ouvrables, sauf circonstances exceptionnelles ;
- ◆ un tarif unique est appliqué pour le courrier égrené aux envois vers la métropole (et pour la première tranche de poids des envois égrenés en provenance et à destination des départements d'outre-mer, de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon) ;
- ◆ les prestations qui relèvent du service universel sont soumises à des objectifs de qualité de service. Leur qualité est évaluée par La Poste qui porte le résultat de ces mesures à la connaissance des utilisateurs et de l'Autorité ;
- ◆ les réclamations sont traitées gratuitement pour l'utilisateur dans une limite n'excédant pas deux mois.

11 - Disponible sur le site Internet de La Poste : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).

L'Autorité a rendu, en 2007, un avis<sup>12</sup> favorable concernant la conformité du catalogue du service universel postal de La Poste, comme le stipulait le décret du 5 janvier 2007<sup>13</sup>.

12 - Avis de l'ARCEP n°07-0377 du 26 avril 2007.

#### 1.1 Le catalogue du service universel doit fournir une information claire et lisible

13 - Art. 2 du décret n° 2007-29 du 5 janvier 2007.

Les informations contenues dans le catalogue du service universel intéressent principalement les utilisateurs, particuliers et professionnels, qui expédient du courrier égrené. Les textes opèrent à ce titre une distinction claire entre le service universel des envois en nombre et le service universel des envois égrenés.

En effet, les utilisateurs de courrier égrené peuvent engager des dépenses postales importantes au regard de leur budget sans disposer pour autant de toutes les informations utiles à leur décision. L'Autorité a donc rendu son avis en s'assurant que le catalogue était conforme avec les dispositions relatives aux obligations du service universel postal.

L'Autorité a notamment insisté sur l'importance de la lisibilité et de la transparence de l'offre de service universel de La Poste pour les utilisateurs de produits égrenés. Elle a notamment souligné que plusieurs informations étaient manquantes ou peu compréhensibles. En particulier :

- ◆ les délais d'acheminement des cécogrammes, des envois internationaux et des envois réexpédiés ;
- ◆ les destinations associées aux appellations DOM et COM<sup>14</sup>;
- ◆ les conditions dans lesquelles les colis "encombrants", "non stables", "sous forme de rouleaux", "non emballés ou mal emballés" sont soumis à un supplément tarifaire.

14 - Département d'outre-mer (DOM) et collectivités d'outre-mer (COM).

### 1.2 Les prestations associées utilisant un produit du service universel

L'avis traite également des situations – de plus en plus fréquentes – où La Poste commercialise des prestations associées utilisant un produit du service universel auquel est joint un ensemble de prestations complémentaires telles que fourniture d'un emballage, assurance intégrée et suivi. Il s'agit par exemple du "Colissimo Emballage" qui utilise la prestation "Colissimo Guichet".

Ces prestations associées sont adossées aux mentions "Lettre prioritaire" (le Prêt-à-Poster, par exemple), "Lettre recommandée" (le Prêt-à-Recommander, par exemple) ou "Colissimo" (le "Colissimo Emballage"). Ces prestations relèvent clairement du service universel. A ce titre, elles sont soumises à des objectifs de qualité de service.

Il est par conséquent très difficile pour un utilisateur non averti d'effectuer une distinction entre les prestations listées ci-dessus, qui sont hors du catalogue du service universel, et les composantes du service universel qu'elles utilisent.

Dans un souci de transparence pour les utilisateurs, l'Autorité estime donc que La Poste devrait clairement distinguer dans cette liste :

- ◆ les prestations complètement autonomes des prestations offertes par La Poste au titre du service universel ;
- ◆ les offres commerciales qui utilisent un produit relevant du service universel postal.

Une telle distinction serait plus facilement compréhensible pour les utilisateurs si le catalogue du service universel prévoyait une section séparée, comme c'était le cas dans les versions précédentes.

Plus généralement, l'Autorité estime que lorsque deux offres fournissent des prestations proches mais que l'une relève du service universel et l'autre non, la communication commerciale de La Poste devrait effectuer une distinction claire en veillant notamment à ce que l'utilisation d'une même marque ne puisse être source de confusion.

### 1.3 La liste des produits du catalogue du service universel au regard de l'article R.1 du CPCE

L'Autorité a précisé dans son avis<sup>15</sup> que l'ensemble des produits et services listés dans l'article R.1 du CPCE est représenté dans l'offre du catalogue du service universel de La Poste, à l'exception des colis postaux recommandés internationaux jusqu'à 20 kg.

15 - Avis de l'ARCEP  
n° 07-0377  
du 26 avril 2007.

Elle a toutefois estimé que la prestation "Colissimo International" pouvait se substituer au Colis international recommandé si la possibilité de souscrire à l'option "avis de réception" qui figure dans le document "Colis – Tarifs au départ de France métropolitaine" était ajoutée au catalogue du service universel.

### 1.4 Le suivi des évolutions du catalogue du service universel

L'Autorité a estimé<sup>16</sup> que la gamme "Colissimo Emballage" devrait relever du service universel.

16 - Avis de l'ARCEP  
n° 07-0377  
du 26 avril 2007.

En effet, compte tenu des demandes croissantes de prestations fiabilisées d'envoi de colis égrenés émanant des utilisateurs particuliers ou professionnels, la question de l'importance de cette prestation par rapport à la prestation "Colissimo Guichet" (pour laquelle l'utilisateur doit lui-même emballer son envoi) est clairement posée. Le service universel, en tant qu'offre de base, devrait donc comprendre une telle prestation dans l'intérêt des utilisateurs.

L'Autorité s'assurera que les propositions d'évolution du catalogue du service universel formulées par La Poste seront bien conformes :

- ◆ aux principes posés en matière de service universel postal par les textes ;
- ◆ aux attentes des utilisateurs.

## 2. Le cas particulier de l'envoi de petits objets au tarif lettre

En 2007, l'ARCEP a reçu plusieurs plaintes d'usagers et a été saisie par la Commission européenne.

En effet, pour l'envoi de petits objets, des clients n'ont pas pu bénéficier du tarif "lettre" classique et ont été orientés vers des prestations incluant une prestation associée du type "Poste-Livre" ou vers le tarif colis à travers la gamme "Colissimo".

Or un envoi de 100 à 250 g au tarif lettre coûte environ 1,30€ – voire 0,84€ au tarif "écopli" (lettre économique) – contre 5,10€ au minimum pour un "Colissimo".

Ce transfert de gamme est en partie lié à la suppression de l'offre "Coliéco" (colis économique, sans suivi ni signature), opérée par La Poste en mars 2006, qui se traduit par un report vers le produit "Colissimo" dans un contexte de croissance du trafic des colis.

En octobre 2007, La Poste a ainsi introduit dans ses conditions générales de vente l'interdiction d'insérer des objets dans les envois au tarif "lettre", modifiant *de facto* les conditions d'usage d'offres qui relèvent du service universel.

L'Autorité a alors rappelé le droit applicable dans sa lettre d'information de septembre-octobre 2007 adoptant la conclusion suivante : "Si le client estime que la prestation lettre satisfait ses besoins, tout en respectant les condi-

tions de format, de poids et de tarif, ainsi que les obligations en matière de conditionnement, La Poste ne peut lui interdire son envoi au tarif lettre. Toutefois, si La Poste estime qu'un envoi est susceptible de perturber le fonctionnement du service et que cela influe sur les coûts, elle doit pouvoir fournir des explications et les porter à la connaissance des clients."

A titre de comparaison, les conditions proposées apparaissent nettement plus favorables dans les autres pays européens. En effet, les petits objets tels que les CD et les DVD sont expédiés au tarif "lettre", globalement moins élevé qu'en France.

	50-100 g	100-250 g
Tarif "Colissimo" en France	5,30€ suivi des envois et indemnisation	
"Lettre max" en France	3,15 €	4,15 €
Tarif "lettre"	France	2,18 €
	Allemagne	1,45 €
	Royaume-Uni	0,93 €
	Italie	2 c

Par ailleurs, l'Autorité a constaté que La Poste ne met pas d'obstacle à l'insertion d'objets plats tels que les cartes à puce bancaires ou de Sécurité sociale, cartes de stationnement à Paris, porte-clés, CD ou encore DVD, pour les émetteurs de courrier en nombre.

En outre, la majorité des objets de type CD, DVD et livres sont d'un poids supérieur à 50 g et les envois correspondants sont triés sur des machines dites "trieuses d'objets plats" pour lesquelles l'insertion de tels objets ne pose pas de problème ; pour celles qui traitent les lettres de petit format ("trieuses de petits formats"), l'insertion d'objets rigides ne pose problème que dans des cas particuliers.

L'Autorité a donc adopté une position pragmatique sur l'offre commerciale de La Poste. Elle estime ainsi que le niveau et l'évolution des tarifs des colis du service universel ne se conçoivent que sous réserve de l'existence d'une offre complémentaire à un tarif équivalent ou proche du tarif "lettre", pour des envois d'un format standard adapté au dépôt et à la remise en boîtes aux lettres, et permettant son usage pour une variété suffisante d'objets dont la valeur ne justifie pas le recours au "Colissimo"<sup>17</sup>.

17 - Avis de l'ARCEP n°08-0002 du 5 février 2008 sur le dossier tarifaire de La Poste du 13 décembre 2007 relatif aux produits nationaux du colis relevant du service universel.

18 - Art. R.1.1.8. du CPCE.

## C. La qualité du service universel postal

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

Aux termes du code des postes et communications électroniques<sup>18</sup>, l'ARCEP s'assure que La Poste – le prestataire du service universel désigné par la loi – procède périodiquement à des mesures de qualité de service qu'elle porte à la connaissance du régulateur et du public.

## 1. Les informations publiées par La Poste

Avant 2006, il n'y avait pas ou peu d'informations disponibles sur la qualité du service universel. La Poste ne communiquait que ponctuellement quelques chiffres dans des documents ne traitant pas spécifiquement du service universel.

Suite à des travaux menés avec l'Autorité, un certain nombre d'informations sur la qualité des prestations relevant du service universel sont désormais rendues publiques depuis 2006 par l'opérateur historique dans le cadre d'un "tableau de bord du service universel"<sup>19</sup>. Il regroupe une liste d'indicateurs incluant des informations sur les principales prestations du service universel vendues à l'unité ou en nombre, ainsi que des informations sur le nombre de réclamations et la façon dont elles sont traitées.

L'Autorité s'assure que ces informations sont disponibles, claires et fiables, et qu'elles répondent aux besoins des utilisateurs.

Depuis 2006, l'ARCEP a mené des travaux pour vérifier la fiabilité des mesures publiées, notamment en ce qui concerne les délais d'acheminement de la lettre prioritaire. Elle poursuivra l'audit des systèmes de mesure dans l'avenir.

### 1.1 Les délais d'acheminement

Depuis 2006, des informations concernant les délais d'acheminement sont publiées<sup>20</sup> par La Poste. Le champ des informations rendues publiques s'est enrichi au fil de ces trois années.

#### Evolution du champ de la mesure des délais d'acheminement rendus publics

Types d'envois	2006	2007	2008
% de Lettres prioritaires égrenées délivrées en J+1	X	X	X
% de Lettres prioritaires égrenées délivrées au-delà de J+2	X	X	X
% de Courrier transfrontières import et export délivré en J+3	X	X	X
% de Courrier transfrontières import et export délivré en J+5	X	X	X
% de Colissimo Guichet délivrés en J+2	X	X	X
% de Colissimo Guichet délivrés en J+3	X	X	X
% de Colissimo Guichet délivrés en J+4		X	X
% de presse quotidienne urgente délivrée en J+1			X
% de presse magazine urgente délivrée en J+1			X
% de presse non urgente distribuée en J+4			X
% de presse économique distribuée en J+7			X
% de courrier industriel Tem'post G2 délivré en J+2			X
% de courrier industriel Tem'post G4 délivré en J+4			X
% de courrier industriel Tem'post MD4 délivré en J+4			X
% de courrier industriel Tem'post MD7 délivré en J+7			X

En 2008, des informations concernant les heures limites de dépôt ont été ajoutées. L'heure limite de dépôt a en effet un impact direct sur le délai d'acheminement. Par exemple, dans le cas d'une qualité de service en J+1, une lettre postée un mardi à 17 heures ne sera pas remise le même jour selon que la collecte est à 16 heures ou à 18 heures :

<sup>19</sup> - Ce document est téléchargeable sur le site Internet de La Poste : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).

<sup>20</sup> - Les informations sont publiées pour l'année N-1. Ainsi, les données de 2004 ont été publiées en 2005.

- ◆ dans le premier cas, elle ne sera relevée et traitée que le lendemain (mercredi) et sera donc remise le surlendemain (jeudi). Toutefois, elle aura bien été distribuée un jour après sa collecte (mercredi) et sera alors comptabilisée malgré tout parmi les courriers traités en J+1.
- ◆ dans le deuxième cas, elle sera relevée le jour même (mardi) et sera donc distribuée le lendemain (mercredi).

La qualité de l'information sur les heures limites de dépôt est donc essentielle pour le consommateur.

Par ailleurs, on ne peut évaluer la qualité de service et son évolution sans tenir compte des heures limites de dépôt en vigueur.

A défaut de disposer d'une mesure de l'heure limite de dépôt appliquée au trafic postal ou de son évolution, l'ARCEP a demandé à La Poste de rendre publique la répartition de son parc de boîtes aux lettres (les "boîtes jaunes") au regard des différentes heures limites de dépôt (pour 2007 : avant 13 h et avant 16 h).

#### Evolution des informations sur la collecte ou le retrait d'envois postaux publiées par La Poste entre 2007 et 2008

Commodité de la collecte ou du retrait d'envois postaux	2007	2008
Population à moins de 10 km du point de contact le plus proche au niveau national	X	X
Bureaux de poste équipés d'un accès handicapés	X	X
Nombre de points de collecte dont la levée est effectuée avant 13 h		X
Nombre de points de collecte dont la levée est effectuée avant 16 h		X

#### 1.2 Les réclamations

La publication du nombre des réclamations et de la façon dont elles ont été traitées permet de renseigner le consommateur sur les produits du service universel qui ont fait l'objet de plaintes et sur l'efficacité du système de traitement des réclamations. Les réclamations doivent également permettre au prestataire du service universel d'identifier certains dysfonctionnements et d'y remédier.

Par ailleurs, un système de réclamations sert à régler les litiges et les insatisfactions. C'est pour évaluer la capacité du système à répondre à cet objectif qu'un indicateur de satisfaction des usagers vis-à-vis de la prise en charge de leur réclamation a été ajouté en 2008.

### Evolution des types d'informations pris en compte pour évaluer l'efficacité du traitement des réclamations depuis 2006

Réclamations (informations publiées depuis 2006)	Courrier	Colis	Lettre recommandée	Bureaux de poste
Nombre de réclamations	2006	2006	2007	2006
Réclamations par rapport au flux total	2006	2006		
% de réponses données dans un délai de 21 jours	2006	2006		
% de réponses données dans un délai de 30 jours	2006			
% de réclamations donnant lieu à indemnisation	2006	2006		
% de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge des réclamations			2008	

## 2. La consultation publique de l'ARCEP concernant la qualité du service universel postal

Afin de sélectionner les informations qu'il serait utile de publier dans le "tableau de bord du service universel" de La Poste, l'Autorité a lancé, en juin 2007, une consultation publique<sup>21</sup>.

Douze réponses ont été reçues par l'ARCEP à cette occasion. Cinq d'entre elles provenaient d'associations de consommateurs, les autres de professionnels, dont La Poste.

*21 - Consultation publique de l'ARCEP du 13 juin 2007 sur les informations relatives à la qualité du service universel postal, disponible sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).*

### 2.1 La publication de nouveaux indicateurs

Les propositions résultant de la consultation publique de l'Autorité ont permis d'identifier de nouveaux indicateurs à publier. Ils concernent notamment :

- ◆ les délais d'acheminement de la presse urgente ;
- ◆ les délais et la fiabilité des envois recommandés ;
- ◆ la satisfaction vis-à-vis de la collecte et de la distribution ;
- ◆ la fiabilité des "Colissimo Guichet" relevant du service universel.

Sur la base de ces résultats, de nouveaux outils de mesure ont pu être mis en place, permettant ainsi d'envisager la publication de nouveaux indicateurs de qualité de service du service universel postal dès 2009.

### Nouveaux indicateurs de qualité du service universel postal publiés à partir de 2009

Indicateurs	Publications prévues en 2009	Publications envisagées après 2009
% de Colissimo Guichet délivrés en J+7	X	
Délais d'acheminement des lettres recommandées	X	
% de délais aberrants pour les envois recommandés	X	
Délais d'acheminement des avis de réception	X	
Délais d'acheminement des lettres intrarégionales		X
Indicateur relatif à la satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité		X
% de satisfaction vis-à-vis du service de distribution		X
Actions entreprises pour améliorer la qualité sur la base des informations des réclamations		X

## 2.2 Plus de transparence sur la qualité des recommandés et des colis

Il est notamment ressorti des réponses des acteurs à la consultation publique de l'Autorité une forte attente d'informations sur les envois recommandés et les colis. Les utilisateurs de services postaux s'interrogent sur les délais d'acheminement et le risque de perte de ce type d'envois.

L'évolution prévue du tableau de bord, qui consiste à publier le taux de distribution en J+7 des envois recommandés et des colis, répond en grande partie aux préoccupations des utilisateurs des services postaux. En effet, les objets non distribués au-delà d'un certain seuil sont perdus ou excessivement en retard. Il est alors possible d'en déduire que le service prévu n'a pas été rendu correctement.

Il existe également une attente d'informations en ce qui concerne la durée d'acheminement des avis de réception pour les recommandés qui est souvent jugée trop longue au regard du prix du service. Les utilisateurs ont en effet le sentiment d'acheter une prestation "haut de gamme", ce qui induit une demande de rapidité des délais d'acheminement. L'Autorité estime que la publication des délais d'acheminement des avis de réception qui est prévue à partir de 2009, apportera la transparence nécessaire sur ce point.

## 2.3 Une demande pour des informations locales

Dans leur réponse à la consultation publique, les utilisateurs ont également fait savoir qu'ils souhaiteraient la publication d'informations locales parce qu'elles ont une signification concrète pour eux.

Ainsi, par exemple, les délais d'acheminement publiés par La Poste sont effectivement une moyenne de situations locales différentes. La Poste le reconnaît d'ailleurs dans sa réponse à la consultation. Cette information ne permet aux utilisateurs d'être "quasi sûrs" que la prestation prévue sera réalisée que si le taux de réussite est supérieur à 95 %. Les utilisateurs souhaiteraient donc savoir quelle est la probabilité que leur envoi arrive dans les délais annoncés en fonction notamment de la zone d'arrivée du destinataire.

D'ailleurs, plusieurs pays mettent en évidence ces disparités en utilisant différents types d'indicateurs (par zones d'arrivée comme au Royaume-Uni ou par flux comme en Irlande).

S'il ne semble pas possible d'harmoniser les niveaux de qualité, comme l'affirme La Poste, en revanche, le service universel doit, par définition, être assuré sans discrimination entre les usagers, car il *"concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré du territoire. Il est assuré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale"*<sup>22</sup>.

22 - Art. L.1 du CPCE.

Il convient donc d'arbitrer entre les contraintes économiques de l'opérateur postal et de possibles écarts de qualité qui pourraient être socialement inacceptables. C'est précisément dans cet esprit que l'Autorité cherchera dans un premier temps à comprendre la dispersion des résultats de qualité ainsi que leur volatilité pour, éventuellement dans un second temps, travailler avec La Poste sur d'autres indicateurs ou des indicateurs plus fins.

En 2008, l'Autorité poursuivra les discussions avec La Poste sur la publication des indicateurs identifiés pour fournir une information fiable et utile aux utilisateurs.

## D. Le contrôle de la qualité du service universel postal

### 1. Le cadre juridique des objectifs de qualité de service assignés à La Poste

La loi du 20 mai 2005 a instauré un nouveau cadre de régulation de la qualité de service qui remplace le mécanisme antérieur des contrats de plan entre La Poste et l'Etat. Désormais *“le ministre chargé des postes, après avoir mis le prestataire du service universel en mesure de présenter ses observations et avoir recueilli les avis de l'Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes et de la Commission supérieure du service public des postes et communications électroniques, arrête des objectifs de qualité applicables aux prestations du service universel qu'il détermine (...)”*<sup>23</sup>.

23 - Art. R.1-1-8 du CPCE.

Pour l'année 2007, aucun objectif de qualité du service universel postal n'a été fixé par le ministre. L'Autorité n'a donc pas été en mesure de vérifier si les résultats de qualité de service de La Poste étaient conformes aux objectifs réglementaires.

Pour 2008, le ministre a transmis à l'ARCEP et à la CSSPPCE pour avis un projet d'arrêté fixant les objectifs. L'avis de l'Autorité a été rendu le 11 mars<sup>24</sup>.

24 - L'avis de l'ARCEP sera disponible après la publication de l'arrêté du ministre au JO.

### 2. La position de l'Autorité sur la nature des objectifs de qualité qu'il convient d'arrêter à l'opérateur en charge du service universel postal

Sur la base des renseignements qu'elle a recueillis, l'Autorité estime que les objectifs de qualité de service devraient satisfaire les principes suivants :

- ◆ *être centrés sur les besoins du grand public* : ils doivent déterminer la qualité des prestations utilisées par le grand public qui ne dispose pas de pouvoir de négociation auprès de La Poste ;
- ◆ *être porteurs d'une information pertinente* : ils doivent permettre aux utilisateurs d'anticiper correctement la qualité de service à laquelle ils peuvent s'attendre ;
- ◆ *être fixés à un niveau ambitieux et réaliste* : ils doivent prendre en compte les possibilités d'amélioration des performances du prestataire du service universel ;
- ◆ *être stables à atteindre à moyen terme* : ils doivent donner un signal précis sur ce qui est attendu de La Poste en régime permanent ;
- ◆ *porter sur les prestations pour lesquelles la qualité n'est pas satisfaisante* : lorsque la qualité du service rendu correspond aux besoins, et qu'existe une bonne information publique sur le niveau de cette qualité, la fixation d'objectifs n'apparaît alors pas nécessaire.

L'Autorité estime qu'une analyse approfondie devra être rapidement menée pour déterminer les niveaux de qualité de référence devant être garantis aux utilisateurs en moyenne période. Elle devra être menée en analysant les déterminants de la qualité de service de La Poste mais aussi les coûts de cette qualité (notamment l'impact géographique).

Cette position a été transmise au ministre chargé des postes ; le détail en sera rendu public au moment de la publication de l'arrêté.

CHAPITRE 5

# L'encadrement pluriannuel des tarifs relevant du service universel postal

## L'encadrement tarifaire pluriannuel

La loi<sup>1</sup> a confié à l'ARCEP la responsabilité de réguler les tarifs du service universel postal.

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

Dans le cas présent, l'encadrement tarifaire porte sur les évolutions des prix des produits postaux inclus dans le champ du service universel. En France, le prestataire du service universel postal est La Poste.

L'encadrement pluriannuel des tarifs s'inscrit dans la pratique courante des régulateurs européens, visant à permettre à l'opérateur une évolution des prix proche de l'inflation tout en prévoyant un mécanisme d'ajustement.

En 2006, il avait été décidé que La Poste pourrait augmenter les tarifs du service universel dans la limite d'une enveloppe globale de 2,1% chaque année en 2006, 2007 et 2008.

A titre d'exemple, le prix du timbre<sup>2</sup> est passé de 0,54 € à 0,55 € au 1<sup>er</sup> mars 2008.

<sup>1</sup> - Loi n° 2005-516  
du 20 mai 2005 relative  
à la régulation des activités  
postales.

<sup>2</sup> - Tarif applicable à la  
lettre de moins de 20 g.

3 - Décision de l'ARCEP n° 06-0576 du 1<sup>er</sup> juin 2006.

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

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

6 - Avis de l'ARCEP n° 07-0131 du 13 février 2007.

7 - Décision de l'ARCEP n° 06-0576 du 1<sup>er</sup> juin 2006.

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

A l'issue de travaux préparatoires menés avec La Poste au premier semestre de 2006, l'Autorité a fixé le plafond de l'évolution des tarifs postaux pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2006 au 31 décembre 2008 à 2,1 % par an<sup>3</sup>, tenant ainsi compte de l'évolution prévisible du marché postal français, de l'inflation attendue et des gains de productivité escomptés par La Poste. A l'origine, la progression de l'indice des prix à la consommation a été évaluée à 1,8 % par an et les hypothèses retenues par l'Autorité pour fixer la valeur de l'augmentation des tarifs ont conduit à estimer, d'une part, une évolution des charges de La Poste de 1,65 % par an<sup>4</sup>, d'autre part, une évolution du volume de -0,35 % par an<sup>5</sup>.

Compte tenu de la rigidité des charges à court terme, il est apparu indispensable que le risque portant sur l'estimation des volumes soit partagé équitablement entre l'opérateur et les utilisateurs. Ainsi, un dispositif d'ajustement prévoit qu'en cas de baisse des volumes supérieure à la tendance estimée pour une année donnée, la contrainte tarifaire soit relâchée pour permettre à La Poste d'ajuster ses recettes. Inversement, si l'évolution observée est plus favorable, l'encadrement doit être resserré, de sorte que le gain d'efficacité acquis mécaniquement bénéficie au consommateur. Il est apparu également nécessaire de procéder à une actualisation annuelle du taux d'inflation, pour approcher plus précisément l'évolution effective de l'indice des prix à la consommation : la valeur retenue pour établir l'objectif de l'encadrement tarifaire des deuxième (2007) et troisième (2008) années est celle de la prévision du projet de loi de finances initiale, connue à l'automne précédant l'année d'application, ce qui permet à La Poste d'établir assez tôt ses prévisions d'évolution des tarifs.

## B. Le point après deux ans d'application

### 1. L'évolution des prix

Pour l'année 2006, elle est évaluée à 1,38 % : cette évolution moyenne résulte de hausses intervenues en 2005 et de celles intervenues en 2006.

Pour l'année 2007, elle est évaluée à 2,41 % : elle résulte des augmentations de 2006, qui ont eu un effet report de 2,38 % en 2007 et, pour le solde, de l'évolution de l'offre du colis domestique métropolitain et intra-DOM au 1<sup>er</sup> mars 2007<sup>6</sup>.

### 2. Le plafond de prix

Le plafond de prix applicable sur une année déterminée est ajusté conformément aux dispositions prévues dans l'annexe de la décision de l'ARCEP du 1<sup>er</sup> juin 2006<sup>7</sup>, en fonction des évolutions de volume de l'année précédente et du taux d'inflation prévu par la loi de finances.

Pour l'année 2007, l'évolution des volumes en 2006 est évaluée à -1,38 %. Il s'agit d'une évolution en volume économique, obtenue par la différence entre l'évolution du chiffre d'affaires et celle des prix. Cette évolution des volumes a conduit à un ajustement du plafond de prix de +0,24 %. Aucune correction liée à l'inflation n'a été opérée.

Sur les deux premières années, les prix ont donc augmenté de l'ordre de 1,9 % en moyenne par an contre un plafond d'un peu plus de 2,2 % en moyenne par an, la différence ouvrant une faculté de report.

### C. Les perspectives pour l'année 2008

Les mouvements tarifaires arrêtés par La Poste en 2007, notamment sur la "Lettre", l'"Ecopli", la "Lettre en Nombre", la "Lettre Recommandée" et la "Valeur Déclarée"<sup>8</sup>, ainsi que sur le "Colissimo" et le "Colissimo Recommandé"<sup>9</sup>, entraîneront une hausse des tarifs du service universel qui ne devrait pas excéder 1,44 % en 2008.

S'agissant du plafond de prix pour l'année 2008, hors reports, le projet de loi de finances pour 2008 prévoit une inflation de 1,60 % (au lieu de la prévision à 1,8 %) et les évolutions de volume en 2007 apparaissent en ligne avec les prévisions. Le plafond de prix pour 2008 serait dès lors abaissé de 0,20 % à 1,9 % pour tenir compte du seul effet "inflation".

Sur l'ensemble de la période 2006-2008, la consommation de l'encadrement pluriannuel des tarifs par La Poste devrait être sensiblement inférieure à l'objectif initialement fixé.

<sup>8</sup> - Décision de l'ARCEP n° 07-1098 du 6 décembre 2007.

<sup>9</sup> - Décision de l'ARCEP n° 08-0002 du 5 février 2008.



## CHAPITRE 6

# Les règles de comptabilisation des coûts de La Poste

L'Autorité est chargée de mettre en œuvre les principes de séparation et de transparence des comptes de La Poste, en particulier pour garantir les conditions de financement du service universel. A cette fin, elle doit donc disposer d'une information comptable suffisante et adaptée.

## A. Cadre réglementaire et contexte

Le cadre réglementaire européen et national impose à l'opérateur historique une obligation de séparation comptable, c'est-à-dire l'obligation de présenter dans son système de comptabilité réglementaire des comptes séparés dans les champs du secteur réservé et du secteur concurrentiel, isolant dans ce dernier les activités qui relèvent du service universel<sup>1</sup>. Les textes confèrent à l'Autorité des compétences pour préciser les règles de comptabilisation et établir les spécifications des systèmes de comptabilisation, c'est-à-dire le format des restitutions des comptes réglementaires<sup>2</sup>.

Dans ce cadre, l'Autorité a arrêté en 2007 dans une décision<sup>3</sup> les formats de restitution des comptes réglementaires que La Poste est tenue de lui transmettre et a mené une consultation publique sur un projet de décision portant sur les règles de comptabilisation à employer par l'opérateur historique pour la production de ses comptes réglementaires. A l'issue de cette consultation, l'ARCEP a adopté, début 2008, une deuxième décision<sup>4</sup>.

Ces deux décisions sont le résultat des travaux engagés depuis la fin de l'année 2005 sur les caractéristiques du système de comptabilité réglementaire de La Poste. Il convient de souligner que le groupe La Poste est constitué par l'établissement public La Poste et par un ensemble de filiales en France et à l'étranger exerçant des activités qui ne sont pas incluses dans le périmètre du service universel postal. Par exemple, l'express et la majorité des activités de colis sont

1 - Art. 14 de la directive postale 97/67/CE modifiée et art. R.1-1-14 du CPCE.

2 - Art. L.5-2, 6° du CPCE.

3 - Décision de l'ARCEP n°07-0443 du 15 mai 2007.

4 - Décision de l'ARCEP n°08-0165 du 12 février 2008.

exercés hors du périmètre du service universel. En revanche, la majorité de l'activité courrier est incluse dans le champ du service universel. Compte tenu de cette organisation actuelle des activités, le système de comptabilité réglementaire s'inscrit dans le périmètre comptable de l'établissement public puisque ce dernier pilote entièrement les activités de service universel.

## B. La spécification des formats de restitution des comptes réglementaires

5 - *Décision de l'ARCEP n°07-0443 du 15 mai 2007.* Dans sa décision du 15 mai 2007<sup>5</sup> – qui faisait suite à un travail préliminaire effectué avec La Poste sur les caractéristiques du système comptable existant et à une consultation publique menée au printemps 2007 –, l'Autorité a déterminé le format des restitutions des comptes réglementaires en tenant compte à la fois de ce qu'exige la mise en œuvre efficace des missions et des capacités du système de comptabilité de La Poste. Cette décision spécifie trois catégories de restitutions : des synthèses, une information économique et les coûts des principaux services postaux.

### 1. Les restitutions de synthèses

Elles portent sur les grandes masses de chiffres d'affaires et de coûts de l'établissement public La Poste :

- ◆ une première restitution explicite la répartition des chiffres d'affaires et des coûts de l'établissement public entre le secteur réservé, le secteur non réservé du service universel et les autres activités. Elle permet à l'Autorité de vérifier que les activités du monopole postal ne sont pas financées par les autres activités, à l'exception de celles qui relèvent du service universel ;
- ◆ une deuxième restitution explicite la répartition du chiffre d'affaires et des coûts de l'établissement public entre les activités "courrier", "colis" et "autres". Grâce à cette restitution, l'Autorité peut apprécier les transferts éventuels entre le service universel et le reste des activités exercées par l'établissement public et situer en termes de revenus, de coûts et de marge les prestations relevant du service universel postal au sein des métiers auxquels elles se rattachent.

### 2. Les restitutions de l'information économique

Ces restitutions des comptes réglementaires décomposent l'information économique du service universel.

Une première restitution classe ainsi les charges de l'établissement public par nature de charges (les charges de personnel, les charges de fonctionnement, les dotations aux amortissements et aux provisions...).

Une seconde décompose la répartition des charges par processus de production (collecte, transport, tri-transit...) en explicitant la formation des coûts et la contribution au résultat des familles de produits postaux (lettre ordinaire et produits assimilés, Ecopli, marketing direct...).

Cette dernière, en faisant apparaître le poids économique des processus industriels et l'effet des règles d'allocation sur les coûts alloués aux grandes catégories

de produits, permet notamment à l'Autorité d'apprécier les effets d'évolution des règles d'allocation.

### 3. La restitution des coûts des principaux services postaux

Elle fournit une décomposition des coûts des principaux services postaux au regard des grandes étapes du processus de production postal. En produisant un compte d'exploitation pour chacun des principaux produits commerciaux, elle participe au contrôle du degré d'orientation des tarifs vers les coûts.

A l'exception de cette dernière restitution, les comptes réglementaires sont vérifiés par un organisme indépendant<sup>6</sup>, qui établit une déclaration de conformité.

6 - Cf. art. L.5-2, 6<sup>e</sup> du CPCE.

## C. Les règles de comptabilisation

### 1. L'analyse par l'ARCEP du système de comptabilité de La Poste

La Poste a mis en place un système de comptabilisation des coûts qui produit des comptes analytiques depuis l'exercice comptable 2000 selon une méthode et un format qui ont été approuvés par les ministres chargés des finances, de l'économie et des postes en 2001, conformément aux textes législatifs alors en vigueur<sup>7</sup>.

L'Autorité s'est dès lors attachée à vérifier les principes et les hypothèses qui sous-tendent la construction de la comptabilité analytique de La Poste car le système de comptabilité réglementaire de l'opérateur se confond avec le système de comptabilité analytique de l'établissement public. En effet, les charges qui alimentent la comptabilité réglementaire de La Poste sont celles de la comptabilité analytique, sans qu'aucun retraitement ne soit appliqué. De même, les règles d'allocation utilisées sont identiques.

Dans la mesure où l'Autorité a besoin de déterminer les coûts engagés pour chacune des prestations du service universel, il fallait en effet s'assurer que le système de comptabilité réglementaire de La Poste respecte le principe de séparation comptable et soit capable d'attribuer l'ensemble des charges sur chacune des prestations postales selon des règles de comptabilisation reflétant au mieux leur consommation réelle. Les analyses menées par l'Autorité ont porté, d'une part, sur l'architecture générale du système de comptabilité réglementaire, et, d'autre part, sur les règles d'allocation et ce, sur chacun des processus suivants : "collecte-concentration", "transport", "tri-transit" et "distribution (travaux intérieurs et travaux extérieurs)". Au terme de ses analyses, l'Autorité a précisé<sup>8</sup> qu'elle ne remettait pas en question l'architecture générale de la comptabilité dont la construction repose essentiellement sur le découpage de l'activité de La Poste par processus et par produit. Ce découpage paraît à la fois fondé au regard de l'organisation de La Poste et pertinent au regard de l'économie du secteur.

7 - Décret n° 2001-122 du 8 février 2001 modifiant le cahier des charges de La Poste, JO du 10 février 2001.

8 - Décision de l'ARCEP n°08-0165 du 12 février 2008.

### 2. Les règles d'allocation des coûts

Concernant les règles d'allocation des coûts, l'Autorité a demandé<sup>9</sup> à La Poste de modifier la règle d'allocation qui répartit les coûts fixes des tournées sur les

9 - Décision de l'ARCEP n°08-0165 du 12 février 2008.

envois postaux selon le degré d'urgence avec lequel ils sont distribués (J+1, J+3 ou J+7). La nouvelle règle fixée par la décision s'appuie sur un raisonnement prenant en compte la référence concurrentielle du secteur postal (qui est celle d'un opérateur qui entre sur le marché en offrant d'abord des produits en J+7, puis en J+3 et enfin en J+1) et qui redistribue les économies d'envergure également (en valeur relative) entre les trois produits J+1, J+3 et J+7. Ce changement de règle d'allocation a pour conséquence de diminuer le coût supporté par les produits urgents (délai de distribution en J+1) et augmente celui supporté par les produits non urgents (les produits J+3 et J+7).

L'Autorité a également demandé à La Poste de mettre en œuvre des travaux supplémentaires sur les facteurs de coûts que sont le poids et le format sur l'ensemble des processus avec une priorité accordée à la distribution.

L'allocation des coûts de la distribution postale a été l'un des sujets majeurs de cette décision car la distribution est un outil mutualisé par lequel transite la quasi-totalité des envois postaux ; elle représente une part élevée (28 %) du coût total, et son allocation aux différentes catégories d'envois repose sur des conventions qui auront un effet important sur la répartition des charges entre les gammes de produits, notamment à raison du délai de distribution des envois (urgence).

*10 - Ce document, qui rend compte de la construction de l'architecture générale de la comptabilité analytique et de l'ensemble des règles d'allocation des coûts de La Poste, est protégé par le secret des affaires.*

Les conclusions de l'Autorité ont tenu compte de l'organisation actuelle de La Poste et se sont appuyées sur la présentation faite par La Poste de son système de comptabilisation à travers le document intitulé *Le système de comptabilité réglementaire de La Poste*<sup>10</sup>.

## CHAPITRE 7

# L'action de l'Autorité à l'international

Dans le secteur postal, au niveau international, l'Autorité peut être associée aux travaux de l'UPU depuis 2005, date à laquelle elle a été missionnée pour réguler le secteur postal français.

Institution intergouvernementale comptant 191 membres, l'Union postale universelle (UPU)<sup>1</sup> est une agence spécialisée des Nations unies créée en 1874. Elle a pour mission de promouvoir la coopération internationale technique pour favoriser le développement de services postaux universels de qualité, performants et accessibles à tous de manière permanente en tout point du territoire mondial.

Joëlle Toledano, membre du Collège de l'ARCEP, anime le groupe de travail "économie postale" dont les travaux répondent au double objectif suivant : améliorer la connaissance des facteurs influençant l'évolution des trafics et des marchés postaux dans les pays en développement et émergents, et évaluer la contribution du secteur postal au développement économique et social des pays.

En 2007, le groupe a établi le bilan de son cycle de travaux en vu du Congrès de l'UPU<sup>2</sup>, la plus haute assemblée de l'institution, qui se tiendra à Genève en 2008. Les travaux du groupe de projet ont permis de souligner les différences considérables entre les modèles d'économie postale des pays industrialisés et ceux des pays en développement, ainsi que les différences existant au sein même des pays en développement. Il en ressort que les réformes sectorielles menées dans les pays industrialisés ne peuvent pas être simplement transposées vers de nombreux pays en développement.

Il a ainsi été démontré que la relation entre le revenu et le trafic par habitant n'était pas statistiquement vérifiée pour les pays à bas revenu. Toutefois, le lien existe pour les pays en développement à revenu intermédiaire. D'autres facteurs importants, tels que la couverture offerte par le réseau, le mode de distribution choisi, le taux d'analphabétisme ou l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, contribuent à une meilleure explication de la variation des trafics entre pays en développement. Au regard des études économiques menées, les nouvelles technologies de l'information et de la

*1 - Le site Internet de l'UPU : [www.upu.int](http://www.upu.int).*

*2 - Les congrès de l'UPU se réunissent tous les quatre ans et visent à aider les pays membres à élaborer de nouveaux produits et services, et à les intégrer dans le réseau postal international. La France y est représentée par le ministre délégué à l'Industrie.*

communication, comme la téléphonie mobile ou Internet, apparaissent plutôt comme des compléments que des substituts à la poste et aux lettres dans les pays en développement.

Les travaux menés ont mis en évidence les effets négatifs d'une absence de cadre réglementaire ou d'un cadre réglementaire non respecté sur le développement des marchés postaux, indépendamment de la nature publique ou privée des opérateurs, à travers l'exemple sud-américain. Des recherches entreprises pour mieux connaître l'impact économique et social des réseaux postaux ont également révélé que le réseau postal, une fois inclus parmi les facteurs d'influence de la croissance, a un effet au moins aussi important que les autres infrastructures (télécommunications, énergie, routes). Le réseau postal s'avère ainsi le réseau de distribution physique structuré disposant de la couverture géographique la plus forte comparé à celle d'autres réseaux physiques (financiers, électricité, eau, etc.).

Par ailleurs, le groupe a constaté les limites du modèle quasi exclusif de distribution en boîtes postales payantes en Afrique subsaharienne. Il a été démontré que le choix de ce modèle de distribution par la plupart des opérateurs d'Afrique subsaharienne a fortement contribué à la baisse de leur trafic postal au cours du temps, après avoir développé un modèle d'estimation économétrique permettant de contrôler les impacts d'autres facteurs. La distribution à charge du destinataire freine considérablement le développement du segment des envois de correspondance des entreprises vers les particuliers, dénommé B2C, alors que celui-ci représente le segment d'avenir de la poste aux lettres.

Les futurs travaux dans le domaine de l'économie postale pourraient s'orienter autour des trois axes stratégiques définis dans la nouvelle *Stratégie postale de Genève* : le développement, l'interconnexion et la gouvernance.

# 4

Partie

# Les communications électroniques



# Les communications électroniques

## Partie 4

<b>1.</b>	<b>Le cadre juridique</b>	127
	A. Le cadre national	127
	B. La révision du cadre européen	135
	C. L'harmonisation européenne	143
<b>2.</b>	<b>Les marchés des communications électroniques</b>	155
	A. Les chiffres du marché et la situation sur le marché	155
	B. Les différents segments de marché	167
	C. Consommation et usages en France	200
	D. Quelques données comparatives avec les autres pays européens	209
<b>3.</b>	<b>La régulation concurrentielle des marchés des communications électroniques</b>	219
	A. Les analyses de marché en France en 2007	219
	B. Les marchés du haut débit	223
	C. Les mobiles	234
	D. La téléphonie fixe	245
	E. Le marché des entreprises : les services de capacité	249
	F. Le marché de gros des services de diffusion audiovisuelle	250
	G. La mise en œuvre de la séparation comptable	252
<b>4.</b>	<b>La régulation des ressources rares</b>	263
	A. La gestion des fréquences	263
	B. La numérotation	283
<b>5.</b>	<b>Les consommateurs</b>	287
	A. La prise en compte de l'intérêt des consommateurs	287
	B. Le suivi de la qualité de service	296
	C. Le roaming international	303
	D. La portabilité des numéros	305
	E. Le service universel	313
	F. L'annuaire universel	325
	G. Les services à valeur ajoutée et les 118	330

<b>6.</b>	<b>Aménagement du territoire</b>	335
	A. La couverture du territoire	335
	B. L'action des collectivités territoriales	341
<b>7.</b>	<b>Les télécommunications en outre-mer</b>	345
	A. Le point sur les marchés	345
	B. La 3G en outre-mer	347
	C. La baisse de la terminaison d'appel mobile	349
	D. Le roaming entre la métropole et l'outre-mer	350
	E. La portabilité mobile à la Réunion et à Mayotte	352
	F. Le price cap du service universel spécifique à l'outre-mer	352
	G. Les câbles sous-marins	353
	H. Le nouveau plan de numérotation à Mayotte	354
<b>8.</b>	<b>L'action de l'ARCEP à l'international</b>	355
	A. L'Union internationale des télécommunications (UIT)	355
	B. L'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE)	358
	C. La coopération avec les pays francophones : Fratel	359
	D. Missions d'études et entretiens	360

## CHAPITRE 1

# Le cadre juridique

## A. Le cadre national

### 1. Rappels

En France, l'ensemble des dispositions réglementaires encadrant le secteur des télécommunications est précisé dans le code des postes et des communications électroniques (CPCE).

Le CPCE, qui formalise le cadre juridique national, est issu de la transposition des directives du "paquet télécom" de 2002 et résulte essentiellement de l'adoption de trois lois :

- ◆ la loi du 31 décembre 2003<sup>1</sup> transposant la directive "service universel" ;
- ◆ la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004<sup>2</sup> qui a notamment autorisé les collectivités territoriales à devenir opérateurs de télécommunications<sup>3</sup> ;
- ◆ la loi du 9 juillet 2004<sup>4</sup>, qui a profondément transformé le cadre législatif applicable aux télécommunications, avec notamment la mise en place d'un régime déclaratif pour les opérateurs.

Le cadre juridique est régulièrement complété par des lois, décrets, etc., pour tenir compte des évolutions réglementaires et technologiques du secteur, ou répondre à des questions spécifiques (par exemple sur le *roaming*).

En 2007, deux lois ayant des incidences sur les communications électroniques ont ainsi été adoptées :

- ◆ la loi du 5 mars 2007<sup>5</sup> qui a confié à l'ARCEP l'établissement d'un rapport public sur l'état d'avancement de la mise en conformité des conventions conclues avec les communes ou leurs groupements pour l'établissement et l'exploitation des réseaux câblés, ainsi que des compétences de médiation pour les difficultés rencontrées pour cette mise en conformité ;

*1 - Loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom, JO du 1<sup>er</sup> janvier 2004.*

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

*3 - Cf. article L.1425-1 du code général des collectivités territoriales, introduit par la loi LEN du 21 juin 2004.*

*4 - Loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 sur les communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle, JO du 10 juillet 2004.*

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

6 - Loi n° 2007-1774 du 17 décembre 2007 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans les domaines économique et financier, JO du 18 décembre 2007.

7 - Règlement CE n° 717/2007 du 27 juin 2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté, JOUE du 29 juin 2007.

8 - Loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, JO du 4 janvier 2008.

9 - Cf. partie 4, chapitre 5, B.

- ◆ la loi du 17 décembre 2007<sup>6</sup> pour l'application du règlement européen du 27 juin 2007 sur l'itinérance mobile à l'intérieur de la Communauté<sup>7</sup>.

Plus récemment, la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs<sup>8</sup> (dite "loi Chatel") a arrêté plusieurs mesures visant à mieux encadrer les relations contractuelles entre les fournisseurs de services de communications électroniques et leurs clients<sup>9</sup>.

### Les directives européennes

- ◆ la directive 2002/21/CE du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, JOCE du 24 avril 2002 (directive "cadre") ;
- ◆ la directive 2002/19/CE du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion, JOCE du 24 avril 2002 (directive "accès") ;
- ◆ la directive 2002/22/CE du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, JOCE du 24 avril 2002 (directive "service universel") ;
- ◆ la directive 2002/20/CE du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques, JOCE du 24 avril 2002 (directive "autorisation") ;
- ◆ directive 2002/58/CE du 12 juillet 2002 relative au traitement des données à caractère personnel et à la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, JOCE du 31 juillet 2002 (directive "vie privée") ;
- ◆ la directive 2002/77/CE du 16 septembre 2002 relative à la concurrence dans les marchés des réseaux et des services de communications électroniques, JOCE du 17 septembre 2002 (directive "concurrence").

## 2. Les dispositions adoptées en 2007

### 2.1 Le nouveau règlement intérieur

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

L'Autorité a modifié son règlement intérieur pour tenir compte des nouvelles dispositions introduites par la loi du 5 mars 2007<sup>10</sup>.

En effet, la loi du 5 mars 2007 prévoit notamment la mise en conformité des conventions conclues avec les communes ou leurs groupements pour l'établissement et l'exploitation des réseaux câblés avec les dispositions de l'article L.33-1 du CPCE.

Dans ce cadre, le législateur a souhaité que l'ARCEP puisse être saisie par les parties en cause des difficultés rencontrées dans la mise en conformité de ces conventions.

Le règlement intérieur de l'Autorité a donc été modifié en juillet 2007 afin de définir les règles applicables à cette médiation. Lorsque l'Autorité est saisie d'une telle demande, la procédure mise en place prévoit que le Collège désigne un médiateur parmi ses membres. Celui-ci peut écouter les intéressés et toutes les personnes dont l'audition lui paraît utile. Il établit un projet de recommandation transmis aux parties

qui peuvent adresser leurs observations éventuelles. Au terme de la procédure, le procès verbal d'accord ou de désaccord sur le projet de recommandation, amendé s'il y a lieu d'un commun accord par les parties, est signé par le médiateur et les parties.

Cette possibilité de médiation ouverte par la loi a pour but de favoriser la discussion entre les acteurs qui auront accepté le principe d'une démarche commune. En revanche, elle n'a pas pour objet de se substituer aux actions devant le juge, qui reste seul compétent pour qualifier juridiquement une convention et en tirer les conséquences.

## 2.2 Les décrets d'application pris en 2007

En 2007, six décrets d'application concernant le secteur des télécommunications ont été adoptés.

<b>Gestion et attribution des noms de domaine de l'Internet</b>	Décret n°2007-162 du 6 février 2007 relatif à l'attribution et à la gestion des noms de domaine de l'internet, JO du 8 février 2007.
<b>Coûts nets définitifs du service universel des télécommunications de 1997 à 2000</b>	Décret n°2007-563 du 16 avril 2007 relatif aux modalités d'évaluation, de compensation et de partage des coûts nets définitifs du service universel des télécommunications pour les années 1997, 1998, 1999 et 2000, JO du 18 avril 2007.
<b>Cryptologie</b>	Décret n°2007-663 du 2 mai 2007 relatif aux moyens et aux prestations de cryptologie, JO du 4 mai 2007.
<b>Tarifs des interceptions de communications électroniques</b>	Décret n°2007-1519 du 22 octobre 2007 relatif à la tarification des interceptions de communications électroniques, JO du 25 octobre 2007.
<b>Fréquences et redevances</b>	- Décret n°2007-1531 du 24 octobre 2007 instituant une redevance destinée à couvrir les coûts exposés par l'Etat pour la gestion de fréquences radioélectriques, JO du 27 octobre 2007. - Décret n°2007-1532 du 24 octobre 2007 relatif aux redevances d'utilisation des fréquences radioélectriques dues par les titulaires d'autorisations d'utilisation de fréquences délivrées par l'ARCEP, JO du 27 octobre 2007.

## 2.3 Les conditions et modalités d'attribution d'une autorisation pour la quatrième licence 3G

L'appel à candidatures pour l'attribution de la quatrième licence 3G a été lancé le 8 mars 2007 par le ministre délégué à l'Industrie suite à l'adoption par l'Autorité d'une décision<sup>11</sup> proposant au ministre les modalités et les conditions d'attribution d'une quatrième licence 3G en France métropolitaine<sup>12</sup>.

Cet appel à candidatures était similaire aux procédures conduites en 2000 et en 2001 pour l'attribution des trois premières licences 3G. Il prévoyait des dispositions en faveur du 4<sup>e</sup> opérateur mobile qui portaient notamment sur la réutilisation pour la 3G des fréquences aujourd'hui utilisées par la 2G, sur l'itinérance nationale 2G et sur le partage de sites.

A l'issue de l'appel à candidatures, le 31 juillet 2007, seule la société Free Mobile (filiale à 100% du groupe Iliad) s'était portée candidate.

Afin de pouvoir être retenue, toute candidature devait respecter les critères de qualification définis dans l'appel à candidatures, notamment l'engagement à respecter les prescriptions du cahier des charges et la capacité à payer la part fixe de

<sup>11</sup> - Décision de l'ARCEP n° 07-0177 du 20 février 2007.

<sup>12</sup> - Pour plus de précisions concernant la quatrième licence 3G, voir partie 1, chapitre 1, C, et partie 4, chapitre 4, A, 2.1.

13 - Cf. art. 36 modifié de la loi de finances pour 2001.

la redevance "d'un montant de 619 209 795,27€, versée le 30 septembre de l'année de délivrance de l'autorisation ou lors de cette délivrance si celle-ci intervient postérieurement au 30 septembre"<sup>13</sup>.

14 - Décision de l'ARCEP n° 07-0862 du 9 octobre 2007.

L'ARCEP a ainsi considéré que, dans les conditions financières actuellement définies par la loi de finances, la candidature de la société Free Mobile telle que présentée dans son dossier de candidature, ne respectait pas les critères de qualification et ne pouvait, par suite, qu'être rejetée<sup>14</sup>.

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

La loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs<sup>15</sup> (dite "loi Chatel"), prévoit de fixer de nouvelles conditions financières concernant l'attribution éventuelle de la quatrième licence UMTS.

16 - Cf. art. 36 modifié de la loi de finances pour 2001.

Il résulte de cette loi que l'article relatif aux modalités de liquidation de la redevance 3G de la loi de finances pour 2001<sup>16</sup> sera effectivement abrogé dès que le pouvoir réglementaire aura défini le montant et les modalités de versement de la nouvelle redevance mobile. En outre, elle impose au gouvernement d'organiser un débat au Parlement avant toute mise en œuvre de cet article.

## 2.4 La création d'un nouveau numéro d'urgence : le 116 000

17 - Décision de la Commission européenne 2007/116/CE du 15 février 2007.

Par une décision<sup>17</sup> du 15 février 2007, la Commission européenne prévoit que "la série de numéros commençant par 116 dans les plans nationaux de numérotation est réservée à des numéros harmonisés pour des services à valeur sociale harmonisés" et qu'un service à valeur harmonisée est un "service répondant à une description commune accessible aux individus via un numéro de téléphone gratuit".

L'annexe de cette décision réserve le numéro 116 000 au service de ligne d'urgence pour les enfants disparus.

En vue de l'entrée en fonctionnement de ce nouveau numéro, l'Autorité a pris les dispositions nécessaires pour que le 116 000 soit inscrit dans la liste des numéros d'appel d'urgence.

Elle a ainsi adopté deux décisions :

18 - Décision de l'ARCEP n° 07-0179 du 20 février 2007 modifiant la décision de l'ARCEP n°05-1085 du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation.

◆ une décision<sup>18</sup> du 20 février 2007 ouvrant la tranche de numéros de la forme 116 XYZ en tant que numéros réservés aux services paneuropéens gratuits à valeur sociale ;

19 - Décision de l'ARCEP n° 07-0180 du 20 février 2007, homologuée par le ministre le 2 mars 2007, JO du 20 mars 2007.

◆ une décision<sup>19</sup> du 20 février 2007 ajoutant le 116 000 à la liste<sup>20</sup> des numéros à acheminer gratuitement par les opérateurs de télécommunications. Cette décision a été homologuée par arrêté du ministre en charge des télécommunications le 2 mars 2007.

20 - Cf. décision de l'ART n° 02-1179 du 19 décembre 2002.

## 2.5 La mise à disposition des listes d'abonnés pour l'annuaire universel

L'Autorité a mené avec les acteurs concernés (opérateurs entrants et des éditeurs d'annuaire universel) une concertation destinée à déterminer les modalités de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs. Néanmoins, les difficultés et lenteurs liées à la mise en œuvre effective de l'annuaire universel ont persisté en 2006, amenant l'Autorité à prendre, dans le cadre de ses compétences, une décision à portée réglementaire, soumise à homologation du ministre chargé des télécommunications, pour apporter des éléments de clarification et de sécurité juridique au secteur au bénéfice des consommateurs.

Ainsi, après une large concertation<sup>21</sup>, l'Autorité a adopté une décision<sup>22</sup> en novembre 2006, homologuée par le ministre en mars 2007, qui précise les conditions de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements<sup>23</sup>.

## 2.6 Un cadre réglementaire pour les services à valeur ajoutée

Le marché des services à valeur ajoutée (SVA)<sup>24</sup> s'était par le passé développé sans encadrement législatif ou réglementaire spécifique. L'offre de l'opérateur historique a *de facto* structuré ce marché, complexe par le nombre et la variété de ses acteurs (opérateurs de boucle locale fixe et mobile, opérateurs de transit et collecteurs, éditeurs de contenus et fournisseurs de services à valeur ajoutée, etc.), qui a donc connu au fil du temps des problématiques diverses :

- ◆ une insatisfaction croissante des consommateurs, en particulier en termes de compréhension du fonctionnement du marché, de lisibilité tarifaire et de contrôle déontologique des contenus accessibles par des numéros SVA et de l'usage de ces services ;
- ◆ l'absence d'obligation explicite d'acheminer les appels vers tous les numéros SVA, générant des problèmes de contractualisation entre les acteurs du marché ;
- ◆ des problèmes de facturation et de recouvrement entre ces mêmes acteurs.

Sur ce constat, fait à l'issue d'une phase de concertation avec l'ensemble des intéressés<sup>25</sup>, l'Autorité a transmis pour homologation au ministre en charge des communications électroniques une décision précisant des règles communes pour l'accessibilité des numéros du plan de numérotation affectés aux SVA<sup>26</sup>.

En substance, le cadre réglementaire instauré par cette décision repose sur deux obligations :

- ◆ une obligation imposée aux opérateurs présents à chaque extrémité de la chaîne de valeur (c'est-à-dire les opérateurs "départ" et les exploitants de numéros SVA) de faire droit aux demandes raisonnables d'accessibilité aux numéros SVA dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, sans préjudice d'un droit de coupure ou de suspension en cas de fraude ou manquement aux règles déontologiques encadrant la fourniture de contenus ;
- ◆ une obligation imposée aux opérateurs "départ" de faire droit aux demandes raisonnables de reversement d'une partie des sommes facturées aux abonnés, dans des conditions objectives et non discriminatoires.

En cas de désaccord sur la conclusion d'un accord d'accès aux numéros SVA, les acteurs concernés peuvent recourir au règlement de différend par l'Autorité.

Le ministre a homologué la décision de l'Autorité par un arrêté en date du 24 avril 2007. L'ensemble des acteurs étant soumis aux obligations ainsi mises en place, il s'agit d'une décision de régulation "symétrique", indépendante des considérations de puissance de marché propres à certains acteurs.

*21 - A la suite des travaux menés entre février 2005 et juin 2006 dans le cadre du groupe de travail qui réunissait les acteurs du secteur, l'Autorité a réalisé une consultation publique sur son projet de décision le 7 juillet 2006. Dans un souci de transparence, l'Autorité a consulté non seulement la CCR et la CCRSCE mais également la CNIL et la DGE en octobre 2006.*

*22 - Décision n° 06-0639 du 30 novembre 2006, homologuée par le ministre le 8 mars 2007, JO du 24 mars 2007.*

*23 - Cf. partie 4, chapitre 5, F. pour plus de précisions.*

*24 - Cf. partie 4, chapitre 5, G. pour plus de détail sur l'action de l'Autorité.*

*25 - Notamment d'une double consultation publique du 23 novembre 2006 puis du 8 mars 2007.*

*26 - En vertu de l'article L.36-6 du CPCE, et des articles L.34-8 III et D. 9-11 du CPCE en vertu desquels l'Autorité peut imposer des obligations aux opérateurs qui "contrôlent l'accès aux utilisateurs finals" en vue "d'assurer [...] l'accès fourni aux services sur d'autres réseaux" et "l'interopérabilité des services".*

### 3. Les droits et obligations des opérateurs

#### 3.1 Les droits dont bénéficient les opérateurs

La qualité d'opérateur confère un statut juridique permettant de faire valoir certaines prérogatives tant à l'égard des autres opérateurs qu'à l'égard de l'Autorité de régulation.

Les opérateurs bénéficient ainsi notamment des droits suivants :

- ◆ **droit à l'interconnexion** : les exploitants de réseaux ouverts au public font droit aux demandes d'interconnexion présentées par les autres exploitants de réseaux ouverts au public pour leur permettre de fournir au public des services de communications électroniques<sup>27</sup>. Tout cas de refus d'interconnexion doit faire l'objet d'une motivation précise.
- ◆ **droit d'utiliser des fréquences** : tout opérateur peut utiliser des fréquences gérées par l'ARCEP, qu'elles nécessitent une autorisation individuelle (GSM, UMTS, Wimax, etc.) ou qu'elles fassent l'objet d'une simple déclaration préalable, sous certaines conditions techniques et réglementaires (bandes 2,4 GHz et 5 GHz). Les opérateurs ont aussi la possibilité de céder ou de mettre à disposition d'autres utilisateurs certaines fréquences dont ils seraient titulaires.
- ◆ **droit d'utiliser des numéros** : l'Autorité attribue aux opérateurs qui le demandent, par le biais d'une décision d'autorisation, des préfixes et des numéros, des blocs de numéros ou encore les codes utilisés pour l'acheminement des communications électroniques qui ne relèvent pas du système d'adressage de l'Internet.
- ◆ **droit de saisir l'ARCEP d'une demande de règlement de différend** : la qualité d'opérateur de communications électroniques permet de saisir l'ARCEP afin qu'elle tranche certains litiges survenus entre exploitants de réseaux ouverts au public ou fournisseurs de services de communications électroniques.
- ◆ **droit de saisir l'ARCEP d'une demande d'ouverture d'une procédure de sanction** : à la demande d'un opérateur, l'Autorité est en mesure de sanctionner les exploitants de réseaux ou les fournisseurs de services de communications électroniques en cas de manquement aux dispositions législatives et réglementaires qui régissent leur activité ou aux décisions prises pour en assurer la mise en œuvre.
- ◆ **droits de passage sur le domaine public et servitudes de passage sur les propriétés privées** : afin d'installer et d'exploiter leurs réseaux, les exploitants de réseaux ouverts au public disposent d'un droit de passage sur le domaine public routier. Sur le domaine public non routier, l'accès des exploitants des opérateurs donne lieu à un conventionnement. Les exploitants de réseaux ouverts au public bénéficient également de servitudes de passage sur les propriétés privées<sup>28</sup>.
- ◆ **conservation des données techniques pour les besoins de la facturation et la sécurité des réseaux** : la conservation des données se fera dans le respect du principe de protection de la vie privée des utilisateurs de réseaux et services de communications électroniques<sup>29</sup>. Dans la mesure où il ne s'agit que de données techniques, elles ne peuvent porter sur le contenu des correspondances échangées ou des informations consultées.

27 - Art. L.34-8 II du CPCE.

28 - Art. L.45-1 du CPCE.

29 - Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

- ◆ **garantie du secret des données transmises à l'ARCEP par les opérateurs** : les informations que les opérateurs transmettent à l'ARCEP ne peuvent être divulguées à des tiers que dans des cas limitativement prévus (possibilité de consulter les conventions d'accès et d'interconnexion dans les conditions de l'article D. 99-6 du code) et, en toute circonstance, dans le strict respect du secret des affaires.
- ◆ **droit d'exercice du recours contentieux** : toutes les décisions prises par l'ARCEP peuvent faire l'objet d'un recours devant le juge compétent, sous réserve de remplir les conditions relatives à l'intérêt pour agir.

### Les droits des opérateurs de communications électroniques

Les articles mentionnés sont ceux du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

Exploitants de réseaux de communications électroniques ouverts au public	Fournisseurs de services de communications électroniques
Interconnexion (article L. 34-8)	Sans objet
Autorisation d'utilisation des fréquences (article L. 42-1 et s.)	Sans objet
Autorisation d'utilisation des numéros (article L. 44)	Autorisation d'utilisation des numéros (article L. 44)
Droits de passage (articles L. 45-1, L. 47 et L. 48)	Sans objet
Saisine de l'ARCEP en matière de règlement des différends (article L. 36-8)	Saisine de l'ARCEP en matière de règlement des différends (article L. 36-8)
Saisine de l'ARCEP en matière de procédure de sanction (article L. 36-11)	Saisine de l'ARCEP en matière de procédure de sanction (article L. 36-11)
Garantie du secret des informations confiées à l'ARCEP (articles L. 131 et L. 132)	Garantie du secret des informations confiées à l'ARCEP (articles L. 131 et L. 132)
Conservation des données techniques pour les besoins de la facturation et la sécurité des réseaux (articles L. 34-1 I, III, et article R. 10-14)	Conservation des données techniques pour les besoins de la facturation et la sécurité des réseaux (articles L. 34-1 I, III, et article R. 10-14)
Droit d'exercice du recours contentieux	Droit d'exercice du recours contentieux

### 3.2 Les principales obligations qui pèsent sur les opérateurs

En contrepartie des droits dont ils disposent, les opérateurs sont soumis à des obligations financières ainsi qu'à des obligations de nature technique.

#### 3.2.1 Les obligations pécuniaires

Trois catégories d'obligations financières s'imposent aux opérateurs :

- ◆ **le paiement d'une taxe administrative** : le montant de la taxe administrative dépend du chiffre d'affaires de l'opérateur<sup>30</sup>. Les opérateurs dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à un million d'€ hors taxes en sont exonérés.

<sup>30</sup> - Voir infra.

#### Montant annuel de la taxe en fonction de la situation des opérateurs

Description du cas	Montant de la taxe annuelle	Remarques
Chiffre d'affaires inférieur à 1 million d'€	0 €	Justificatif à fournir
Chiffre d'affaires compris entre 1 million d'€ et 2 millions d'€	[Chiffre d'affaires divisé par 50] moins 20 000 €	Justificatif à fournir
Opérateurs exerçant à titre expérimental une activité décrite à l'article L. 33-1 du CPCE (durée limitée à trois ans)	0 €	L'ARCEP valide le caractère expérimental d'une activité
<b>Modulation des montants indiqués ci-dessus</b>		
Opérateurs figurant sur l'une des listes prévues au 8° de l'article L. 36-7 du CPCE et dont le CA est supérieur à 800 millions d'€	Montant multiplié par quatre	Opérateurs réputés exercer une influence significative sur l'un des marchés des communications électroniques (article L. 37-1 et s. du CPCE)
Opérateurs dont l'activité est limitée aux départements d'outre-mer ou couvre au plus un département métropolitain	Montant divisé par deux	

\* Nota : le chiffre d'affaires s'entend hors taxes, lié aux activités de communications électroniques mentionnées à l'article L. 33-1 du CPCE.

- ◆ **le paiement de taxes et de redevances en contrepartie de l'utilisation de ressources rares** : l'utilisation de numéros donne lieu au paiement d'une taxe tandis que, s'agissant des fréquences, les titulaires d'autorisations sont soumis au paiement d'une redevance.

Nota : la recette de l'ensemble de ces taxes et redevances est perçue par l'ARCEP avant d'être intégralement reversée au budget général de l'Etat.

- ◆ **la contribution au financement du fonds de service universel** : le montant du financement du service universel dû par les opérateurs est calculé au prorata de leur chiffre d'affaires<sup>31</sup>. Sont exonérés de cette contribution les opérateurs dont le chiffre d'affaires est inférieur à 5 millions d'€<sup>32</sup>. La gestion comptable et financière du fonds est assurée par la Caisse des dépôts et consignations.

<sup>31</sup> - Cf. art. L.35-3 du CPCE.

<sup>32</sup> - Cf. art. R.20-39 (2°) du CPCE.

#### 3.2.2 Les obligations techniques

Le code des postes et des communications électroniques prévoit une liste d'obligations que les opérateurs sont tenus de respecter. A partir de cette base commune, le cadre réglementaire s'adapte et doit être complété selon qu'il s'agit d'opérateurs fournissant le service téléphonique ou d'opérateurs fournissant des services de communications électroniques au public.

Dans ce cadre, un opérateur exploitant un réseau et fournissant des services peut être soumis à la fois aux dispositions applicables aux réseaux ouverts au public et au régime juridique en vigueur en matière de services de communications électroniques.

De même, s'il fournit un service téléphonique au public, il répondra des obligations concernant à la fois les services de communications électroniques et l'activité de fourniture du service téléphonique.

### Répartition des principales obligations des opérateurs par nature de l'activité

#### Obligations opposables à tous les opérateurs

- Article D.98-4 : Permanence, qualité et disponibilité des réseaux et services.
- Article D.98-5 III : Sécurité des communications.
- Article D.98-6 : Normes et spécifications du réseau et des services.
- Article D.98-7 : Prescriptions exigées par l'ordre public, la défense nationale et la sécurité publique.
- Article D.98-8 : Acheminement et localisation des appels d'urgence.
- Article D.98-11 : Contrôle par l'ARCEP.
- Article D.98-12 : Protection et information du consommateur.
- Articles L.34-1, L.34-1-1, R.10-12 et suivants : Conservation et communication des données relatives au trafic dans le cadre de la poursuite des infractions pénales et de la lutte contre le terrorisme.
- Article L.44 : Numérotation, portabilité.

Les articles mentionnés sont ceux du CPCE.

## B. La révision du cadre européen

### 1. La nouvelle recommandation sur les marchés pertinents

L'actuelle directive "cadre"<sup>33</sup> prévoit que la Commission réexamine régulièrement la recommandation sur les marchés pertinents qu'elle adopte. Suite à la consultation publique qu'elle a lancée à l'été 2006 sur un projet de modification de sa précédente recommandation du 11 février 2003, la Commission a consulté les autorités de régulation nationales (ARN) et les autorités de concurrence nationales (ACN) sur un second projet le 12 septembre 2007. Elle a finalement adopté une nouvelle recommandation le 13 novembre 2007, entrée en vigueur le 17 décembre 2007<sup>34</sup>.

#### 1.1 L'objectif de la recommandation

La recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents recense, en accord avec les principes du droit de la concurrence et conformément à la directive "cadre", les marchés de produits et de services susceptibles d'être régulés *ex ante* dans le secteur des communications électroniques.

Un mémorandum explicatif décrivant notamment les principes que doit appliquer une autorité de régulation nationale pour analyser les marchés, listés ou non, lui est joint. Il précise en particulier qu'un marché, pour pouvoir être régulé, doit remplir trois critères cumulatifs :

- ◆ présence de barrières à l'entrée et au développement de la concurrence ;
- ◆ absence de perspectives d'évolution vers une situation de concurrence ;
- ◆ inefficacité relative du droit de la concurrence.

<sup>33</sup> - Directive 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques. (Directive "cadre").

<sup>34</sup> - Recommandation 2007/879/CE du 17 décembre 2007, JOCE du 28 décembre 2007.

Il est ainsi obligatoire pour une ARN d'analyser tous les marchés listés mais pas de les réguler, s'ils ne remplissent pas ces trois critères ou si aucun opérateur n'exerce de puissance significative sur ces marchés. En revanche, une ARN peut décider, avec l'accord de la Commission, de réguler un marché non listé s'il présente ces trois critères – par exemple, le marché de la terminaison d'appel SMS dans le cas de la France.

### 1.2 La nouvelle liste

Sur les 18 marchés listés dans la recommandation de 2003, sept demeurent susceptibles de faire l'objet d'une analyse de la part des ARN en vue d'une potentielle régulation *ex ante* :

- 1 - le marché de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle (combine les anciens marchés 1 et 2) ;
- 2 - le marché du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée (ancien 8) ;
- 3 - le marché de la terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée (ancien 9) ;
- 4 - le marché d'accès de gros aux infrastructures (physiques) de réseaux (y compris le dégroupage total ou partiel) pour la fourniture de services à large bande et/ou de services vocaux en position déterminée (ancien 11 élargi) ;
- 5 - le marché de la fourniture en gros d'accès à large bande ou *bitstream* (ancien 12) ;
- 6 - le marché de la fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées (ancien 13) ;
- 7 - le marché de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels (ancien 16).

La recommandation du 17 décembre 2007 a été largement allégée. Elle n'inclut plus le marché de l'itinérance internationale<sup>35</sup> (ancien marché 17), du fait du règlement adopté par la Commission européenne en juin 2006. Elle a également pris en compte le développement de la concurrence sur les marchés de détail (suppression des anciens marchés 3 à 7), ainsi que sur le marché du transit et le marché interurbain des liaisons louées (suppression des anciens marchés 10 et 14). Elle a par ailleurs retiré de la liste le marché de l'accès et du départ d'appel mobile (ancien marché 15) et celui de la radiodiffusion (ancien marché 18).

<sup>35</sup> - Cf. partie 4, chapitre 5, C.

## De la recommandation de 2003 à la recommandation de 2007

Marchés identifiés par la recommandation du 11 février 2003		Marchés identifiés par la recommandation du 17 décembre 2007
1 - Accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle. 2 - Accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle non résidentielle.	=>	1 - Marché de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle.
3 - Services téléphoniques locaux et/ou nationaux accessibles au public en position déterminée pour la clientèle résidentielle. 4 - Services téléphoniques internationaux accessibles au public en position déterminée pour la clientèle résidentielle. 5 - Services téléphoniques locaux et/ou nationaux accessibles au public en position déterminée pour la clientèle non résidentielle. 6 - Services téléphoniques internationaux accessibles au public en position déterminée pour la clientèle non résidentielle. 7 - Ensemble minimal de lignes louées.	=>	Supprimés
8 - Départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée.	=>	2 - Marché du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée.
9 - Terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée.	=>	3 - Marché de la terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée.
10 - Services de transit sur le réseau téléphonique public fixe.	=>	Supprimé
11 - Marché de la fourniture en gros d'accès dégroupé (y compris l'accès partagé) aux boucles et sous-boucles sur lignes métalliques pour la fourniture de services à large bande et de services vocaux.	=>	4 - Marché d'accès de gros aux infrastructures (physiques) de réseaux (y compris le dégroupage total ou partiel) pour la fourniture de services à large bande et/ou de services vocaux en position déterminée.
12 - marché de la fourniture en gros d'accès à large bande.	=>	5 - Marché de la fourniture en gros d'accès à large bande ou <i>bitstream</i> .
13 - Fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées.	=>	6 - Marché de la fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées.
14 - Fourniture en gros de segments de lignes louées sur le circuit interurbain. 15 - Accès et départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics mobiles.	=>	Supprimés
16 - Terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels.	=>	7 - Marché de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels.
17 - Marché national de la fourniture en gros d'itinérance internationale sur les réseaux publics de téléphonie. 18 - Services de radiodiffusion, destinés à livrer un contenu radiodiffusé aux utilisateurs finals.	=>	Supprimés

### 1.3 La régulation des fourreaux est autorisée

Le nouveau texte autorise la régulation des fourreaux de génie civil. Dans le mémorandum accompagnant la recommandation, la Commission estime en effet que les évolutions technologiques conduisent à considérer qu'il est désormais nécessaire d'inclure dans le marché pertinent de gros de l'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale toute infrastructure physique nécessaire à la livraison de services fixes de télécommunications au client final. Cela inclut notamment les infrastructures de génie civil, et donc les fourreaux.

## 2. Les propositions de directive de la Commission européenne

### Rappel du processus

Le secteur des télécommunications est régi par des directives européennes adoptées en 2002. La Commission a engagé un processus de révision du cadre réglementaire. Après une large consultation des parties prenantes du secteur, la Commission a publié ses propositions de nouveaux textes réglementaires le 13 novembre 2007, et les a ensuite transmises au Conseil de l'Union européenne et au Parlement européen qui les adopteront ou pas. L'adoption de ces textes est fondée sur le principe de parité entre le Conseil de l'Union européenne et le Parlement européen, visant à ce qu'aucune des deux institutions ne puisse adopter de législation sans l'assentiment de l'autre. Les nouvelles directives seront adoptées au plus tard en 2010 puis seront transposées en droit national dans les 27 pays membres de l'Union européenne.

La Commission européenne a rassemblé ses propositions officielles de révision du "paquet télécoms" au sein de trois documents :

- ◆ un nouveau règlement établissant une Autorité européenne du marché des communications électroniques (EECMA) ;
- ◆ une proposition de directive modifiant les directives "cadre", "autorisation" et "accès" ;
- ◆ une proposition de directive modifiant les directives "service universel et droit des utilisateurs de réseaux de communications électroniques" et "données personnelles et protection de la vie privée".

Contrairement à la précédente révision du cadre réglementaire effectuée en 2002, aucune des phases de consultations menées par la Commission n'a laissé présager de changement majeur. La Commission avait d'ailleurs toujours affirmé que le cadre actuel était satisfaisant et ne nécessiterait que des adaptations mineures ainsi qu'un renforcement de sa politique sur le spectre hertzien – c'est-à-dire sur la gestion des fréquences. Cependant, un certain nombre des modifications qu'elle a proposées le 13 novembre 2007 tendent à modifier le paysage réglementaire européen tant sur l'équilibre institutionnel des analyses de marché que sur la gestion des fréquences.

### 2.1 D'importants changements institutionnels, dont la création d'un régulateur européen (EECMA)

La Commission propose de renforcer l'indépendance des autorités de régulation nationales (ARN), et d'étendre l'acceptation d'ARN à différents domaines (régulation

symétrique et asymétrique, sécurité et intégrité des réseaux, protection des consommateurs...).

Le changement institutionnel majeur concerne la proposition de modification de l'équilibre des pouvoirs entre la Commission et les régulateurs nationaux. Ainsi, la Commission serait dotée de pouvoirs élargis sur les analyses de marché des ARN et la gestion des fréquences. En matière d'analyse de marché, la Commission détiendrait par exemple un pouvoir de veto sur les "remèdes" imposés aux opérateurs puissants (et non plus seulement sur la définition des marchés et la désignation des opérateurs puissants, comme actuellement) ainsi qu'un pouvoir de modification de ces remèdes. Concernant les fréquences, ses pouvoirs viseraient notamment à imposer une harmonisation de la gestion des fréquences dans les différents pays européens<sup>36</sup>.

36 - Voir *infra*.

Pour ce faire, la Commission propose de créer, en utilisant l'outil du règlement, un "régulateur européen", l'Autorité européenne du marché des communications électroniques (EECMA), qui aurait pour principale fonction de l'assister, en instruisant des dossiers en matière d'analyse de marché, ainsi que sur les questions de spectre, de numérotation et de sécurité des réseaux. L'Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA) serait incorporée dans l'EECMA.

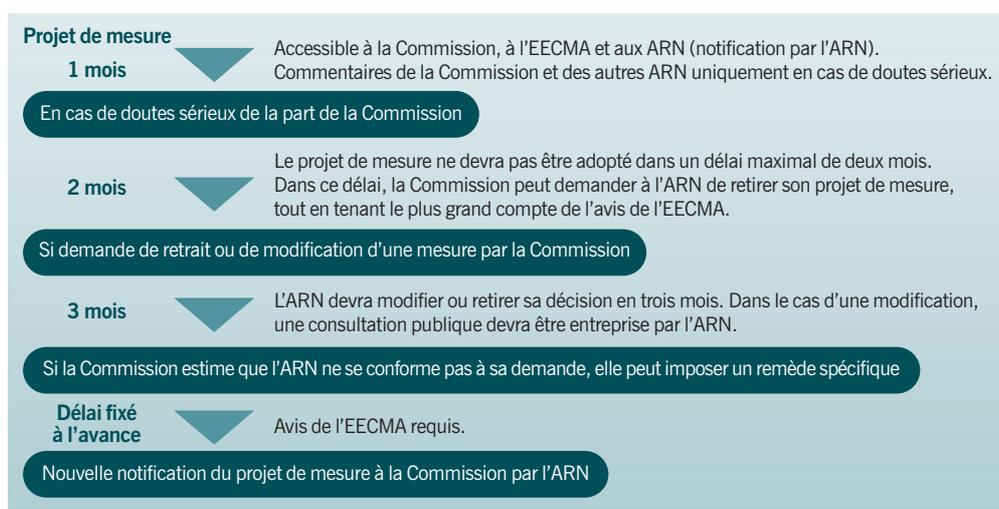
Composée de 134 personnes (y compris le personnel de l'ENISA) et dotée d'un budget prévisionnel de 28 millions d'€ par an dès la troisième année (10 millions d'€ pour la première année), l'EECMA remplacerait toute coopération entre les ARN, et entre les ARN et la Commission, aujourd'hui principalement effectuée au sein du Groupe des régulateurs européens (GRE). En termes d'organisation, l'EECMA comprendrait un conseil d'administration (6 représentants de la Commission et 6 représentants des Etats membres), un conseil des régulateurs, un directeur, un responsable de la sécurité des réseaux, un groupe permanent des parties prenantes et une commission de recours.

## 2.2 Une évolution de la procédure d'analyse des marchés au profit de l'EECMA

37 - Cf. les nouveaux articles 7 et 16 de la directive "cadre", décrite dans le schéma.

La Commission propose de modifier la procédure d'analyse des marchés pour confier un rôle important à l'EECMA en lieu et place des ARN et de la Commission<sup>37</sup>.

### La nouvelle procédure d'analyse des marchés proposée par la Commission



La première phase de la procédure (qui consiste pour l'ARN à préparer un projet de mesures et à le notifier à la Commission et aux autres ARN) reste inchangée, hormis la notification en parallèle à l'EECMA et son intervention éventuelle. La Commission dispose toujours d'un mois pour analyser le dossier et faire part, le cas échéant, de "doutes sérieux", puis de deux mois pour demander le retrait ou la modification du projet. Le droit de veto, applicable dans le cadre actuel à la définition des marchés pertinents et à la désignation des opérateurs puissants, devrait également porter sur les remèdes.

En cas de veto, la Commission prévoit un délai maximal de trois mois pour que l'ARN retire ou modifie son analyse de marché, ce qui impose formellement un réexamen effectif du marché et la définition de nouvelles mesures de manière transparente, donc des délais incompressibles de consultation du secteur et de l'autorité nationale de concurrence.

Au terme des trois mois, ou si la nouvelle analyse n'est pas jugée satisfaisante, la Commission peut imposer à l'ARN un remède spécifique, en demandant l'avis de l'EECMA. De même, en cas de carence d'une ARN, la Commission peut demander à l'EECMA de préparer un projet d'analyse du marché concerné et imposer ainsi à l'ARN de désigner un ou plusieurs opérateurs puissants et de leur imposer des obligations. Ce projet de mesure devra être soumis à consultation publique par l'ARN.

La Commission prévoit enfin une durée maximale de validité des analyses de marché fixée à deux ans, à compter de la notification du projet d'analyse (contre trois ans aujourd'hui à compter de leur adoption définitive), ce qui a le mérite d'assurer de la visibilité aux acteurs et de préserver la sécurité juridique des décisions prises.

Par ailleurs, l'EECMA conduirait, à la demande de la Commission, les analyses de marchés transnationaux et donnerait un avis sur l'imposition, le maintien, la modification ou le retrait d'obligations. Suite à cet avis, la Commission prendrait alors la décision de désigner un ou plusieurs opérateurs puissants et de leur imposer des obligations. Dans le cadre actuel, ce sont les ARN qui sont en charge de l'analyse des marchés transnationaux, définis par la Commission<sup>38</sup>.

<sup>38</sup> - *Aucun marché transnational n'a été, à ce jour, identifié par la Commission ; cette procédure n'a donc jamais été mise en œuvre.*

### 2.3 De nouveaux remèdes aux problèmes de concurrence

Les dispositions visant à remédier aux problèmes concurrentiels sur un marché sont décrites dans la directive "accès". Les deux nouveautés principales identifiées dans cette directive concernent la séparation fonctionnelle (article 13) et la régulation des infrastructures passives (article 12).

La Commission propose de mettre à la disposition des ARN un nouvel outil réglementaire : le pouvoir d'imposer une séparation fonctionnelle aux entreprises verticalement intégrées afin de placer les activités relatives à l'accès de gros au réseau dans une "entité" indépendante (*business unit*). Cette *business unit* devra offrir ses produits et services d'accès de gros à tous ses "clients", concurrents mais aussi unités ou filiales de sa propre entreprise, dans les mêmes conditions de prix, de services ou de processus opérationnels.

Dans le cas où une ARN souhaiterait imposer une obligation de séparation fonctionnelle, une demande circonstanciée et détaillée devra être soumise à la Commission, qui décidera de permettre ou non cette mesure. Si la demande est acceptée, l'ARN devra analyser de façon coordonnée les différents marchés liés au réseau d'accès.

Par ailleurs, la directive ouvre la possibilité de reconnaître la séparation volontaire d'un opérateur puissant qui, le cas échéant, doit prévenir l'ARN. Dans ce cas, l'ARN peut imposer les obligations relatives à l'accès à l'"entité" séparée.

En revanche, malgré la demande du GRE, la proposition ne prévoit pas d'étoffer les dispositions sur la non-discrimination. Or le GRE estime que les conditions prévues pour appliquer la séparation fonctionnelle n'induisent pas nécessairement de recourir à un outil réglementaire aussi intrusif que la séparation fonctionnelle, remède à utiliser uniquement en dernier lieu, en cas de distorsion persistante de concurrence.

Enfin, l'ARN devient compétente pour imposer une obligation de partage des infrastructures passives (telles que fourreaux, pylônes, antennes, etc.) à tous les détenteurs de ces infrastructures, dans des conditions transparentes, objectives et proportionnées. Dans les Etats membres, les autorités publiques compétentes (collectivités locales) peuvent également imposer un partage de ressources ou de biens fonciers afin de protéger l'environnement, la santé ou la sécurité publique.

#### 2.4 Un renforcement de la protection des consommateurs

Dans son projet de modification de la directive "service universel", la Commission prévoit un renforcement des pouvoirs des ARN en faveur de la protection des consommateurs. Elle introduit par exemple de nouvelles dispositions visant à une meilleure information contractuelle, en particulier sur les appels d'urgence et l'accès au contenu. Elle cherche aussi à améliorer la lisibilité tarifaire de même que la capacité des consommateurs à choisir les offres ou à changer d'opérateur. L'article 30 de la directive "service universel" prévoit ainsi un délai de portage du numéro d'un jour ouvrable maximum. La Commission y envisage par ailleurs la possibilité d'étendre ultérieurement la portabilité entre réseaux fixes et mobiles.

Des mesures sont également envisagées pour favoriser l'accès des handicapés aux offres relevant du service universel. Par ailleurs, des tarifs spéciaux sont prévus pour les personnes à faibles revenus et ayant des besoins sociaux spécifiques. Enfin, la Commission entend favoriser l'accès des consommateurs à tous les contenus légaux et d'élargir à cet effet les objectifs de la régulation et le champ d'application des règlements de différends.

#### 2.5 Plus de flexibilité dans la gestion du spectre

Les propositions de la Commission sur le spectre radioélectrique visent notamment à assurer une plus grande flexibilité de gestion du spectre et à faciliter son accessibilité. Parmi ses propositions, la mise en œuvre généralisée et harmonisée du régime du "sans licence" est une nouveauté majeure. L'autorisation générale deviendrait le régime par défaut de gestion des fréquences. Le recours à des licences individuelles serait alors l'exception, à justifier par de sérieux risques de brouillages préjudiciables ou par la réalisation d'un objectif d'intérêt général.

La Commission propose également de rendre obligatoire la "neutralité technologique" déjà présente à l'article 8 de la directive "cadre" en vigueur. La neutralité technologique devient donc une règle générale par défaut qui s'impose à tous les Etats membres pour la gestion des fréquences. Des exceptions, encadrées par les textes, sont néanmoins prévues et pourront être harmonisées par la Commission.

39 - Les WAPECS forment un cadre pour la fourniture de services de communications électroniques dans un ensemble de bandes de fréquence qui seront identifiées et adoptées par les Etats membres de l'Union et dans lesquelles on peut offrir une gamme de réseaux et de services sur une base technologique et de services neutre, à la condition d'éviter les interférences et que les conditions d'autorisation ne faussent pas la concurrence et permettent de répondre à des objectifs d'intérêt général reconnus.

La Commission suggère ensuite, comme elle l'a annoncé dès 2005 (par le truchement d'une série de communications et le début des travaux sur les WAPECS<sup>39</sup>), une règle supplémentaire de gestion des fréquences : il s'agit de la "neutralité à l'égard des services", généralisée et obligatoire, ce qui constitue une réelle nouveauté réglementaire.

Cette règle, introduite uniquement à l'article 9 de la directive "cadre", ne concerne donc que les réseaux et services de communications sans fil. A cet égard, les objectifs visés n'apparaissent pas clairement : visent-ils la neutralité à l'égard des services au sens des flux de voix ou de données, ou bien au sens de l'Union internationale des télécommunications où ces services correspondent à des catégories de réseaux de radiocommunications tels que le satellite, les faisceaux hertziens, les réseaux mobiles, les réseaux TV, etc. ?

Enfin, la Commission désire renforcer et harmoniser la mise en œuvre des marchés secondaires en Europe en la rendant obligatoire dans certaines bandes de fréquences harmonisées au niveau communautaire. Le marché secondaire est facultatif dans les directives actuelles.

### 3. La position du Groupe des régulateurs européens (GRE) sur la création de l'EECMA

Les ARN européennes rassemblées au sein du GRE considèrent collectivement que l'EECMA n'est pas une réponse adaptée à une harmonisation de la régulation des télécommunications en Europe.

La convergence avec le droit commun de la concurrence est le principe fondateur du cadre réglementaire régissant les télécommunications mis en œuvre depuis 2003, avec comme objectif à terme la disparition de la régulation sectorielle. Il apparaît particulièrement inopportun, à l'occasion de la révision du cadre en vigueur, d'abandonner ce mouvement de convergence et de donner un signal contradictoire en pérennisant la régulation sectorielle via la création d'un régulateur sectoriel européen. La révision du cadre communautaire doit plutôt démontrer que la régulation asymétrique *ex ante* du secteur des télécommunications demeure un régime transitoire, en capitalisant sur les succès de la régulation menée dans un certain nombre de marchés pour promouvoir les meilleures pratiques.

Le GRE partage le constat de la Commission sur le besoin d'améliorer l'harmonisation en matière de régulation en Europe. Mais cette harmonisation nécessite que la Commission prenne un petit nombre de décisions sur quelques sujets structurants (terminaison d'appel mobile, régulation de la fibre...) et en suite la mise en œuvre que seules les ARN peuvent assumer sur le terrain.

Or, le projet de règlement prévoit de faire de l'EECMA "le forum exclusif pour la coopération entre les autorités réglementaires nationales dans l'exercice de l'ensemble de leurs responsabilités au titre du cadre réglementaire"<sup>40</sup>. La proposition de la Commission réduirait donc à néant les efforts des ARN visant à renforcer leur coopération (entre elles et avec la Commission européenne) à travers le GRE.

Cela induit un risque majeur d'inefficacité du fait de la perte de l'expertise des groupes de travail composés de collaborateurs issus des ARN. En outre, l'EECMA constituerait une entité éloignée de la réalité de la régulation ainsi que de la compréhension du secteur, notamment dans ses spécificités nationales.

40 - Considérant (14) du projet de règlement créant l'EECMA.

Le déplacement du centre de gravité des pouvoirs en matière de régulation au profit de la Commission, en particulier l'extension des pouvoirs de la Commission sur les "remèdes"<sup>41</sup>, nécessite, s'il se réalise, d'être équilibré par un contrôle efficace des Etats, à travers les régulateurs nationaux.

Ce constat a incité le GRE à rechercher une solution alternative conforme à l'esprit des directives de 2002 (rapprochement progressif de la régulation sectorielle avec le droit commun de la concurrence), dont le nouveau "paquet télécom" n'est qu'un prolongement et non une remise en cause.

Afin de faciliter l'harmonisation de la régulation des télécommunications par une meilleure coopération entre ARN et collaboration avec la Commission, il est possible de s'inspirer des comités de régulateurs existant dans d'autres secteurs, dont plusieurs ont déjà prouvé leur efficacité. Le comité des Autorités nationales de concurrence (ANC) pour la mise en œuvre des articles 81 et 82 du Traité des Communautés européennes (entente et abus de positions dominantes), appuyé par un réseau d'ANC<sup>42</sup>, en est un exemple.

La proposition alternative des autorités de régulation entend répondre aux préoccupations du secteur en matière de régulation – c'est-à-dire une application cohérente du cadre et une harmonisation de la régulation. Elle permet, mieux que l'EECM, de respecter l'indépendance des ARN ainsi que les principes de subsidiarité et de proportionnalité.

*41 - Obligations imposées par les ARN aux opérateurs puissants.*

*42 - Réseau créé par la Déclaration commune du Conseil et de la Commission adoptée en même temps que le règlement.*

## C. L'harmonisation européenne

L'ensemble des compétences de l'ARCEP et par conséquent de son activité s'inscrit dans un cadre réglementaire européen. Cela explique un fort ancrage des activités internationales, notamment communautaires, dans l'ensemble des services de l'ARCEP.

La loi prévoit que l'ARCEP apporte son concours aux autorités françaises sur les questions internationales, mais elle est également amenée, sur ses compétences propres, à être en relation directe avec ses homologues et avec la Commission européenne.

Ce cadre réglementaire prévoit que l'Autorité notifie un certain nombre de ses décisions (analyses de marché, définitions d'obligations s'imposant aux opérateurs puissants) à la Commission européenne. Outre la procédure formelle, cela conduit l'ARCEP à entretenir des relations régulières avec les directions générales "société de l'information" et "concurrence" en charge de ces questions.

### 1. Les travaux du Groupe des régulateurs indépendants et du Groupe des régulateurs européens (GRI-GRE)

#### Le GRE

La coopération entre Autorités de régulation nationales (ARN) est née dès 1997 au sein du Groupe des régulateurs indépendants (GRI) créé, à l'époque, à l'initiative de l'ART, l'Autorité qui a précédé l'ARCEP. Club informel d'échange d'expériences, le GRI accueille les ARN de tous les membres de l'Union européenne ainsi que la Suisse, le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège<sup>43</sup>. La candidature de la Turquie au sein du GRI a été acceptée en février 2005, celle de

*43 - 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.*

la Croatie en octobre 2005 et celle de la Macédoine en janvier 2007, au rythme de leur accession au statut de candidat à l'Union européenne.

Depuis 1997, le GRI a élaboré des guides de bonnes pratiques, sans portée obligatoire, afin de favoriser une mise en œuvre harmonisée de la régulation en Europe. C'est en juillet 2002 que le travail commun des ARN s'est formalisé via le Groupe des régulateurs européens (GRE), créé par la Commission afin de discuter de l'application concrète du nouveau cadre réglementaire. Le GRE émane du GRI et se superpose ainsi en partie à lui. Le GRE est composé des ARN des Etats membres de l'Union européenne ; les ARN des pays non strictement membres de l'Union européenne mais membres du GRI y siègent en qualité d'observateurs.

Le GRE conseille la Commission en lui apportant l'expérience et l'expertise des ARN. Il exprime des positions, communes aux régulateurs, bien souvent élaborées au sein de groupes de travail communs au GRE et au GRI. Mais c'est le GRE qui porte officiellement la voix des ARN auprès de la Commission européenne. A titre d'exemple, le GRE a donné son avis à la Commission sur la préparation des textes de second rang du "paquet" réglementaire comme la recommandation sur la séparation comptable (travail qui a commencé en 2003 pour aboutir en 2005). Plus récemment encore, le GRE a émis un avis sur les propositions de la Commission sur la révision du cadre réglementaire et a publié des positions communes sur la symétrie des tarifs de terminaison d'appel fixe et mobile, ainsi que sur la VoIP.

## 1.1 Les publications du GRI-GRE en 2007

44 - Les documents publiés par le GRE sont disponibles sur : [www.erg.eu.int/documents/docs/index\\_en.htm](http://www.erg.eu.int/documents/docs/index_en.htm).

45 - Groupe "marché fixe" et groupe "marché mobile" (ce dernier est présidé par l'ARCEP).

46 - Rapport du GRE sur "les aspects consommateurs de la VoIP" (ERG(06)39), publié en 2006.

En 2007, le travail du GRE a abouti à la publication de plusieurs documents<sup>44</sup>.

### 1.1.1 Des positions communes

Le GRE a ainsi publié trois positions communes, après consultation publique, sur :

- ◆ la symétrie des terminaisons d'appel (TA) fixes et mobiles. Elle vise l'orientation vers les coûts en tant que remède sur la TA mobile et la convergence des TA fixe-mobile. Ce document servira de base aux deux groupes<sup>45</sup> du GRE qui l'ont élaboré lorsqu'ils rendront leur avis sur le projet de recommandation de la Commission qui couvrira les problématiques liées à la symétrie-asymétrie des TA fixes et des TA mobiles, les niveaux des coûts et la prise en compte des éléments de réseau dans les coûts des TA fixes et mobiles (convergence);
- ◆ la voix sur IP, intervenue à la suite d'un rapport<sup>46</sup> de 2006 qui avait mis en évidence un manque d'harmonisation des règles relatives à la VoIP. Les recommandations de cette position commune portent principalement sur la numérotation et les obligations en matière de portabilité des numéros, sur l'obligation d'acheminement des appels d'urgence ainsi que sur l'information des consommateurs;
- ◆ le marché de gros des liaisons louées. Elle propose des bonnes pratiques sur les remèdes imposés sur le marché de gros des liaisons louées.

En complément des positions communes sur le *bitstream* et le dégroupage adoptées en 2006, le GRE a publié en avril 2008 un rapport plus détaillé sur les meilleures pratiques en termes de dégroupage et de *bitstream* ainsi que les résultats des

consultations publiques. L'équipe projet en charge de ce sujet a été dirigée par l'ARCEP. Ce rapport analyse les différents modèles de régulation en place en termes de qualité de service, de migration, d'offre de référence et de tarification et en tire les meilleures pratiques pour les membres du GRE.

### 1.1.2 Des rapports

Le GRE publie régulièrement des rapports sur des sujets spécifiques tels que celui relatif à la comptabilité (*Regulatory accounting in practice*) qui présente les différentes approches des régulateurs en matière comptable à partir de diverses données telles que le système comptable, la méthode de contrôle des prix, les procédures d'audit.

En outre, le GRE publie aussi sous forme de rapports les résultats des consultations publiques menées sur les projets de positions communes. En 2007, cela a été le cas pour les terminaisons d'appel fixe et mobile et pour le marché de gros des liaisons louées.

### 1.1.3 Des lignes directrices

Les lignes directrices du GRE présentent aussi un grand intérêt en termes de rapprochement des pratiques des régulateurs. Ainsi, les lignes directrices relatives à l'itinérance internationale, publiées en janvier 2008, constituent-elles un fondement supplémentaire de l'intervention des ARN dans ce marché.

### 1.1.4 Des avis

Le GRE est régulièrement sollicité par la Commission qui souhaite ainsi s'appuyer sur son expertise dans l'élaboration de textes communautaires relatifs aux télécommunications. Ainsi le GRE a-t-il publié des avis sur les principes réglementaires de l'accès aux réseaux de nouvelle génération et sur la séparation fonctionnelle. Précisons que le GRE a préparé un avis sur la séparation fonctionnelle de sa propre initiative – et non à la demande de la Commission, afin de rendre publique la conception qu'ont les ARN de la notion et de l'utilisation de la séparation fonctionnelle. Le GRE est favorable à l'existence de cette nouvelle obligation dans la boîte à outils réglementaire mais souhaite qu'il ne soit utilisé que comme ultime recours.

Le GRE a également publié un avis sur la recommandation sur les marchés pertinents.

## 1.2 Le programme de travail pour 2008

Le programme de travail 2008 s'inscrit dans la continuité du programme de travail 2007<sup>47</sup>. Il concerne la révision du cadre réglementaire, l'harmonisation des pratiques réglementaires des ARN et l'innovation.

### 1.2.1 La révision du cadre réglementaire

Le GRE prévoit d'apporter son expertise, en tant que de besoin, au Parlement et au Conseil tout au long du processus de codécision des directives en cours de révision. Le processus d'analyse de marché révisé, l'introduction de la séparation fonctionnelle et le veto sur les remèdes de la Commission sont autant de sujets à commenter pour le GRE. Le GRE s'intéressera également à la communication de la Commission sur le service universel si le calendrier de sa publication est maintenu au second semestre 2008.

47 - Le programme de travail du GRE est accessible sur : [http://www.erg.eu.int/workprog/index\\_en.htm](http://www.erg.eu.int/workprog/index_en.htm).

Enfin, la recommandation sur les marchés pertinents est entrée en vigueur fin 2007 (*“Soft legislation”*). Dans cette perspective, le GRE prévoit de mettre en œuvre l'harmonisation de la recommandation – mise en œuvre du *“test des trois critères”*, position commune sur de nouvelles lignes directrices SMP (*“puissance de marché significative”*), tout autre sujet pouvant émerger.

### 1.2.2 L'harmonisation du marché intérieur

Le GRE poursuivra, comme en 2007, le développement de positions communes sur les remèdes aux problèmes concurrentiels des marchés. Le GRE devra également renforcer le contrôle du respect des positions communes par les ARN. Les objectifs pour 2008 consistent à mettre en œuvre le contrôle des positions communes WLA/WBA (marché de gros du dégroupage et marché de gros du *bitstream*), publiées en 2007, et à développer des positions communes sur des modèles de régulation pertinents. La position commune sur les coûts pertinents de la terminaison d'appel (TA) mobile viendra compléter celle sur la question de symétrie-asymétrie pour les TA fixes et mobiles (adoptée par le GRE début 2008), afin d'alimenter le projet de recommandation de la Commission sur ce sujet. Enfin, en 2008, des réflexions visant à améliorer la convergence des tarifs de gros des TA fixes et mobiles seront lancées.

Le GRE poursuivra les *benchmarks* sur des données quantitatives des marchés de la TA mobile, de la TA SMS et du haut débit déjà en place.

48 - Règlement CE n° 717/2007 du 27 juin 2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté, JOUE du 29 juin 2007.

Enfin, depuis l'adoption du règlement *roaming*<sup>48</sup> par la Commission européenne, le GRE coordonne la collecte des données régulière et contrôle les pratiques des ARN, afin de les communiquer à la Commission pour la rédaction de ses rapports bisannuels.

### 1.2.3 Les défis réglementaires liés à l'innovation

49 - Selon les dispositions de l'article 22 de la directive *“cadre”*.

Le GRE poursuivra le travail entamé en 2007 sur la convergence (dirigé par la CMT). De même, le travail engagé en 2007 sur la voix sur IP se concrétisera début 2008. De plus, le GRE a publié un avis sur les principes d'accès aux réseaux de nouvelle génération (NGN) en octobre 2007. Un travail approfondi, axé sur le cœur des réseaux NGN et sur l'interconnexion IP, sera entrepris en 2008.

50 - 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.

En outre, le programme de travail du GRE propose de développer les échanges avec d'autres institutions de régulation, à l'exemple de la session commune ERG-MEDA en octobre 2007 et GRE-RSPG en février 2008.

En 2008, l'ARCEP présidera les groupes sur la terminaison d'appel mobile et sur les opérateurs puissants.

## 2. Les travaux des autres instances communautaires

### 2.1 Le COCOM

51 - Cf. article 3 de la décision n° 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999 (décision *“comitologie”*).

Le comité des communications électroniques (COCOM)<sup>49</sup> a pour objectif d'assister la Commission européenne, en particulier dans son rôle de législateur secondaire.

52 - Cf. article 5 de la décision n° 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999.

Instrument classique de la comitologie<sup>50</sup>, il permet aux Etats membres, de donner officiellement leur avis à la Commission européenne – soit dans les domaines relevant de sa compétence de consultation<sup>51</sup>, soit ceux relevant de sa compétence de réglementation<sup>52</sup> – et d'échanger leurs vues sur tout sujet porté à l'ordre du jour.

Les cas où le COCOM exerce des compétences de consultation ou de réglementation sont déterminés par les directives. C'est également au sein du COCOM que la Commission européenne présente ses projets de veto<sup>53</sup> d'un projet de mesure nationale d'analyse de marché et que les autorités de régulation nationales peuvent y réagir.

53 - Cf. article 7 de la directive "cadre".

L'ARCEP assure la représentation des autorités françaises au sein du COCOM, au côté de la Direction générale des entreprises du ministère de l'Industrie (DGE).

En 2007, les travaux du COCOM ont été en grande partie consacrés aux fréquences et à la numérotation.

Ainsi, concernant les fréquences, le COCOM a donné un avis favorable à la suite de l'examen d'un projet de recommandation sur les services mobiles à bord des avions. Cette recommandation vise à coordonner les conditions et procédures nationales d'autorisation relatives à l'utilisation du spectre radioélectrique pour les services de communications mobiles à bord des aéronefs (dits "services MCA") afin de faciliter leur introduction dans la Communauté et de prévenir les interférences nuisibles provoquées par les services MCA sur les vols transnationaux.

Le COCOM a également discuté, en particulier au sein du sous-groupe "autorisation", de la procédure de sélection et d'autorisation des services mobiles satellites (MSS). Des débats encore en cours devant le Parlement européen et le Conseil devraient aboutir à un accord en première lecture au cours du second trimestre 2008.

54 - Wireless access policy for electronic communications.

Le Comité a aussi adopté le projet de recommandation sur le WAPECS<sup>54</sup>. Cette recommandation est une étape vers un usage plus flexible du spectre radioélectrique : elle identifie des bandes de fréquences dans lesquelles les Etats membres peuvent favoriser un usage libre du spectre.

S'agissant de la numérotation, le COCOM a contribué au suivi de l'application d'une décision de février 2007 visant à harmoniser l'utilisation des numéros 116 (numéros destinés à des services à valeur sociale). Dans ce cadre, il a transmis un questionnaire aux Etats membres afin de recueillir des renseignements sur la mise en œuvre des numéros 116.

Concernant des sujets plus larges, le COCOM a émis un avis favorable sur l'inscription de la norme DVB-H dans la liste des normes prévue à l'article 17 de la directive "cadre". Cette liste énumère une série de normes en vue d'encourager la fourniture harmonisée de réseaux et services de communications électroniques.

Par ailleurs, le COCOM assure un suivi des évolutions des prix du marché de gros de l'itinérance internationale suite à la mise en œuvre du règlement de la Commission<sup>55</sup>.

55 - Cf. partie 4, chapitre 5, D.

## 2.2 Le Radio Spectrum Committee (RSCoM)

Le *Radio Spectrum Committee* (RSCoM) a été créé en mars 2002. Son rôle consiste à assister la Commission dans l'accomplissement des objectifs fixés à l'article 1<sup>er</sup> de la décision (cf. supra). Ainsi, la Commission soumet au RSCoM des mesures techniques d'application appropriées visant à harmoniser la gestion du spectre et à assurer sa disponibilité. En outre, le RSCoM est consulté sur la définition, l'élaboration et la mise en œuvre de la politique communautaire en matière de spectre radioélectrique.

Chaque Etat membre est représenté au RSCom par une délégation dont la composition est laissée à sa libre appréciation. Le président du RSCom est un représentant de la Commission.

56 - *Décision 1999/468/CE du Conseil relative aux règles de comitologie.*

Les règles de fonctionnement du RSCom sont issues d'une décision de la Commission<sup>56</sup>. Il assiste la Commission à travers la procédure consultative ou la procédure de réglementation.

En 2007, ses travaux ont principalement porté sur :

- ◆ les communications mobiles à bord des avions (projet de décision européenne) ;
- ◆ les appareils de faible portée (une mise à jour nécessaire de la décision 2006/771/EC) ;
- ◆ les accès à haut débit sans fil dans la bande 3400-3800 MHz (projet de décision européenne) ;
- ◆ les systèmes de transport intelligents (projet de décision européenne) ;
- ◆ la recommandation européenne sur une utilisation souple des bandes de fréquence (concept dit "WAPECS") et la vérification des bandes de fréquence candidates pour la mise en œuvre de ce concept.

### 2.3 Le Radio Spectrum Policy Group (RSPG)

Le RSPG a été créé par une décision de la Commission le 26 juillet 2002. Il assiste et conseille la Commission sur la politique du spectre, la coordination des politiques ainsi que *"l'harmonisation des conditions relatives à la disponibilité et à l'utilisation efficace du spectre radioélectrique..."*.

Il est composé d'experts de haut niveau issus des Etats membres et de la Commission. En outre, la CEPT, l'ETSI, les pays membres de l'EEE, les pays candidats ainsi que des membres du Parlement européen y sont admis en tant qu'observateurs. Le RSPG pourrait être considéré comme l'équivalent du GRE dans le domaine des fréquences.

Le RSPG adopte des avis à la demande de la Commission ou de sa propre initiative (avis consultatif) de façon consensuelle. Si un consensus ne peut être trouvé, la décision fait l'objet d'un vote à la majorité simple des votants (chaque membre a une voix). Il convient de préciser que ni la Commission ni les observateurs n'ont la faculté de voter. En outre, les décisions du RSPG ne sont pas contraignantes pour la Commission.

En 2007, le RSPG a travaillé sur :

57 - *Cf. partie 4, chapitre 4, A.*

- ◆ le "dividende numérique" ;
- ◆ la Conférence mondiale des radiocommunications 2007 (CMR 2007)<sup>57</sup> ;
- ◆ le spectre "sans licence" ;
- ◆ la réglementation liée au spectre ;
- ◆ le spectre à usage gouvernemental ;
- ◆ la révision du cadre.

Le dividende numérique et la CMR 2007 ont, en particulier, fait l'objet d'un avis formel du RSPG.

### 3. Les travaux de la Conférence européenne des postes et télécommunications (CEPT)

La Conférence européenne des postes et télécommunications (CEPT) regroupe 48 Etats membres dont les 27 membres de l'Union européenne. Le rôle de la CEPT consiste à renforcer les relations entre les Etats membres et à favoriser le dynamisme du marché européen des postes et télécommunications. La CEPT est composée de 2 comités : l'ECC (European Communications Committee) et le CERP (Comité européen de réglementation postale). Ses décisions ne sont pas contraignantes.

L'ECC est assistée par l'ERO (European Radiocommunications Office) qui organise et coordonne l'action de l'ECC. Les experts issus des pays membres se rencontrent au sein de groupes de travail ou d'équipes projet.

La Commission européenne conseille la CEPT mais n'a pas de droit de vote. Les relations entre la Commission et la CEPT sont définies dans le protocole d'accord signé en janvier 2004. En application de ce texte, la Commission mandate la CEPT pour effectuer des travaux destinés à harmoniser l'usage du spectre radioélectrique en Europe.

Sur la base des travaux de la CEPT, la Commission peut adopter un règlement qui s'appliquera à l'ensemble de la Communauté européenne, sous réserve de l'avis favorable du RSCoM.

S'agissant des télécommunications, et en particulier du spectre, l'ECC a notamment travaillé sur les WAPECS. Sur mandat de la Commission européenne, elle a publié un rapport sur les bandes à identifier, dont la Commission a tenu compte dans sa recommandation sur les WAPECS.

Concernant la numérotation, la CEPT a essentiellement traité des numéros 116 et a œuvré au maintien de l'espace de numérotation téléphonique européen (ETNS) utilisant le code 3883.

En 2007, l'ECC a adopté un texte qui reprend la décision de la Commission de février 2007 sur le sujet. La décision de l'ECC a été adoptée avec l'annexe telle qu'elle apparaît dans la décision de la Commission, c'est-à-dire avec le numéro 116 000. Cette annexe sera modifiée régulièrement pour prendre en compte les nouveaux numéros 116 identifiés.

### 4. Les principales décisions prises par les autorités de régulation nationales de l'Union européenne

#### Rappel de la procédure de notification

L'article 7-3 de la directive "cadre" dispose que les mesures prises par les ARN dans le cadre des analyses de marché doivent être notifiées à la Commission européenne et aux autres ARN. Début février 2008, plus de 750 notifications avaient été transmises à la Commission.

Une fois qu'une ARN a formellement notifié sa décision, les autres ARN et la Commission font parvenir leurs observations dans un délai maximal d'un mois (sauf durée plus longue de la consultation publique nationale déterminée par l'ARN qui a notifié). Ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires en cas d'ouverture de phase II (préalable à un veto).

En application de l'article 7-4 de la directive "cadre", la Commission peut opposer son veto sur l'identification des marchés pertinents ou sur la désignation des entreprises puissantes. Lorsqu'elle a des doutes sur une notification, la Commission ouvre une phase II d'une durée de deux mois par une lettre de "doutes graves". Cette période permet à l'ARN concernée d'apporter des précisions supplémentaires et aux autres ARN de faire parvenir leurs observations sur les doutes de la Commission. A l'issue de cette phase, la Commission peut demander à l'ARN de retirer le projet de mesures si elle juge ses explications insuffisantes ou retirer ses "doutes graves" si l'ARN a justifié sa position ou modifié son projet de mesures.

#### 4.1 Le rapport de la Commission sur les analyses de marché

Le 12 juillet 2007, la Commission européenne a publié un rapport sur les analyses de marché. Il s'agit du 2<sup>e</sup> rapport de ce type.

Le fait que le 1<sup>er</sup> cycle des analyses de marché soit quasiment achevé permet de prendre un certain recul sur les analyses et de tirer des conclusions utiles sur les marchés analysés.

##### 4.1.1 La nécessité d'un environnement réglementaire plus harmonisé

Plusieurs opérateurs sont désormais présents dans plusieurs Etats de l'Union européenne. Selon la Commission, l'offre de services similaires dans toute l'Europe nécessite "des prestations de gros relativement similaires". Or, elle constate que non seulement les remèdes imposés par certaines ARN manquent d'efficacité, mais qu'ils manquent aussi de cohérence, même dans des marchés présentant des conditions similaires.

Par conséquent, la Commission propose de garantir une réglementation efficace ainsi que la cohérence de la régulation entre Etats membres grâce à des mesures supplémentaires. Ce constat, relativement parcellaire, apparaît comme un argument visant à justifier un veto de la Commission sur les remèdes. La Commission souhaite pallier, à travers ses propositions de mesures, un manque d'harmonisation entre les 27 Etats membres bien que les travaux d'harmonisation aient bien avancé au sein du GRE.

##### 4.1.2 La définition des marchés et la puissance sur les marchés

La Commission se félicite de la cohérence à l'échelle européenne de la définition et de l'analyse de la puissance sur le marché, seuls éléments sur lesquels elle dispose d'un droit de veto.

Sur la définition des marchés, la procédure de veto<sup>58</sup> a permis de garantir des définitions de marché cohérentes, y compris dans les marchés intégrant de nouveaux procédés techniques (VDSL<sup>59</sup>). Elle rappelle la position exprimée dans le cas allemand en précisant qu'"une simple actualisation d'un service existant au moyen d'un nouveau procédé technique ne constituait pas en soi un nouveau marché".

Pour la détermination des opérateurs puissants sur le marché, la Commission déclare que des parts de marché très élevées (supérieures à 50 %) constituent, "sauf circonstances exceptionnelles", une preuve de l'existence d'une position

<sup>58</sup> - Cf. art. 7 de la directive "cadre".

<sup>59</sup> - La Commission avait ouvert une phase II qui a contraint BNetzA à modifier son projet visant à exclure du marché 12 les services VDSL de DT. Ce problème n'est pas encore résolu car le gouvernement allemand a fait voter une loi permettant cette exclusion. La Commission a par conséquent ouvert un recours en manquement.

dominante, élément indispensable à la conclusion d'une position de puissance sur le marché.

#### 4.1.3 Les remèdes

La Commission est beaucoup plus critique sur les remèdes. Elle affirme avoir “*observé moins de cohérence entre Etats membres que pour la définition des marchés et l'analyse de la puissance sur le marché*”. Plus précisément, la Commission déplore les différences de remèdes qui ne s'expliquent pas par des conditions de marché différentes de même que le choix de remèdes qui ne sont pas toujours les plus efficaces.

##### Sur les marchés fixes de détail

Selon la Commission, sur les marchés de détail de l'accès, certaines ARN (Allemagne, République tchèque) n'ont pas imposé de comptabilité des coûts ni d'obligation de séparation comptable (ou n'en ont pas fixé les détails).

L'absence de tels remèdes entrave la régulation efficace des prix sur des produits associés des marchés de gros tels que la revente de l'abonnement ou le dégroupage, et rend difficile le contrôle des obligations de non-discrimination. La Commission constate en outre une différence dans l'application de la revente de l'abonnement entre pays membres non justifiée par des conditions de marché différentes.

Enfin, elle estime qu'il est préférable, pour pallier l'absence de concurrence effective sur les marchés de détail, de privilégier une régulation efficace des marchés de gros (revente de l'abonnement, dégroupage).

##### Sur les marchés de terminaison d'appel fixe et mobile

La Commission estime que des problèmes subsistent sur la terminaison d'appel (TA) malgré les baisses engendrées par les mesures prises par les ARN.

Elle constate d'importantes différences entre Etats membres concernant les charges moyennes de TA mobile. Ces différences peuvent être expliquées par des différences de coûts mais aussi par des différences de méthode de fixation des prix. La Commission évoque aussi des différences de calendrier pour la convergence vers le niveau de coût d'un opérateur efficace.

Concernant l'asymétrie dans la régulation des tarifs de TA mobile, la Commission estime que ce fait peut dissuader les petits opérateurs qui en bénéficient d'augmenter leur part de marché. Par conséquent, elle préconise la suppression, dans un délai raisonnable, de toute asymétrie de charges de TA non basée sur des différences de coût objectives.

Afin de réduire les charges de TA, la Commission invite les Etats membres à travailler au sein du GRE sur une méthode de calcul des coûts et sur l'amélioration de la symétrie.

##### Sur les marchés de gros d'accès à large bande (bitstream et dégroupage)

Les offres de gros de ces deux marchés permettent aux nouveaux entrants de fournir des services de plus en plus innovants au fur et à mesure qu'ils progressent sur l'échelle des investissements (offres *triple play*). Ainsi, certains opérateurs parviennent à déployer leur propre infrastructure (en général dans les zones denses).

Compte tenu de l'importance de ces marchés, la Commission déplore la mise en œuvre tardive des remèdes dans certains cas. Par exemple, l'Allemagne a notifié les remèdes relatifs au *bitstream* un an après la notification de la définition du marché

et de la puissance sur le marché. De même, la Commission regrette que dans plusieurs cas, les régulateurs n'aient pas spécifié (ou de façon insuffisante) le niveau du réseau auquel l'accès *bitstream* doit être offert.

Enfin, la Commission insiste sur l'importance des réseaux d'accès dans le cas où la boucle locale est modernisée : les opérateurs alternatifs doivent pouvoir accéder aux réseaux des opérateurs puissants sur le marché à un niveau qui leur permette de rester concurrentiels. Elle préconise par ailleurs l'analyse conjointe des marchés du dégroupage et du *bitstream* à l'avenir, afin de garder une approche cohérente.

#### 4.1.4 La situation concurrentielle sur les marchés analysés

La Commission a pris en compte les évolutions concurrentielles observées dans son rapport pour réviser la recommandation sur les marchés pertinents<sup>60</sup>.

##### Sur les marchés de détail

Selon la Commission, les marchés de détail des appels tendent à devenir plus concurrentiels. Cette tendance se caractérise par des baisses de prix ainsi que des hausses de parts de marché pour les nouveaux entrants. Cette tendance devrait se confirmer dans les années à venir grâce notamment à la généralisation du haut débit et de la voix sur large bande.

Le rapport insiste sur l'idée qu'une régulation efficace sur les marchés de gros suffit à garantir le fonctionnement de la concurrence sur les marchés de détail.

##### Sur les marchés de gros

La situation concernant les marchés de gros est relativement contrastée. La plupart d'entre eux ont été déclarés non concurrentiels à quelques exceptions près :

- ◆ le marché 15 (accès départ d'appel mobile) a été déclaré concurrentiel dans la majorité des Etats membres lors du 1<sup>er</sup> cycle des analyses. Cette situation pourrait évoluer lors du prochain cycle d'analyse si les conditions concurrentielles de ce marché se dégradent après l'analyse du 1<sup>er</sup> cycle ;
- ◆ les marchés des services de transit et de la fourniture en gros de segments de liaisons louées sur le circuit interurbain ont été déclarés concurrentiels dans certains Etats membres. En effet, dans certains Etats, les opérateurs alternatifs ont pu mettre en place un réseau leur permettant de proposer une offre concurrente à celle de l'opérateur historique.

Le marché des services de radiodiffusion est un cas un peu particulier. Il a été régulé par tous les Etats membres, à l'exception de Chypre, mais une majorité d'ARN ne lui a imposé qu'une régulation partielle. Compte tenu des évolutions techniques observées sur ce marché, la Commission semble anticiper une tendance vers plus de concurrence à l'occasion du passage de l'analogique au numérique.

#### 4.2 Le point sur les principales analyses de marché dans l'Union européenne

<sup>61</sup> - Cf. article L.135 du CPCE, modifié par la loi n° 2005-516 relative à la régulation des activités postales du 20 mai 2005.

Le code des postes et des communications électroniques<sup>61</sup> 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."*

La liste exhaustive des notifications faites par les ARN dans le cadre des analyses de marchés est publiée en annexe du présent rapport.

#### 4.2.1 Le marché de la terminaison d'appel mobile en Belgique (marché 16)

En juillet 2007, l'IBPT (le régulateur belge) a notifié à la Commission européenne un projet de mesures relatif au marché 16 de la terminaison d'appel mobile. Ce projet de mesures visait à réduire l'asymétrie entre les tarifs de terminaison d'appel des deux plus grands opérateurs mobiles (Belgacom et Mobistar) tout en maintenant celle concernant les tarifs du troisième opérateur, Base. L'IBPT a justifié sa décision par une différence de coûts liée à la configuration du réseau de Base (qui utilise la bande des 1 800 MHz).

La Commission s'est appuyée sur ce cas pour appeler les ARN à travailler ensemble au sein du GRE afin de développer une approche commune au niveau européen pour réduire les différences de tarifs de terminaison d'appel mobile entre les différents Etats membres.

A l'issue de ses travaux, le GRE a publié une position commune sur la symétrie de la terminaison d'appel mobile<sup>62</sup>.

62 - Voir supra.

#### 4.2.2 Le marché de l'accès haut débit à Malte (marché 12)

A l'issue de son analyse du marché de l'accès haut débit, la MCA (le régulateur maltais) a notifié à la Commission européenne un projet de mesures qui prévoyait d'inclure le câble dans le marché pertinent et de reconnaître une position dominante conjointe de deux opérateurs. La Commission a exprimé des "doutes graves" sur la position dominante conjointe en ouvrant une procédure de veto. Concernant l'inclusion du câble dans le marché, elle s'est montrée réservée.

La MCA a saisi le groupe d'experts "article 7" du GRE afin d'avoir son opinion sur ce cas. La contre-expertise du groupe a conclu que la MCA n'avait pas réussi à démontrer une position dominante conjointe, tout en reconnaissant l'existence de problèmes de concurrence sur le marché concerné.

Devant le projet de veto de la Commission et le rapport mitigé du groupe d'experts, la MCA a décidé de retirer son analyse.

#### 4.2.3 Le marché du départ d'appel mobile vers les numéros non géographiques en Italie (marché 15 bis)

Début 2007, l'AGCOM (le régulateur italien) a notifié un marché 15 bis du départ d'appel mobile vers les numéros non géographiques sur lequel elle a identifié quatre opérateurs puissants. La Commission européenne a exprimé des "doutes graves" sur la définition du marché et sur la puissance sur le marché.

La Commission a en effet considéré que l'AGCOM n'a pas réussi à prouver l'existence d'un marché spécifique pour les appels mobiles vers les numéros non géographiques. De plus, selon elle, même si l'existence d'un tel marché pouvait être

63 - Voir *supra*. démontrée, il n'est pas prouvé que ce marché satisfasse au test des trois critères<sup>63</sup>. N'ayant pas pu apporter des éléments probants demandés par la Commission durant la phase II (procédure de veto), l'AGCOM a décidé de retirer son analyse.

#### 4.2.4 Les marchés de l'accès fixe de détail en Pologne (marchés 1 et 2)

Il s'agit de la deuxième notification de ces marchés par l'UKE (le régulateur polonais) en moins d'un an, la précédente notification ayant été retirée début janvier 2007 suite à une décision de veto de la Commission. Cette seconde notification s'est à nouveau heurtée à un veto de la Commission. En effet, l'UKE a inclus dans ce marché des services liés au haut débit (services de maintenance des réseaux).

Devant les "doutes graves" de la Commission, l'UKE a partiellement retiré sa notification (exclusion du marché des éléments liés au haut débit).

#### 4.2.5 Les marchés géographiques

64 - Cas UK/2007/0733  
notifié le  
15 novembre 2007.

En novembre 2007, l'OFCOM (le régulateur britannique) a notifié son analyse du marché de gros de l'accès haut débit<sup>64</sup>. L'OFCOM a identifié quatre sous-marchés. Par cette nouvelle définition du marché, l'OFCOM a voulu prendre en compte l'évolution de la situation concurrentielle sur le marché de gros de l'accès haut débit en Grande-Bretagne. La Commission a profité du caractère inédit de cette notification pour donner son point de vue sur les marchés géographiques. Ainsi, la Commission a notamment indiqué que le nombre d'opérateurs dans une zone n'était pas un facteur suffisant pour identifier un marché géographique. Ces commentaires sont d'autant plus importants qu'il est probable que l'on assiste de plus en plus à des notifications de ce type.

La notification par l'Autriche du marché de gros de l'accès haut débit est venue confirmer cette idée. Cependant, RTR (le régulateur autrichien), contrairement à l'OFCOM, a identifié un marché national tout en établissant une différenciation géographique des remèdes. En effet, RTR a supprimé certains remèdes imposés lors du premier cycle des analyses de marché dans les zones où elle estimait que la pression concurrentielle était plus forte. La Commission, tout en acceptant l'analyse de RTR, souligne l'importance de surveiller l'évolution du niveau de concurrence à l'échelle nationale.

## CHAPITRE 2

# Les marchés des communications électroniques

## A. Les chiffres du marché et la situation sur le marché

### 1. Le marché des clients finals

#### 1.1 Le marché des communications électroniques

##### 1.1.1 Les revenus du marché

#### Revenus perçus auprès du client final

Millions d'e	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Services fixes	15 927	15 395	15 217	15 117	15 571	3,0%
<i>Téléphonie fixe</i>	13 509	12 629	12 072	11 378	11 000	-3,3%
<i>Internet</i>	2 418	2 767	3 145	3 739	4 571	22,3%
Services mobiles	13 243	14 868	16 203	16 853	17 818	5,7%
<b>Ensemble de la téléphonie et Internet</b>	<b>29 171</b>	<b>30 264</b>	<b>31 420</b>	<b>31 970</b>	<b>33 389</b>	<b>4,4%</b>
Services à valeur ajoutée	2 139	2 359	2 638	2 633	2 577	-2,1%
<i>Services avancés</i>	1 864	2 143	2 415	2 480	2 415	-2,6%
<i>Renseignements</i>	275	216	223	153	162	5,9%
Services de capacité	4 556	4 264	3 467	3 391	3 233	-4,7%
<i>Liaisons louées</i>	2 272	2 160	1 467	1 518	1 416	-6,7%
<i>Transport de données</i>	2 284	2 104	2 000	1 873	1 817	-3,0%
<b>Total services de communications électroniques</b>	<b>35 866</b>	<b>36 887</b>	<b>37 525</b>	<b>37 993</b>	<b>39 199</b>	<b>3,2%</b>
Autres services	2 137	2 474	3 100	2 967	3 275	10,4%
<b>Total des revenus des opérateurs sur le marché final</b>	<b>38 003</b>	<b>39 361</b>	<b>40 625</b>	<b>40 961</b>	<b>42 474</b>	<b>3,7%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire. Internet : estimation ARCEP, Observatoire des CE pour les données de 2000 à 2003.

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

**Notes :**

- la téléphonie fixe couvre les frais d'accès et abonnements, des communications depuis les lignes fixes (RTC et voix sur large bande facturée en supplément des forfaits multiservices), de la publiphonie et des cartes. Les communications en IP depuis les lignes incluses dans les forfaits multiservices ne sont pas valorisées.
- les services mobiles comprennent la téléphonie mobile (y compris les revenus des SMS), ainsi que la radiomessagerie et les réseaux mobiles professionnels jusqu'en 2002 ;
- les services à valeur ajoutée sont bruts des reversements, c'est-à-dire qu'ils incluent la partie du chiffre d'affaires qui est reversée par les opérateurs aux entreprises fournisseurs de service.
- les autres services ne relèvent pas à proprement parler du marché des services de communications électroniques. La contribution des opérateurs déclarés ne donne qu'une vision partielle de ces segments de marché. Cette rubrique couvre les revenus liés à la vente et à la location de terminaux et équipements, y compris la location des "box", les revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appels, et les revenus des annuaires papier, de la publicité et des cessions de fichiers.

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché de détail s'élève à 42,5 milliards d'€ en 2007, en progression de 3,7 % par rapport à 2006. Le revenu des seuls services de communications électroniques atteint 39,2 milliards d'€, en hausse de 3,2%. La croissance du revenu est nettement plus élevée que celle constatée en 2006 (+0,8 % pour la totalité du marché). Le développement des services mobiles et de l'accès à Internet, en particulier le haut débit, sont à l'origine de ce rebond du marché.

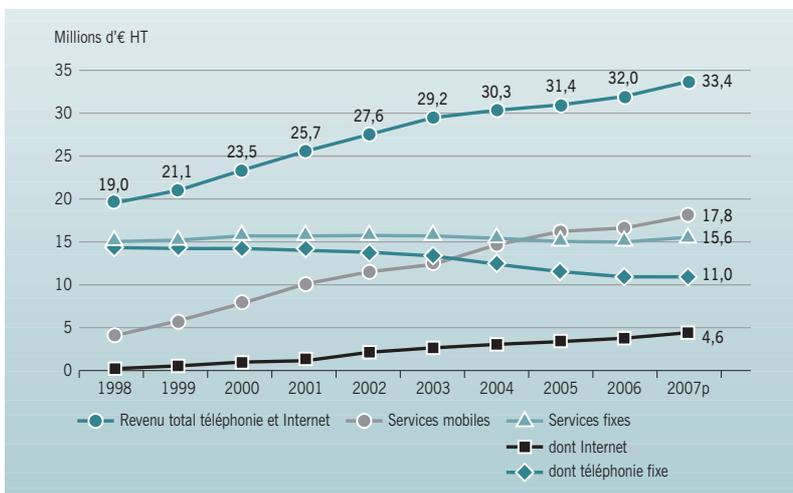
Le revenu des services mobiles (17,8 milliards d'€) a augmenté de 5,7% en 2007 (contre +4,0% en 2006). Cette progression résulte d'une croissance du revenu de la voix (+3,9%) et de l'augmentation des revenus de la donnée (messages courts, services multimédias et accès à Internet via un terminal mobile). Le revenu des services mobiles représente 42% des revenus sur le marché de détail, soit un point de plus qu'en 2006.

Le revenu des services fixes (téléphonie et accès à Internet) progresse de 3,0 % alors qu'il diminuait depuis trois ans. A cela, deux raisons : le revenu directement attribuable à la téléphonie fixe (11 milliards d'€) a reculé à un rythme un peu moins marqué que les années précédentes (-3,3 % en 2007 contre -5,7 % en 2006 et -4,4 % en 2005) tandis que le revenu de l'Internet (4,6 milliards d'€) a, au contraire, connu une croissance plus soutenue (+22,3 % en 2007 contre +18,9% en 2006 et +13,7 % en 2005). L'ensemble des revenus des services fixes représente 37 % des revenus des opérateurs sur le marché de détail, dont 26 % des revenus sont directement attribuables à la téléphonie fixe et 11 % concernent les revenus liés à l'accès à Internet.

Le revenu des services à valeur ajoutée recule de 2,1 % alors qu'il était stable l'année précédente. La baisse de plus de 10 % du revenu des services au départ des postes fixes n'est pas totalement compensée par l'augmentation du revenu des services surtaxés de données (data) au départ des mobiles.

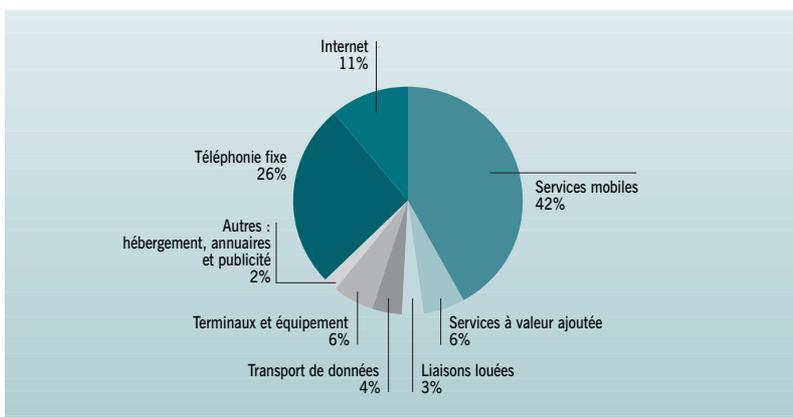
Le revenu des services de capacités (liaisons louées et transport de données sur réseaux fixes) diminue plus fortement qu'en 2006 (-4,7% en 2007 contre -2,2% l'année précédente) en raison d'une baisse plus marquée des revenus des services de liaisons louées en 2007.

### Revenus des services de téléphonie et de l'Internet



Source : ARCEP.

### Répartition des revenus des services de communications électroniques en 2007



Source : ARCEP.

## 1.1.2 Le trafic du mobile dépasse celui du fixe

## Volumés auprès des clients finals

Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007p
Téléphonie fixe	108 931	105 100	106 176	105 716	105 241
Services mobiles	63 469	74 248	81 711	94 026	99 633
<b>Total services "voix"</b>	<b>172 400</b>	<b>179 348</b>	<b>187 886</b>	<b>199 742</b>	<b>204 874</b>
Internet bas débit	71 779	54 687	38 233	25 921	15 739
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	8 188	10 335	12 597	15 050	18 777

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

## Evolution des volumés auprès des clients finals

Pourcentage	2003	2004	2005	2006	2007p
Téléphonie fixe	-3,1%	-3,5%	1,0%	-0,4%	-0,4%
Services mobiles	22,4%	17,0%	10,1%	15,1%	6,0%
<b>Total services "voix"</b>	<b>4,9%</b>	<b>4,0%</b>	<b>4,8%</b>	<b>6,3%</b>	<b>2,6%</b>
Internet bas débit	7,4%	-23,8%	-30,1%	-32,2%	-39,3%
Nombre de SMS émis	48,3%	26,2%	21,9%	19,5%	24,8%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

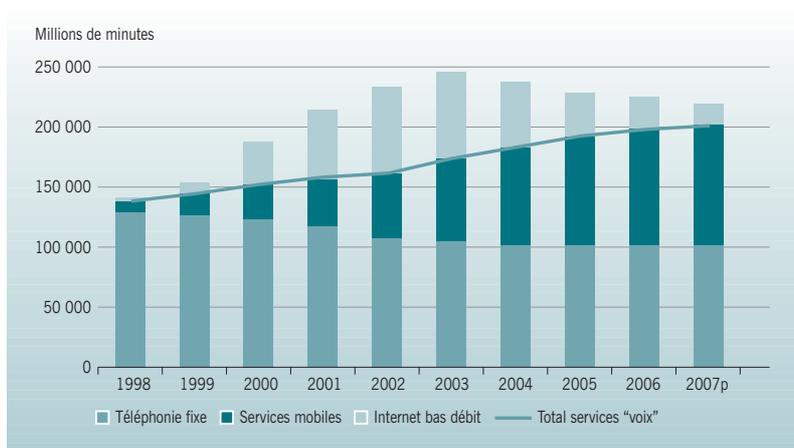
Le volume de téléphonie (voix fixe et mobile) dépasse en 2007 les 200 milliards de minutes émises. La croissance globale (+2,6%) est cependant plus faible que celle des années précédentes (elle dépassait 4% par an) en raison d'une croissance moins importante du volume de téléphonie mobile en 2007. Le trafic au départ des réseaux mobiles a progressé de 6,0% (contre +15,1% en 2006). Dès le premier trimestre 2007, la croissance du volume mobile s'est nettement ralentie ; cette tendance s'est poursuivie tout au long de l'année. Toutefois, le trafic mobile a dépassé, pour la première fois, le trafic au départ des fixes au troisième trimestre 2007.

En ce qui concerne le trafic au départ des réseaux fixes, la tendance demeure la même depuis trois ans, à savoir une stabilisation du volume à 105 milliards de minutes. L'émergence de la voix sur large bande en 2004 a enrayé la tendance à la baisse observée jusque-là sur le marché de la téléphonie fixe. Les offres de services accessibles par le haut débit (Internet mais aussi la téléphonie sur IP et la télévision) ont contribué à redynamiser le taux d'équipement des ménages en téléphonie fixe qui ne baisse plus depuis décembre 2005. Sur l'ensemble de l'année 2007, le trafic IP représente 32% du trafic au départ des postes fixes (hors publiphonie et cartes), soit 14 points de plus qu'en 2006.

Le rythme de décroissance des minutes bas débit consommées pour une connexion Internet s'est accéléré en 2007 : il est de près de 40% en 2007 contre 30% environ les deux années précédentes. Au total, le trafic Internet représente 15,7 milliards de minutes.

La croissance du volume des messages courts ne se dément pas : 18,8 milliards de SMS interpersonnels ont été émis depuis les téléphones mobiles, soit 3,7 milliards de plus qu'en 2006. La croissance s'est même accentuée en fin d'année : au quatrième trimestre 2007, elle atteint +32,5%.

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



Source : ARCEP.

## 1.1.3 Un parc de clients toujours en hausse

## Abonnements

Millions d'unités	2003	2004	2005	2006	2007p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	33,913	34,541	36,498	38,249	39,585
Sélection du transporteur	7,514	7,676	8,220	6,893	4,891
Abonnements à Internet	10,617	11,939	13,217	15,252	17,058
Nombre de clients aux services mobiles	41,702	44,544	48,088	51,662	55,349

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

## Evolution des abonnements

Pourcentage	2003	2004	2005	2006	2007p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	-0,6%	1,8%	5,7%	4,8%	3,5%
Sélection du transporteur	17,0%	2,2%	7,1%	-16,1%	-29,0%
Abonnements à Internet	16,4%	12,4%	10,7%	15,4%	11,8%
Nombre de clients aux services mobiles	8,1%	6,8%	8,0%	7,4%	7,1%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe progresse en 2007 de 3,5% et s'établit à 39,6 millions. Le nombre d'abonnements par le RTC (téléphonie "classique") recule de deux millions en 2007 (28,7 millions d'abonnements) tandis que le nombre d'abonnements à un service de voix sur large bande se diffuse massivement. Ainsi, fin 2007, 10,8 millions d'abonnements sont en IP, soit 4,2 millions de plus qu'en 2006.

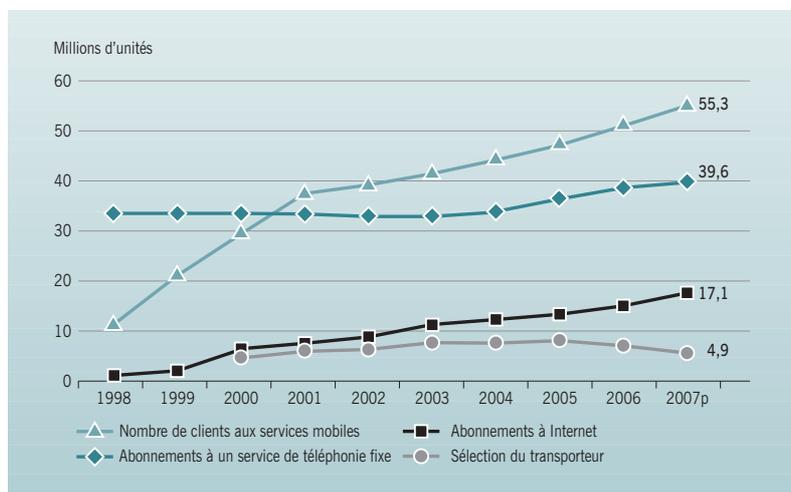
Sur le marché de la téléphonie fixe, les modalités d'exercice de la concurrence ont fortement évolué en 2007 : tandis que la voix sur large bande connaît un succès grandissant, la sélection du transporteur est en net repli et a perdu deux millions de clients en un an (-29%). Les offres de téléphonie sur IP ont capté la majeure partie de ces clients. Une autre partie des clients a migré vers les offres groupant l'abonnement au service téléphonique et les communications depuis un poste fixe sur le RTC

facturé par un opérateur alternatif (VGA). Au total, 700 000 clients ont choisi cette offre.

La croissance du nombre de clients à Internet se maintient à un rythme élevé (+ 11,8%). Le nombre d'abonnements atteint 17,1 millions à la fin décembre 2007. Le haut débit représente une part prépondérante des accès à Internet avec 15,6 millions d'abonnements.

Le nombre de clients à la téléphonie mobile s'élève à 55,3 millions à la fin de l'année 2007, en progression de 3,7 millions sur un an. Le rythme de croissance du nombre d'abonnés demeure constant, autour de 7% par an. En niveau, c'est la plus forte croissance du nombre de clients depuis 2001.

### Abonnements à la téléphonie et à Internet



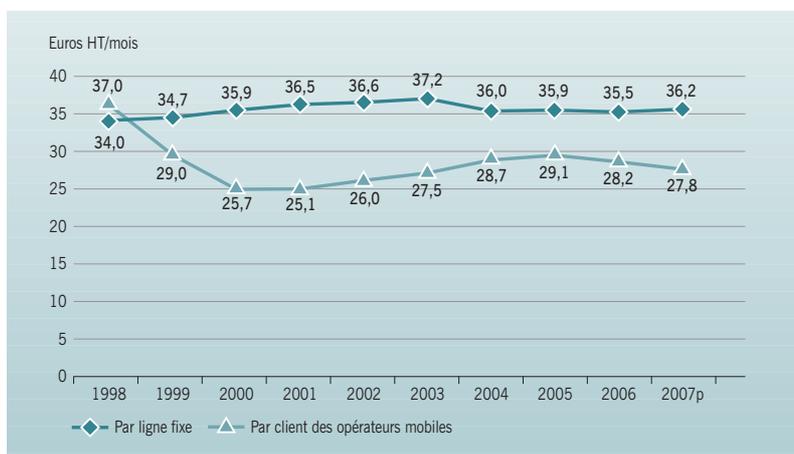
Source : ARCEP.

#### 1.2 La facture moyenne mensuelle du mobile est moins élevée que celle du fixe

La facture par ligne fixe comprenant les dépenses mensuelles en téléphonie fixe et en accès à Internet s'élève à 36,2 € HT en 2007 et a progressé de 70 centimes d'€ par rapport à 2006. Cette croissance s'explique par l'augmentation du nombre de clients en haut débit. La facture moyenne mensuelle par client des opérateurs mobiles (27,8 € HT) est inférieure d'environ 10 € à la dépense moyenne par ligne fixe. La facture par client des opérateurs mobiles diminue de 40 centimes. La baisse est cependant moins importante qu'en 2006 (-0,9 €).

Le trafic par ligne fixe (4h09) est nettement supérieur à celui des clients des opérateurs mobiles (2h35).

### Facture moyenne mensuelle voix et données (hors services à valeur ajoutée)



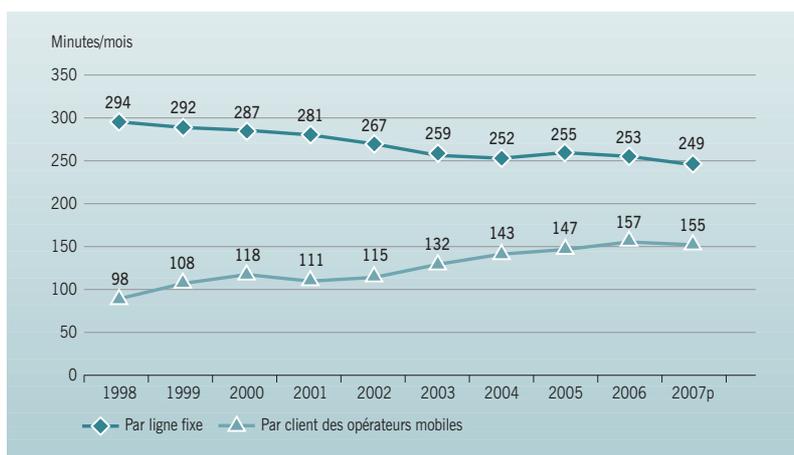
Source : ARCEP.

**Note :** la facture mensuelle moyenne par ligne fixe est calculée en divisant le revenu des communications depuis les lignes fixes (revenus de l'accès et des communications téléphoniques et Internet) pour le trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu de la téléphonie mobile (revenus voix et données, y compris "roaming out", hors revenu des appels entrants) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois. Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU).

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

### Volume moyen mensuel voix sortant



Source : ARCEP.

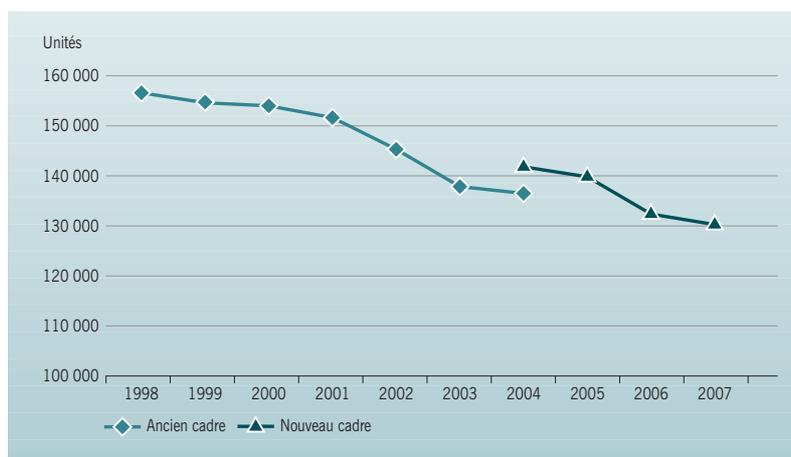
**Note :** le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) de l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris "roaming out") de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

## 2. L'investissement et l'emploi

Le nombre d'emplois dans le secteur des télécommunications s'élève à 130 000 à la fin de l'année 2007, en recul de 2,5% par rapport à l'année précédente. Ce recul est cependant moins important qu'en 2006 (-5,2%). En 2007, 13% des salariés du secteur travaillent pour un opérateur mobile.

### L'emploi des opérateurs de communications électroniques



Source : ARCEP.

### Les emplois directs au 31 décembre

Unités	2003	2004	2005	2006	2007p
<b>Emplois</b> (champ : ancien cadre réglementaire)	<b>138 716</b>	<b>136 547</b>	<b>134 066</b>		
Evolutions en %	-4,7%	-1,6%	-1,8%		
<b>Emplois</b> (champ : nouveau cadre réglementaire)		<b>142 137</b>	<b>140 410</b>	<b>133 114</b>	<b>129 809</b>
Evolutions en %			-1,2%	-5,2%	-2,5%

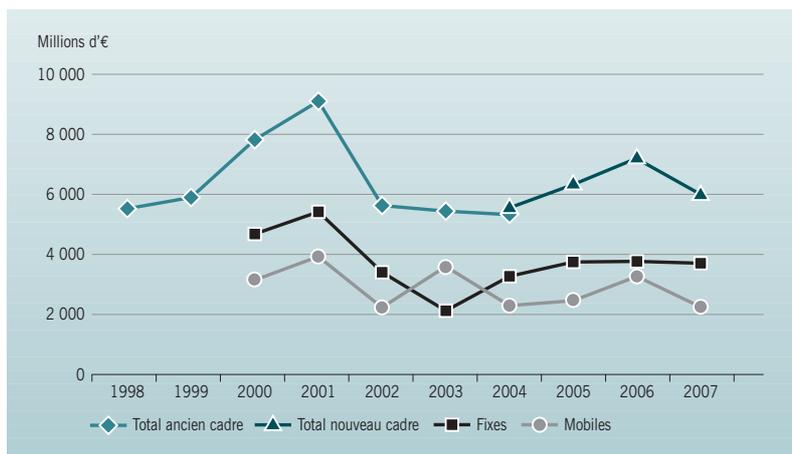
Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** ce champ couvre uniquement l'ensemble des opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP, et non l'ensemble du secteur économique des communications électroniques. Il exclut en particulier les distributeurs, les entreprises prestataires de services (consultants, sociétés d'études, centres d'appels...) ainsi que les entreprises de l'industrie (équipementiers). Les entreprises déclarées auprès de l'ARCEP et qui n'exercent une activité dans le secteur des communications électroniques que de façon marginale ont été exclues du champ de l'indicateur nombre d'emplois.

Après deux années de hausse, les montants des investissements engagés par les opérateurs de communications électroniques pour l'activité en télécommunications ont nettement reculé en 2007. Les investissements s'élèvent à 6 milliards d'€ contre 7 milliards d'€ en 2006.

Ce sont les investissements réalisés par les opérateurs mobiles qui sont affectés (le recul est de l'ordre de 30 %) après une année 2006 durant laquelle leur niveau d'investissements avait progressé de façon importante (+26 %). Les investissements réalisés par les opérateurs fixes demeurent stables depuis 2005, notamment en raison des investissements permanents dans les réseaux d'accès haut débit.

### Flux d'investissements pour l'activité télécom



Source : ARCEP.

### Les investissements au cours de l'exercice

Millions d'e	2003	2004	2005	2006	2007p
<b>Investissements</b> (champ : ancien cadre réglementaire)	<b>5 437</b>	<b>5 343</b>	<b>6 037</b>		
Evolutions en %	-4,6%	-1,7%	13,0%		
<b>Investissements</b> (champ : nouveau cadre réglementaire)		<b>5 493</b>	<b>6 342</b>	<b>7 015</b>	<b>5 961</b>
Evolutions en %			15,5%	10,6%	-15,0%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** les montants d'investissements mesurés sont les flux d'investissements bruts comptables réalisés par les opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP au cours des exercices comptables considérés pour leur activité de communications électroniques.

## 3. Le marché intermédiaire : prestations d'interconnexion et de gros

### 3.1 Revenus et volumes

Les revenus du marché de l'interconnexion représentent 8,5 milliards d'€ en 2007, en baisse de 2,4 % sur un an. Le revenu tiré de ces prestations par les opérateurs fixes (4,4 milliards d'€) a dépassé cette année celui des opérateurs mobiles (4,1 milliards d'€). Ce sont les prestations liées aux accès haut débit qui expliquent l'augmentation des revenus des opérateurs fixes. Les prestations telles que le dégroupage et le *bitstream* sont restées très dynamiques en 2007 et le revenu a progressé de plus de 30 %. Les revenus des opérateurs mobiles ont reculé de 11 %, c'est-à-dire à un taux similaire à celui de l'année 2006. La baisse du prix de la terminaison d'appel au 1<sup>er</sup> janvier 2007 pour la voix (baisse de 21 % pour Orange France et SFR, et de 18 % pour Bouygues Télécom) ainsi que la baisse du prix de la terminaison des SMS intervenue en septembre 2006 (-30 %) en sont à l'origine.

Le trafic total recule de 11,6 % et repasse sous la barre des 200 milliards de minutes, soit un niveau équivalant à celui de 2004. L'évolution du trafic d'interconnexion des opérateurs fixes est inverse à celle du trafic des opérateurs mobiles : le trafic fixe de téléphonie, qui représente les trois quarts du trafic total, diminue de 12,8 %, alors que le trafic des mobiles augmente de 19,3 %.

Le trafic international entrant progresse à un rythme supérieur aux précédentes années (entre 7 % et 11 % sur la période 2004 à 2006 contre +33,2 % en 2007), probablement en raison de l'augmentation du volume du trafic international sortant qui connaît en 2007 une progression similaire. La croissance est plus élevée pour le trafic se terminant sur des réseaux mobiles (+45,6 %) que pour le trafic se terminant sur des réseaux fixes (+30,2 %).

### Revenus des services d'interconnexion y compris les services d'interconnexion à Internet

Millions d'e	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	2 898	3 783	3 980	4 132	4 427	7,1%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	2 949	2 807	5 120	4 606	4 106	-10,9%
<b>Ensemble des services d'interconnexion</b>	<b>5 847</b>	<b>6 590</b>	<b>9 100</b>	<b>8 738</b>	<b>8 533</b>	<b>-2,4%</b>
dont international entrant	894	566	521	509	586	15,2%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

### Volumes des services d'interconnexion y compris les services d'interconnexion à Internet bas débit

Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	114 565	131 463	169 753	166 438	145 175	-12,8%
Services d'interconnexion Internet bas débit	47 988	33 720	29 948	19 786	8 522	-56,9%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	27 680	30 150	31 106	35 301	42 126	19,3%
<b>Ensemble des services d'interconnexion</b>	<b>182 059</b>	<b>195 333</b>	<b>230 806</b>	<b>221 525</b>	<b>195 823</b>	<b>-11,6%</b>
dont international entrant	6 132	6 812	7 288	8 086	10 768	33,2%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

#### Notes :

- l'interconnexion est l'ensemble des services offerts entre opérateurs résultant d'accords dits d'interconnexion. En cas de rapprochement ou de concentration d'entreprises, une partie des flux entre entreprises disparaît.
- les revenus et les volumes de l'interconnexion ne sont pas établis sur les mêmes périmètres, ce qui rend un rapprochement entre ces deux indicateurs inapproprié pour une estimation de prix moyen (les revenus d'interconnexion incorporent des revenus fixes tels que les paiements au titre des liaisons de raccordement ainsi que des prestations entre opérateurs).
- l'attention du lecteur est attirée sur le fait que les chiffres de l'interconnexion ci-dessus peuvent ne pas être exempts de doubles comptes, notamment sur le champ des opérateurs fixes.
- les prestations de gros d'accès haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du "bitstream" ou équivalent au "bitstream".

### 3.2 L'interconnexion fixe

L'ensemble des revenus des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes progresse de 7,1 % grâce aux prestations d'accès haut débit dont le revenu augmente de 31,2 % en 2007. Le revenu lié au service téléphonique, qui comprend notamment

l'accès, la terminaison d'appel et la collecte, baisse de 1,1 %. La vente en gros de l'abonnement téléphonique (VGA), qui compte 700 000 abonnements en décembre 2007, a contribué à contenir la diminution de ce revenu.

Le revenu de l'Internet bas débit décline depuis plusieurs années. En 2007, la baisse atteint près de 50 % en revenu et plus encore en volume (-56,9 %).

Le volume de minutes d'interconnexion fléchit de 12,8 % pour atteindre 145,2 milliards de minutes.

### Services d'interconnexion des opérateurs fixes

Revenus en millions d'e	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)	2 612	2 764	2 889	2 916	2 886	-1,1 %
Services d'interconnexion Internet bas débit	218	174	105	69	36	-47,6 %
Prestations de gros d'accès haut débit	68	845	987	1 147	1 505	31,2 %
<b>Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes</b>	<b>2 898</b>	<b>3 783</b>	<b>3 980</b>	<b>4 132</b>	<b>4 427</b>	<b>7,1 %</b>
dont international entrant	682	408	362	356	409	14,9 %
<b>Volumes en millions de minutes</b>						
<b>Services d'interconnexion Internet bas débit</b>	<b>47 988</b>	<b>33 720</b>	<b>29 948</b>	<b>19 786</b>	<b>8 522</b>	<b>-56,9 %</b>
<b>Services d'interconnexion téléphonie fixe</b>	<b>114 565</b>	<b>131 463</b>	<b>169 753</b>	<b>166 438</b>	<b>145 175</b>	<b>-12,8 %</b>
dont international entrant	5 146	5 792	6 064	6 539	8 515	30,2 %

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

### 3.3 Le dégroupage

5,2 millions de lignes avaient été dégroupées fin 2007, en croissance de 29,3 % sur un an. Cette progression est due à l'accroissement du nombre de lignes en dégroupage total (+ 1,6 million) qui porte entièrement la croissance depuis fin 2005. Les lignes totalement dégroupées représentent 73 % des lignes en dégroupage.

Depuis deux ans, le dégroupage partiel diminue ; il ne concerne plus que 1,4 million de lignes à la fin de l'année 2007. Une part importante des lignes partiellement dégroupées sont remplacées par du dégroupage total.

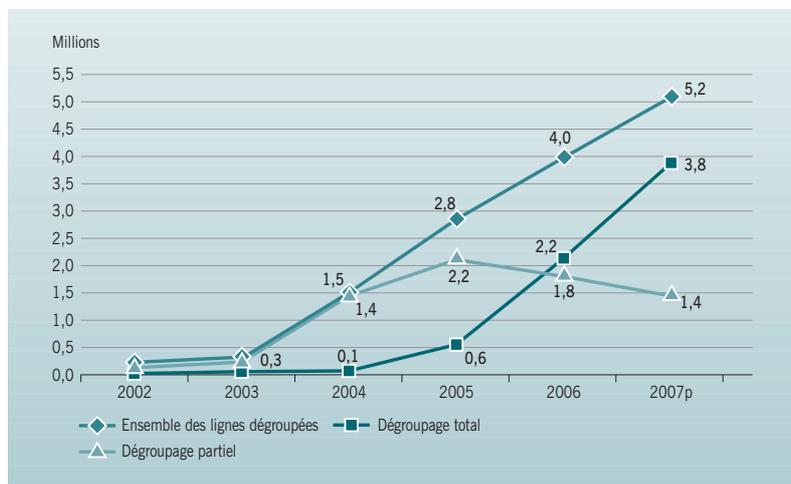
Les autres prestations de gros d'accès haut débit sont également orientées à la hausse avec + 10,0 % de croissance sur un an. Le nombre de lignes en *bitstream* ou en IP national s'élève à 2,3 millions fin 2007 contre 2,1 millions en décembre 2006. Parmi les offres de *bitstream*, l'ADSL nu connaît un réel succès. En décembre 2007, le nombre de lignes en ADSL nu vendues aux opérateurs alternatifs a atteint près d'1 million contre 200 000 un an auparavant.

### Dégroupage

En millions	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Nombre de lignes partiellement dégroupées	0,269	1,443	2,248	1,826	1,369	-25,0 %
Nombre de lignes totalement dégroupées	0,004	0,093	0,592	2,160	3,787	75,3 %
<b>Nombre de lignes dégroupées au 31/12</b>	<b>0,273</b>	<b>1,536</b>	<b>2,840</b>	<b>3,986</b>	<b>5,156</b>	<b>29,3 %</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

### Nombre de lignes dégroupées



Source : ARCEP.

### 3.4 L'interconnexion mobile

#### Services d'interconnexion des opérateurs mobiles

Revenus en millions d'e	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
<b>Services d'interconnexion</b>	<b>2 949</b>	<b>2 807</b>	<b>5 120</b>	<b>4 606</b>	<b>4 106</b>	<b>-10,9%</b>
dont trafic international entrant	212	158	159	153	177	15,9%
dont roaming in des abonnés étrangers	776	874	839	799	702	-12,2%
<b>Volumes en millions de minutes</b>						
<b>Services d'interconnexion</b>	<b>27 680</b>	<b>30 150</b>	<b>31 106</b>	<b>35 301</b>	<b>42 126</b>	<b>19,3%</b>
dont trafic international entrant	985	1 020	1 224	1 547	2 253	45,6%
dont roaming in des abonnés étrangers	1 294	1 350	1 393	1 521	1 656	8,8%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** le "roaming in" correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français des appels reçus et émis en France par les clients des opérateurs mobiles étrangers. Le revenu correspond à des reversements entre opérateurs. Le rapport revenu/volume ne correspond à aucun tarif et notamment pas à un tarif facturé au client.

Le revenu des services d'interconnexion des opérateurs mobiles s'élève à 4,1 milliards d'€ pour l'ensemble de l'année 2007. Ce revenu comprend à la fois le revenu lié aux communications voix et celui des SMS entrants, dont les baisses de terminaisons d'appel (voix et SMS) ont contribué à diminuer le revenu de 10,9% en 2007. Les SMS entrants représentaient, en 2006, 6,7% des revenus d'interconnexion mobile, soit 309 millions d'€, pour 6,5 milliards de messages.

Le trafic donnant lieu à des prestations d'interconnexion progresse de près de 20% et atteint 42,1 milliards de minutes. La légère baisse du trafic fixe vers mobile est compensée par la hausse du trafic d'interconnexion entre opérateurs mobiles, ainsi que par la forte croissance du trafic international entrant (+45,6%) et du *roaming in* (+8,8%).

A ces prestations s'ajoutent celles relevant du marché de gros. En revenu, la vente d'accès et de départ d'appel à des MVNO a généré 215 millions d'€ en 2007 (contre 100 millions d'€ en 2006). En volume, les minutes vendues à des MVNO ont pratiquement doublé en passant de 475 millions de minutes en 2006 à 885 millions en 2007.

## B. Les différents segments de marché

### 1. La téléphonie fixe

#### 1.1 L'accès

##### 1.1.1 Les abonnements

#### Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes au 31 décembre

En millions	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit (lignes analogiques, numériques ou par le câble)	33,908	33,610	33,106	31,598	28,747	-9,0%
dont abonnements issus de la VGA	-	-	-	-	0,703	-
Abonnements sur des accès IP (xDSL, câble)	-	0,931	3,392	6,651	10,838	62,9%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	-	0,101	0,601	2,379	5,856	146,2%
<b>Nombre d'abonnements</b>	<b>33,913</b>	<b>34,541</b>	<b>36,498</b>	<b>38,249</b>	<b>39,585</b>	<b>3,5%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

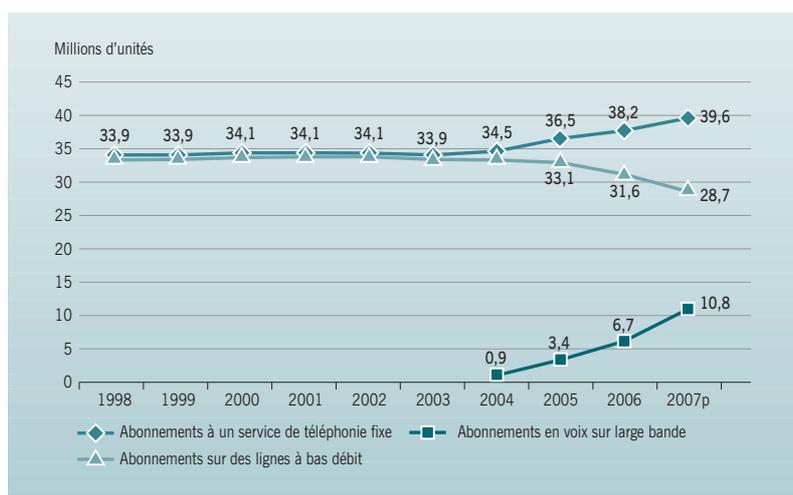
Le nombre d'abonnements au service téléphonique continue de progresser et s'élève à 39,6 millions à la fin de l'année 2007, en croissance de 3,5%. Le nombre d'abonnements sur des lignes bas débit diminue plus fortement qu'en 2006 avec un reflux de près de trois millions d'abonnements. A l'inverse, le nombre d'abonnement en voix sur large bande s'accroît de plus de quatre millions. Avec 10,8 millions, le nombre d'abonnements sur des accès IP représente 27% du nombre d'abonnements au service téléphonique fixe et 31% des lignes fixes.

Le développement rapide et croissant du dégroupage total et de l'ADSL nu en 2007 a fortement contribué à l'essor du volume des abonnements en voix sur large bande sur des lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC. En 2007, cela concerne 5,9 millions d'abonnements. Au total, c'est-à-dire en ajoutant les abonnements en voix sur IP par le câble, 17% des lignes ne supportent qu'un seul abonnement au service téléphonique en voix sur IP.

La majorité des lignes ne supporte qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (69%), mais cette proportion diminue chaque année un peu plus fortement. En 2004, 97% des lignes étaient dans ce cas, 90% en 2005 et 81% en 2006. Dans un premier temps, les offres de gros permettant de s'affranchir de l'abonnement téléphonique étant peu répandues, le multi-abonnement sur une même ligne s'est développé : tout en conservant l'abonnement et la possibilité de passer et recevoir des appels par cet abonnement "classique", le client disposait d'un second abonnement en voix sur IP. Ces offres, basées sur du dégroupage partiel ou du *bitstream* (à l'exclusion de l'ADSL nu), continuent d'augmenter en 2007 (4,7 millions, soit 14% des lignes, contre 4,1 millions en 2006) mais sont désormais devancées par les abonnements sur des lignes en voix sur IP uniquement.

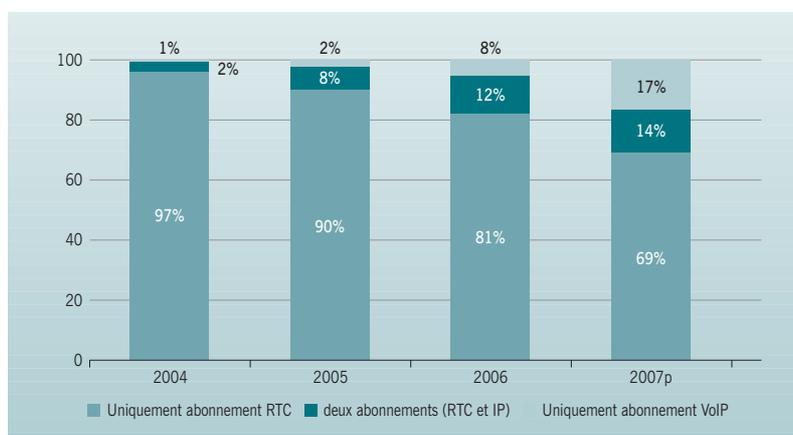
Lancée en 2006, la vente de l'abonnement téléphonique par un opérateur alternatif à France Télécom a pris son essor en 2007 (VGA). 700 000 abonnements sont commercialisés à la fin de 2007, soit 2,5% des abonnements bas débit.

### Abonnements au service téléphonique fixe



Source : ARCEP.

### Répartition des lignes fixes supportant le service téléphonique selon le nombre d'abonnements téléphoniques (en %)



Source : ARCEP.

**Note :**

- abonnement au service téléphonique en IP sur lignes xDSL sans abonnement RTC : abonnement au service téléphonique sur des lignes dont les fréquences basses ne sont pas utilisées comme support à un service de voix (ni par l'opérateur historique ni par un opérateur alternatif). C'est le cas des offres à un service de voix sur large bande issues du dégroupage total et des offres de type "ADSL nu".

- abonnement au service téléphonique en IP sur lignes xDSL avec abonnement RTC : abonnement au service téléphonique sur des lignes dont les fréquences basses sont également utilisées comme support à un service de voix, en RTC. C'est le cas des offres de téléphonie issues du dégroupage partiel et du "bits-tream" hors "ADSL nu".

### Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes au 31 décembre

En millions	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Nombre total de lignes	33,912	33,710	33,717	34,125	34,860	2,2%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

Le nombre de lignes fixes s'élève à 34,9 millions et a progressé de 740 000 en 2007. Cette évolution est probablement liée à la hausse du nombre de ménages et à la stabilisation en parallèle du taux d'équipement en téléphonie fixe des ménages depuis la fin de l'année 2006 à 82 %.

### Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires

Millions d'e	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	5 505	5 439	5 651	5 783	6 094	5,4%
dont revenus des abonnements à la Voix sur IP	-	-	-	199	508	155,3%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** les revenus de l'accès comprennent, outre les revenus de l'accès au service téléphonique, les revenus des abonnements pour l'accès à la téléphonie en IP ainsi que les revenus des services supplémentaires (présentation du numéro...).

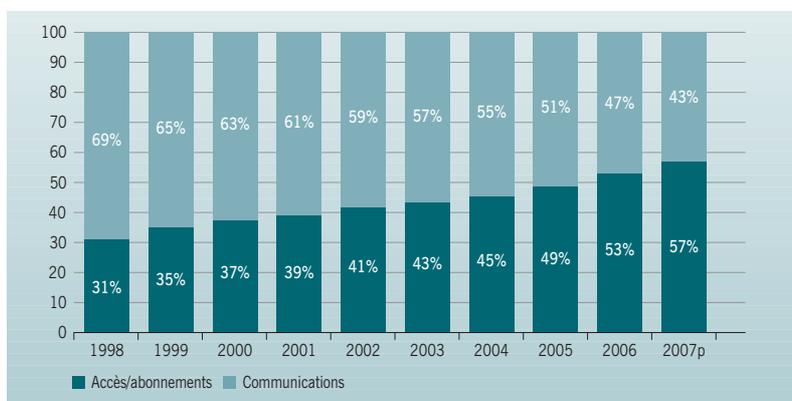
Le revenu des frais d'accès et des abonnements au service téléphonique sur ligne fixe a progressé de 5,4% en 2007. Il s'élève à 6,1 milliards d'e, soit 57% de l'ensemble des revenus directement attribuables à la téléphonie fixe (10,7 milliards hors publiphonie et cartes).

Les deux hausses successives de l'abonnement téléphonique (+7,2% au 1<sup>er</sup> juillet 2006 et +6,7% au 1<sup>er</sup> juillet 2007) ont permis de compenser la baisse du nombre d'abonnement bas débit (près de 3 millions en 2007).

Certains opérateurs facturent, sous forme d'abonnement supplémentaire au forfait d'accès à Internet, la possibilité de téléphoner en voix sur IP. Le revenu de ces abonnements a plus que doublé en un an passant de 199 millions d'e en 2006 à 508 millions d'e en 2007, soit un peu plus de 8% du revenu de l'accès.

Si l'on ne considère que les seuls revenus de l'abonnement téléphonique "classique", le revenu est resté inchangé en 2007 à 5,6 milliards d'e.

### Répartition des revenus du service téléphonique depuis les postes fixes (en %)



Source : ARCEP.

## 1.1.2 La portabilité fixe

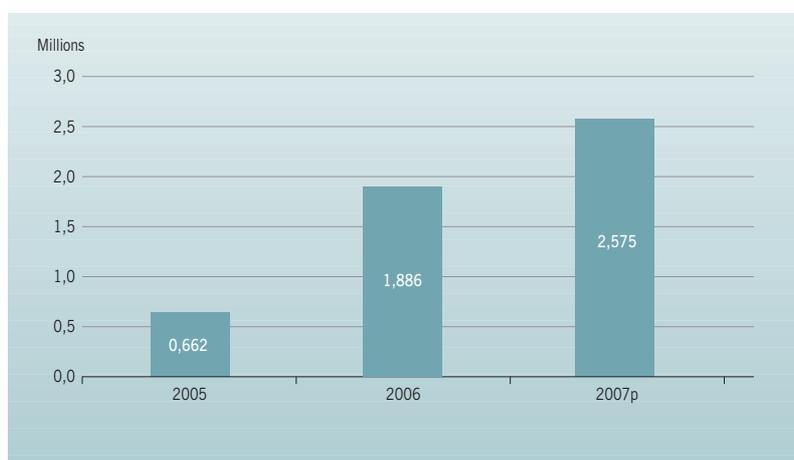
## Conservation du numéro

Millions	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Nombre de numéros portés au cours de l'année	–	–	0,662	1,886	2,575	36,5%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquête annuelle 2005, enquête trimestrielle pour 2006, estimation provisoire.

Le nombre de numéros portés a augmenté de 700 000 en 2007, soit une croissance de 36,5% par rapport à 2006. Le volume de numéros a été important, en particulier à la fin 2006 et au premier trimestre 2007, avec 750 000 numéros conservés pour chacun de ces deux trimestres.

## Conservation du numéro fixe



Source : ARCEP.

## 1.1.3 La sélection du transporteur

## Abonnements à la sélection du transporteur

En millions	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	2,991	2,513	2,533	1,471	1,041	-29,2%
Abonnements à la présélection	4,523	5,163	5,687	5,423	3,850	-29,0%
<b>Abonnements à la sélection du transporteur</b>	<b>7,514</b>	<b>7,676</b>	<b>8,220</b>	<b>6,893</b>	<b>4,891</b>	<b>-29,0%</b>

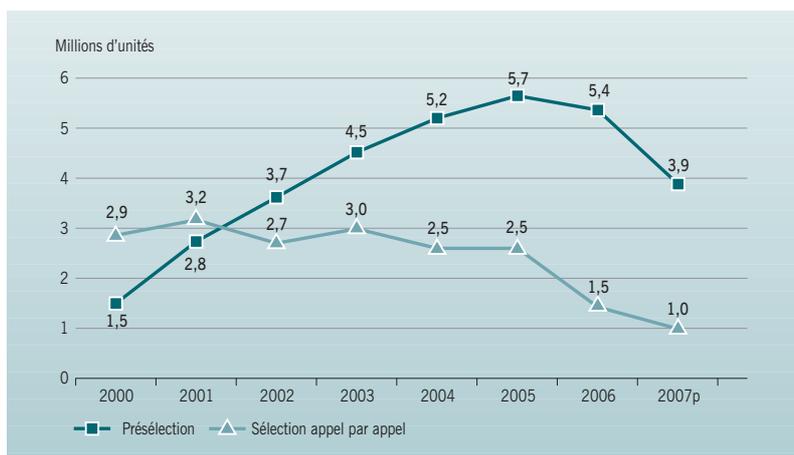
Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** le parc de sélection appel par appel ne prend en compte que les abonnements actifs, le parc de présélection ne prend en compte que les abonnements en service, net des résiliations.

Fortement concurrencée par les offres de voix sur IP en pleine croissance, la sélection du transporteur connaît pour la deuxième année consécutive un reflux important de son volume d'abonnements (-29,0%). A la fin de l'année 2007, un peu moins de 5 millions de clients utilisent la sélection du transporteur, soit 2 millions de moins qu'un an auparavant. La sélection appel par appel n'est utilisée que par 1 million de clients alors que la présélection, qui a également souffert de la migration probable d'une partie de ces clients vers des offres incluant l'abonnement téléphonique en RTC (la VGA – vente en gros de l'abonnement –, soit 700 000 abonnements), compte désormais 3,9 millions d'abonnés, en recul de 1,5 million par rapport à décembre 2006.

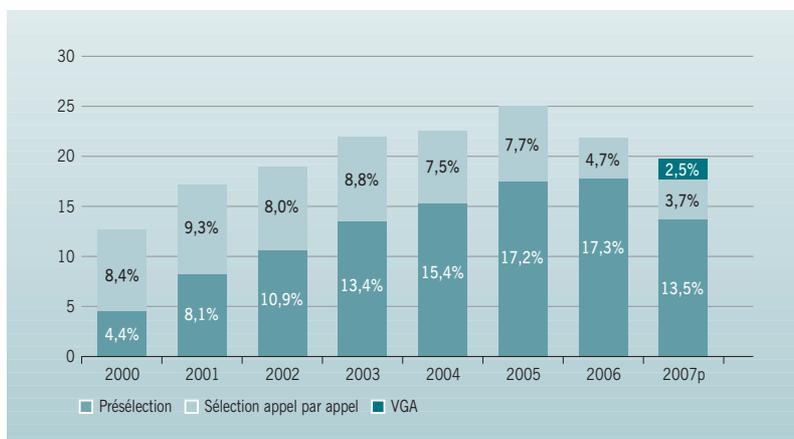
Rapportée à l'ensemble des abonnements bas débit, la sélection du transporteur est adoptée par moins d'un client sur cinq disposant d'un abonnement au service téléphonique bas débit.

### Nombre d'abonnements à la sélection du transporteur



Source : ARCEP.

### Part des abonnements à la sélection du transporteur dans le nombre d'abonnements au service téléphonique bas débit (hors câble) (en %)



Source : ARCEP.

#### 1.1.4 La publiphonie et les cartes

Le marché de la publiphonie et des cartes de téléphonie fixe s'élève à 300 millions d'€ et 2,2 milliards de minutes. Le revenu et le volume liés aux publiphones, en déclin depuis plusieurs années, perdent 20%. Le nombre de publiphones recule au rythme de 10 000 publiphones par an.

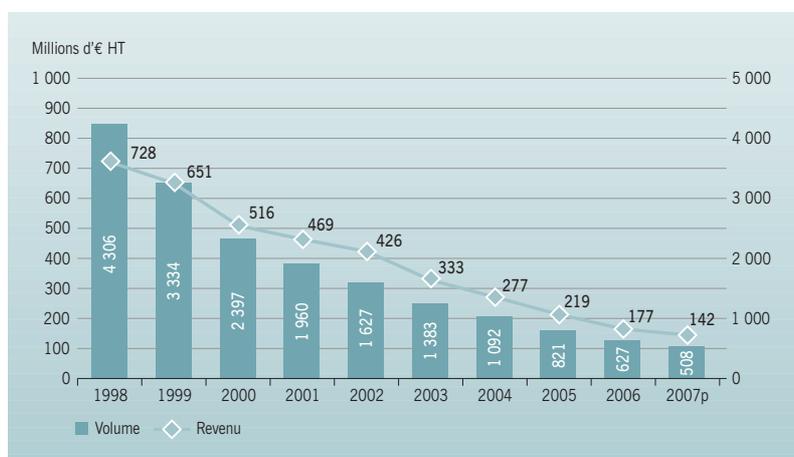
L'activité des cartes des opérateurs diminue d'environ 25% tant en valeur qu'en volume.

## Publiphonie

	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Revenus des communications (millions d'€)	333	277	219	177	142	-19,7%
Volumes des communications (millions de minutes)	1 383	1 092	821	627	508	-19,0%
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	192 275	189 298	179 770	169 788	159 799	-5,9%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

## Publiphonie



Source : ARCEP.

## Cartes post et prépayées de téléphonie fixe

	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe (millions d'e)	244	248	241	207	155	-25,2%
Millions de minutes écoulees via les cartes	1 741	1 941	2 173	2 170	1 671	-23,0%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

### 1.2 Les communications en téléphonie fixe

#### Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique sur IP

##### Sur la terminologie employée :

Les indicateurs du service téléphonique sur IP de la présente publication couvrent la voix sur large bande quel que soit le support (IP DSL principalement, mais aussi IP sur câble) et la voix sur Internet lorsque les opérateurs sont déclarés auprès de l'ARCEP.

L'ARCEP a désigné par "voix sur large bande" les services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à Internet dont le débit dépasse 128 kbit/s et dont la qualité est maîtrisée par l'opérateur qui les fournit ; et par "voix sur Internet" les services de communications vocales utilisant le réseau public Internet et dont la qualité de service n'est pas maîtrisée par l'opérateur qui les fournit.

Les communications au départ des services de voix sur IP comptabilisées dans l'Observatoire correspondent à des services offerts au niveau de l'accès. Ces indicateurs ne correspondent pas à du trafic qui utiliserait le protocole IP uniquement sur le cœur de réseau.

Par ailleurs, l'Observatoire n'interroge pas les opérateurs non déclarés offrant des services de voix sur Internet de PC à PC. Ces opérateurs n'entrent pas dans le champ de l'enquête.

**Sur le revenu pris en compte :**

L'Observatoire distingue les communications au départ des services de téléphonie sur IP des autres communications vocales. Toutefois, alors que le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final, le revenu ne couvre que le trafic VoIP facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).

### 1.2.1 Revenus et volumes

En 2007, le revenu des communications depuis un poste fixe s'élève à 4,6 milliards d'€, en baisse de 11,6% par rapport à 2006. Cette baisse, d'un peu plus de 10%, est similaire à celles observées annuellement depuis 2004 sur ce marché. Le reflux s'est cependant accentué ces deux dernières années si l'on ne considère que le revenu de la téléphonie en RTC qui a diminué en 2006 et 2007 de 15% environ, en raison de la baisse équivalente du volume de trafic RTC.

Le revenu des communications nationales est celui qui diminue le plus (-19,8%), le revenu des communications internationales et celui des communications vers les mobiles étant en très léger recul (respectivement -1,9% et -0,2% sur un an).

L'évolution du trafic depuis un poste fixe diffère sensiblement de celle du revenu. Globalement, le volume de communications est resté stable en 2007. Le volume de communications nationales diminue légèrement (-1,1%) comme celui à destinations des mobiles (-3,9%) qui n'a pas vraiment progressé depuis 2004 alors que le nombre de mobiles ne cesse d'augmenter. Le trafic à destination de l'étranger a bondi de 32% en 2007 après une croissance déjà très vive en 2006 (+19,3%).

Le volume de trafic en voix sur large bande représente une part croissante de l'ensemble du volume de communications au départ des postes fixes. Ce trafic, qui vient principalement en substitution du trafic RTC, a cependant permis de maintenir à un niveau constant, autour de 103 milliards de minutes annuelles, le volume au départ des postes fixes depuis 2004.

### Revenus des communications depuis les lignes fixes

Millions d'e	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Communications nationales	3 850	3 567	3 264	2 971	2 383	-19,8%
Communications internationales	819	673	632	562	551	-1,9%
Communications vers mobiles	2 758	2 425	2 065	1 678	1 675	-0,2%
<b>Ensemble des revenus depuis les lignes fixes</b>	<b>7 427</b>	<b>6 666</b>	<b>5 961</b>	<b>5 211</b>	<b>4 609</b>	<b>-11,6%</b>
dont communications au départ des services de VoIP	-	19	96	226	411	82,2%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** le revenu des communications au départ des accès en IP ne couvre que les sommes éventuellement facturées par les opérateurs pour des communications en IP en supplément des forfaits multiplay. Ce montant ne comprend donc pas le montant des forfaits multiplay, ni l'accès au service téléphonique sur large bande.

### Volumes des communications depuis les lignes fixes

Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Communications nationales	89 536	86 149	86 838	85 633	84 683	-1,1%
Communications internationales	4 907	4 281	4 116	4 910	6 481	32,0%
Communications vers mobiles	11 365	11 638	12 227	12 375	11 898	-3,9%
<b>Ensemble des volumes depuis les lignes fixes</b>	<b>105 807</b>	<b>102 067</b>	<b>103 181</b>	<b>102 918</b>	<b>103 062</b>	<b>0,1%</b>
dont communications au départ des services de VoIP	-	1 453	8 440	18 663	33 080	77,2%

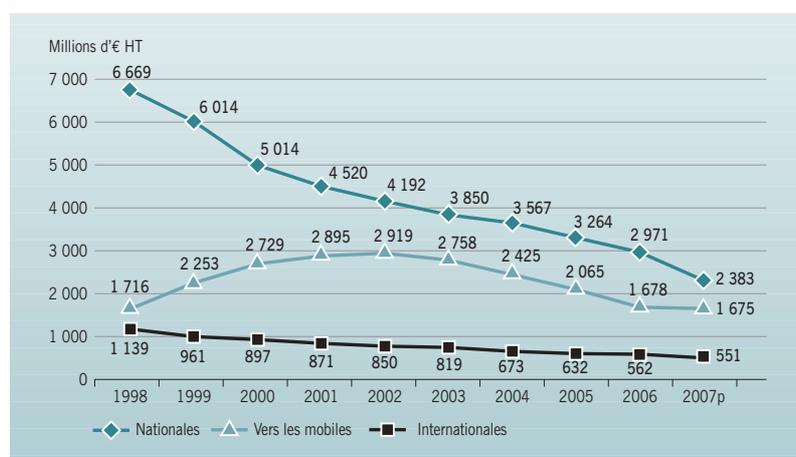
Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :**

- l'Observatoire distingue les communications au départ des services de téléphonie sur IP des autres communications vocales. Toutefois, si le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final, le revenu ne couvre que le trafic VoIP facturé (par exemple en supplément d'un forfait multiplay).

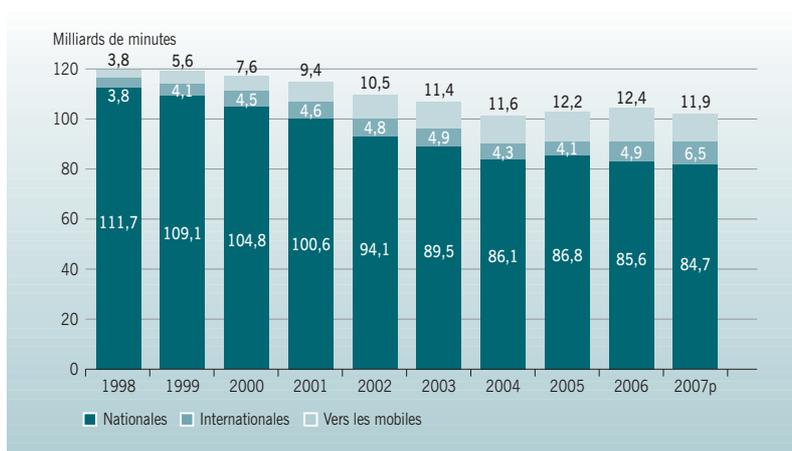
- les volumes et revenus des communications au départ des services de VoIP sont comptabilisés dans chacun des segments de marché (national, international et vers les mobiles).

### Revenus des communications depuis les lignes fixes



Source : ARCEP.

### Volumes des communications depuis les lignes fixes



Source : ARCEP.

#### 1.2.2 Les communications RTC (téléphonie "classique")

Fortement concurrencé par la voix sur large bande, le segment de marché réduit aux seules communications en RTC s'est fortement contracté à la fois en valeur et en volume (-15,7% et -16,9%). Les évolutions du revenu et du trafic par destination d'appel sont semblables pour une même destination d'appel. Le repli des communications nationales atteint 20% environ, près du double de celui des communications internationales et des communications vers les mobiles.

Le revenu des communications en RTC s'élève à 4,2 milliards d'€ soit 91% des revenus des communications depuis un poste fixe. En volume, 68% des minutes sont émises sur le RTC en 2007 (soit 70 milliards de minutes) contre 82% un an auparavant.

#### Revenus des communications RTC depuis les lignes fixes

Millions d'€	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Communications nationales	3 850	3 563	3 256	2 952	2 347	-20,5%
Communications internationales	819	667	606	496	448	-9,7%
Communications vers mobiles	2 758	2 417	2 003	1 538	1 410	-8,3%
<b>Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes</b>	<b>7 427</b>	<b>6 647</b>	<b>5 865</b>	<b>4 986</b>	<b>4 205</b>	<b>-15,7%</b>

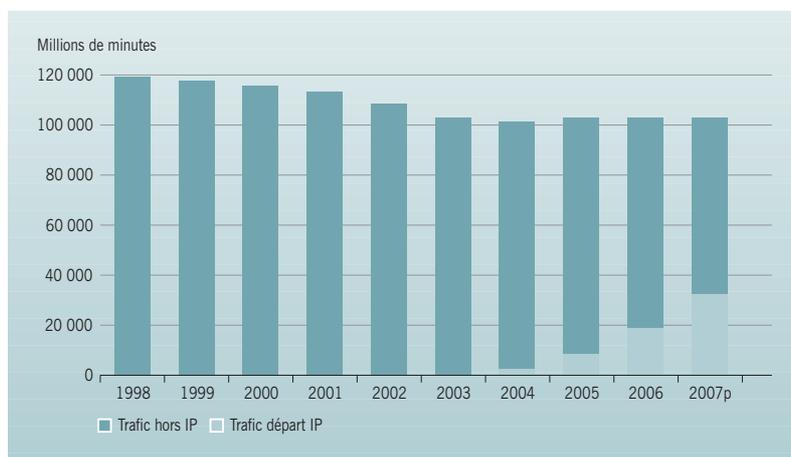
Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

#### Volumes des communications RTC depuis les lignes fixes

Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Communications nationales	89 536	84 826	78 984	68 933	56 215	-18,5%
Communications internationales	4 907	4 210	3 862	3 699	3 339	-9,7%
Communications vers mobiles	11 365	11 579	11 895	11 623	10 428	-10,3%
<b>Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes</b>	<b>105 807</b>	<b>100 615</b>	<b>94 742</b>	<b>84 255</b>	<b>69 982</b>	<b>-16,9%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

### Volumes des communications depuis les lignes fixes (hors publiphones et cartes)



Source : ARCEP.

#### 1.2.3 Les communications en IP depuis les lignes fixes (via une "box")

La croissance du trafic IP demeure très rapide : en 2007, le volume augmente de 77,2% après avoir plus que doublé en 2006. Le trafic national, qui représente 87 % du trafic en voix sur large bande, augmente de 70,5% sur un an. Le trafic vers les mobiles a doublé, passant de 750 millions de minutes en 2006 à 1,5 milliard de minutes en 2007, tandis que le trafic international a progressé de 2 milliards de minutes pour atteindre 3,1 milliards de minutes en 2007.

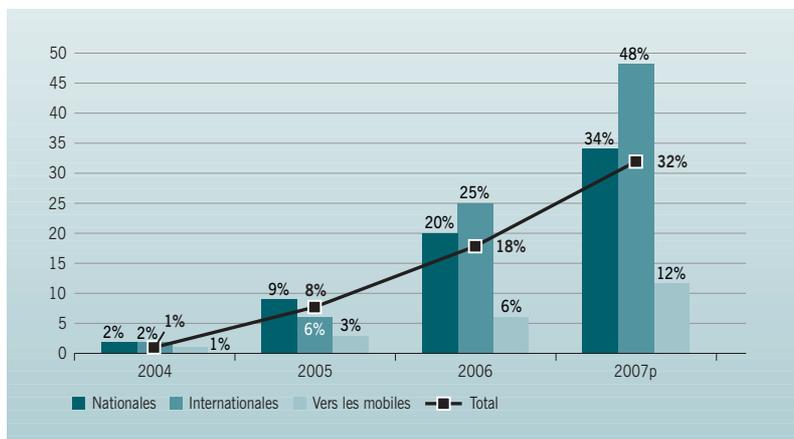
Résultat de la diffusion rapide des abonnements en voix sur large bande, la part de l'IP dans l'ensemble du trafic a fortement crû. Elle se monte à 32 % toutes destinations confondues. Mais pour l'international, qui bénéficie des offres de gratuité vers de nombreuses destinations, la part de l'IP a doublé en 2007 et atteint 48 % du trafic vers l'étranger. Tout au long de l'année 2007, cette proportion s'est fortement accrue. Fin 2007, cette part représentait 57 % du trafic. La part des minutes de communications fixes vers mobiles émises en IP demeure faible (12%).

#### Volumes des communications en IP depuis les lignes fixes

Millions de minutes	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Communications nationales	1 323	7 853	16 700	28 468	70,5%
Communications internationales	71	254	1 211	3 142	159,5%
Communications vers mobiles	59	333	752	1 470	95,5%
<b>Ensemble des volumes au départ des accès en IP</b>	<b>1 453</b>	<b>8 440</b>	<b>18 663</b>	<b>33 080</b>	<b>77,2%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

### Part du trafic IP au départ des postes fixes selon la destination d'appel (en %)



Source : ARCEP.

### Répartition du trafic en VoIP par destination d'appel en 2007



Source : ARCEP.

Les clients équipés d'une "box" téléphonent davantage à l'international et vers les fixes en national que les personnes utilisant la téléphonie classique (RTC) : au départ des accès IP, 9 % du trafic est émis vers l'international et 87 % vers les postes fixes nationaux, tandis que les proportions au départ d'un poste en téléphonie RTC sont respectivement de 6 % pour le trafic international et de 82 % pour le trafic national fixe. En revanche, pour les communications vers les mobiles, seul 4 % du trafic des "box" est à destination d'un mobile alors que cette proportion atteint 12 % pour le trafic RTC.

### 1.3 La consommation moyenne

#### Précisions relatives aux indicateurs de facture et de volume mensuel moyen

Avec le développement de la voix sur large bande comme “seconde ligne”, le revenu moyen par abonnement perd de son sens. En effet, de nombreux foyers disposent maintenant d'un deuxième abonnement au service téléphonique généralement sur IP, mais le volume de leur consommation ne double pas pour autant. Dès lors, le trafic moyen et la facture moyenne par abonnement baissent mécaniquement. Pour permettre un suivi plus pertinent des indicateurs reflétant la consommation et la dépense moyenne des clients, la notion de “ligne” est introduite.

Jusqu'en 2004, les termes “ligne” et “abonnement” étaient employés indifféremment pour désigner le nombre de souscriptions au service téléphonique.

Pour la téléphonie sur ligne analogique, un abonnement correspondait à une ligne fixe. Par convention, dans le cas des lignes numériques, on comptabilisait autant de lignes fixes que d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires. En pratique, l'entreprise cliente s'acquitte du montant de l'abonnement téléphonique mensuel autant de fois qu'elle a souscrit d'abonnements, 2 pour un accès de base et jusqu'à 30 pour un accès primaire. Cette convention est conservée.

Avec la mise en œuvre de la voix sur large bande, les opérateurs peuvent commercialiser le service téléphonique (en IP) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons au fil du temps, on définit un indicateur du nombre de “lignes” comme :

- ◆ pour les accès numériques : le nombre d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires ;
- ◆ pour les accès analogiques :
  - les abonnements RTC ;
  - les abonnements sur ligne xDSL sans abonnement RTC ;
- ◆ pour les abonnements au service téléphonique par le câble, l'abonnement.

En ce qui concerne les revenus, le nombre de forfaits multiservices ne cesse de progresser. Ils incluent la possibilité de téléphoner, en illimité, vers les fixes nationaux et certaines destinations à l'international sans facturation supplémentaire. Dès lors, la facture est de plus en plus globalisée, indépendante du volume de communications (à l'instar de ce qui se fait sur le mobile). L'accès à Internet et la téléphonie sont de plus en plus indissociables.

La facture moyenne par ligne reflète ce que le client paye par mois pour les services de téléphonie et Internet.

Les revenus pris en compte sont :

- ◆ les revenus de l'accès des abonnements et des services supplémentaires ;
- ◆ les revenus des communications au départ des postes fixes, y compris le revenu du trafic en IP facturé en supplément du forfait multiplay ;
- ◆ les revenus de l'accès Internet bas débit et de l'accès à Internet haut débit.

**Ne sont pas comptabilisés :**

- ◆ les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- ◆ les revenus des autres services liés à l'accès à Internet, qui correspondent aux revenus des FAI pour la publicité en ligne et aux commissions versées aux FAI liées au commerce en ligne ;
- ◆ les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements.

La facture par ligne correspond en moyenne à ce qu'un client paye globalement par mois pour l'accès au réseau fixe, qu'il soit équipé ou non d'un accès à Internet, bas ou haut débit, et qu'il dispose soit de la téléphonie en RTC, soit de la téléphonie en IP, soit des deux. Cette facture est globalement stable dans le temps, autour de 36 € HT par mois. Sa progression de 1,8 % en 2007 s'explique principalement par l'accroissement du nombre de personnes équipées en accès à Internet, et par la substitution des accès bas débit en accès haut débit.

Le trafic de téléphonie par ligne est également relativement stable, légèrement supérieur à quatre heures par mois. En 2007, il s'élève à 4h09 par mois et par ligne fixe, en recul de 4 minutes par rapport à 2006.

La facture moyenne mensuelle par abonnement en RTC recule légèrement (-0,2 €) en 2007 après une baisse très marquée en 2006 (-1,6 €). Les abonnés au RTC dépensent en moyenne 27 € HT pour l'abonnement et les communications passées depuis leur ligne "classique". La consommation moyenne des clients titulaires d'un abonnement en téléphonie "classique" se monte à 3h13 par mois, en retrait de 24 minutes par rapport à 2006.

La facture des communications en voix sur large bande facturées en supplément des forfaits multiplay s'élève à 3,9 € en progression de 4,6 % sur un an. Le trafic moyen par client en IP a augmenté de 5 minutes. Il est de 5h15 par mois et par client.

**Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe**

e HT ou minutes par mois	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service téléphonique et Internet (€ HT)	37,2	36,0	35,9	35,5	36,2	1,8%
Volume mensuel moyen voix sortant	259,2	251,6	255,0	252,8	249,0	-1,5%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** la facture mensuelle moyenne par ligne fixe est calculée en divisant le revenu des communications depuis les lignes fixes (revenus de l'accès et des communications téléphoniques et Internet) pour le trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois. (Voir encadré sur la notion de "ligne").

Le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) de l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

### Consommations moyennes mensuelles par client en téléphonie fixe

Abonnements RTC	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client (€ HT)	31,7	29,8	28,8	27,2	27,0	-0,7%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	259,2	248,3	236,7	217,0	193,3	-10,9%
Abonnements à un service de VoIP						
Facture mensuelle moyenne par client (€ HT)	-	3,3	3,7	3,7	3,9	4,6%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	-	-	325,4	309,7	315,2	1,8%

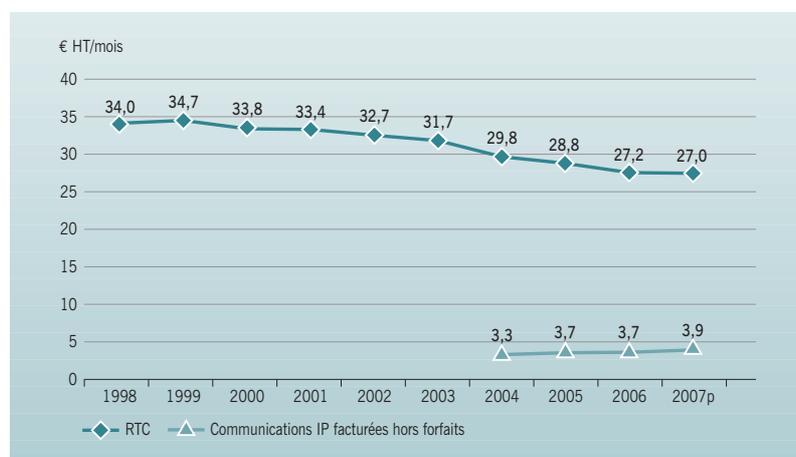
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** la facture mensuelle moyenne par abonnement RTC est calculée en divisant le revenu des abonnements et des communications depuis les lignes fixes sur le RTC (c'est-à-dire hors revenus VoIP), pour le trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements de l'année N rapporté au mois.

La facture mensuelle moyenne par abonnement à un service de téléphonie sur accès IP est calculée en divisant le seul revenu des communications IP facturées (c'est à dire hors forfaits de type multiplay) sur le trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements de l'année N rapporté au mois.

Le volume de trafic mensuel moyen RTC (respectivement IP) est calculé en divisant le volume de trafic en RTC (respectivement en IP) de l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements au service téléphonique RTC (respectivement IP) de l'année N rapporté au mois.

### Facture moyenne mensuelle voix par abonnement fixe (hors services à valeur ajoutée)



Source : ARCEP.

### Facture moyenne mensuelle voix par abonnement fixe (hors services à valeur ajoutée)



Source : ARCEP.

## 2. L'Internet

### 2.1 Le marché de l'Internet

#### 2.1.1 Les abonnements

A la fin de l'année 2007, le nombre d'abonnements à Internet atteint 17,1 millions (+11,8% par rapport à 2006). Le haut débit, largement majoritaire avec 15,6 millions d'abonnements (soit 91,2% des abonnements), continue de progresser à un rythme soutenu. En 2007, la croissance s'est ralentie (+3,3 millions de croissance annuelle mi-2006 contre +2,9 millions fin 2007), mais pour la quatrième année consécutive, le nombre d'abonnements haut débit a augmenté d'environ 3 millions.

A l'inverse, le bas débit décline avec une diminution de 1 million du nombre d'abonnements sur l'année, soit un total de 1,5 million d'abonnements bas débit en service en décembre 2007.

#### Abonnements à Internet au 31 décembre

Millions	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Bas débit *	7,048	5,377	3,746	2,557	1,508	-41,0%
Haut débit	3,569	6,561	9,471	12,695	15,550	22,5%
dont accès xDSL	3,172	6,103	8,902	12,019	14,805	23,2%
<b>Nombre d'abonnements à Internet *</b>	<b>10,617</b>	<b>11,939</b>	<b>13,217</b>	<b>15,252</b>	<b>17,058</b>	<b>11,8%</b>

\* Source : AFA jusqu'en 2002. Chiffres des fournisseurs d'accès suivants : 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 CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** un décalage temporel peut exister entre la livraison d'une offre sur le marché de gros (dégrouperage ou "bitstream") et sa comptabilisation sur le marché de détail. Le rapprochement des données relatives à ces différents marchés peut refléter ce décalage.

### Nombre d'abonnements à Internet



Source : ARCEP.

#### 2.1.2 Les revenus

L'ensemble du revenu de l'accès à Internet s'élève à 4,6 milliards d'€ en 2007, dont 4,1 milliards d'€ pour le haut débit. En ce qui concerne le bas débit, la baisse du revenu est identique à celle du volume d'abonnements ainsi qu'à l'évolution du trafic, à savoir un recul de 40 %.

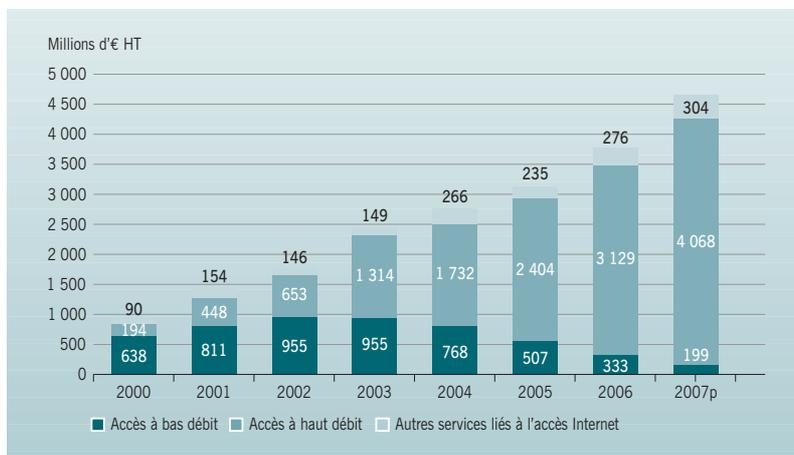
#### Revenus totaux de l'Internet

Millions d'€	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Accès à bas débit	955	768	507	333	199	-40,3%
Accès à haut débit	1 314	1 732	2 404	3 129	4 068	30,0%
Autres services liés à l'accès Internet	149	266	235	276	304	10,1%
<b>Total Internet</b>	<b>2 418</b>	<b>2 767</b>	<b>3 145</b>	<b>3 739</b>	<b>4 571</b>	<b>22,3%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - estimations pour les données de 2000 à 2003 - Enquêtes annuelles 2004 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** la rubrique "autres services Internet" correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne. Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique "vente et location de terminaux des opérateurs fixes et Internet".

### Revenus de l'Internet



Source : ARCEP.

### Volumes Internet bas débit

Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
<b>Volumes Internet bas débit</b>	<b>71 779</b>	<b>54 687</b>	<b>38 233</b>	<b>25 921</b>	<b>15 739</b>	<b>-39,3%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

### 2.2 La consommation moyenne

La facture moyenne mensuelle par abonné à Internet haut débit a augmenté de 0,5 € HT en 2007. Jusqu'à présent, elle avait diminué sensiblement. Elle s'établit à 24 € HT par mois.

La facture moyenne mensuelle par client en accès bas débit recule de 7,4 % alors que le volume moyen mensuel ne recule que de 4 %.

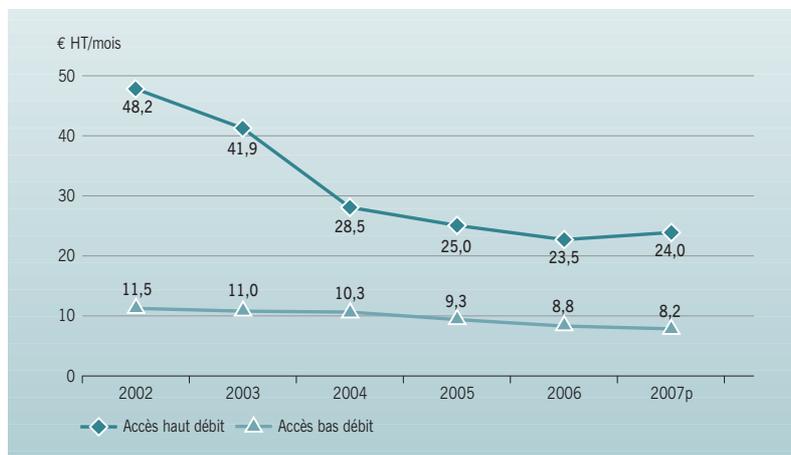
### Factures moyennes mensuelles en Internet

e HT	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en accès bas débit	11,0	10,3	9,3	8,8	8,2	-7,4%
Facture mensuelle moyenne par client en accès haut débit	41,9	28,5	25,0	23,5	24,0	2,0%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** la facture mensuelle moyenne par abonnement à Internet bas débit (respectivement haut débit) est calculée en divisant le revenu des accès bas débit (respectivement haut débit) à Internet de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

## Facture moyenne mensuelle par abonnement Internet



Source : ARCEP.

## Consommations moyennes mensuelles des clients en accès bas débit à internet

En heures par mois	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Volume mensuel moyen par client Internet en bas débit	13h44	12h14	11h38	11h25	10h45	-4,0%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note** : le volume de trafic mensuel moyen par abonnement à Internet bas débit est calculé en divisant le volume de trafic Internet bas débit de l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements à Internet bas débit de l'année N rapporté au mois.

## 2.3 La voix sur IP

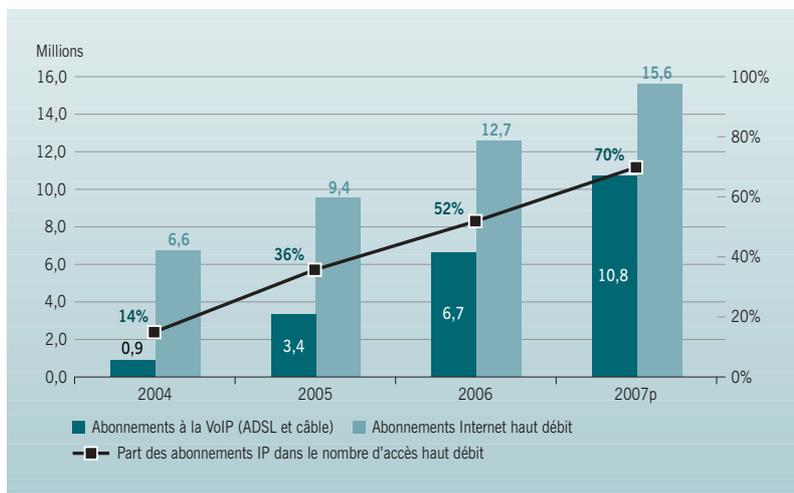
Le succès de la voix sur IP est en partie dû à la diffusion rapide des accès haut débit, et notamment des offres *triple play* (Internet, téléphonie et télévision). Fin 2007, ce sont ainsi 70 % des abonnements à Internet haut débit qui sont couplés avec un service téléphonique en voix sur IP.

## Abonnements haut débit et à la Voix sur IP

Millions	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Abonnements à la VoIP (adsl et câble)	–	0,931	3,392	6,651	10,838	62,9%
Abonnements Internet haut débit	–	6,563	9,448	12,695	15,550	22,5%
Part des abonnements IP dans le nombre d'accès haut débit	–	14%	36%	52%	70%	33,0%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

### Abonnements à Internet haut débit et à la VoIP



Source : ARCEP.

### 2.4 La télévision par ADSL

En 2007, le nombre d'abonnements à la télévision a augmenté de près de deux millions. Il s'élève à 4,5 millions à la fin de l'année 2007, soit près du tiers des abonnements à Internet par ADSL.

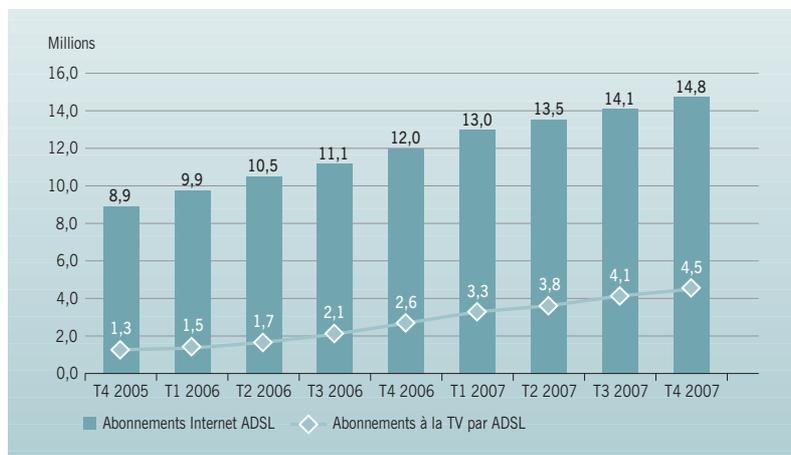
#### Abonnements à la TV par ADSL

En millions	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Abonnements à la TV par ADSL	0,145	1,318	2,596	4,534	74,7%
Abonnements Internet ADSL	6,561	8,882	12,018	14,794	23,1%
Part des abonnements TV ADSL	2%	15%	22%	31%	41,9%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** cet indicateur couvre les abonnements "éligibles" à un service de télévision, c'est-à-dire que les abonnés ont la possibilité d'activer ce service et ce, quel que soit le nombre de chaînes accessibles et quelle que soit la formule tarifaire. Sont comptabilisés les abonnements souscrits isolément ou dans le cadre d'un abonnement de type multiplay qui intègre l'accès à un ou plusieurs services en plus de la télévision (Internet, service de téléphonie).

### Abonnement Internet par ADSL et TV par ADSL



## 3. Le mobile

### 3.1 Le marché mobile

#### 3.1.1 Les clients

Le nombre de clients des opérateurs mobiles continue de progresser en 2007 à un rythme soutenu. La croissance se maintient au-dessus de 7%, soit 3,7 millions de clients supplémentaires pour l'année 2007.

Parmi les 55,3 millions de clients à des services mobiles, la clientèle grand public est majoritaire avec 47,6 millions de clients.

#### Nombre de clients des services mobiles par type de clientèle

Millions d'unités	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
<b>Nombre de clients</b>	<b>41,702</b>	<b>44,544</b>	<b>48,088</b>	<b>51,663</b>	<b>55,349</b>	<b>7,1%</b>
Grand public	36,522	38,720	41,680	44,625	47,590	6,6%
Entreprises	5,179	5,824	6,408	7,038	7,759	10,2%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

Le nombre de clients ayant utilisé des services multimédias au cours du mois de décembre 2007 s'élève à 17,2 millions, soit 2 millions de plus que par rapport à décembre 2006. C'est ainsi près du tiers des clients qui ont eu recours à ces services (email, MMS, portails des opérateurs et sites Internet) quel que soit leur type de connexion, alors qu'en 2006 cette proportion n'avait pas progressé.

#### Segmentation par type d'abonnements : forfaits / prépayés

La croissance du nombre de clients des opérateurs mobiles demeure plus forte en ce qui concerne les souscriptions forfaitaires que pour le volume de cartes prépayées. Le nombre d'abonnés s'élève à 36,3 millions en décembre 2007, en progression de 8,1 % sur un an, alors que l'ensemble progresse de 7,1 %. La part des clients ayant souscrit un abonnement continue ainsi de croître et représente 66 % des clients de services mobiles.

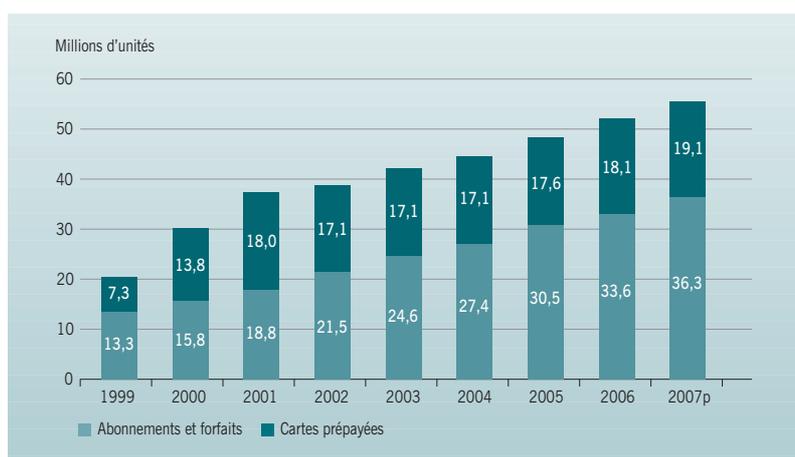
Les cartes prépayées progressent d'environ 1 million (+5,3%), soit deux fois plus qu'en 2006, après plusieurs années de stabilité. Cette croissance, plus importante que les années précédentes, s'accompagne d'une baisse du taux d'activité. En 2006, seules 4,6 % des cartes prépayées étaient inactives (soit 1,8% du parc total), contre 6,7% en 2007 (soit 2,3% du parc total).

### Nombre de clients à un service mobile au 31 décembre

En millions	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Abonnements et forfaits	24,553	27,420	30,528	33,572	36,298	8,1%
Cartes prépayées	17,149	17,124	17,561	18,090	19,051	5,3%
dont cartes prépayées actives	16,462	16,409	16,698	17,185	17,776	3,4%
<b>Nombre de clients à un service mobile</b>	<b>41,702</b>	<b>44,544</b>	<b>48,088</b>	<b>51,662</b>	<b>55,349</b>	<b>7,1%</b>

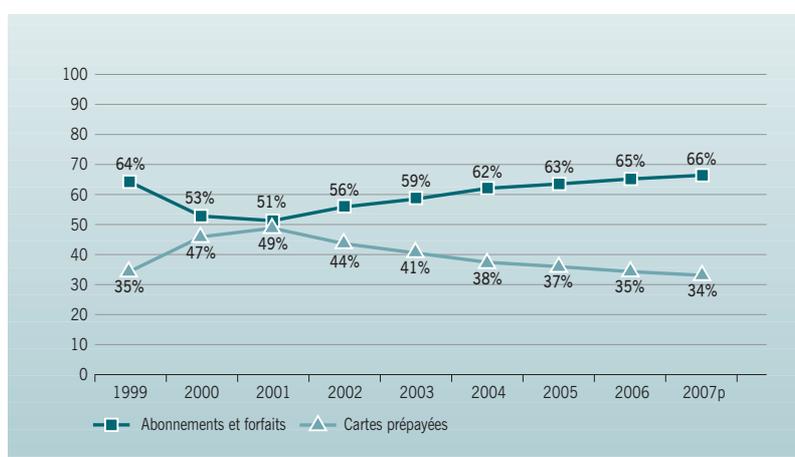
Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

### Nombre de clients des opérateurs mobiles



Source : ARCEP.

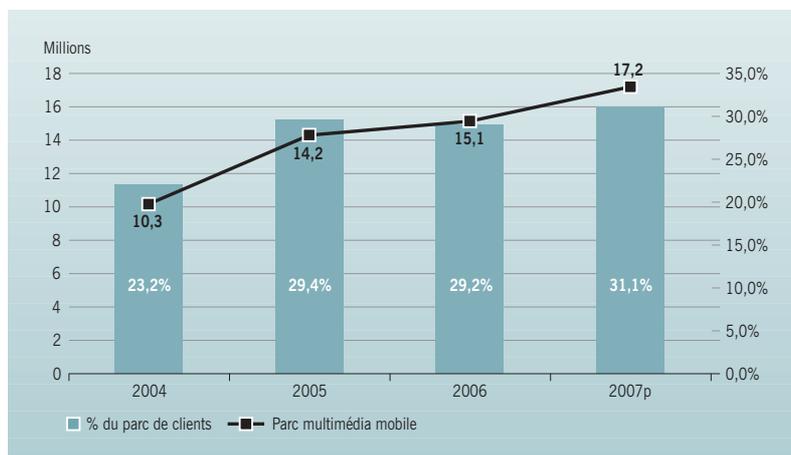
### Evolution de la part des forfaits et des cartes prépayées (en %)



Source : ARCEP.

## Le parc multimédia

## Parc actif multimédia mobile



Source : ARCEP.

## Parc multimédia

Millions	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Parc multimédia mobile	10,324	14,154	15,079	17,190	14,0%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** le parc actif multimédia est défini par l'ensemble des clients (abonnés ou prépayés) qui ont utilisé au moins une fois sur le dernier mois un service multimédia de type Wap ; i-Mode ; MMS ; email (l'envoi d'un SMS ne rentre pas dans le périmètre de cette définition), et ce, quelle que soit la technologie support (CSD, GPRS, UMTS...). Champ : métropole et DOM.

## 3.1.2 La portabilité mobile

## Conservation du numéro mobile

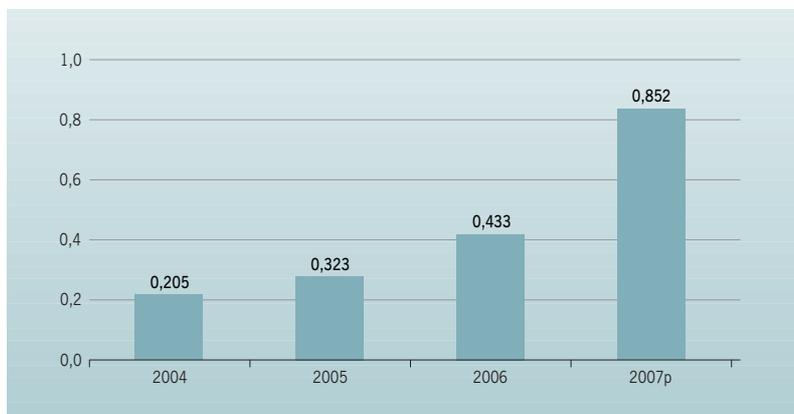
Millions	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Nombre de numéros portés au cours de l'année	0,205	0,323	0,433	0,852	96,7%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

**Note :** le nombre de numéros portés est défini comme le nombre de portages effectifs (numéros activés chez l'opérateur receveur) réalisés au cours de l'année correspondant. Champ : métropole et DOM.

Le nombre de numéros portés d'un opérateur à un autre a doublé en 2007 et atteint 852 000. Cette croissance s'explique par le raccourcissement du délai de portage à 10 jours, intervenu le 21 mai 2007. Plus des deux tiers des demandes de conservation du numéro de l'année 2007 ont été effectués au cours du second semestre.

### Nombre de numéros mobiles portés au cours de l'année



Source : ARCEP.

### 3.1.3 Les revenus et les volumes

#### L'évolution du marché

La progression des revenus des services mobiles en 2007 (+5,7 %) est supérieure à celle de l'année 2006 (+4,0 %). La croissance a été plus forte à la fois pour le revenu des services de voix et pour celui du transport de données.

La voix demeure la principale source de revenu avec 15,2 milliards d'€ sur un total de 17,8 milliards d'€. Son rythme de progression (+3,9 %) est cependant moins soutenu que celui des données (+17,4 %), qui représentent ainsi une part de plus en plus importante des revenus des opérateurs mobiles. En niveau, le revenu a crû de 600 millions d'€ pour la voix et de 400 millions d'€ pour les données (data).

#### Revenus des services mobiles

Millions d'€	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Services voix	12 125	13 446	14 275	14 621	15 198	3,9%
Transport de données	1 106	1 416	1 925	2 231	2 620	17,4%
<b>Revenus des services mobiles</b>	<b>13 231</b>	<b>14 862</b>	<b>16 199</b>	<b>16 853</b>	<b>17 818</b>	<b>5,7%</b>
Part du transport de données dans le revenu	8%	10%	12%	13%	15%	<b>11,1%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

### Revenu des opérateurs mobiles (marché de détail)



Source : ARCEP.

#### Segmentation par type d'abonnements : forfaits / prépayés

La répartition du revenu et des consommations est favorable aux forfaits. Les clients qui détiennent un forfait génèrent 86 % des revenus des opérateurs mobiles pour 92 % du trafic en minutes et 78 % du trafic SMS.

#### Revenu des services mobiles par type d'abonnement

Millions d'€	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Abonnements et forfaits	10 963	12 512	13 821	14 553	15 370	5,6%
Cartes prépayées	2 268	2 350	2 379	2 300	2 448	6,4%
<b>Revenus des services mobiles</b>	<b>13 231</b>	<b>14 862</b>	<b>16 199</b>	<b>16 853</b>	<b>17 818</b>	<b>5,7%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

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

Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Abonnements et forfaits	57 378	68 066	74 576	87 054	91 937	5,6%
Cartes prépayées	6 091	6 182	7 134	6 972	7 696	10,4%
<b>Volume total de minutes</b>	<b>63 469</b>	<b>74 248</b>	<b>81 711</b>	<b>94 026</b>	<b>99 633</b>	<b>6,0%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

#### Volume de SMS par type d'abonnement

Millions de messages	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Abonnements et forfaits	-	-	-	11 168	14 765	32,2%
Cartes prépayées	-	-	-	3 881	4 012	3,4%
<b>Nombre de SMS interpersonnels émis</b>	<b>8 188</b>	<b>10 335</b>	<b>12 597</b>	<b>15 050</b>	<b>18 777</b>	<b>24,8%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

### 3.2 La voix sur mobile

#### 3.2.1 Les revenus de la voix par destination d'appel

##### Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel

Millions d'e	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Communications nationales	10 942	12 029	12 653	12 912	13 441	4,1%
Communications vers l'international	437	535	608	667	657	-1,5%
Roaming out	745	881	1 013	1 042	1 100	5,6%
<b>Revenus des communications au départ des mobiles</b>	<b>12 125</b>	<b>13 446</b>	<b>14 275</b>	<b>14 621</b>	<b>15 198</b>	<b>3,9%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

Le revenu de la voix, qui représente 15,2 milliards d'€ en 2007, augmente de 3,9 %, soit une croissance légèrement supérieure à celle de 2006, en raison de l'amélioration du taux de croissance du revenu issu des communications nationales par rapport à 2006. Le revenu des communications nationales et le volume de minutes correspondantes (communications *on net*, vers mobiles tiers, vers les fixes nationaux) progressent respectivement de 4,1 % et de 5,7 %.

Le revenu des communications internationales diminue de 1,5 % après une croissance de près de 10 % en 2006.

##### Volumes de téléphonie mobile par destination

Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Communications mobiles vers fixe national	20 839	22 168	20 082	19 168	18 818	-1,8%
Communications on net	25 968	31 869	40 612	50 362	52 840	4,9%
Communications vers réseaux mobiles tiers	15 202	18 267	18 925	22 156	25 278	14,1%
Communications vers l'international	805	959	999	1 160	1 369	18,0%
Roaming out	655	985	1 093	1 180	1 328	12,6%
<b>Volumes de communications au départ des mobiles</b>	<b>63 469</b>	<b>74 248</b>	<b>81 711</b>	<b>94 026</b>	<b>99 633</b>	<b>6,0%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

#### 3.2.2 Les volumes de la voix par destination d'appel

**Note :** les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic on net. En 2007, elles représentent un peu moins de 8 % du trafic on net.

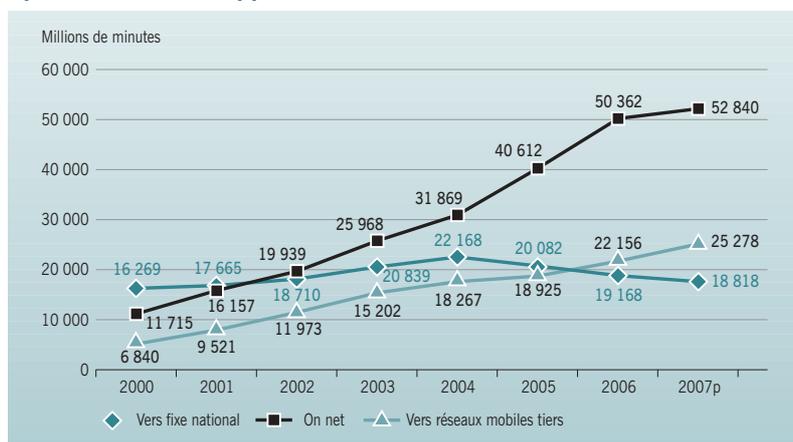
Le trafic au départ des mobiles atteint près de 100 milliards de minutes pour l'année 2007, en croissance de 6,0 % sur un an. La progression du trafic se situe donc très en deçà de celle de 2006 qui atteignait 15 %, notamment en raison du net ralentissement de l'augmentation du trafic *on net*, moteur de la croissance du trafic jusqu'en 2006.

Le volume *on net* a crû de 4,9 % en 2007 contre 24,0 % en 2006 et près de 30 % en 2005. Plébiscitées par les consommateurs, les offres d'abondance privilégiaient principalement les appels vers les numéros des clients du même opérateur. Ainsi, depuis 1998, le taux de croissance du trafic *on net* avait-il toujours dépassé 20 %. Au cours de l'année 2007, la croissance a marqué très nettement le pas, trimestre

après trimestre, passant de 8,2 % au premier trimestre 2007 à seulement +2,8 % au quatrième trimestre 2007. L'arrivée sur le marché en 2006 d'offres d'abondance vers tous les opérateurs est venue concurrencer les offres *on net* et a dopé le volume vers les opérateurs mobiles tiers depuis deux ans. Pour la première fois, la part du trafic *on net* dans l'ensemble du trafic au départ des mobiles diminue. Elle passe de 54 % à 53 % en 2007.

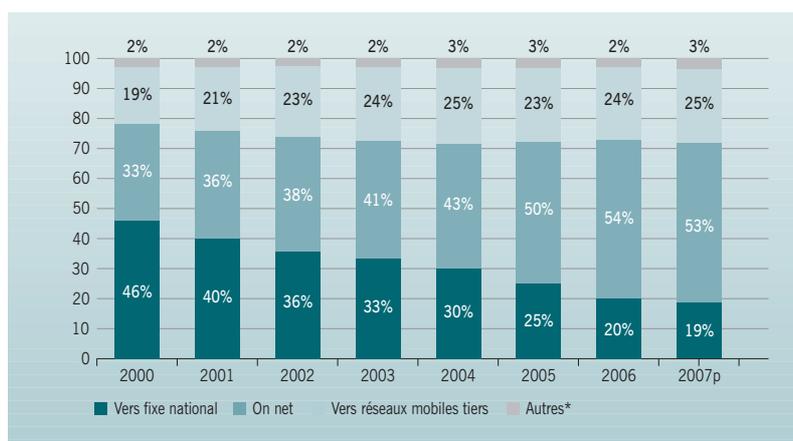
Le trafic vers les mobiles des autres opérateurs a crû de 14,1 % et représente, avec 25,3 milliards de minutes, 25 % des minutes de téléphonie mobile. Orienté à la baisse depuis 2004, le trafic à destination des postes fixes recule de 1,8 % en 2007, c'est-à-dire moins fortement que les années précédentes. Sa part dans l'ensemble du trafic continue de baisser et s'élève à 19 %. Le trafic à destination de l'international ainsi que le *roaming* out progressent vigoureusement : +18,0 % pour l'international et +12,6 % pour le trafic d'itinérance. Ils représentent chacun 1,3 % du trafic

### Volumes de communications mobiles nationales par destination d'appel



Source : ARCEP.

### Volumes de communications mobiles par destination d'appel (en%)



Source : ARCEP.

mobile.

\* 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.

### 3.3 Les données sur mobile

#### 3.3.1 Les revenus

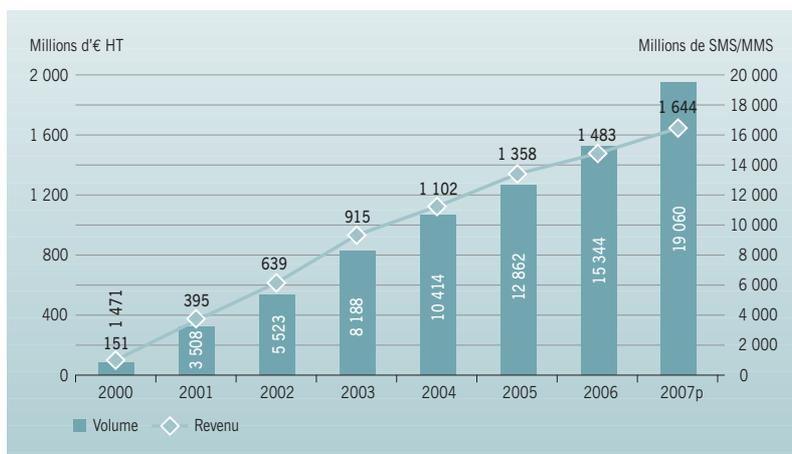
La croissance des revenus du transport de données (+17,4 %) se poursuit sur le même rythme qu'en 2006 (+15,9 %). Le revenu de la messagerie interpersonnelle progresse moins vite (+10,8 %) que celui des autres services de données (+30,5 %), dont la part augmente au cours des années. En 2007, le revenu des services multimédias et de l'accès à Internet représente 37 % des revenus de la donnée, soit 4 points de plus qu'en 2006. En moyenne, depuis 2003, cette proportion a progressé de 5 points par an. Ces services génèrent 5,5 % du revenu de l'ensemble

#### Revenus du transport de données sur réseaux mobiles

Millions d'e	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
<b>Transport de données</b>	<b>1 106</b>	<b>1 416</b>	<b>1 925</b>	<b>2 231</b>	<b>2 620</b>	<b>17,4%</b>
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	915	1 102	1 358	1 483	1 644	10,8%
dont autre transport de données	191	314	567	748	976	30,5%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

#### Messagerie interpersonnelle



Source : ARCEP.

des revenus des mobiles.

### Nombre de messages interpersonnels émis

Millions	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Nombre de SMS interpersonnels	8 188	10 335	12 597	15 050	18 777	24,8%
Nombre de MMS interpersonnels	–	79	265	294	283	-3,7%
<b>Nombre de SMS et MMS interpersonnels</b>	<b>8 188</b>	<b>10 414</b>	<b>12 862</b>	<b>15 344</b>	<b>19 060</b>	<b>24,2%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

#### 3.3.2 Le volume total de SMS et de MMS émis

L'année 2007 est marquée par la croissance exceptionnelle (+3,7 milliards de messages, +24,8 %) du volume de SMS émis. Notamment le volume de messages émis au cours du dernier trimestre de l'année 2007 a atteint 5,5 milliards contre 4 milliards de messages au quatrième trimestre 2006. Le volume de MMS interpersonnels (300 millions de messages) recule légèrement (-3,7 %).

### Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles

€ HT, minutes, ou unités par mois	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client (€ HT)	27,5	28,7	29,1	28,2	27,8	-1,4%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	131,7	143,4	147,0	157,1	155,2	-1,2%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	17,0	20,0	22,7	25,1	29,2	16,3%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

#### 3.4 La consommation moyenne

**Note :** la facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu de la téléphonie mobile (revenus voix et données, y compris "roaming out", hors revenu des appels entrants) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois. Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU).

Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris "roaming out") de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

Le nombre de SMS moyen par client est calculé en divisant le nombre de SMS de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

La facture moyenne mensuelle des clients des opérateurs mobiles s'élève à 27,8 € HT en 2007, soit une baisse de 0,4 € par rapport à 2006. La baisse de la facture depuis deux ans s'explique par une croissance toujours vive du nombre de clients (mesuré par le volume de cartes SIM en service) et une augmentation moins dynamique du revenu des services mobiles. Les clients des opérateurs mobiles n'ont pas accru leur volume de communications voix en 2007 mais ont eu davantage recours aux

### Consommations moyennes mensuelles par client selon le type d'abonnement

Forfaits	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client (€ HT)	39,7	40,1	39,8	37,8	36,7	-3,1%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	207,7	218,3	214,5	226,4	219,3	-3,1%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	-	-	-	29,0	35,2	21,3%
Cartes						
Facture mensuelle moyenne par client (€ HT)	11,0	11,4	11,4	10,8	11,0	2,2%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	29,6	30,1	34,3	32,6	34,5	6,0%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	-	-	-	18,1	18,0	-0,8%

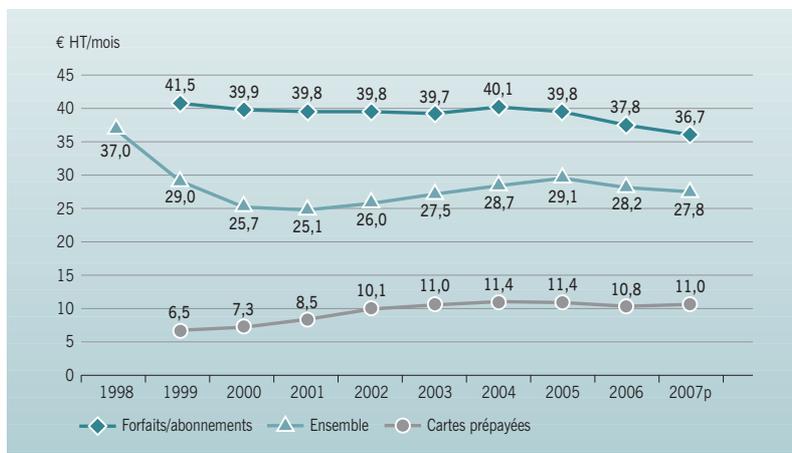
Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

messages courts : ils téléphonent en moyenne 2h35 et envoient 29 SMS par mois, soit une baisse de 2 minutes et une augmentation de 4 SMS par rapport à 2006.

Les abonnés, qui représentent 66 % des clients des opérateurs mobiles, dépensent en moyenne 36,7 € HT. Leur consommation mensuelle recule de 3,1 % tant en minute qu'en dépense mais progresse de 21,3 % pour les SMS. Ils téléphonent en moyenne 3h39 et envoient 35 SMS par mois.

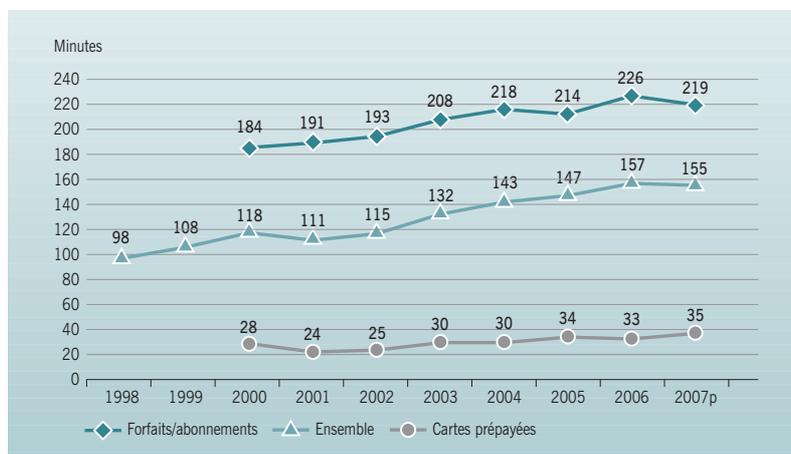
Les personnes équipées de cartes prépayées consomment moins. Elles consomment en moyenne 34 minutes et envoient 18 SMS par mois, soit plus de six fois moins de

### Facture moyenne mensuelle par client des opérateurs mobiles



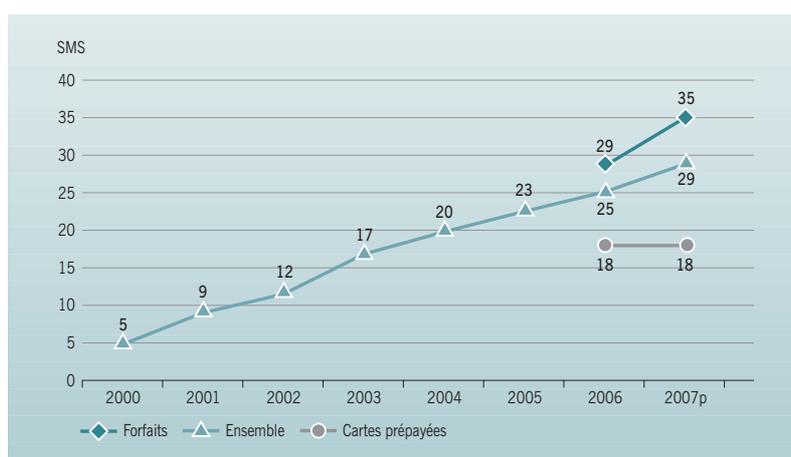
Source : ARCEP.

### Trafic moyen mensuel par client des opérateurs mobiles



Source : ARCEP.

### Nombre moyen de SMS émis par mois par client des opérateurs mobiles



Source : ARCEP.

communications et deux fois moins de SMS qu'un abonné. La facture moyenne mensuelle d'un client de cartes prépayées s'élève à 11,0 € HT, en hausse de 0,2 €.

## 4. Les services à valeur ajoutée

### 4.1 Les services avancés (hors services de renseignements)

Le revenu des services à valeur ajoutée s'élève à 2,4 milliards d'€ en 2007, en recul de 2,6 % sur un an. Le revenu des services vocaux et télématiques (2 milliards d'€) diminue de 7,1 % en 2007, alors que le revenu des services avancés de données (400 millions d'€) augmente de 30,4 %.

Le revenu lié à la facturation des services avancés émis au départ des clients des opérateurs fixes diminue de 11,2 %, probablement en raison de la baisse des revenus des services télématiques (qui baissent de 100 millions d'€ par an environ) qui

### Revenus des services à valeur ajoutée

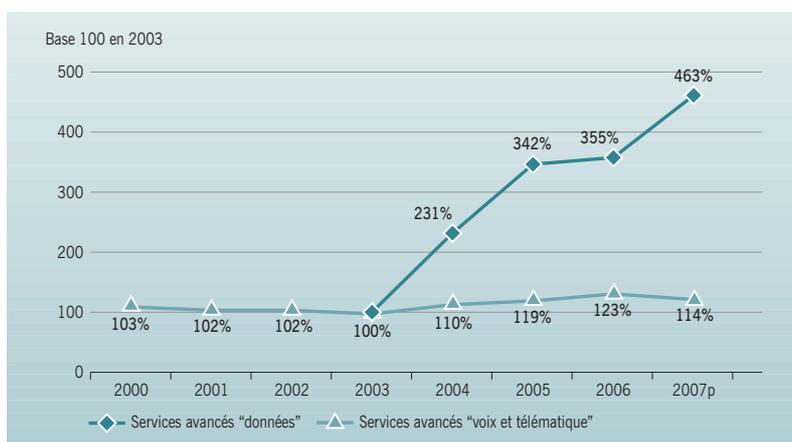
Millions d'e	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Services avancés "voix et télématique"	1 780	1 949	2 127	2 181	2 025	-7,1%
dont au départ des clients des opérateurs fixes	1 317	1 314	1 401	1 394	1 238	-11,2%
dont au départ des clients des opérateurs mobiles	463	635	726	787	787	0,0%
Services avancés "données"	84	194	288	299	390	30,4%
<b>Ensemble des revenus de services avancés</b>	<b>1 864</b>	<b>2 143</b>	<b>2 415</b>	<b>2 480</b>	<b>2 415</b>	<b>-2,6%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

n'est pas compensée cette année par les services vocaux.

La consommation des services avancés vocaux par les clients des opérateurs mobiles

### Evolution des revenus des services à valeur ajoutée (en %) (hors services de renseignements)



Source : ARCEP.

est restée inchangée en 2007 par rapport à 2006, à 787 millions d'e.

**Note :** les services à valeur ajoutée de type "donnée" incluent par exemple : services kiosque "Gallery", services d'alerte, de "chat", services de type météo, jeux télévisés, astrologie, téléchargement de sonneries, etc.

Le trafic vers les services à valeur ajoutée demeure stable, à 13,4 milliards de minutes.

Le volume au départ des postes fixes diminue légèrement au bénéfice du volume

### Volumes des services à valeur ajoutée "voix et télématique"

Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	9 929	10 196	11 738	11 829	11 678	-1,3%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 051	1 224	1 446	1 590	1 712	7,7%
<b>Volumes de communications</b>	<b>10 980</b>	<b>11 420</b>	<b>13 184</b>	<b>13 419</b>	<b>13 390</b>	<b>-0,2%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

### Volumes des services à valeur ajoutée "données"

Millions de messages	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Nombre de messages (SMS+, MMS+)	450	631	631	665	5,4%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

d'appels au départ des terminaux mobiles. Les appels vocaux comprennent également les services gratuits pour l'appelant qui représentent environ 1,5 milliard de minutes.

Le nombre de messages surtaxés progresse de 5,4 % sur un an après un volume stable en 2006.

#### 4.2 Les services de renseignements

Depuis l'ouverture à la concurrence des services de renseignements en novembre 2005, le volume d'appels vers ces services a fortement reculé. Après avoir diminué de 40 millions en 2006, il a diminué de 37 millions en 2007 (soit -21,3 %). Le

#### Services de renseignements téléphoniques

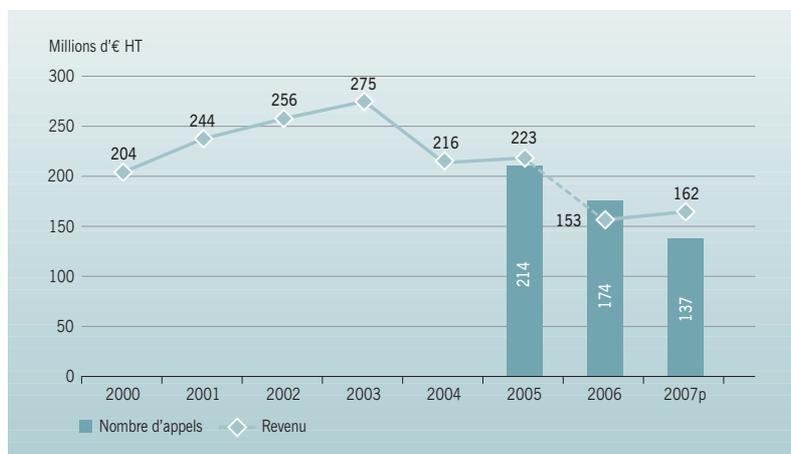
Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Revenu des opérateurs de boucle locale (millions d'€)	275	216	223	-	-	-
Revenu des opérateurs attributaires (millions d'€)	-	-	-	153	162	5,9%
Nombre d'appels aboutis (millions)	-	-	214	174	137	-21,3%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

revenu des opérateurs attributaires a crû en revanche de 5,9 % en 2007. Il atteint 162 millions d'€ pour 2007.

La part des appels émis depuis un mobile progresse : deux tiers des appels sont émis depuis un terminal mobile en 2007, contre un peu plus de la moitié deux ans plus tôt.

#### Services de renseignements



Source : ARCEP.

**Note :** sont considérés comme services de renseignements : les anciens numéros de renseignements fixes (12, 3200, 3211, 3212) et mobiles (612, 712, 222) en service jusqu'au 3 avril 2006, les nouveaux numéros de type 118xyz en service depuis novembre 2005 et les numéros court donnant accès à des services de renseignements de type annuaire inversé (3288, 3217, 3200) ou annuaire international (3212).

### 5. Les services de capacité : liaisons louées et transport de données

Les revenus des services de capacité sont orientés à la baisse. Le revenu des liaisons louées recule de 6,7 % par rapport à 2006 pour atteindre 1,4 milliard d'€. Le nombre

de liaisons louées progresse de 7,7%.

Le revenu du transport de données baisse également mais moins fortement (-3,0%).

### Revenus des liaisons louées et du transport de données

Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Liaisons louées - série historique	2 272	2 160	2 117			
<b>Liaisons louées données 2005 à base comparable à 2006</b>			<b>1 467</b>	<b>1 518</b>	<b>1 416</b>	<b>-6,7%</b>
Transport de données* - série historique	2 284	2 104	2 266			
<b>Transport de données* 2005 à base comparable à 2006</b>			<b>2 000</b>	<b>1 873</b>	<b>1 817</b>	<b>-3,0%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

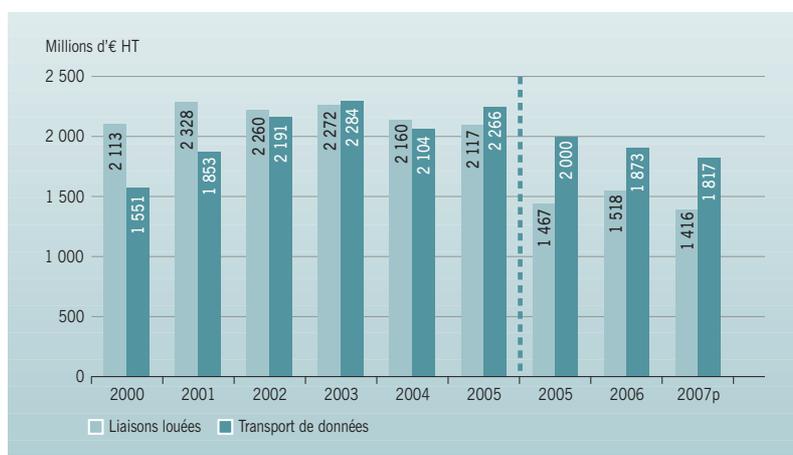
\* Source : enquête de branche ARCEP/Insee sur les communications électroniques pour les données 2000 à 2003 ; ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles 2004 et 2005, enquête trimestrielle pour 2006, estimation provisoire.

### Parc de liaisons louées

Unités	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Parc de liaisons analogiques et numériques	317 548	292 027	247 853	241 572	260 056	7,7%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

### Revenus des liaisons louées et du transport de données



Source : ARCEP.

Cette baisse s'explique par une croissance forte des accès de type RPV-IP qui représentent la quasi-totalité des accès en transport de données vendus par les opérateurs à des entreprises (92 % des accès) et dont la tarification est en net retrait

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

Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	40	25	22	36	38	5,6%

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

par rapport aux autres types de services. Le nombre d'accès en transport de données atteint 508 000 en décembre 2007 contre 415 000 en 2006.

## 6. Les autres services

### Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux

Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007p	Evol.
Opérateurs fixes et Internet	624	813	802	746	815	9,3%
Opérateurs mobiles	1 389	1 567	1 680	1 513	1 819	20,2%
<b>Revenus des équipements et des terminaux</b>	<b>2 014</b>	<b>2 380</b>	<b>2 482</b>	<b>2 259</b>	<b>2 634</b>	<b>16,6%</b>

Source : ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire.

#### 6.1 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appel

#### 6.2 Les terminaux et équipements

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 16,6% en 2007 et atteint 2,6 milliards d'€. Plus des deux tiers du revenu proviennent des ventes des opérateurs mobiles, dont la croissance s'élève à 20,2%.

## C. Consommation et usages en France

L'équipement des ménages en ordinateur et en connexion à Internet progresse en 2007 au même rythme soutenu qu'en 2006, et se diffuse dans toutes les catégories sociales. Il semble en revanche que les inégalités d'équipement entre générations, très sensibles, ne se réduisent que lentement. L'ordinateur portable est de plus en plus présent, et permet l'émergence de nouveaux usages.

Le succès des services à haut débit permet depuis 2005 d'enrayer la baisse de l'équipement en téléphonie fixe.

### Enquêtes par sondage

Les données présentées ici sont issues d'enquêtes par sondage réalisées par l'institut Médiamétrie et par le Credoc.

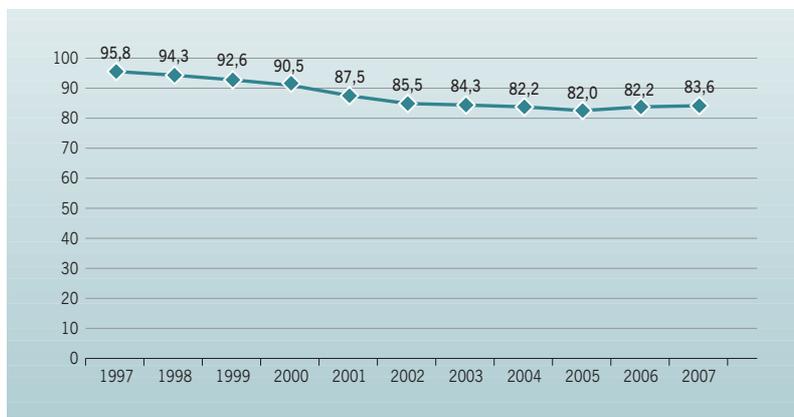
Réalisée en partenariat par Médiamétrie et le groupe GfK, "La référence des équipements multimédia" est une enquête menée chaque trimestre auprès d'un échantillon représentatif de 6 000 personnes âgées de 15 ans et plus, interrogées en face à face sur les équipements présents dans le foyer.

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 est réalisée en face à face au mois de juin 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 d'individus disposant d'un équipement dans leur foyer.

## 1. L'équipement des ménages

### 1.1 L'équipement en téléphone fixe est stable

## Taux d'équipement des foyers en téléphones fixes (en%)

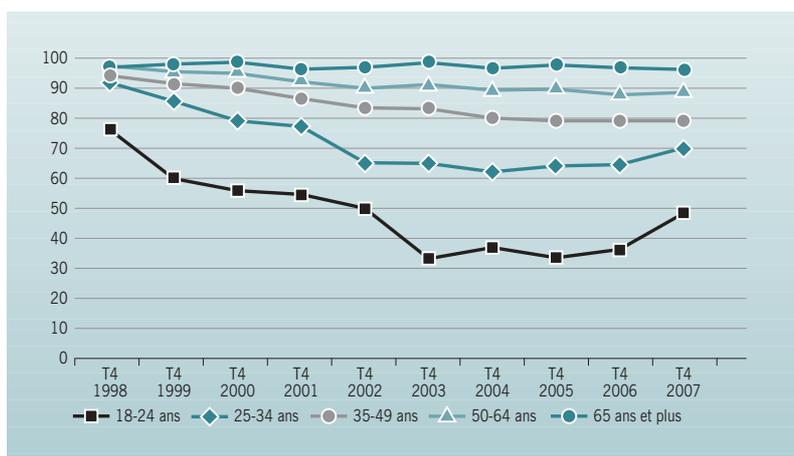


Source : "La référence des équipements multimédia" 2007, Médiamétrie / GfK.

L'équipement des ménages en téléphone fixe avait diminué sensiblement depuis l'émergence de la téléphonie mobile dans la deuxième moitié des années quatre-vingt-dix. Il s'est stabilisé autour de 82 % de 2004 à 2006. Mesuré à la fin de l'année 2007, l'équipement des ménages en téléphone fixe semble amorcer une reprise, qu'il faut probablement considérer avec précaution et qui demande à être confirmée au cours de l'année suivante.

L'équipement des ménages est très lié à l'âge. Durant la période de diminution de l'équipement des ménages en téléphone fixe, les ménages les plus jeunes, les moins

## Taux d'équipement des foyers en téléphones fixes selon l'âge de la personne de référence du foyer (en %)



Source : "La référence des équipements multimédia" 2007, Médiamétrie / GfK.

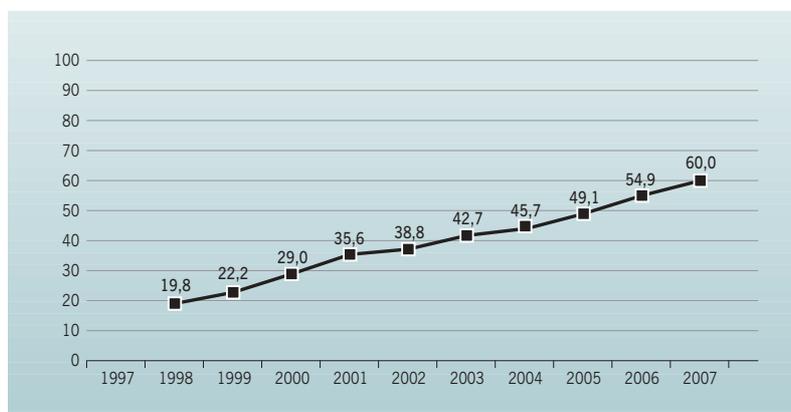
**Note :** la catégorie des 18-24 ans est très peu nombreuse si on considère les ménages : en effet, à ces âges, une grande partie des jeunes vivent encore chez leurs parents, et c'est donc l'âge de leurs parents qui est pris en compte. La catégorie des 18-24 ans compte environ 0,9 million de ménages, pour 3,8 millions pour les 25-34 ans.

de 35 ans, ont le plus contribué à cette baisse. Ce sont aussi ceux qui se sont le plus rapidement équipés en téléphones mobiles. L'équipement de ces ménages de "jeunes adultes" s'est établi durant cette période autour de 60 %. En 2007, il apparaît que c'est aussi cette classe d'âge des 25-34 ans qui est à l'origine d'une reprise de l'équipement en téléphonie fixe, probablement impulsée par l'attrait des services à haut débit portés par les réseaux fixes, Internet, téléphonie et télévision.

### 1.2 Un quart des ménages équipé en ordinateur portable

L'équipement des foyers français en ordinateur progressait au rythme de 3 à 4 points par an depuis 2001. Il s'est accéléré en 2006 en progressant de plus de 5 points, ce rythme s'étant maintenu en 2007. 60 % des ménages sont équipés d'un ordinateur

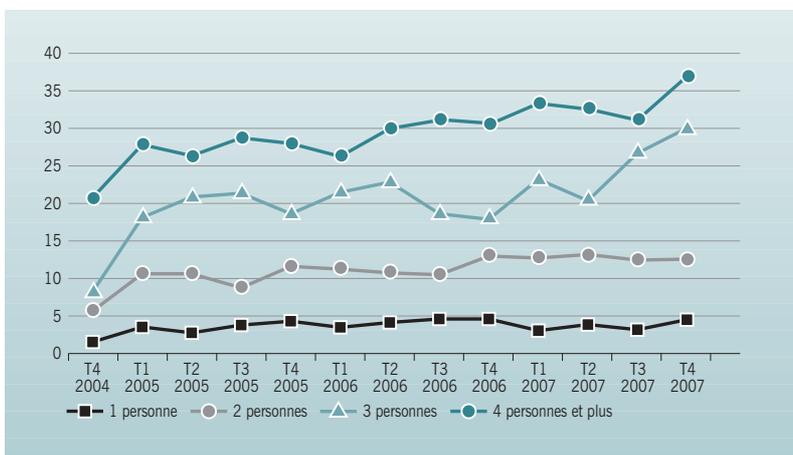
#### Taux d'équipement des foyers en ordinateurs (en %)



Source : "La référence des équipements multimédia" 2007, Médiamétrie / GfK.

à la fin de l'année. L'âge demeure le facteur le plus discriminant de l'équipement en ordinateur. La croissance de l'équipement en 2007 ne montre pas de rattrapage significatif entre classes d'âges : si l'équipement des ménages les plus âgés semble s'accélérer (16 % à la fin de 2007 pour les 75 ans et plus, soit + 6 points en un an), celui des "jeunes retraités" (65-74 ans) augmente de façon moins sensible (32 %, soit + 3 points). L'écart entre générations ne se réduit pas de façon significative.

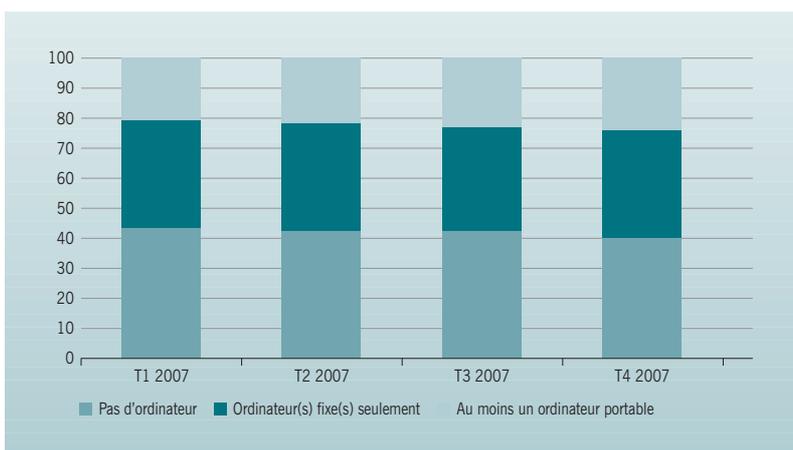
**Taux de multi-équipement en ordinateurs selon le nombre de personnes du foyer (en %)**



Source : "La référence des équipements multimédia" 2007, Médiamétrie / GfK.

Le multiéquipement en ordinateur devient un phénomène tout à fait courant dans les familles : 30 % des ménages constitués de trois personnes possèdent plusieurs ordinateurs, ainsi que 37 % des ménages de quatre personnes et plus. On peut estimer qu'un tiers des ordinateurs acquis le sont par des ménages déjà équipés : le nombre total de ménages équipés augmente de 1,5 million en un an, le nombre de ménages équipés de plusieurs ordinateurs augmente de 0,7 million.

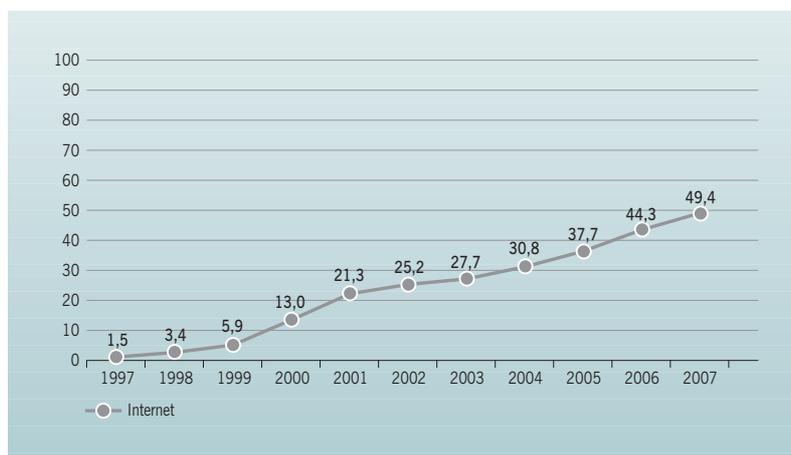
**Ensemble des ménages selon leur équipement en ordinateur, portable ou non (en%)**



Source : "La référence des équipements multimédia" 2007, Médiamétrie / GfK.

La part des ordinateurs portables dans l'équipement des ménages est grandissante :

### Taux d'équipement des foyers en accès Internet (en %)

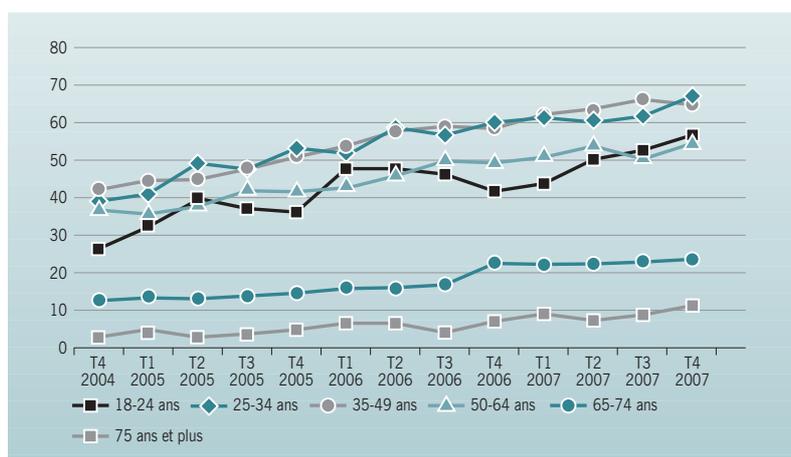


Source : "La référence des équipements multimédia" 2007, Médiamétrie / GfK.

près d'un quart des ménages en possède au moins un à la fin de 2007. L'utilisation d'un ordinateur en situation de mobilité, que ce soit à l'extérieur ou même à l'intérieur du logement, est en passe de devenir courante. De ce fait, l'ordinateur devient peu à peu un équipement personnel et non plus un équipement du foyer, à l'instar du téléphone au cours de la décennie précédente.

### 1.3 La moitié des ménages connectée à Internet

#### Taux d'équipement en Internet selon l'âge de la personne de référence du foyer (en %)

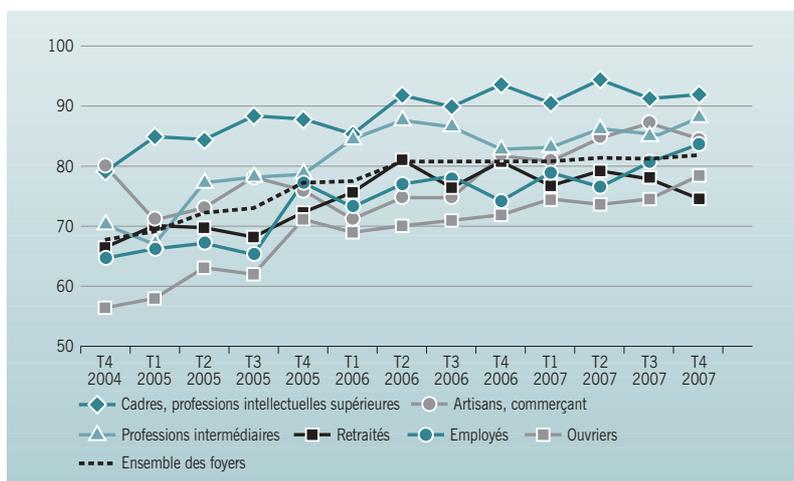


Source : "La référence des équipements multimédia" 2007, Médiamétrie / GfK.

La moitié des ménages sont désormais connectés à Internet à leur domicile. La croissance de l'équipement est, à nouveau en 2007, portée par les ménages de moins de 50 ans. Au-delà de 65 ans (65-74 ans), un quart des ménages sont équipés, mais la progression est faible en 2007, et au-delà de 75 ans, seul un ménage sur dix a accès à Internet. Au total, les ménages de 65 ans et plus représentent 28 % de l'ensemble des ménages, mais 7 % seulement des nouveaux accédants à la Toile.

Si la quasi-totalité des ménages de cadres et professions intellectuelles est équipée d'Internet dans leur logement, la progression de l'accès en 2007 est particulièrement nette dans les foyers d'employés et d'ouvriers (c'est-à-dire dont la "personne de référence" est employé ou ouvrier). Ces ménages représentent "seulement" 30 % du total des ménages, et presque la moitié des nouveaux équipés en 2007, ce qui dénote un certain rattrapage des inégalités entre catégories sociales.

### Taux d'équipement en Internet des foyers équipés en ordinateur (en %)



Source : "La référence des équipements multimédia" 2007, Médiamétrie / GfK.

Il demeure que le niveau de vie et les considérations financières sont déterminants dans l'accès à Internet. Si l'équipement en ordinateur est un préalable à l'accès à Internet, il reste que 18 % des ménages disposant d'un ordinateur n'ont à la fin de 2007 toujours pas souscrit d'abonnement à la Toile. Ce "décalage" est peu fréquent pour les ménages de cadres (moins de 10 %), mais il est plus significatif pour les ménages dont le niveau de vie est moins élevé (22 % parmi les ménages d'ouvriers).

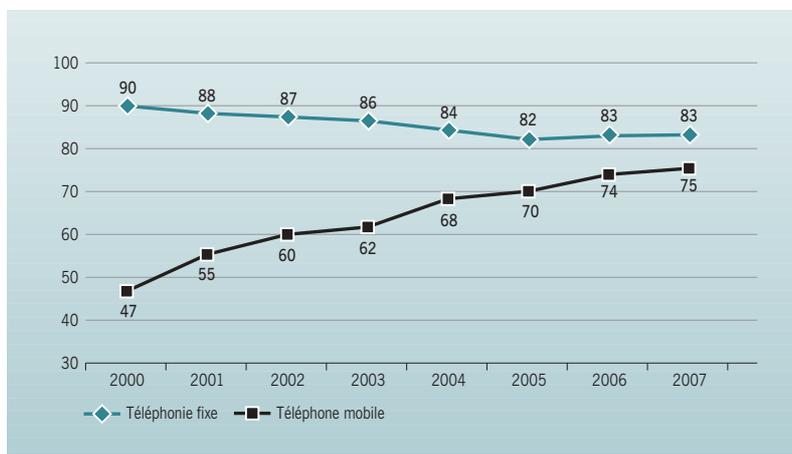
Les ménages appartenant aux catégories "agriculteurs", "étudiants" et "autres inactifs" n'ont pas été représentés sur ce graphique car leurs effectifs sont trop faibles pour que le sondage permette d'obtenir des résultats significatifs (respectivement 0,4, 0,5 et 1,9 million). La catégorie "ensemble des foyers" comprend l'ensemble des 26 millions de ménages, y compris les catégories non représentées sur le graphique.

## 2. L'équipement des personnes

### 2.1 Stabilisation de l'équipement en téléphones fixe et mobile

Si le téléphone fixe et l'ordinateur constituent des équipements liés au logement, et donc au ménage, ce n'est pas le cas du téléphone portable, qui est un équipement personnel. La mesure des taux de pénétration du téléphone portable suppose donc

### Taux d'équipement des adultes en téléphonie fixe et mobile (en %) – Champ : personnes de 18 ans et plus –

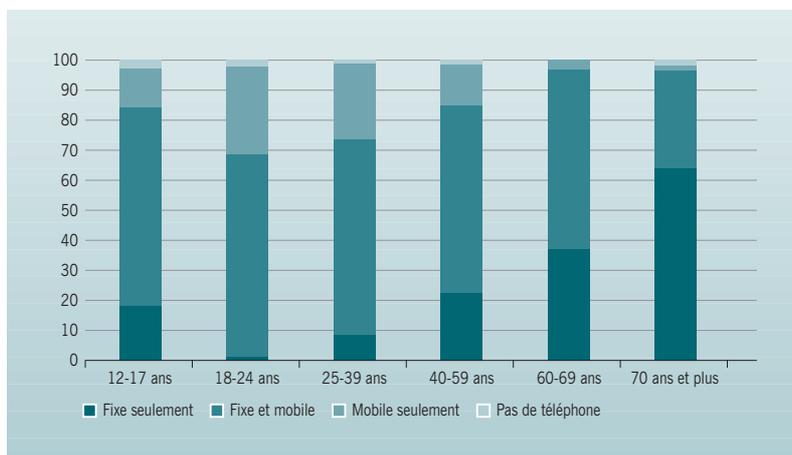


Source : Credoc, Enquêtes "Conditions de vie et aspirations des Français", juin 2007.

de se rapporter à la population des individus et non pas à celle des ménages.

En juin 2007, 83 % des adultes disposent d'au moins une ligne de téléphone fixe à leur domicile. Après avoir continûment décrû jusqu'en 2005, l'équipement en

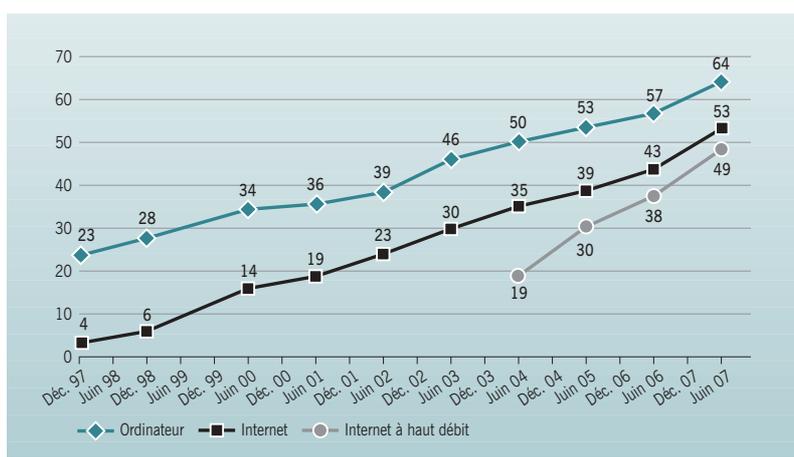
### Equipement en téléphonie selon l'âge (en %) – Champ : personnes de 12 ans et plus –



Source : Credoc, Enquêtes "Conditions de vie et aspirations des Français", juin 2007.

téléphone fixe a atteint un palier, attribuable au succès des offres de téléphonie couplées à des services haut débit. L'équipement personnel en téléphonie mobile progresse à

### Taux d'équipement des adultes en micro-ordinateur et en connexion Internet à domicile (en %) – Champ : personnes de 18 ans et plus –



Source : Credoc, Enquêtes "Conditions de vie et aspirations des Français", juin 2007.

peine. En juin 2007, 75 % des adultes sont équipés, soit un point de plus en un an. Le nombre de personnes qui ne disposent que d'un téléphone mobile ne progresse plus depuis deux ans. Désormais, le multiéquipement, fixe et mobile, est la situation la plus fréquente : c'est le cas de 60 % de l'ensemble de la population de 12 ans et plus, et de presque 70 % des moins de 40 ans.

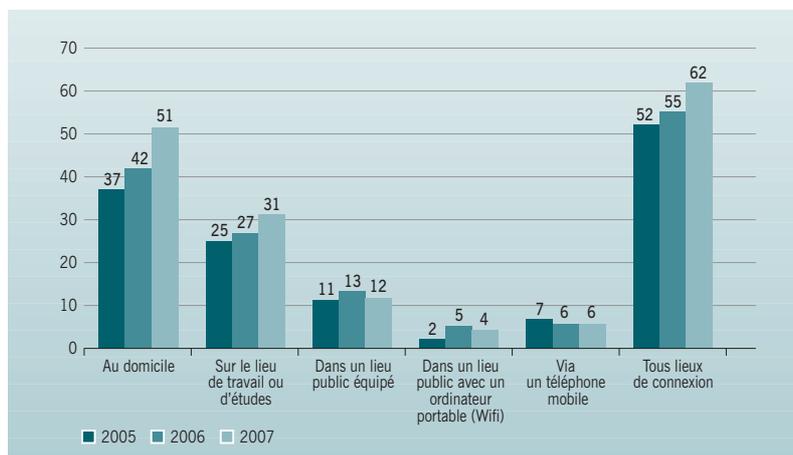
#### 2.2 Plus de la moitié des adultes sont équipés à domicile d'une connexion à Internet

L'équipement en ordinateur a enregistré entre juin 2006 et juin 2007 une progression de 7 points, ce qui constitue l'une des plus fortes croissances observées en un an. La proportion des personnes de plus de 18 ans équipées à leur domicile d'un ordinateur atteint ainsi 64 %, dont un tiers (soit 21 % des personnes de plus de 18 ans) disposent d'un ordinateur portable. Le multiéquipement progresse parallèlement : il concerne 17 % des personnes contre 12 % un an auparavant.

En tenant compte de tous les lieux possibles de connexion, 62 % de l'ensemble des personnes de 12 ans ou plus se sont connectées au moins une fois à Internet au cours des douze derniers mois. C'est 7 points de plus par rapport à l'année passée, ce qui témoigne d'une nette accélération de la diffusion d'Internet. La plus forte croissance

### Personnes qui se sont connectées à Internet au cours des 12 derniers mois, selon les lieux de connexion (en %)

– Champ : personnes de 18 ans et plus –



Source : Credoc, Enquêtes "Conditions de vie et aspirations des Français", juin 2007.

de l'usage vient cette année encore de l'augmentation de l'équipement personnel : 51 % des personnes sont des internautes depuis leur domicile, soit 9 points de plus qu'en 2006. Les connexions sur le lieu de travail ou d'études progressent également. Une personne sur dix utilise les accès publics équipés d'ordinateurs, comme les cybercafés, les bibliothèques, etc. Les accès à Internet via un téléphone mobile, ou un ordinateur portable dans un lieu public offrant un accès Wifi ne concernent encore qu'une minorité d'utilisateurs.

## D. Quelques données comparatives avec les autres pays européens

Informations relatives au haut débit par pays de l'Union européenne à la fin septembre 2007 (Europe des 25)

Etat membre	Taux de pénétration du haut débit : par habitant par pays*	Nombre total de lignes DSL	Nombre de lignes dégroupées totalement (haut débit+ téléphonie)	Nombre total de connexion Internet par câble	Part de marché de l'opérateur historique (en %)
Allemagne	22,4%	17 517 300	5 400 000	800 000	46%
Autriche	19,1%	973 822	273 531	549 982	38%
Belgique	24,7%	1 610 747	38 921	974 269	47%
Chypre	11,4%	85 365	8 077	545	89%
Danemark	34,5%	1 154 916	150 925	529 849	44%
Espagne	17,3%	5 956 820	524 241	1 581 305	57%
Estonie	21,1%	130 589	5 251	65 969	44%
Finlande	29,9%	1 246 614	323 269	204 468	56%
<b>France</b>	<b>23,4%</b>	<b>14 045 000</b>	<b>3 215 000</b>	<b>700 000</b>	<b>47%</b>
Grèce	8,1%	900 124	134 871	0	56%
Hongrie	13,2%	717 056	7 403	448 562	39%
Irlande	16,8%	507 148	16 843	76 900	49%
Italie	16,5%	9 378 885	2 546 000	0	64%
Lettonie	13,8%	141 736	423	35 841	44%
Lituanie	13,6%	218 684	382	63 241	47%
Luxembourg	24,0%	99 942	8 017	9 658	69%
Malte	15,1%	38 773	0	21 800	42%
Pays-Bas	34,3%	3 390 700	338 000	2 139 000	50%
Pologne	7,3%	1 810 305	–	849 094	59%
Portugal	15,6%	1 057 509	266 535	585 066	45%
République tchèque	13,2%	584 901	28 420	288 000	36%
Royaume-Uni	24,9%	11 738 328	871 952	3 307 700	26%
Slovaquie	8,5%	276 353	522 749	41 105	51%
Slovénie	16,1%	231 790	28 847	81 899	51%
Suède	29,5%	1 642 000	154 000	530 000	37%
<b>Total/Moyenne</b>	<b>19,9%</b>	<b>75 455 407</b>	<b>14 863 657</b>	<b>13 884 253</b>	<b>46%</b>
<i>Etats-Unis</i>	22,1%				
<i>Japon</i>	21,3%				

### 1. Eléments de comparaison par services de télécommunications

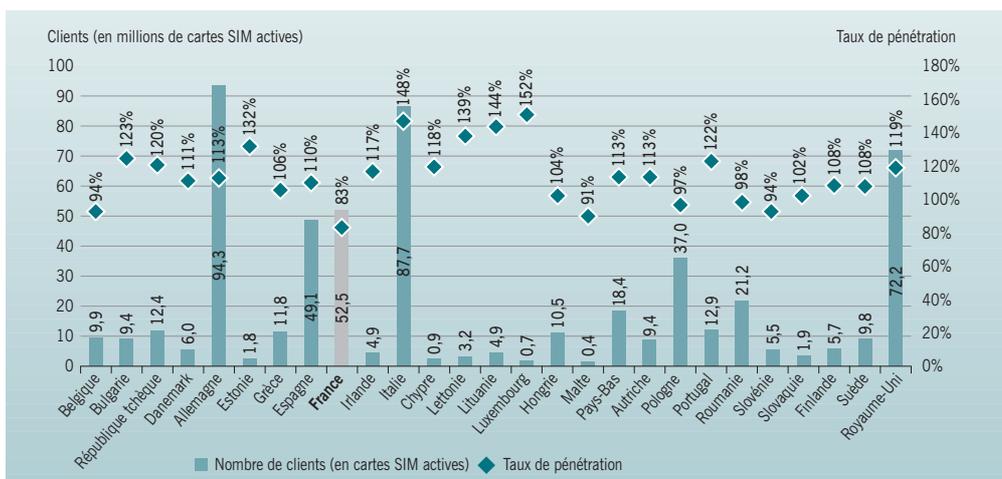
#### 1.1 Le haut débit

1 - Ce taux doit s'apprécier en tenant compte du fait que la France a la proportion de clients en prépayé la plus faible d'Europe.

Les pays du nord de l'Union européenne (Danemark, Pays-Bas, Finlande, Suède) apparaissent comme les leaders mondiaux du haut débit, avec un taux de pénétration supérieur à 25 % de la population. La France se maintient en très bonne position (huitième rang européen), devant le Japon et les Etats-Unis.

\* En accord avec la méthode de calcul de la Commission européenne : nombre total de connexions divisé

### Nombre de clients à la téléphonie mobile et taux de pénétration dans les pays de l'Union européenne (Octobre 2007)



Source : 13<sup>e</sup> rapport de la Commission européenne.

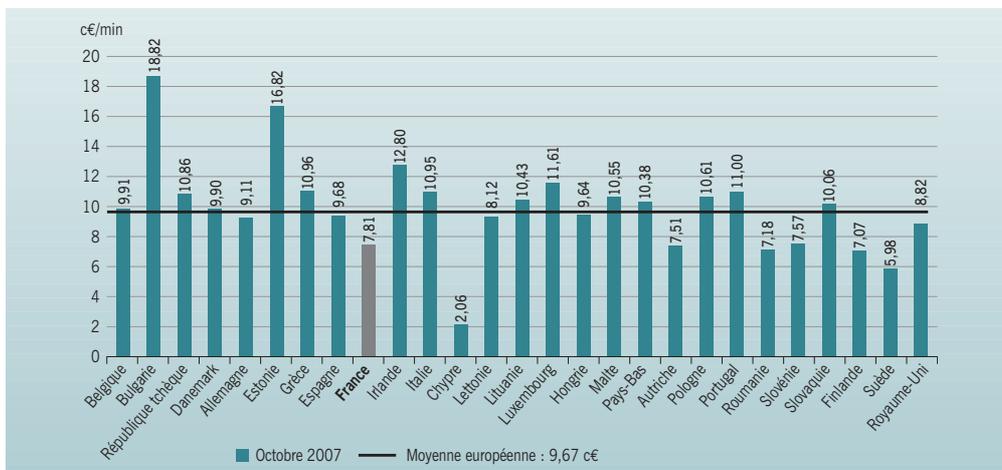
par la population et multiplié par 100. Source : ECTA, 2007.

## 1.2 La téléphonie mobile

### 1.2.1 Le taux de pénétration

Les pays baltes et l'Italie présentent le taux de pénétration en téléphonie mobile le plus

### Prix de gros de la terminaison d'appel mobile vocale dans l'Union européenne en 2007



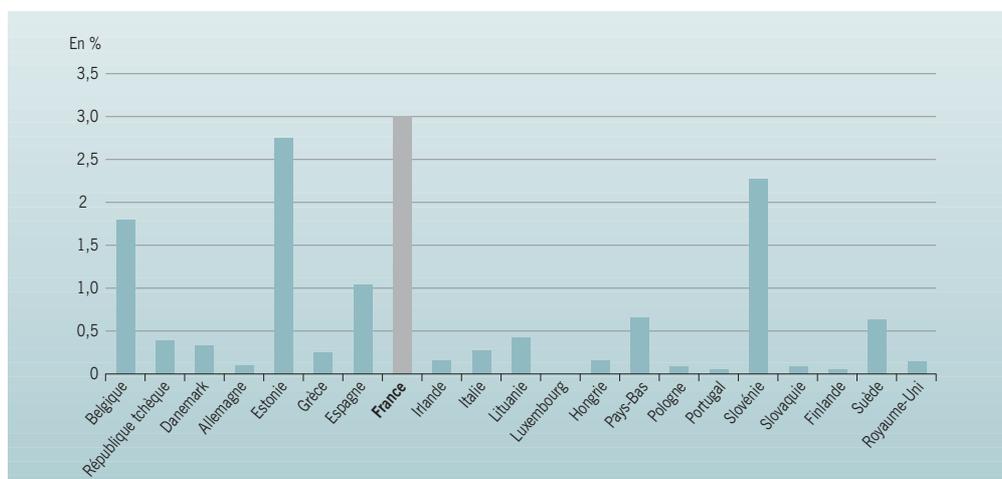
Source : 13<sup>e</sup> rapport de la Commission européenne.

élevé (de 139 à 152 %). C'est en France que ce taux de pénétration est le plus bas<sup>1</sup>.

### 1.2.2 La terminaison d'appel

En 2007, la France présente l'un des niveaux de terminaison d'appel mobile vocale parmi les plus bas de l'Union européenne (7,81 c€), en dessous de la moyenne des pays européens (9,67 c€). Chypre (2,06 c€), la Suède (5,98 c€) et la Finlande (7,07 c€) sont les pays où la terminaison d'appel mobile vocale est la plus

### Part des foyers abonnés à la télévision sur IP dans l'Union européenne (juillet 2007)



faible.

### 1.3 La télévision par Internet

La télévision par Internet est un usage qui tend à se développer de plus en plus grâce aux offres de convergence Internet (*triple play*, voire *quadruple play*). C'est en France que ce phénomène est le plus visible (près de 3 % de la population avait un accès à la télévision via Internet en juillet 2007). Ce service est également développé en Estonie, en Slovénie et en Belgique.

Source : 13<sup>e</sup> rapport de la Commission européenne.

## 2. Comparaisons tarifaires

### 2.1 Le prix d'un panier en téléphonie fixe

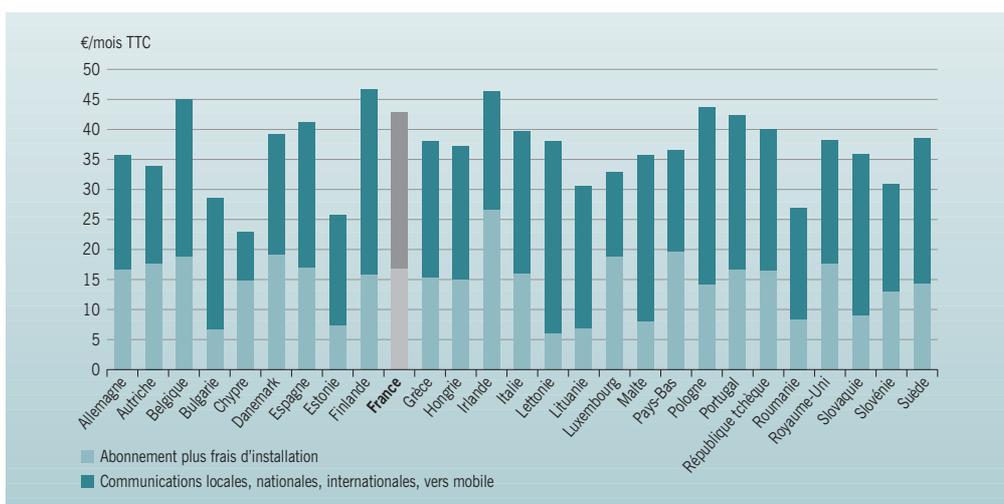
Pour estimer la facture mensuelle moyenne des consommateurs dans les différents pays d'Europe, la Commission, dans son 13<sup>e</sup> rapport, s'est fondée sur des indices composites de l'OCDE qui incluent des appels nationaux vers des téléphones fixes, des appels internationaux et des appels vers les mobiles. Les clients, résidentiels et professionnels, sont supposés être abonnés à l'opérateur historique (tarifs standards, 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 % sont 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

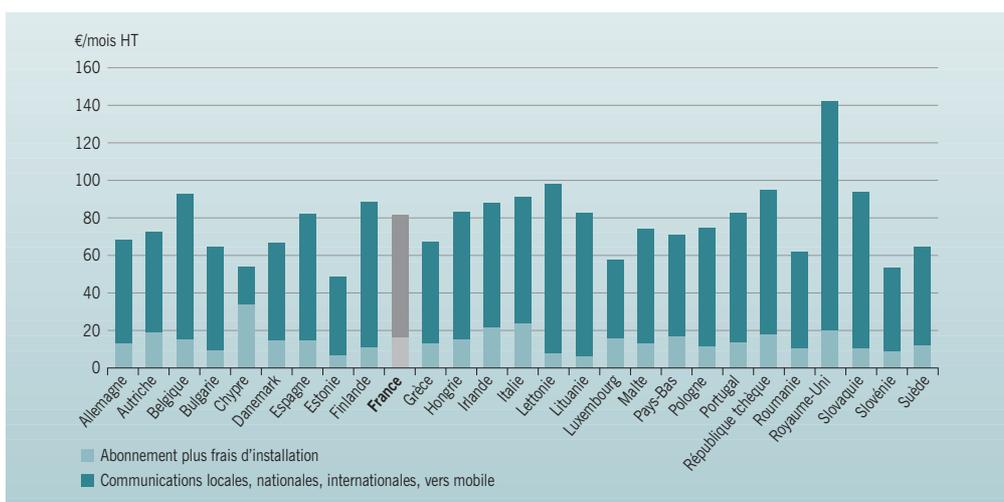
### Le prix du panier pour un client résidentiel



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 % sont des appels distants de plus de 100 km.

Ces factures mensuelles moyennes ne tiennent donc pas compte, en ce qui

### Le prix du panier pour un client professionnel



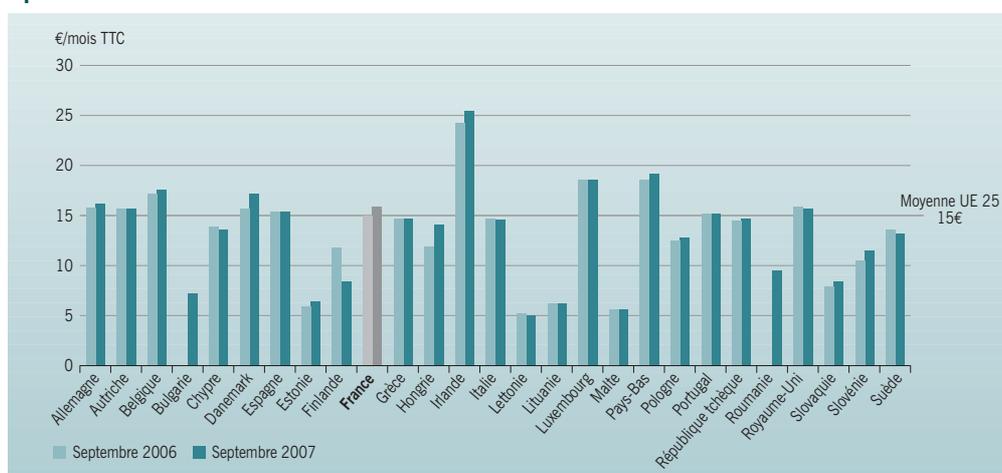
Source : 13<sup>e</sup> rapport de la Commission européenne.

concerne les communications, des offres d'abondance ou de l'usage de la voix sur IP, qui se développent en particulier en France, et doivent donc être relativisées.

Source : 13<sup>e</sup> rapport de la Commission européenne.

En France, le prix du panier pour un client résidentiel est parmi les plus élevés de l'Union européenne (42,7€/mois TTC). Toutefois, ces données sont à relativiser car les communications résidentielles en France sont de plus en plus passées via Internet (voix sur large bande), et ne sont pas ici prises en compte.

### Tarifs de l'abonnement mensuel de l'opérateur historique pour les clients résidentiels

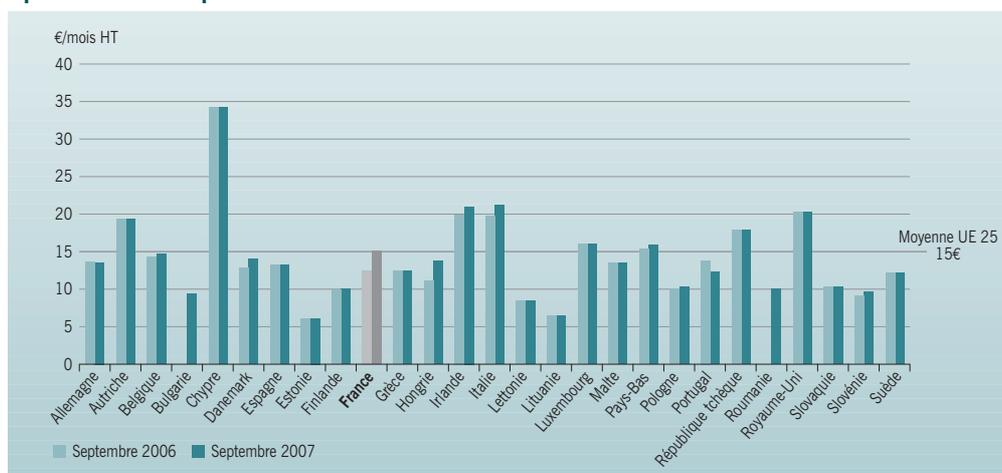


Source : 13<sup>e</sup> rapport de la Commission européenne.

Le prix du panier pour un client professionnel en France (82 €/mois HT) est légèrement supérieur à la moyenne européenne (77,5 €/mois HT).

### 2.2 L'abonnement

#### Tarifs de l'abonnement mensuel de l'opérateur historique pour les clients professionnels



Source : 13<sup>e</sup> rapport de la Commission européenne.

### 2.2.1 L'abonnement résidentiel

Le prix de l'abonnement mensuel résidentiel en France est légèrement supérieur à la moyenne européenne de 15 €/mois TTC en septembre 2007. L'Irlande, les Pays-Bas et le Luxembourg pratiquent les plus hauts tarifs.

### 2.2.2 L'abonnement professionnel

A 15 €/mois HT, le prix de l'abonnement professionnel français est au niveau du prix moyen européen. Chypre, l'Italie et l'Irlande ont les tarifs les plus élevés.

### 2.3 Les appels mobiles

La Commission européenne a comparé les prix des forfaits proposés par les deux plus importants opérateurs mobiles dans chaque pays d'Europe et a utilisé les paniers de l'OCDE pour classer les différentes offres.

Pour les petits consommateurs en 2007, les tarifs les plus intéressants étaient

#### Ecarts entre les prix les plus hauts et les prix les plus bas selon l'usage du mobile en Europe

	Prix les plus hauts	Prix les plus bas	Fourchette France
Usage faible (30 appels sortants/mois + 33 SMS)	29,4 €/mois TTC (Royaume-Uni)	5 €/mois TTC (Estonie)	17 - 22,5 €/mois TTC
Usage moyen (65 appels sortants/mois + 50 SMS)	45,9 €/mois TTC (Allemagne)	6,8 €/mois TTC (Estonie)	31,2 - 32,2 €/mois TTC
Usage intensif (140 appels sortants/mois + 55 SMS)	68,8 €/mois TTC (Espagne)	11,9 €/mois TTC (Estonie)	46,5 - 54,8 €/mois TTC

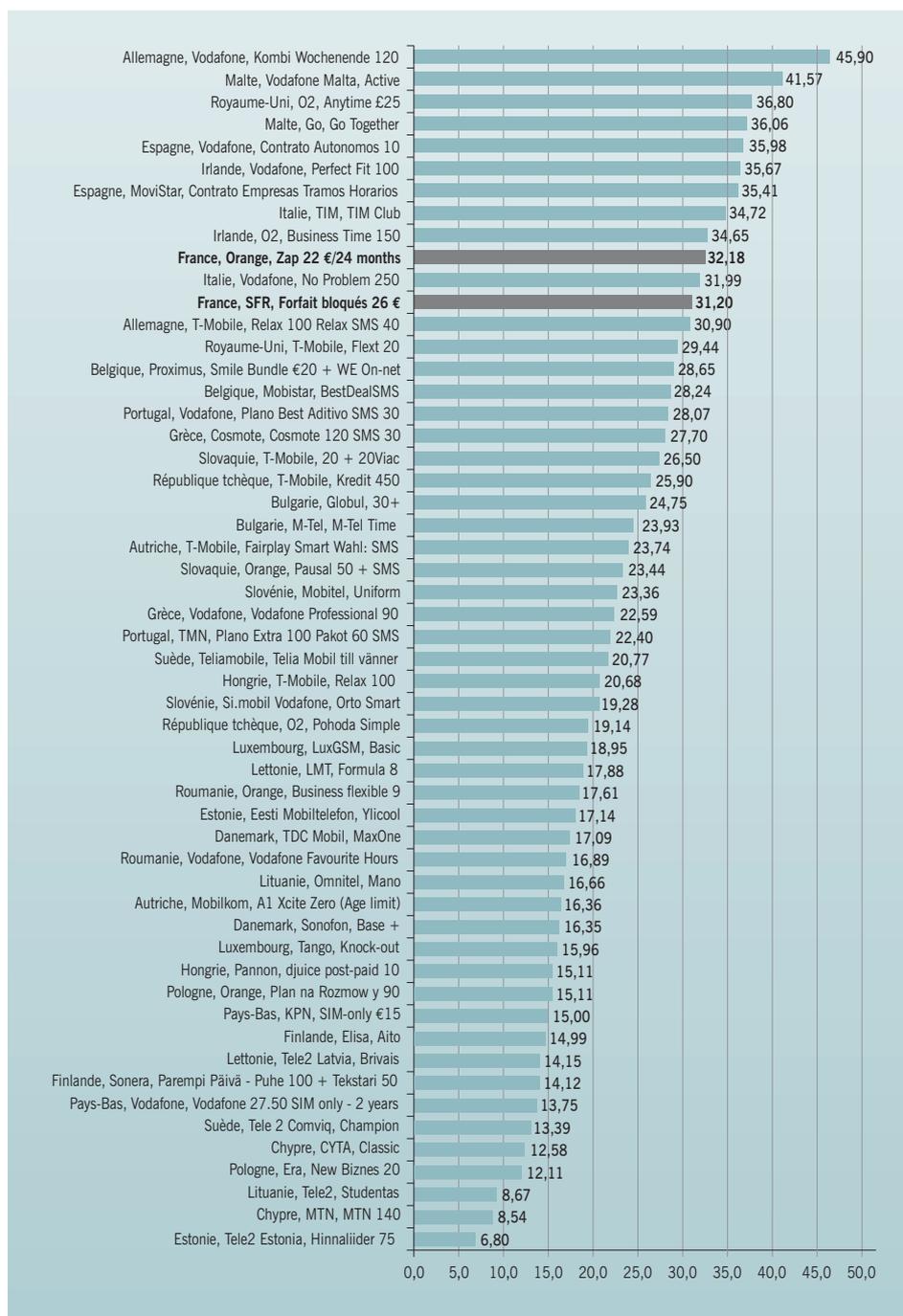
Source : 13<sup>e</sup> rapport de la Commission européenne.

## Prix mensuel pour un faible usage du mobile (€/mois TTC)



Source : 13<sup>e</sup> rapport de la Commission européenne.

## Prix mensuel pour un usage moyen du mobile (€/mois TTC)

Source : 13<sup>e</sup> rapport de la Commission européenne.

## Prix mensuel pour un usage intensif du mobile (€/mois TTC)



Source : 13<sup>e</sup> rapport de la Commission européenne.

proposés en Estonie, en Lituanie et en Suède. C'est au Royaume-Uni que sont pratiqués les tarifs les plus désavantageux pour cette catégorie d'utilisateurs.

Pour un usage moyen, l'Allemagne, Malte et le Royaume-Uni présentent les tarifs les plus élevés. C'est en Estonie, à Chypre et en Lituanie que les prix sont les plus intéressants.

L'Espagne, Malte et l'Allemagne présentent les offres les moins attrayantes pour les gros utilisateurs. L'Estonie, Chypre et la Lituanie sont les pays les plus avantageux en termes de tarifs pour une forte utilisation du mobile.

CHAPITRE 3

# La régulation concurrentielle des marchés des communications électroniques

## A. Les analyses de marché en France en 2007

En 2007, l'Autorité a lancé un deuxième cycle d'analyses de marchés portant sur :

- ◆ la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels en métropole et en outre-mer pour la période 2008-2010 ;
- ◆ le haut et le très haut débit pour la période 2008-2010.

L'Autorité a également poursuivi l'allègement de la régulation imposée à l'opérateur historique sur les marchés de détail des communications résidentielles. Le nouveau cycle de régulation des marchés de la téléphonie fixe sera lancé en 2008.

Par ailleurs, la Commission européenne a adopté fin 2007 une nouvelle recommandation sur les marchés pertinents des télécommunications. Elle réduit le nombre de marchés susceptibles de faire l'objet d'une régulation qui étaient identifiés jusqu'alors dans la recommandation du 11 juillet 2003 (7 marchés identifiés au lieu de 18).

Au 31 décembre 2007, l'Autorité a mené l'analyse des 18 marchés de la recommandation de la Commission européenne du 11 juillet 2003 et lancé deux nouveaux cycles d'analyses pour 2008-2010 (correspondant à trois marchés de la nouvelle recommandation de la Commission du 17 décembre 2007<sup>1</sup>). Elle a également mené une analyse de marché de la terminaison d'appel SMS, non listée dans la recommandation.

<sup>1</sup> - Voir *infra*.

## 1. Un outil de régulation adapté

La loi du 9 juillet 2004, qui a transposé les directives du “paquet télécom” adoptées en 2002, a fait évoluer les méthodes et les concepts de la régulation dans le sens du droit commun de la concurrence.

Il appartient ainsi au régulateur de délimiter un marché et de vérifier s'il est pertinent pour une régulation sectorielle, de repérer le ou les acteurs puissants sur ce marché et de le démontrer. Pour ce faire, l'ARCEP procède à une analyse détaillée du marché comprenant successivement une consultation publique, le recueil de l'avis du Conseil de la concurrence, puis une notification à la Commission européenne. Celle-ci dispose d'un pouvoir de veto sur la définition du marché, s'il n'appartient pas à la liste qu'elle a prédéfinie, ainsi que sur la désignation des opérateurs puissants, notamment à fin d'harmonisation européenne. En outre, le régulateur doit, dans le cadre de son analyse de marché, spécifier les remèdes, c'est-à-dire les obligations imposées aux acteurs puissants, qu'il envisage d'appliquer. Il choisit parmi la liste établie dans la loi<sup>2</sup> les obligations qui sont le plus appropriées aux problèmes de concurrence constatés sur le marché analysé et veille à ce qu'elles soient proportionnées aux objectifs de régulation.

2 - Cf. article L.38 du CPCE.

Cette logique entraîne un recentrage de la régulation sur les marchés de gros. L'Autorité de régulation dispose de pouvoirs lui permettant de développer de nouveaux outils de régulation sur les marchés de gros. Une fois ces outils en place, s'il s'avère qu'ils fonctionnent correctement, la régulation des marchés de détail devient moins justifiée et s'allège, voire disparaît. Ainsi la régulation évolue : si la concurrence s'accroît, la liste des remèdes s'allège. Si le marché devient pleinement concurrentiel, la régulation sectorielle disparaît et passe le relais au droit commun de la concurrence dont l'application relève du Conseil de la concurrence. Il est donc normal que la régulation imposée à un marché particulier varie dans le temps et l'espace selon l'appréciation des autorités de régulation nationales.

Le cadre mis en place en 2004 est flexible en cela qu'il permet au régulateur d'adapter la régulation aux conditions effectives de concurrence sur un marché donné et, le cas échéant, de la lever. La Commission a confirmé la pertinence de ce cadre en adoptant fin 2007 une nouvelle recommandation<sup>3</sup> qui liste les marchés devant faire l'objet d'une analyse. Cette nouvelle liste a été allégée en tenant compte des évolutions de la concurrence sur chacun des marchés identifiés en 2003.

3 - Voir *infra*.

## 2. Les nouveaux cycles d'analyse de marchés

### 2.1 La terminaison d'appel mobile

En mars 2007, l'Autorité a lancé un nouveau processus d'analyse du marché de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels en métropole et en outre-mer dans le cadre de la recommandation de la Commission européenne du 11 juillet 2003 (ancien marché 16)<sup>4</sup>.

4 - Voir *infra*.

A l'issue de cet exercice, elle a qualifié de pertinents les marchés de gros de la terminaison d'appel vocal sur chacun des réseaux individuels des opérateurs mobiles dans chacune des zones géographiques d'attribution des licences mobiles (métropole, Antilles-Guyane, Mayotte, la Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon). Chaque opérateur mobile a également été déclaré puissant sur le marché afférent à la terminaison d'appel sur son réseau pour une période de 3 ans (2008-2010).

En octobre 2007, l'Autorité a ainsi adopté deux décisions :

- ◆ la première portant sur la détermination des marchés pertinents relatifs à la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles français en métropole, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre pour la période 2008-2010<sup>5</sup> ;
- ◆ la deuxième portant sur la définition des marchés pertinents de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles français d'outre-mer, la désignation des opérateurs disposant d'influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre<sup>6</sup>.

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

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

## 2.2 Le haut débit et le très haut débit

Le premier cycle d'analyse des marchés avait conduit l'Autorité à mettre en place un dispositif de régulation du haut débit jusqu'au 1<sup>er</sup> mai 2008.

Fin 2007, l'Autorité a donc lancé un nouveau cycle d'analyse portant à la fois sur le haut débit et le très haut débit pour la période 2008-2011. La principale évolution proposée est la mise en place d'une régulation du génie civil de France Télécom, qui constitue pour les opérateurs alternatifs une infrastructure essentielle au déploiement d'une boucle locale en fibre optique permettant de fournir du très haut débit aux clients finals.

Concernant le haut débit, l'Autorité propose de reconduire globalement le dispositif existant, en l'adaptant pour tenir compte des évolutions passées et à venir sur le marché : enrichissement des offres de détail (avec des services audiovisuels notamment), meilleure qualité de service exigée par le consommateur, extension des réseaux de collecte, migration vers l'Ethernet.

Dans sa consultation publique de décembre 2007, l'Autorité a ainsi proposé que l'analyse porte sur le marché de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques et le marché de gros des offres activées, dans le cadre de la nouvelle recommandation de la Commission européenne du 17 décembre 2007 (respectivement marchés 4 et 5).

S'agissant du très haut débit, l'Autorité a indiqué qu'elle estimait souhaitable de mettre en place un dispositif pour assurer la mutualisation de la partie terminale. Ce dispositif s'appliquerait à tous les opérateurs (régulation symétrique) et non aux seuls opérateurs puissants. Il n'est donc pas couvert par l'analyse de marché de l'ARCEP qui relève d'une régulation asymétrique<sup>7</sup>.

L'Autorité adoptera ses décisions d'analyse des marchés du haut débit et du très haut débit en 2008.

7 - Cf. partie 4,  
chapitre 3, A.

8 - La directive "cadre"  
prévoit que Commission  
européenne réexamine  
régulièrement la liste  
des marchés de produits  
et de services susceptibles  
d'être régulés ex ante  
dans le secteur  
des communications  
électroniques.

9 - Cf. partie 4,  
chapitre 5, D.

## 3. Les marchés définis par la nouvelle recommandation européenne

Comme l'avait prévu la directive "cadre"<sup>8</sup>, la Commission européenne a adopté une nouvelle recommandation sur les marchés pertinents, entrée en vigueur le 17 décembre 2007. Il s'agit d'une version allégée de la recommandation du 13 juillet 2003. Elle a été élaborée en se fondant sur l'évolution de la situation concurrentielle sur les marchés des télécommunications dans l'Union européenne.

La recommandation du 17 décembre 2007 a ainsi tenu compte du règlement européen de juin 2007 sur le marché de l'itinérance internationale<sup>9</sup> (ancien marché 17)

et du développement de la concurrence sur les marchés de détail (suppression des anciens marchés 3 à 7), ainsi que sur le marché du transit et le marché interurbain des liaisons louées (anciens marchés 10 et 14). Elle a par ailleurs retiré de la liste le marché de l'accès et du départ d'appel mobile (ancien marché 15) et celui de la radiodiffusion (ancien marché 18).

En outre, le mémorandum explicatif qui lui est associé décrit les principes que doit appliquer une autorité de régulation nationale (ARN) pour analyser les marchés, listés ou non. Il précise en particulier qu'un marché peut être régulé *ex ante* s'il remplit l'ensemble de ces trois critères :

- ◆ la présence de barrières à l'entrée et au développement de la concurrence ;
- ◆ l'absence de perspectives d'évolution vers une situation de concurrence ;
- ◆ l'inefficacité relative du droit de la concurrence.

Sur les 18 marchés listés dans la recommandation de 2003, sept demeurent susceptibles de faire l'objet d'une analyse de la part des ARN en vue d'une potentielle régulation *ex ante* :

- 1- le marché de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle (combine les anciens marchés 1 et 2) ;
- 2- le marché du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée (ancien 8) ;
- 3- le marché de la terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée (ancien 9) ;
- 4- le marché d'accès de gros aux infrastructures (physiques) de réseaux (y compris le dégroupage total ou partiel) pour la fourniture de services à large bande et/ou de services vocaux en position déterminée (ancien 11 élargi) ;
- 5- le marché de la fourniture en gros d'accès à large bande ou *bitstream* (ancien 12) ;
- 6- le marché de la fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées (ancien 13) ;
- 7- le marché de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels (ancien 16).

L'Autorité accueille favorablement la décision de la Commission consistant à :

- ◆ maintenir un marché de détail de l'accès au service téléphonique fixe (nouveau marché 1) ;
- ◆ élargir l'ancien marché 11 (nouveau marché 4) à l'accès aux infrastructures passives telles que les fourreaux, essentielles pour favoriser la concurrence par les infrastructures dans le contexte du développement de nouveaux réseaux d'accès en fibre jusqu'à l'abonné (FTTH).

Elle regrette néanmoins que, sans que soit créé un marché supplémentaire, le marché de la terminaison d'appels mobiles n'ait pas été explicitement étendu à la terminaison d'appel SMS, les deux produits étant offerts par un même acteur et soumis aux mêmes contraintes concurrentielles.

## B. Les marchés du haut débit

### 1. Le marché de détail

Le marché de détail du haut débit n'est pas régulé mais son dynamisme est lié aux effets de la régulation sur le marché de gros, et notamment à la mise en œuvre du dégroupage par l'ARCEP en 2002.

En 2007, le marché de détail du haut débit reste dynamique avec un parc en croissance de 22 % sur l'année (+2,85 millions d'abonnés).

Au 31 décembre 2007, la France comptait environ 15,5 millions d'accès haut débit, dont 14,8 millions par DSL et près de 0,7 million par câble<sup>10</sup>. La technologie DSL reste ainsi prépondérante avec 95 % des accès haut débit.

Le succès du DSL s'explique par un taux de couverture du territoire exceptionnel – 98,2 % de la population fin 2007, contre environ 40 % pour le câble –, et par le fort dynamisme lié au développement de la concurrence sur le DSL, grâce au dégroupage de la boucle locale. La situation concurrentielle prévalant sur ce marché découle de celle qui prévaut sur les marchés de gros amont du haut débit, en particulier sur les marchés de gros du dégroupage et des offres d'accès large bande livrées au niveau régional, dites offres *bitstream*.

#### 1.1 La consolidation du secteur

La typologie des acteurs présents dans la chaîne de valeur du haut débit a évolué au cours des dernières années.

Depuis 2005, le secteur de l'Internet haut débit fait l'objet d'un important mouvement de consolidation, caractérisé par des rachats et des fusions-acquisitions entre opérateurs concurrents de France Télécom. En effet, deux des événements les plus marquants de l'année 2005 ont été le rapprochement de Tiscali et de Télécom Italia France, puis celui de Neuf Télécom et de Cegetel.

Ce mouvement de concentration s'est poursuivi en 2006 : Neuf Cegetel a fait l'acquisition de l'activité "Accès Internet" d'AOL France et de Club-Internet (T-Online France). En 2007, c'est Completel qui a été racheté par Altice, en vue d'un rapprochement avec les activités de Numericable dont il est actionnaire.

Le secteur du câble a connu un phénomène analogue. Depuis juillet 2006, la holding Ypso (détenue par Cinven, Altice et Carlyle) concentre sous la marque Numericable la quasi-intégralité des réseaux câblés en France (ex-UPC, ex-Noos, ex-France Télécom câble, ex-NC Numericable).

Parallèlement à ce mouvement de consolidation, deux nouveaux types d'acteurs ont récemment fait leur entrée dans le marché du haut débit :

- ◆ **les distributeurs**, sur la base de partenariats avec des opérateurs. Darty s'est ainsi associé à Completel pour fournir des offres résidentielles multiservices, commercialisées depuis le 31 octobre 2006. The Phone House a également commercialisé des offres ADSL à destination du marché résidentiel en partenariat Télécom Italia France jusqu'au premier semestre 2007 ;
- ◆ **les opérateurs mobiles**, pour fournir des offres de convergence fixe-mobile. L'accord de la Commission européenne au rachat des activités de téléphonie fixe et d'accès à Internet de Tele2 France par SFR a permis à l'opérateur mobile

<sup>10</sup> - Source : observatoire du haut débit de l'ARCEP, chiffres au 31 décembre 2007, disponibles sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

11 - Ces offres s'appuient sur le réseau de Tele2 et sur des offres de gros souscrites auprès de sa filiale Neuf Cegetel.

de proposer des offres de convergence<sup>11</sup>. Par ailleurs, Bouygues Télécom a négocié avec Neuf Cegetel le rachat d'une partie des infrastructures de T-Online France, assorti d'une offre de gros commerciale. Le troisième opérateur français souhaite proposer des offres de convergence fixe-mobile grand public en 2008.

## 1.2 Le succès des offres multiservices

### 1.2.1 Des offres qui se développent

Depuis quelques années, les offres multiservices (ou *triple play*) sont devenues le standard du marché de l'Internet haut débit. Les FAI proposent quasi systématiquement un bouquet de services incluant :

- ◆ l'accès à Internet au meilleur débit disponible, notamment grâce à la généralisation de l'ADSL2+ (25 Mbits/s) ;
- ◆ la téléphonie sur large bande, permettant au client de s'affranchir de l'abonnement téléphonique auprès de France Télécom et d'avoir accès gratuitement à plus de 40 destinations internationales ;
- ◆ l'accès à des services audiovisuels (chaînes de télévision et vidéo à la demande)<sup>12</sup>.

12 - Sous réserve d'éligibilité, c'est-à-dire si le débit, en général lié à la distance séparant le domicile du répartiteur, le permet.

Aujourd'hui, environ 40 % des foyers français<sup>13</sup> peuvent accéder à des services audiovisuels par le haut débit, essentiellement via une connexion ADSL. La longueur de la paire de cuivre permet à deux tiers des foyers de recevoir la télévision par ADSL, mais l'offre reste limitée aux zones dégroupées.

13 - Estimation ARCEP.

Les services audiovisuels proposés par les FAI incluent généralement :

- ◆ l'accès à un bouquet "de base" distribué par le FAI et regroupant plusieurs dizaines de chaînes. Il est généralement inclus sans surcoût dans l'abonnement mensuel de l'abonné ;
- ◆ l'accès à des chaînes optionnelles payantes (à l'unité ou en "package"), distribuées directement par le FAI ;
- ◆ l'accès à un ou plusieurs bouquets de télévision payante distribués par des tiers (par exemple Canal+ ou AB) ;
- ◆ des offres de vidéo à la demande (VOD).

Pour chacun de ces services audiovisuels, les FAI peuvent être amenés à proposer à leurs clients des programmes en haute définition, c'est-à-dire avec une qualité trois à quatre fois supérieure à celle du DVD. En outre, certains FAI offrent à leurs clients la possibilité de regarder certaines chaînes sur leur écran d'ordinateur en plus de leur écran de télévision (service "multiposte").

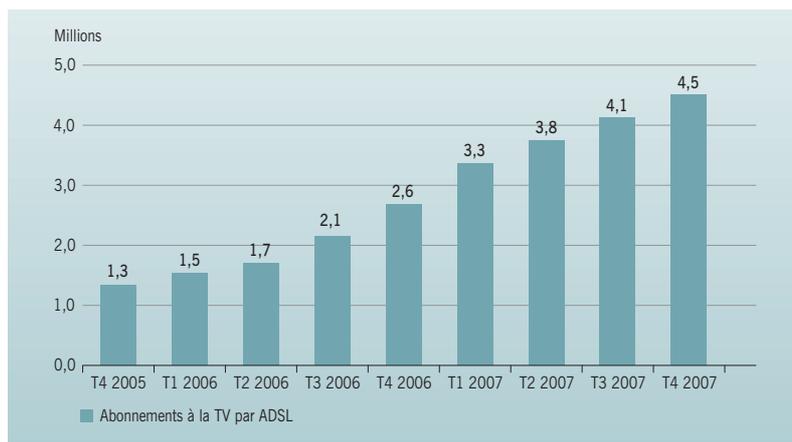
En 2007, de nouveaux services sont venus compléter ces offres *triple play* :

- ◆ les services de téléchargement légal illimité de fichiers musicaux, comme l'offre de Neuf Cegetel qui s'est associé à Universal pour proposer un catalogue de titres, ou celle d'Alice en partenariat avec EMI ;
- ◆ les premières offres de convergence fixe-mobile, associant généralement un abonnement mobile et un abonnement haut débit comme par exemple les offres *Unik* d'Orange, *Twin* de Neuf Cegetel ou encore *Home Zone* de SFR. D'autres opérateurs – Free, Numéricable et Bouygues Télécom – ont également annoncé leur intention de proposer de telles offres.

### 1.2.2 Un intérêt croissant pour les contenus par ADSL

Le nombre d'abonnements à un service de télévision par ADSL poursuit sa progression. Ce moyen de diffusion est aujourd'hui le principal vecteur de croissance de la télévision payante.

#### Abonnements Internet par ADSL et TV par ADSL



Source : ARCEP – Observatoire des marchés.

En outre, la vidéo à la demande s'est significativement développée avec la possibilité de regarder des programmes directement sur la télévision via une "box".

Selon GfK et NPA Conseil, le marché de la VOD a progressé de 25,4 % en France au troisième trimestre 2007. Sur les trois premiers trimestres 2007, 5,8 millions de programmes (67 % de films) ont été visionnés en VOD, correspondant à un chiffre d'affaires de 19,9 millions d'€.

Néanmoins, les relations entre les opérateurs, les distributeurs et les détenteurs de droits sont perfectibles :

- ◆ des chaînes thématiques à forte audience ne sont pas accessibles dans les offres distribuées en propre par les opérateurs DSL ;
- ◆ le revenu moyen par abonné (ARPU) liés aux contenus est inférieur à 3 € par mois pour les opérateurs DSL alors que la dépense totale des ménages en services multimédia est dix fois supérieure (30 € par mois en moyenne pour un abonnement *triple play*) ;
- ◆ les catalogues de VOD des FAI sont limités à quelques centaines de titres, souvent proposés à des tarifs supérieurs à ceux d'une location de DVD.

La refonte des modèles actuels de relations entre éditeurs de contenus et opérateurs de réseaux paraît nécessaire pour favoriser le développement du très haut débit, au bénéfice de tous les acteurs et en particulier des consommateurs.

## 2. La régulation des marchés de gros du haut débit

En France, la régulation du haut débit se concentre uniquement sur les marchés de gros ; le marché de détail – suffisamment concurrentiel – n'est pas régulé.

### 2.1 Les offres de gros du haut débit

France Télécom propose aux opérateurs et fournisseurs d'accès alternatifs plusieurs offres de gros à base de technologie xDSL pour leur permettre d'accéder à son réseau et de proposer alors leurs propres offres.

Les opérateurs alternatifs peuvent ainsi :

- ◆ bénéficier d'un accès direct à la boucle locale : c'est le dégroupage ;
- ◆ souscrire à une offre de gros haut débit activée et livrée au niveau infranational (soit régional, soit départemental) : c'est le *bitstream* ;
- ◆ souscrire à une offre de gros haut débit activée et livrée au niveau national, assurant la livraison du trafic en un point unique du territoire.

#### 2.1.1 Le dégroupage de la boucle locale

Le dégroupage est une offre de gros de France Télécom permettant aux opérateurs alternatifs d'avoir un accès direct à la paire de cuivre. Ils doivent pour cela avoir installé au préalable leurs propres équipements au niveau des répartiteurs de France Télécom. L'usage du réseau local de l'opérateur historique est naturellement rémunéré par l'opérateur utilisateur.

Il existe deux types de dégroupage :

- ◆ le dégroupage "total", ou accès totalement dégroupé à la boucle locale, consiste en la mise à disposition de l'intégralité des bandes de fréquences de la paire de cuivre. L'utilisateur final n'est alors plus relié au réseau de France Télécom, mais à celui de l'opérateur nouvel entrant ;
- ◆ le dégroupage "partiel", ou accès partiellement dégroupé à la boucle locale, consiste en la mise à disposition de l'opérateur tiers de la bande de fréquence "haute" de la paire de cuivre, sur laquelle il peut alors construire, par exemple, un service ADSL. La bande de fréquence basse (celle utilisée traditionnellement pour le téléphone) reste gérée par France Télécom, qui continue de fournir le service téléphonique à son abonné, sans aucun changement induit par le dégroupage sur ce service.

#### 2.1.2 Les offres *bitstream*, livrées au niveau infranational

Les offres *bitstream* peuvent être livrées en mode ATM ou IP. Elles permettent aux opérateurs alternatifs de collecter du trafic Internet en différents points régionaux du réseau de France Télécom (17 points en IP et de 40 à 95 points en ATM) et d'utiliser leurs propres infrastructures de transport en complément.

Les opérateurs alternatifs peuvent avoir recours aux offres "bitstream" pour offrir leurs prestations aux abonnés qui dépendent des répartiteurs ouverts au DSL par France Télécom. En pratique, cela signifie que la couverture de ces offres est exactement identique à la couverture des offres DSL de France Télécom sur le marché de détail (plus de 98 % de la population fin 2007).

Bien que d'autres opérateurs alternatifs proposent, à partir du dégroupage, des offres concurrentes aux offres de gros *bitstream* de France Télécom, seul France Télécom

est régulé sur ce marché en tant qu'opérateur y exerçant une influence significative.

Sur le plan réglementaire, la régulation s'applique dans des modalités<sup>14</sup> proches de celles du dégroupage, avec notamment l'obligation pour France Télécom de publier une offre de référence<sup>15</sup>. Les offres *bitstream* proposées par France Télécom sont segmentées en :

- ◆ une offre d'accès grand public permettant la connexion d'un utilisateur disposant d'un abonnement téléphonique RTC à un DSLAM de France Télécom au moyen des technologies DSL, appelée "DSL Access" ;
- ◆ une offre d'accès grand public permettant la connexion d'un utilisateur ne disposant pas d'un abonnement téléphonique RTC à un DSLAM de France Télécom au moyen des technologies DSL, appelée "DSL Access Only" (cette offre est disponible sur le marché de gros depuis le 17 juillet 2006) ;
- ◆ une offre de collecte grand public permettant à l'opérateur client de prendre livraison des flux haut débit en mode ATM à un niveau régional, appelée "DSL Collect ATM" et une offre de collecte grand public permettant à l'opérateur client de prendre livraison des flux haut débit à un niveau régional en mode IP, appelée "DSL Collect IP" ;
- ◆ une offre d'accès et de collecte destinée au marché professionnel, permettant de prendre livraison des flux haut débit en mode ATM à un niveau régional, appelée "DSL Entreprises". Cette offre utilisée par les opérateurs pour servir le marché professionnel permet aux opérateurs de proposer à leurs clients des débits garantis et symétriques, grâce à la technologie SDSL.

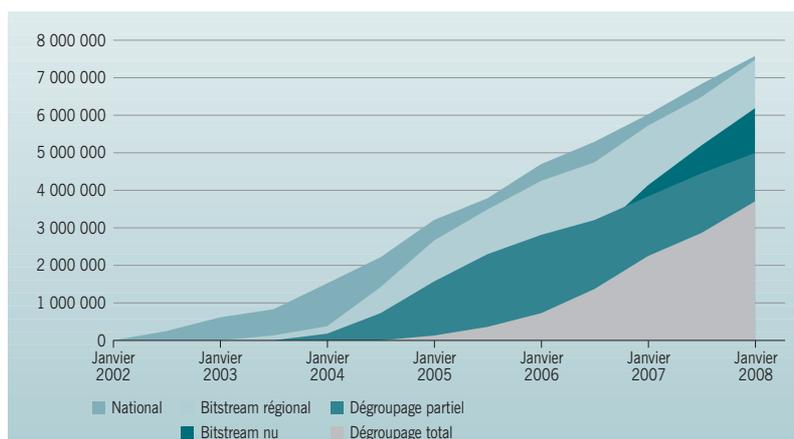
14 - Décisions de l'ARCEP n°05-0278 et n°05-0280 du 19 mai 2005.

15 - Disponible sur le site Internet de France Télécom.

## 2.2 Etat des lieux des offres de gros

Depuis plus de deux ans, le dégroupage total porte la majeure partie de la croissance du parc total des offres de gros achetées à France Télécom. **Le nombre d'accès en dégroupage total a progressé de 70 % en 2007.**

### Evolution des parcs des offres de gros achetées à France Télécom



Ces résultats révèlent la propension croissante des ménages à choisir un seul opérateur pour l'ensemble de leurs services fixes (y compris l'abonnement téléphonique). Avec la disponibilité des offres de gros en construction de ligne, cela est désormais possible pour le consommateur dès qu'il emménage dans un nouveau logement.

### 2.2.1 L'enjeu de l'extension géographique du dégroupage

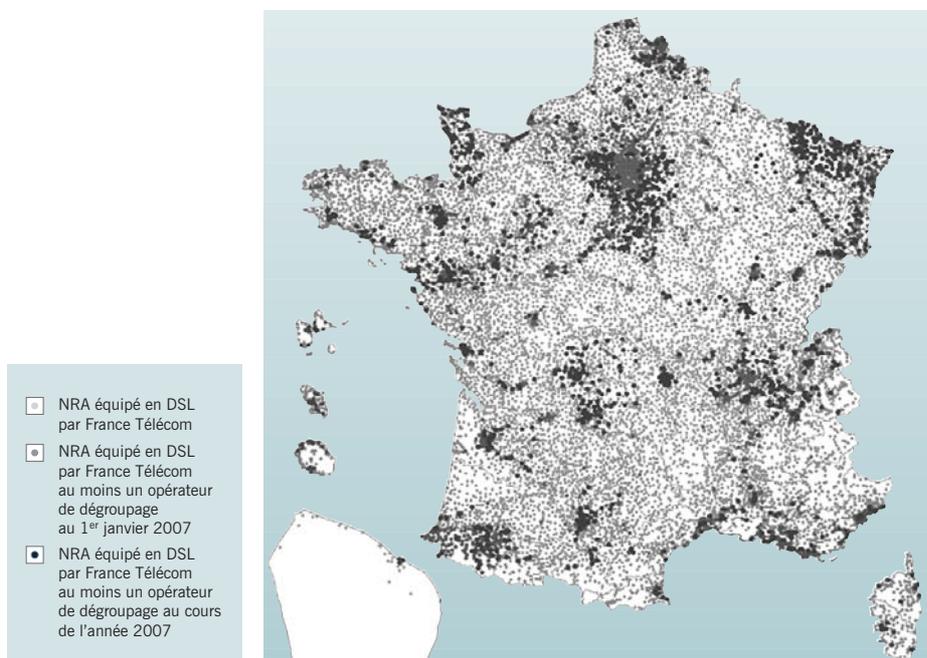
Au 31 décembre 2007, la totalité des 12 915 répartiteurs (NRA) en France étaient équipés en DSL par France Télécom : 100 % des lignes téléphoniques sont désormais reliées au réseau haut débit de l'opérateur historique. Mais certaines lignes ne peuvent pas supporter des services haut débit DSL parce que la trop grande longueur de la ligne cause un affaiblissement du signal. Aujourd'hui, le taux de couverture effective des offres haut débit de France Télécom est légèrement supérieur à 98 %.

Pour prolonger l'extension géographique du haut débit, France Télécom crée de nouveaux répartiteurs :

- ◆ des NRA-HD (pour NRA Haut Débit) permettant d'offrir des débits plus élevés, notamment dans les quartiers d'habitation et dans les zones d'activité excentrés ;
- ◆ des NRA-ZO (pour NRA Zone d'Ombre) permettant de couvrir les zones blanches du haut débit DSL, en rapprochant les équipements DSL des clients finals.

Fin 2007, 2 956 répartiteurs ont été dégroupés, permettant ainsi aux opérateurs alternatifs de pouvoir raccorder 68 % de la population. Sur l'année, 1 167 répartiteurs ont été dégroupés, correspondant à la couverture de 2,7 millions de ménages et d'entreprises.

#### Couverture en haut débit par DSL par France télécom et les opérateurs de dégroupage au 31 décembre 2007



L'extension géographique du dégroupage reste un axe majeur de développement de la concurrence. L'Autorité a consacré une partie importante de son activité à ce sujet en 2007, notamment dans ses travaux auprès des collectivités<sup>16</sup> et dans le cadre de l'offre de liaison en fibre optique (LFO) de France Télécom.

16 - Cf. partie 4, chapitre 6.

### 2.2.2 L'impact du dégroupage sur le développement du haut débit

Dans le compte rendu des travaux du Comité des réseaux d'initiative publique (CRIP)<sup>17</sup>, publié en mars 2007<sup>18</sup>, l'Autorité a présenté une analyse de l'impact du dégroupage sur le taux de pénétration du haut débit. Il s'agit d'une approche économétrique, consistant à mesurer la corrélation entre dégroupage et taux de pénétration dans la zone concernée, puis à apporter des corrections selon différentes variables (par exemple, le revenu net imposable moyen des foyers raccordés, la présence de voies navigables, etc.).

17 - Cf. partie 4, chapitre 6.

18 - Disponible sur le site Internet de l'Autorité : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

Cette analyse a mis en évidence que le dégroupage a directement contribué à la progression du taux de pénétration du haut débit en France, montrant ainsi que la concurrence exerce un effet de levier sur l'investissement et le développement du marché.

### 2.2.3 L'ADSL nu pour compléter le dégroupage total

Deux offres de gros de France Télécom permettent désormais aux opérateurs alternatifs de proposer à leurs clients de s'affranchir de l'abonnement au réseau téléphonique commuté traditionnel :

- ◆ le dégroupage total dans les zones dégroupées par France Télécom ;
- ◆ l'offre DSL "Access Only", dite "ADSL nu", qui est disponible dans les zones non dégroupées depuis le second semestre 2006.

Ces offres portent aujourd'hui la croissance du marché et se substituent progressivement aux offres de gros qui nécessitent le maintien d'un abonnement

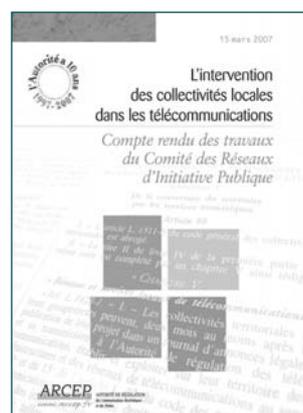
téléphonique distinct auprès de France Télécom (le dégroupage partiel et l'offre "DSL Access"). En trois ans, sur le marché de gros, 4,6 millions d'accès ont été achetés à France Télécom, dont 3,5 millions d'accès sans abonnement au service téléphonique.

### 2.3 Les principes généraux de la régulation du haut débit

De manière générale, un même opérateur alternatif a recours à plusieurs niveaux d'offres de gros. En effet, le déploiement du réseau propre d'un opérateur alternatif est d'autant plus coûteux qu'il se connecte au réseau de France Télécom à proximité de l'abonné. Dans le cas du dégroupage notamment, même s'il permet une plus grande indépendance vis-à-vis de France Télécom, des investissements importants sont nécessaires de la part de l'opérateur alternatif. Le dégroupage ne peut donc être rentable que sur les répartiteurs auxquels sont raccordés le plus grand nombre de clients potentiels et où les économies d'échelle sont les plus importantes. L'extension géographique du dégroupage est donc limitée économiquement : une solution complémentaire est nécessaire sur le reste du territoire, où les opérateurs alternatifs ont recours préférentiellement aux offres *bitstream*.

L'Autorité considère que le dégroupage est l'offre de gros qui permet le développement de la concurrence la plus pérenne et optimise l'indépendance technique et économique de l'opérateur client par rapport à France Télécom. Dans la durée, le développement de la concurrence par le dégroupage permet une baisse des prix durable et une dynamique d'innovation bénéficiant aux consommateurs.

En termes d'obligations incombant à France Télécom, cet objectif se traduit par une régulation plus appuyée en amont de la chaîne de valeur des marchés du haut débit



(autrement dit sur le marché du dégroupage) et allégée à mesure que l'on s'approche du marché de détail qui, en tant que tel, n'est pas régulé.

#### 2.4 Les analyses de marché

En 2005, l'Autorité a adopté quatre décisions d'analyse de marché fixant le cadre de la régulation *ex ante* des marchés du haut débit. Cette analyse de marché est effective jusqu'en mai 2008.

Elle a délimité les marchés pertinents du haut débit ainsi :

- ◆ le marché du dégroupage est indépendant du type de dégroupage utilisé (partiel ou total, au niveau de la boucle ou de la sous-boucle locale) ;
- ◆ le marché du *bitstream* est indépendant du type de clientèle finale visée (résidentielle ou professionnelle) et de l'interface de livraison utilisée (notamment ATM ou IP).

Ces deux marchés ont été définis sur l'ensemble du territoire national (à l'exception de Saint-Pierre-et-Miquelon) et uniquement pour les technologies d'accès DSL (le câble en est donc exclu).

L'analyse de marché de l'ARCEP a également conclu que France Télécom exerçait une influence significative sur ces deux marchés, notamment au regard de sa part de marché et du caractère difficilement duplicable de ses infrastructures. A ce titre, l'opérateur historique est soumis à plusieurs obligations, il doit en particulier :

- ◆ faire droit à toute demande raisonnable d'accès dans des conditions non discriminatoires ;
  - ◆ publier plusieurs informations (indicateurs de qualité de service...), dont une offre de référence que l'Autorité a le pouvoir de modifier ;
- 19 - Voir *infra*. ◆ se soumettre à des obligations de transparence et de séparation comptable<sup>19</sup>.

Concernant les tarifs des offres de gros proposées par France Télécom, les tarifs du dégroupage doivent refléter les coûts correspondants qui incombent à l'opérateur historique. Les obligations tarifaires pesant sur France Télécom au titre de la régulation du marché des offres *bitstream* visent à constituer un complément géographique au dégroupage sans lui faire concurrence directement. Plus précisément, les tarifs des offres *bitstream* doivent être :

- ◆ suffisamment bas pour garantir le dynamisme de la concurrence sur le marché de détail ;
- ◆ suffisamment élevés pour qu'il ne soit pas plus intéressant économiquement pour un opérateur alternatif de souscrire à une offre de gros *bitstream* dans une zone où le dégroupage a vocation à s'étendre encore.

20 - Décision de l'ARCEP n°07-0089 du 30 janvier 2007.

21 - Décision de l'ARCEP n°05-0281 du 28 juillet 2005.

En outre, l'Autorité a levé<sup>20</sup>, début 2007, le dispositif de régulation *ex ante* qu'elle avait défini pour le marché des offres haut débit activées et livrées au niveau national<sup>21</sup>. En effet, l'Autorité a constaté que les trois conditions justifiant de réguler un marché (barrières élevées et non provisoires à l'entrée, absence de perspective d'évolution vers une situation de concurrence effective, insuffisance du droit de la concurrence à remédier, seul, aux défaillances du marché) n'étaient plus remplies.

Les décisions qui encadrent la régulation des marchés du haut débit expirant en mai 2008, l'Autorité a lancé un nouveau cycle d'analyse en décembre 2007. La nouvelle

analyse de marché de l'ARCEP couvrira la période 2008-2011 et portera à la fois sur le haut débit et sur le très haut débit<sup>22</sup>.

22 - Voir supra.

## 2.5 La régulation opérationnelle et technique des offres de gros du haut débit

### 2.5.1 Les groupes de travail multilatéraux

En 2007, l'Autorité a fait évoluer le champ des sujets abordés dans le cadre de réunions multilatérales sur le haut débit. Deux nouveaux groupes de travail ont ainsi été constitués :

- ◆ le groupe "processus de commande dégroupage et *bitstream* résidentiel" qui aborde l'ensemble des questions de dégroupage et de *bitstream* résidentiel ;
- ◆ le groupe "DSL professionnel et services de capacité" qui traite des problèmes des offres de gros à destination du marché professionnel ("DSL Entreprises", "LA/LPT" et "CE20") ainsi que des problématiques professionnelles du dégroupage.

Le périmètre de ces groupes de travail recouvre les problématiques de mise en œuvre opérationnelle et technique ainsi que les nouvelles fonctionnalités des offres de référence. Ces groupes sont un lieu d'échange visant à trouver des solutions consensuelles et pragmatiques aux problèmes identifiés par les opérateurs alternatifs. Ils sont également l'occasion pour France Télécom de présenter les avancées et les évolutions de ses offres de référence.

Parmi les thèmes abordés par ces groupes de travail en 2007, on retiendra :

- ◆ la levée des contraintes opérationnelles concernant la construction de lignes et les prises de rendez-vous avec les clients finals ;
- ◆ l'adaptation des processus à de nouvelles problématiques (mise en place des NRA-ZO, saturation des répartiteurs, intervention des collectivités) ;
- ◆ l'adaptation des moyens de production et des moyens de contrôle pour diminuer les cas d'écrasement à tort et augmenter la qualité de service pour le client final ;
- ◆ une analyse quantitative des difficultés rencontrées sur le service après-vente et la réparation des pannes, qui a conduit à la mise en œuvre d'expérimentations précises sur le sujet, afin d'améliorer la qualité de service pour le consommateur final ;
- ◆ sur le marché professionnel, l'amélioration des processus de commandes ainsi que l'expérimentation et la mise en œuvre d'un forfait de désaturation ;
- ◆ de manière générale, l'uniformisation croissante des offres de référence "Accès et collecte DSL" et "dégroupage" de France Télécom.

### 2.5.2 Les créations de lignes

Les offres de gros en création de lignes permettent aux opérateurs alternatifs de proposer, à l'instar de France Télécom, des services aux clients ne disposant pas d'une ligne téléphonique, par exemple parce qu'ils viennent d'emménager dans un nouveau logement. Il peut s'agir de toute offre de gros portant sur la totalité de la paire de cuivre : dégroupage total, "ADSL nu", VGAST.

En 2007, le groupe "processus de commande dégroupage et *bitstream* résidentiel" a poursuivi son travail sur la mise en place de processus efficaces concernant ces

créations de lignes. Il s'agissait notamment de développer les outils nécessaires pour que les opérateurs alternatifs puissent fixer un rendez-vous entre leur client et un technicien de France Télécom dans les plus brefs délais, et que ce rendez-vous soit respecté.

Des travaux portent actuellement sur les différentes causes de reports, et leurs impacts sur les délais de mise en service et sur la relation client des opérateurs alternatifs.

Ces travaux seront concrétisés en 2008 par la mise en place d'un outil permettant aux opérateurs alternatifs de gérer directement, à partir d'informations mises à disposition par France Télécom (plannings de charge des techniciens par exemple), l'ensemble de la relation client et notamment d'organiser un rendez-vous pour la création de la ligne.

### 2.5.3 Les processus de commande des accès haut débit et les écrasements

#### La commande d'accès haut débit

Lorsqu'un client souhaite souscrire à un abonnement dégroupé, il mandate l'opérateur alternatif choisi pour passer commande du dégroupage de sa ligne auprès de France Télécom. Auparavant, France Télécom faisait une vérification *a priori* et systématique des mandats. Ce processus est rapidement apparu inadapté à des commandes en masse. Il a alors évolué vers un principe de vérification *a posteriori* et au cas par cas.

#### Le numéro de désignation, outil nécessaire à la commande

Lorsqu'un opérateur alternatif souhaite commander une ligne dégroupée pour un client, il doit obtenir auprès de celui-ci l'information lui permettant de connaître la désignation de sa ligne dans le système d'information de France Télécom.

Cette information est le numéro de désignation (ND). Historiquement, France Télécom désignait de la même manière une paire de cuivre (qui existait car elle répondait à une demande de service téléphonique) et le numéro de téléphone du service téléphonique qu'elle supportait (ou avait supporté). France Télécom a conservé ce système jusqu'à ce jour. Les travaux nécessaires à une dissociation des désignations de lignes et des numéros auraient en effet entraîné une modification importante du système d'information.

Néanmoins, deux processus rendent difficile l'exploitation de ce système d'information dans un contexte concurrentiel :

- ◆ la conservation géographique du numéro : les abonnés France Télécom peuvent conserver leur numéro lors de leur déménagement s'ils restent dans une même zone géographique ;
- ◆ l'apparition des paires de cuivre ne supportant aucun service téléphonique analogique car étant en dégroupage total.

#### Les écrasements

Quand un client déjà abonné à un ou plusieurs services fixes (téléphone, accès Internet, etc.) souscrit un abonnement auprès d'un nouveau fournisseur de service, l'établissement du nouveau service peut éventuellement venir "écraser" un service auquel le client était déjà abonné.

Par exemple, quand un client résidentiel s'abonne à une offre de dégroupage total auprès d'un fournisseur de service, il mandate ce dernier pour commander la résiliation de tous les services fournis jusqu'alors sur sa ligne téléphonique, en particulier son abonnement téléphonique et son accès haut débit : la mise en œuvre du dégroupage total de sa ligne vient le cas échéant "écraser" ces services.

Afin de garantir une concurrence efficiente, l'Autorité a opté pour un principe selon lequel tout accès à la bande haute peut être l'objet d'un écrasement par une commande de dégroupage partiel, et selon lequel tout accès de paire entière peut être l'objet d'un écrasement par une commande de dégroupage total. Ces écrasements doivent faire l'objet d'une attention particulière de la part des opérateurs pour limiter les risques d'erreur (voir les "écrasements à tort", partie 4, chapitre 5, B., 3.3).

### 2.6 Elaboration et utilisation de modèles de coût

L'Autorité met en œuvre les obligations tarifaires imposées à France Télécom pour ses offres *bitstream* en se fondant sur des modèles de coûts qu'elle publie afin de laisser aux acteurs une certaine visibilité sur les décisions qu'elle est susceptible de prendre.

Le modèle du coût de l'accès dégroupé a été développé par l'Autorité en 2004, en concertation avec France Télécom et les opérateurs dégroupés. Il permet d'évaluer le coût mensuel d'un accès dégroupé, pour un opérateur alternatif, en fonction de la taille du répartiteur considéré. Il apporte ainsi une vision synthétique du niveau tarifaire des principales prestations de l'offre de référence dégroupage de France Télécom.

Le 30 janvier 2007, l'Autorité a mis en consultation publique un modèle réglementaire de coût des réseaux de collecte permettant d'évaluer le coût mensuel de collecte par abonné dégroupé d'un opérateur alternatif.

Ces modèles réglementaires permettent notamment d'estimer l'espace économique dont bénéficient les opérateurs entre le dégroupage et les tarifs des offres "*bitstream*" de France Télécom. L'Autorité peut ainsi s'y référer pour s'assurer que l'opérateur historique ne pratique pas de tarifs d'éviction avec ses offres *bitstream* par rapport au dégroupage.

### 2.7 Règlement du différend Free contre France Télécom

La société Free a estimé que le tarif de la collecte IP régionale prévu par l'offre de référence "Accès et collecte DSL" était trop élevé au regard des obligations incombant à France Télécom. C'est pourquoi elle a saisi l'Autorité d'une demande de règlement de différend à l'encontre de France Télécom en février 2007.

En effet, conformément à ses obligations réglementaires<sup>23</sup>, France Télécom est tenu d'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 sur les tarifs de la prestation de collecte IP, pour évaluer les coûts de France Télécom et les coûts de collecte d'un opérateur alternatif ayant recours au dégroupage.

Ces analyses ont conduit à faire évoluer la structure et le niveau tarifaire de l'offre de collecte IP – désormais de 3,9 € par accès et par mois et de 75,1 € par Mbit/s et par mois, en lieu et place de l'ancienne tarification qui était totalement proportionnelle au débit.

<sup>23</sup> - Décision de l'ARCEP n°05-0280 du 19 mai 2005.

## Evolution des offres de référence “dégrouper” et “bitstream” de France Télécom

En 2007, France Télécom a fait évoluer ses offres de référence à plusieurs reprises. Plusieurs prestations de l'offre de référence “dégrouper” ont ainsi évolué, notamment au niveau tarifaire :

- ◆ nouveau tarif pour l'accès aux répartiteurs dégroupés (badges), 1 050 €/mois pour un maximum de 50 badges (contre 1 500 €/mois pour 10 badges et 500 €/mois pour chaque tranche de 10 badges supplémentaires) ;
- ◆ mise en place de prestations forfaitisées de désaturation de la boucle locale pour les accès monopaires et multipaires ;
- ◆ mise en place du processus de désaturation des répartiteurs généraux au prorata des câbles de renvois de l'ensemble des opérateurs (y compris Orange) ;
- ◆ forfaitisation des prestations de désaturation du génie civil dans le cas des localisations distantes.

France Télécom a également modifié son offre de référence “accès et collecte DSL” (ou offre *bitstream*) en instaurant notamment :

- ◆ une baisse des tarifs récurrents mensuels de “DSL Access” de 13,3 € à 12,9 € et de “DSL Access Only” de 21,5 € à 20 € à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008 ;
- ◆ une baisse des frais d'accès au service de “DSL Access Only” de 66 € à 54 € pour les nouveaux accès et de 24 € à 17 € pour les migrations intra-opérateur, à compter du 15 septembre 2007 ;
- ◆ l'extension de la “GTR 4h 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7” de “DSL Entreprises” dans les DOM depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007 ;
- ◆ l'évolution des tarifs de la collecte IP régionale qui est désormais de 3,9 € par accès et par mois et de 75,1 € par Mbit/s et par mois depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2007.

## C. Les mobiles

### 1. La terminaison d'appel mobile

#### 1.1 Le second cycle de l'analyse des marchés

##### 1.1.1 La délimitation des marchés et la désignation des opérateurs puissants

La terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles correspond à la prestation d'interconnexion offerte par chaque opérateur mobile aux autres opérateurs, fixes ou mobiles. Tout appel à destination de clients de l'opérateur mobile doit nécessairement passer par ce goulot d'étranglement, que l'origine soit un réseau fixe ou mobile.

En 2007, l'Autorité a renouvelé son analyse du marché de la terminaison d'appel mobile pour la métropole et l'outre-mer dans le cadre de la recommandation de la

Commission européenne du 11 février 2003<sup>24</sup>. Elle a ainsi qualifié de pertinents les marchés de gros de la terminaison d'appel vocal sur chacun des réseaux individuels des opérateurs mobiles dans chacune des zones géographiques d'attribution des licences mobiles (métropole, Antilles-Guyane, Mayotte, la Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon)<sup>25</sup>. Chaque opérateur mobile a été déclaré puissant sur le marché afférent à la terminaison d'appel sur son réseau pour une période de trois ans (2008-2010).

L'analyse de l'ARCEP a en effet identifié quatre types de problèmes concurrentiels justifiant le maintien des obligations déjà en vigueur :

- ◆ en l'absence de régulation, les opérateurs mobiles sont incités à faire évoluer leurs tarifs de terminaison d'appel à la hausse et ne subissent aucune pression à la baisse ;
- ◆ la structuration historique de la terminaison d'appel vocal, issue d'une pratique de financement des réseaux mobiles par les appels fixe vers mobile dans un contexte de *bill and keep*, a eu pour conséquence principale que les niveaux de terminaison d'appel vocal mobile sont bien supérieurs à ceux de la terminaison d'appel vocal fixe, atteignant des niveaux absolus structurellement élevés. Ces prix de gros élevés se traduisent, sur le marché de détail, par des tarifs élevés des communications fixe vers mobile, qui créent le risque d'une distorsion des choix du consommateur et *in fine* des transferts de valeur entre les consommateurs fixes et mobiles ;
- ◆ si un opérateur mobile pratique une terminaison d'appel significativement plus élevée que celles de ses concurrents – cela pouvant se produire lorsque cet opérateur n'est pas régulé sur son marché de terminaison d'appel, alors que tous ses concurrents le sont –, il bénéficie alors d'un avantage concurrentiel. L'opérateur mobile considéré parvient en effet à percevoir d'importants revenus d'interconnexion auprès de ses concurrents grâce auxquels il peut proposer des prix de détail plus faibles et gagner ainsi des parts de marché. C'est pourquoi l'Autorité entend réguler tous les opérateurs lancés commercialement sur ce marché ;
- ◆ la différenciation tarifaire *on net / off net* pratiquée par les opérateurs mobiles – et qui constitue une tendance générale du secteur aujourd'hui – a des implications sur la concurrence. Cette pratique se présente sous la forme d'offres "d'abondance" *on net*, dites "illimitées", permettant aux clients d'un opérateur d'appeler les autres clients de ce même opérateur pour un prix forfaitaire indépendant du nombre et de la durée des appels. Or, d'un point de vue concurrentiel, l'Autorité considère que la différenciation tarifaire *on net / off net* est de nature à favoriser les appels entre clients d'un même opérateur au détriment des communications interopérateurs, et à avantager les opérateurs ayant le plus grands parc de clients. En effet, l'offre est d'autant plus intéressante qu'elle s'applique aux appels vers un maximum de correspondants. De plus, l'impact de cette différenciation est d'autant plus fort que les terminaisons d'appel sont éloignées des coûts.

**24 -** La nouvelle recommandation de la Commission européenne est entrée en vigueur le 17 décembre 2007, après que l'Autorité a mené sa nouvelle analyse de marché de la terminaison d'appel mobile.

**25 -** Décision de l'ARCEP n°07-0810 du 4 octobre 2007 et décision de l'ARCEP n°07-0811 du 16 octobre 2007.

### 1.1.2 Les obligations en métropole

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

Au titre de ses analyses, l'Autorité a renouvelé l'imposition aux trois opérateurs mobiles métropolitains<sup>26</sup> des obligations suivantes :

- ◆ obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès et d'interconnexion relativement à la terminaison d'appel vocal ;
- ◆ obligation de fournir les prestations de terminaison d'appel vocal dans des conditions non discriminatoires ;
- ◆ obligation de fournir les prestations de terminaison d'appel vocal dans des conditions transparentes ;
- ◆ obligation d'appliquer une structure de tarification de ces prestations d'appel vocal qui reflète le service rendu (cette structure ne peut donc pas comporter de période indivisible) ;
- ◆ obligation de publication d'une offre de référence de terminaison d'appel vocal ;
- ◆ obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts.

Par ailleurs, l'Autorité a soumis les opérateurs à une obligation de contrôle tarifaire qui impose que les tarifs reflètent les coûts correspondant à la fourniture du service de terminaison d'appel mobile.

Elle a ainsi fixé, dans le cadre de sa deuxième analyse de marché, les plafonds tarifaires pour la période janvier 2008-juin 2009. Elle fixera ultérieurement les plafonds tarifaires pour la période juillet 2009-décembre 2010.

#### Plafonds tarifaires fixés par l'Autorité (en c€/min HT)

Unités	2005*	2006*	2007**	2008 - mi-2009
Orange / SFR	12,50	9,50	7,50	6,50
Bouygues Télécom	14,79	11,24	9,24	8,50

Source : ARCEP.

\* plafonds tarifaires fixés par l'Autorité en décembre 2004.

\*\* plafond tarifaire fixé par l'Autorité en septembre 2006.

### 1.1.3 Les obligations en outre-mer

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

Concernant l'outre-mer, l'Autorité a imposé aux opérateurs<sup>27</sup> :

- ◆ l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès et d'interconnexion relativement à la terminaison d'appel vocal ;
- ◆ l'obligation de fournir les prestations de terminaison d'appel vocal dans des conditions non discriminatoires ;
- ◆ l'obligation de fournir les prestations de terminaison d'appel vocal dans des conditions transparentes ;
- ◆ l'obligation d'appliquer une structure de tarification de ces prestations d'appel vocal qui reflète le service rendu (cette structure ne peut donc pas comporter de période indivisible).

Par ailleurs, l'Autorité a soumis Orange Caraïbe et SRR à une obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts et à une obligation tarifaire qui impose que les tarifs reflètent les coûts correspondant à la fourniture du service de terminaison d'appel mobile.

L'Autorité a ainsi fixé, dans le cadre de sa deuxième analyse de marché, un plafond tarifaire jusqu'en 2009 correspondant à une baisse de près de 33 % sur deux ans.

#### Plafonds tarifaires fixés par l'Autorité (en c€/min HT)

Unités	Avril à décembre 2005	2006	2007	2008	2009
Orange / Caraïbe	20,56	16,44	13,16	11,0	8,7
SFR	19,65	15,72	12,57	10,5	8,5

Source : ARCEP.

Les autres opérateurs, de dimension plus modeste (Digicel – ex Bouygues Telecom Caraïbe, Dauphin Telecom, Saint-Martin Mobile pour la zone Antilles-Guyane ; Orange Réunion pour la zone Réunion ; et SPM Telecom à Saint-Pierre-et-Miquelon) sont soumis à une obligation de ne pas pratiquer de prix excessifs. L'Autorité a cependant précisé son appréciation de la non-excessivité.

#### La terminaison d'appel des "petits" opérateurs en outre-mer pour 2008 et 2009

##### Digicel

- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel de Digicel n'excède pas 16 c€/mn et le prix annuel d'un bloc primaire numérique (BPN) n'excède pas 3 800 €.
- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel de Digicel n'excède pas 12,2 c€/min et le prix annuel d'un bloc primaire numérique (BPN) n'excède pas 3 600 €.

##### Orange Réunion

- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel de d'Orange Réunion n'excède pas 13 c€/min et le prix annuel d'un bloc primaire numérique (BPN) n'excède pas 5 000 €.
- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Orange Réunion n'excède pas 11 c€/min et le prix annuel d'un bloc primaire numérique (BPN) n'excède pas 4 200 €.

##### Outremer Télécom

###### En Guyane :

- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Outremer Télécom n'excède pas 19,2 c€/min.
- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Outremer Télécom n'excède pas 13,7 c€/min.

###### En Martinique et en Guadeloupe :

- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Outremer Télécom n'excède pas 22,9 c€/min.
- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Outremer Télécom n'excède pas 15,7 c€/min.

**A la Réunion et à Mayotte :**

- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Outremer Télécom n'excède pas 27,2 c€/min.
- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Outremer Télécom n'excède pas 17,5 c€/min.

**Dauphin Télécom**

- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel de Dauphin Télécom n'excède pas 24,9 c€/min.
- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel de Dauphin Télécom n'excède pas 16,7 c€/min.

**UTS Caraïbe**

- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel d'UTS Caraïbe n'excède pas 25,9 c€/min.
- ◆ à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel d'UTS Caraïbe n'excède pas 17,7 c€/min.

**1.1.4 La mise en œuvre des obligations****1.1.4.1 Les offres de référence**

28 - *Décision de l'ARCEP n° 07-0810 du 4 octobre 2007 et décision de l'ARCEP n° 07-0811 du 16 octobre 2007.*

Les opérateurs ont publié, comme ils y sont tenus<sup>28</sup>, les offres de référence d'interconnexion et d'accès relatives à la terminaison d'appel vocal sur leurs sites respectifs, avec notamment toutes les modifications effectives pour l'année 2008.

Toutefois, la publication des offres de référence par les opérateurs ne vaut pas validation par l'ARCEP.

**1.1.4.2 Les obligations comptables****Le cadre réglementaire de la comptabilisation des coûts**

En 2007, l'Autorité a complété le cadre réglementaire de comptabilisation des coûts des opérateurs métropolitains en y introduisant un volet SMS.

29 - *Décision de l'ARCEP n° 07-0128 du 5 avril 2007.*

Elle a ainsi adopté une décision<sup>29</sup> qui précise les modalités d'application de l'obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts, et impose aux opérateurs concernés de restituer trois comptes :

- ◆ un "compte voix" formé par les coûts historiques relatifs au périmètre des prestations vocales, dont celle de terminaison d'appel vocal mobile ;
- ◆ un "compte SMS" formé par les coûts historiques relatifs au périmètre des prestations SMS, dont celle de terminaison d'appel SMS ;
- ◆ un "compte de bouclage" formé par les coûts historiques hors du périmètre des prestations vocales, qui permet à l'Autorité d'apprécier la complétude des coûts.

30 - *Décision de l'ARCEP n° 07-0129 du 5 avril 2007.*

S'agissant des opérateurs d'outre-mer, l'Autorité a adopté une autre décision<sup>30</sup> qui impose de restituer deux comptes :

- ◆ un "compte voix" formé par les coûts historiques relatifs au périmètre des prestations vocales, dont celle de terminaison d'appel vocal mobile ;

- ◆ un “compte de bouclage” formé par les coûts historiques hors du périmètre des prestations vocales, qui permet à l’Autorité d’apprécier la complétude des coûts.

Ces deux décisions ont été mises en œuvre dès 2007, pour la restitution réglementaire de l’exercice comptable 2006.

#### Audits des comptes 2006

Suite aux audits des comptes réglementaires relatifs à l’exercice 2006, menés en 2007, l’Autorité a publié les attestations de conformité des états de coûts et de revenus constatés des trois opérateurs mobiles métropolitains délivrées par le cabinet désigné par l’ARCEP<sup>31</sup>. Ces audits visent notamment à disposer d’informations comptables fiables et cohérentes entre les trois opérateurs, de façon à ce qu’elles puissent être prises en compte lors des exercices de fixation des tarifs de terminaison d’appel. Ces informations comptables sont d’autant plus fiables que l’auditeur désigné par l’ARCEP est unique pour ces trois opérateurs mobiles.

**31 - Décisions de l’ARCEP n° 07-1155, n° 07-1156, n° 07-1157, n° 07-1158 et n° 07-1159 respectivement pour Orange France, SFR, Bouygues Télécom, Orange Caraïbe et SRR.**

#### Calendrier

Le 1<sup>er</sup> juillet 2008, Orange France, SFR, Bouygues Télécom, Orange Caraïbe et SRR communiqueront à l’Autorité leurs états non audités de coûts et de revenus de l’année 2007. Ces états seront audités en vue de la délivrance, le cas échéant, d’attestations de conformité (accompagnant le rapport d’audit) au plus tard le 29 septembre 2008.

#### Construction d’un modèle technico-économique *bottom up* de coûts d’un opérateur mobile efficace actif en métropole

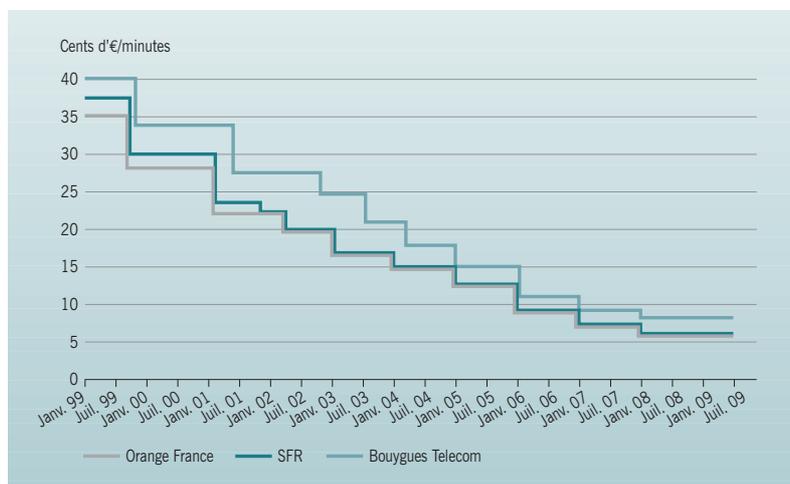
En 2007, l’Autorité a développé, en concertation avec les opérateurs mobiles métropolitains, un modèle technico-économique *bottom up* de coûts d’un opérateur mobile. Ce modèle permet de produire des coûts de terminaison d’appel mobile (voix et SMS) pour un opérateur générique efficace ainsi que pour des opérateurs qui ont les caractéristiques de marché des opérateurs mobiles métropolitains. Il a permis d’apporter un éclairage complémentaire sur les différences entre les niveaux de coûts observés dans le cadre des restitutions comptables réglementaires, en particulier pour fixer des tarifs de terminaison d’appel vocal pour la période 2008 mi-2009.

##### 1.1.4.3 Contrôle tarifaire

Le tarif de gros de la terminaison d’appel est une composante importante du tarif de détail d’un appel, puisqu’il représente les 2/3 du prix d’un appel fixe vers mobile en métropole. La baisse du tarif de gros devrait donc conduire à une baisse correspondante des prix de détail des appels fixe vers mobile, au bénéfice du client fixe.

Depuis 10 ans, l’Autorité mène une action qui a permis d’abaisser fortement la terminaison d’appel. Depuis 1999, la terminaison d’appel fixe vers mobile en métropole a diminué de plus de 80 %.

### Prix moyen d'une minute de terminaison d'appel mobile en métropole



Sources : ARCEP

Les tarifs de gros pratiqués par les opérateurs soumis à un *price cap* (encadrement tarifaire) sont conformes au plafonnement tarifaire fixé par l'Autorité.

### Rappel des plafonds tarifaires imposés par l'ARCEP pour 2007 et 2008 (en c€/min)

Unités	Tarif en c€/min en 2007	Tarif en c€/min en 2008
Orange France	7,50	6,50
SFR	7,50	6,50
Bouygues télécom	9,24	8,50
Orange Caraïbe	13,16	11,00
SRR	12,57	10,50

Source : ARCEP.

#### 1.2 Les perspectives

L'importance des terminaisons d'appel mobile dans le fonctionnement du secteur appelle la mise en œuvre d'une politique de régulation cohérente sur l'ensemble de l'Europe. Aujourd'hui, le prix d'une minute de terminaison d'appel varie de 2 à 18 c€ selon les Etats membres de l'Union européenne. Or les différences géographiques ou d'usage ne suffisent pas à justifier de tels écarts.

L'Autorité estime nécessaire et urgent de renforcer l'harmonisation des politiques de régulation des terminaisons d'appel au niveau européen. Elle considère que ce processus d'harmonisation doit être conduit dans le cadre du Groupe des régulateurs européens (GRE) qui réunit la Commission européenne et les régulateurs nationaux.

S'agissant de l'outre-mer, l'Autorité se dotera en 2008 d'un modèle technico-économique *bottom up* de coûts d'un opérateur mobile efficace actif dans les départements d'outre-mer (DOM), en s'appuyant sur le modèle développé en 2007 pour la métropole. Ce modèle, élaboré en concertation avec les opérateurs mobiles des DOM, permettra à l'Autorité d'acquérir une expertise plus fine des structures de

coûts des opérateurs et des spécificités liées à l'outre-mer. Il apportera un éclairage additionnel sur les niveaux de coûts observés dans le cadre des restitutions comptables réglementaires auxquelles sont soumis d'Orange Caraïbe et SRR. Il permettra également d'estimer les coûts des autres opérateurs mobiles des DOM, qui ne bénéficient pas des mêmes économies d'échelle en raison de parts de marché plus réduites. L'Autorité aura ainsi la possibilité d'affiner son appréciation des tarifs non excessifs, remède qui s'impose à ces opérateurs.

## 2. La terminaison d'appel SMS

### Le 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).

En 2007, 18,7 milliards de SMS ont été échangés en France ; les Français ont envoyé en moyenne 29 SMS par mois<sup>32</sup>.

#### 2.1 L'analyse de marché menée en 2006 par l'Autorité

En 2006, l'Autorité a défini 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<sup>33</sup>.

Afin de résoudre les différents problèmes concurrentiels identifiés sur le marché de la terminaison d'appel SMS, l'Autorité a imposé aux trois opérateurs métropolitains plusieurs obligations<sup>34</sup> :

- ◆ faire droit aux demandes raisonnables d'accès et d'interconnexion relativement à la terminaison d'appel SMS ;
- ◆ fournir les prestations de terminaison d'appel SMS dans des conditions non discriminatoires ;
- ◆ fournir les prestations de terminaison d'appel SMS dans des conditions transparentes ;
- ◆ séparation comptable et de comptabilisation des coûts ;
- ◆ contrôle tarifaire sous la forme d'une orientation vers les coûts.

S'agissant de ce dernier remède, l'Autorité a fixé le tarif maximal de la terminaison d'appel SMS en métropole :

- ◆ à 3 c€ par SMS pour Orange France et SFR ;
- ◆ à 3,5 c€ par SMS pour Bouygues Télécom.

#### 2.2 La mise en place d'une méthodologie de comptabilisation des coûts

En 2007, suite à son analyse de marché de la terminaison d'appel SMS, l'Autorité a précisé dans une décision<sup>35</sup> les modalités d'application de l'obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts relatifs aux services SMS imposée aux opérateurs mobiles métropolitains.

32 - Source ARCEP, Observatoire des communications électroniques, estimation provisoire. Cf. partie 4, chapitre 2.

33 - Décision de l'ARCEP n° 06-0593 du 27 juillet 2006.

34 - Décision de l'ARCEP n° 06-0593 du 27 juillet 2006.

35 - Décision de l'ARCEP n° 07-0128 du 5 avril 2007.

L'Autorité a mis en œuvre sa décision dès 2007, pour la restitution réglementaire de l'exercice comptable 2006. Les premiers éléments de coûts audités de terminaison d'appel SMS lui sont ainsi parvenus le 30 septembre 2007.

### 3. Le marché de l'accès et du départ d'appel sur les réseaux mobiles et les opérateurs mobiles virtuels (MVNO)

#### Rappel

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 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 paraissaient pas 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 avait estimé qu'il était délicat de juger avec certitude de la situation concurrentielle du marché mobile, particulièrement dans sa dimension prospective.

En conséquence, elle avait suspendu son analyse du marché 15. Elle avait alors placé le marché mobile sous surveillance afin d'apprécier l'impact effectif des accords MVNO sur le marché de détail et elle s'était engagée à notifier une nouvelle analyse à la Commission avant la fin de l'année 2006.

Néanmoins, devant l'intérêt du secteur pour la quatrième licence 3G, et donc l'éventualité de voir un nouvel opérateur faire évoluer la situation concurrentielle, l'Autorité a différé à nouveau cette notification.

#### 3.1 Les tendances du marché de détail

Le marché mobile, avec un taux de pénétration qui atteint désormais en France métropolitaine 87,1 % au 31 décembre 2007, est un marché quasi mature.

**36 - Depuis début 2008, Ten n'est plus un MVNO mais une licence de marque d'Orange.** En 2007, outre la poursuite de la tendance de fond au développement d'offres illimitées (ou "d'abondance"), le marché des opérateurs mobiles virtuels (MVNO : *Mobile Virtual Network Operator*) a montré les premiers signes de consolidation (Debitel, Ten Mobile<sup>36</sup> et Neuf Mobile ont été rachetés par leur opérateur hôte).

**37 - Décision de l'ARCEP n° 06-0406 du 4 avril 2006.** A la différence des opérateurs mobiles de réseau, les MVNO ne disposent pas de ressources en fréquences. Pour fournir le service mobile au client final, ils utilisent donc le réseau radio d'un opérateur mobile de réseau, dit opérateur "hôte".

**38 - Arrêt de la Cour d'appel de Paris 1<sup>re</sup> chambre Section H du 30 janvier 2007 n° 2006/07964.** Au cours de l'année 2007, un nouveau MVNO – Afone, sur le réseau de SFR – a été lancé sur le marché des mobiles suite à un règlement de différend opposant SFR à Afone, tranché par l'Autorité en 2006<sup>37</sup> puis confirmé par la Cour d'appel de Paris en 2007<sup>38</sup>.

Par ailleurs, Bouygues Télécom a signé des accords avec Noos-Numericable d'une part, et avec Altitude Télécom d'autre part, pour l'établissement de futurs MVNO sur le marché.

En outre, le MVNO Transatel a lancé des offres de cartes de communication prépayées, en particulier vers des destinations internationales.

De nouvelles offres ont également été lancées sur la base d'accords de licence de marque (ou accords de cobranding). Concrètement, ces offres reposent sur un partenariat par lequel un opérateur assure une prestation de radiocommunication au client final vendue sous une marque tierce<sup>39</sup>. Système U a ainsi signé un protocole d'accord lui permettant de lancer une marque d'opérateur de téléphonie mobile sur le réseau d'Orange.

En 2007, pour la première fois, des MVNO ont réalisé ce type d'accords. Les groupes Casino et Leclerc ont chacun lancé une offre sur la base d'un contrat, respectivement avec Tele2 mobile et Afone.

*39 - Contrairement aux MVNO qui gèrent leurs propres bases d'abonnés, dans le cas d'une licence de marque, les abonnés restent gérés par l'opérateur traditionnel.*

### 13 MVNO sont opérationnels en France au 10 avril 2008

Acteur	Date de lancement commercial
Transatel	2001
Debitel	2004
Breizh Mobile	2004
Futur Télécom	2005
NRJ Mobile	2005
Neuf Télécom/Cegetel	2006
Tele2	2005
Coriolis Télécom	2006
Virgin Mobile	2006
Mobisud	2006
A-mobile	2006
Carrefour Mobile	2006
Afone	2007

## 3.2 L'analyse de la situation concurrentielle

### 3.2.1 Le suivi des indicateurs mobiles (SIM)

Comme elle s'y était engagée auprès de la Commission européenne, l'ARCEP s'est attachée à recueillir des données chiffrées, via un questionnaire trimestriel adressé aux opérateurs mobiles (opérateurs de réseau et MVNO de métropole) pour apprécier l'évolution de la situation concurrentielle du marché, notamment en termes de prix et de parts de marché : le suivi des indicateurs mobiles (SIM). Ce suivi trimestriel, publié sur le site Internet de l'Autorité, comprend des indicateurs permettant de caractériser la vigueur concurrentielle du marché. Outre le suivi précis des performances respectives des opérateurs de réseau et des opérateurs virtuels, le 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, en particulier par la faculté de changer d'opérateur sans être lié par une durée d'engagement excessive.

### 3.2.2 La mesure de la fluidité du marché

Le SIM mesure la part des clients qui ne sont plus contractuellement liés à leur opérateur et pouvant donc en changer sans encourir de clause de pénalité. Ainsi, au 31 décembre 2007, seuls 23,7 % des clients titulaires d'un abonnement étaient libres d'engagement et donc susceptibles de changer d'opérateur sans pénalité.

Le suivi des ventes brutes, en prépayé et en postpayé, 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 2007, le taux de résiliation trimestriel des clients titulaires d'un abonnement s'établissait à 3,9 %, contre 9,4 % pour les clients prépayés. On rappelle que ces chiffres de résiliation intègrent les résiliations du fait de l'opérateur pour impayés, à hauteur d'environ 30 à 40 %. Ainsi, la durée de vie moyenne d'un client postpayé ne faisant pas l'objet d'une résiliation pour impayés est d'environ une dizaine d'années.

S'agissant des performances en acquisition des MVNO, c'est-à-dire leurs ventes brutes, l'Autorité relève que ces dernières s'élèvent au 31 décembre à 9,7 % sur le segment des offres postpayées et 14,2 % sur le segment prépayé. En d'autres termes, près d'un consommateur sur 10 souscrivant à une offre d'opérateur choisit une offre MVNO. A titre incident, on note que le calcul de parts de marché en ventes nettes est relatif dans la mesure où un tel indicateur revient à postuler que les MVNO n'ont pas vocation à s'adresser aux clients existants de services de téléphonie mobile, mais seulement aux primo-accédants, ce qui n'est pas le cas.

### 3.2.3 Un tableau de bord pour la Commission européenne

Par ailleurs, l'ARCEP établit, chaque semestre depuis fin mai 2005, un tableau de bord relatif au marché mobile en métropole, qu'elle transmet à la Commission européenne. Ce tableau n'est pas public.

### 3.3 Les parts de marché en métropole

Au 31 décembre 2007, les parts de marché en parcs des trois opérateurs mobiles exploitant un réseau en métropole s'établissent à respectivement 43,78 % pour Orange France, 33,96 % pour SFR et 17,38 % pour Bouygues Télécom.

Au 31 décembre 2007, les MVNO concentraient 4,88 % de parts du marché de la téléphonie mobile (soit près de 2,6 millions de lignes).

### Parts de marché des opérateurs mobiles en métropole au 31 décembre 2007

Métropole	Marché global		Parc prépayé		Parc postpayé	
	total clients	part de marché	clients	part de marché	clients	part de marché
Orange France	23 323 859	43,78	8 129 023	45,17	15 194 836	43,08
SFR	18 088 866	33,96	6 073 940	33,75	12 014 926	34,06
Bouygues Télécom	9 256 116	17,38	2 489 515	13,83	6 766 601	19,18
Parc MVNO agrégé	2 601 016	4,88	1 305 974	7,26	1 295 042	3,67
Total	53 269 857	100	17 998 452	100	35 271 405	100

Source : ARCEP.

### Evolution des parts de marché des opérateurs mobiles en métropole depuis 2005

		2005	2006	2007
Orange France	marché global	46,49	45,11	43,78
	parc prépayé	48,98	47,74	45,17
	parc postpayé	45,09	43,73	43,08
SFR	marché global	35,75	34,59	33,96
	parc prépayé	35,53	34,19	33,75
	parc postpayé	35,87	34,80	34,06
Bouygues Télécom	marché global	17,16	17,51	17,38
	parc prépayé	15,02	14,42	13,83
	parc postpayé	18,36	19,13	19,18
Parc MVNO agrégé	marché global	0,60	2,79	4,88
	parc prépayé	0,48	3,65	7,26
	parc postpayé	0,67	2,35	3,67

Source : ARCEP.

## D. La téléphonie fixe

Le premier cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe court jusqu'en septembre 2008. C'est pourquoi l'Autorité a lancé une deuxième vague d'analyses sectorielles en 2007. Cette initiative a donné lieu à une consultation publique en février 2008<sup>40</sup>, dans laquelle l'Autorité a soumis au secteur un bilan sur la régulation asymétrique appliquée depuis 2005 aux marchés de la téléphonie fixe et sur l'évolution du contexte concurrentiel. Elle y présente également son projet de régulation de la téléphonie fixe pour les prochaines années.

*40 - Cf. consultation publique de l'ARCEP du 22 février 2008, disponible sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).*

### 1. Le premier cycle d'analyse des marchés : la régulation de l'ensemble des marchés de la téléphonie fixe

Durant le premier cycle d'analyse des marchés, c'est-à-dire depuis 2005, l'Autorité a régulé l'ensemble des marchés de la téléphonie fixe. Au niveau des marchés de gros, elle a notamment imposé à France Télécom des obligations de transparence et de reflet des coûts pour ses prestations de départ d'appel, de terminaison d'appel et de transit.

L'opérateur historique a également été contraint de proposer à ses concurrents des offres de sélection du transporteur puis de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST), disponible depuis avril 2006.

Ces interventions au niveau des marchés de l'interconnexion et de l'accès ont par ailleurs été complétées par des remèdes appliqués directement sur les marchés de détail de l'accès et des communications, telles l'interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction, l'obligation de non-discrimination et l'obligation de communication préalable des offres de détail de France Télécom.

L'Autorité a décidé d'imposer ces différents remèdes au vu de la situation existante en 2005 et prospective sur les marchés de la téléphonie fixe. Mais, le fonctionnement et la structure concurrentielle des marchés de la téléphonie fixe ont beaucoup évolué en quelques années. C'est pourquoi, en 2007, l'Autorité a allégé sa régulation des marchés du transit et des marchés de détail résidentiels.

## 2. L'évolution du contexte concurrentiel

### 2.1 Sur les marchés de détail résidentiels : la pression concurrentielle exercée par les offres *triple play*

Le segment résidentiel a été fortement marqué par la croissance des services de téléphonie sur accès large bande (VLB) comprises dans les offres *double play* (Internet et téléphonie) ou *triple play* (Internet, téléphonie, télévision). Au niveau des accès comme des communications, l'essor de ces offres exerce une réelle pression concurrentielle sur les services téléphoniques "classiques" de France Télécom. Fin 2007, près de 3,7 millions de consommateurs avaient privilégié une offre en dégroupage total incluant la VLB, s'affranchissant ainsi de l'abonnement France Télécom<sup>41</sup>.

*41 - Fin 2006, le volume de communications VLB représentait 28 % du volume total de communications résidentielles (20 % du volume total étant acheminé par les opérateurs alternatifs). Les chiffres pour 2007 ne sont pas disponibles.*

Mais seuls les clients qui désirent bénéficier de l'accès à Internet haut débit peuvent donc à ce jour profiter du développement des offres des opérateurs alternatifs haut débit. Ceux qui ne souhaitent que le service téléphonique ont le choix entre les offres bas débit de France Télécom (ligne téléphonique "classique") et celles des opérateurs alternatifs ayant mis en œuvre la VGAST (en place depuis avril 2006). Fin 2006, France Télécom concentrait plus de 99 % de parts de marché sur les accès dédiés à la téléphonie. La VGAST a pris son essor en 2007 pour atteindre, à la fin de l'année, 2,5 % de parts de marché (soit un parc total d'environ 700 000 lignes).

La concurrence s'est développée de manière uniforme sur l'ensemble du marché résidentiel des communications. En effet, la plupart des clients au haut débit bénéficient d'un service téléphonique VLB, qui inclut généralement un forfait de communications illimitées vers les postes fixes en France et vers plusieurs dizaines de destinations à l'international. Les concurrents de France Télécom disposant de parts de marché importantes sur les services haut débit, le développement des communications VLB a un impact concurrentiel positif sur les marchés des communications.

*42 - Fin 2007, les communications passées avec la sélection du transporteur représentaient 38 % du volume total de communications résidentielles.*

Les consommateurs qui ne souhaitent pas souscrire d'offre haut débit ont, quant à eux, la possibilité de recourir aux offres proposées par les opérateurs alternatifs via la sélection du transporteur. Malgré un ralentissement observé sur le segment résidentiel au profit des services VLB, la sélection du transporteur représente toujours une part très significative du marché<sup>42</sup>.

## 2.2 Sur les marchés de détail non résidentiels : la prime à la taille et forte sensibilité à la qualité de service

Sur les marchés non résidentiels, les services de communications VLB n'ont pas encore connu une explosion comparable à celle observée sur le segment résidentiel<sup>43</sup>. Ce démarrage plus lent est certainement lié aux attentes élevées en matière de qualité de service pour les clients non résidentiels. Les éventuels dysfonctionnements pouvant leur porter fortement préjudice, une partie des clients professionnels et des entreprises appréhendent le basculement technologique. C'est pourquoi les services de sélection du transporteur se sont maintenus sur les marchés non résidentiels<sup>44</sup>.

Le segment non résidentiel se décompose en plusieurs strates différenciées selon le nombre de clients (entreprises, professionnels) et les volumes de trafic qu'ils génèrent.

Sur le haut du marché, les entreprises les plus importantes bénéficient des effets les plus marqués de la concurrence. Les opérateurs alternatifs peuvent proposer à leurs clients un raccordement direct (dégrouper), une offre de services de capacité de France Télécom ou encore le déploiement d'une infrastructure en propre telle que la fibre optique. Ce niveau de concurrence existe principalement sur les grands sites d'entreprises et dans les zones d'activité économique les plus denses.

En revanche, le fonctionnement du bas du marché, constitué de petits professionnels et de très petites entreprises, est plus proche de celui du marché résidentiel. La concurrence s'y développe plus difficilement au niveau de l'accès. La création de l'offre VGAST, dont le parc était d'environ 50 000 canaux fin 2007, devrait à terme permettre à l'ensemble des clients de profiter des offres d'accès des concurrents de France Télécom.

## 3. Vers la dérégulation des marchés de détail et des marchés du transit

Après l'ouverture des marchés à la concurrence, l'Autorité a estimé nécessaire de réguler les marchés de détail de la téléphonie fixe. La régulation a permis de créer un contexte concurrentiel favorable permettant aux opérateurs alternatifs de se développer et de gagner des parts de marché<sup>45</sup>. En particulier, le contrôle tarifaire a permis à l'Autorité de favoriser la mise en place, puis le calibrage, avec l'aide du secteur, de nombreuses offres de gros adaptées aux besoins des opérateurs. Aujourd'hui, la sélection du transporteur, la VGAST, le dégroupage, le *bitstream*, ou encore les offres de services de capacité constituent un ensemble de solutions fonctionnelles permettant aux opérateurs de concurrencer efficacement l'opérateur historique.

L'Autorité estime désormais que ces opérateurs sont en mesure de participer au jeu concurrentiel sans régulation *ex ante* et, dans le cas où ils seraient victimes de pratiques anticoncurrentielles, de défendre leurs intérêts au regard du droit commun de la concurrence.

*43 - Fin 2006, les communications VLB représentaient 12 % du trafic non résidentiel global. Les chiffres pour 2007 ne sont pas disponibles.*

*44 - Fin 2006, les communications passées avec la sélection du transporteur représentaient 27 % du volume total de communications non résidentielles. Les chiffres pour 2007 ne sont pas disponibles.*

*45 - Fin 2006, les opérateurs alternatifs détenaient une part de marché de 41 % en volume sur l'ensemble des communications, résidentielles et non résidentielles. Les chiffres pour 2007 ne sont pas disponibles.*

46 - Décision de l'ARCEP  
n° 06-0840  
du 28 septembre 2006.

47 - Décision de l'ARCEP  
n° 07-0636  
du 26 juillet 2007.

Elle a ainsi entamé le processus de dérégulation des marchés de détail durant le premier cycle d'analyse des marchés. En 2006, le premier allègement de la régulation a concerné le marché de détail des communications résidentielles<sup>46</sup>. Puis en 2007, l'Autorité a engagé l'allègement de la régulation des marchés de détail de l'accès résidentiel<sup>47</sup>.

Compte tenu de la transformation des marchés de la téléphonie fixe, l'Autorité estime que le maintien de la régulation des marchés de détail n'est plus justifié. La dérégulation des marchés de détail devrait donc être achevée en 2008.

L'Autorité avait décidé de maintenir la régulation des marchés de détail non résidentiels jusqu'au terme du premier cycle d'analyse de marché, par mesure de précaution liée à la qualité de service. Les offres de gros de France Télécom assurant une qualité de service globalement satisfaisante, l'Autorité prévoit d'étendre la dérégulation à l'ensemble des marchés de détail de la téléphonie fixe. Elle continuera néanmoins de porter une attention particulière à la qualité de service associée à chaque offre de gros de France Télécom.

La régulation "asymétrique" se concentrera donc désormais sur les marchés de gros de la téléphonie fixe.

Au sein des marchés de gros, le développement des infrastructures des opérateurs alternatifs en cœur de réseau a conduit le marché du transit intraterritorial à devenir de plus en plus concurrentiel. L'offre s'est également étoffée sur les marchés du transit interterritoires grâce à la régulation des marchés amont des offres de capacité.

C'est pourquoi l'Autorité a décidé d'entamer la dérégulation des marchés du transit en 2007. Elle a ainsi supprimé la plupart des obligations imposées à France Télécom sur les marchés du transit interterritoires avant d'entreprendre sa deuxième analyse des marchés de la téléphonie fixe.

En l'absence d'obstacles au développement de la concurrence sur le marché, la régulation sectorielle ne semble *a priori* plus nécessaire. L'Autorité envisage par conséquent de déréguler complètement l'ensemble des marchés du transit dans sa deuxième analyse des marchés de la téléphonie fixe.

#### 4. La régulation concentrée sur les goulots d'étranglement des marchés de l'accès et de l'interconnexion

Certaines prestations d'interconnexion constituent des goulots d'étranglement durables nécessitant le maintien prolongé d'une régulation sectorielle. Il s'agit des prestations de l'accès au réseau téléphonique, du départ d'appel et de la terminaison d'appel. S'agissant de l'accès et du départ d'appel, il apparaît nécessaire de maintenir des prestations de sélection du transporteur et de VGAST pour que les opérateurs alternatifs puissent concurrencer France Télécom sur l'ensemble des marchés.

En outre, les prestations de terminaison d'appel n'étant pas répliquables par un autre opérateur, leur régulation et leur tarification sont donc essentielles au développement de la concurrence. Le développement des boucles locales alternatives renforce notamment l'importance des prestations de terminaison d'appel des opérateurs alternatifs. A terme, ces prestations feront l'objet d'une régulation "symétrique". L'Autorité a d'ailleurs engagé en 2007, dans le cadre de discussions multilatérales, ses travaux devant mener à la symétrie des niveaux tarifaires de terminaison d'appel fixe.

S'agissant des marchés de téléphonie fixe, la régulation asymétrique sera progressivement centrée sur l'accès, le départ d'appel et la terminaison d'appel uniquement. Si la première analyse du marché de la téléphonie fixe aborde la question de la régulation des prestations de gros sous un angle technologiquement neutre, l'Autorité souhaite néanmoins que des réflexions sur les structures de tarification ainsi que les architectures d'interconnexion soient menées au cours du second cycle des réflexions. L'Autorité devra également tenir compte de la convergence des réseaux et services. En particulier, elle s'attachera à vérifier que le jeu de la concurrence puisse s'exercer sans distorsion entre les opérateurs fixes et mobiles, au regard notamment des niveaux et définitions des terminaisons d'appel.

## E. Le marché des entreprises : les services de capacité

### Définition

Les services de capacité (autrefois appelés "liaisons louées") consistent en la mise à disposition, par un opérateur, de capacités de télécommunications entre plusieurs points du réseau au bénéfice d'un client professionnel, entreprise ou opérateur. Il existe deux types de services de capacité : les liaisons louées "traditionnelles" normalisées par l'ETSI (analogiques et numériques), et les services de capacité à interfaces alternatives (interface Ethernet, ATM, etc.).

### 1. L'analyse de marché

En 2006, l'Autorité a adopté une décision d'analyse de marché des services de capacité<sup>48</sup>, qui prévoit notamment :

- ◆ la publication par France Télécom d'une offre de référence décrivant les produits vendus sur le marché intermédiaire du segment terminal, le marché du circuit interurbain et sur celui des câbles sous-marins entre les DOM et la métropole ;
- ◆ la mise en place d'un cadre favorable à l'investissement de l'opérateur historique et des opérateurs alternatifs dans les réseaux très haut débit (fibre optique jusqu'à l'entreprise) ;
- ◆ un allègement de la régulation du marché de détail des liaisons louées, avec la suppression du mécanisme d'homologation tarifaire ;
- ◆ les modalités de contrôle de la loyauté de la concurrence à laquelle se livrent les opérateurs sur les marchés de gros et de détail, notamment en termes de répliquabilité.

Le cadre de régulation ainsi défini sera révisé au plus tard à l'automne 2009 ; il pourra être révisé avant cette date si une évolution importante du marché venait à le justifier.

**48** - Décision de l'ARCEP  
n° 06-0592  
du 26 septembre 2006.

## 2. La mise en œuvre opérationnelle de la régulation

49 - Site Internet de France Télécom : [www.orange.fr](http://www.orange.fr). S'agissant des marchés de gros, France Télécom a publié sur son site Internet<sup>49</sup> le 14 novembre 2006 la première offre de référence de services de capacité.

L'Autorité a également mis en place un groupe de travail réunissant les opérateurs à l'instar des marchés du dégroupage et du *bitstream*. Suite à la redéfinition des périmètres des groupes de travail des marchés de gros DSL, les services de capacités sont traités dans le groupe de travail "DSL professionnel et services de capacité" avec l'ensemble des offres de gros DSL à l'intention du marché professionnel.

C'est dans ce groupe que sont désormais discutées les offres de gros de services de capacité (Liaisons partielles terminales et d'aboutement – "LPT/LA" – et collecte optique opérateur sur Ethernet – "CE20"). En 2007, les discussions ont porté sur la mise en place de processus automatisés pour l'offre "CE20" et sur l'introduction d'une offre de gros d'Ethernet sur SDH, dont le périmètre a été fixé fin 2007 et qui sera opérationnelle au premier semestre 2008.

En 2007, l'Autorité a également procédé à la première révision tarifaire des prestations de gros de services de capacité, notamment pour la desserte de l'île de la Réunion.

S'agissant des marchés de détail, l'Autorité a appelé les opérateurs alternatifs à l'alerter sur d'éventuelles offres proposées par France Télécom aux entreprises clientes susceptibles de soulever des problèmes de répliquabilité technique ou tarifaire. A ce jour, l'Autorité n'a pas eu à se prononcer sur de telles offres.

## 3. Evolution tarifaire

France Télécom a fait évoluer au 1<sup>er</sup> janvier 2008 les tarifs de son offre de référence de services de capacité. Ces évolutions concernent principalement :

- ◆ les liaisons partielles terminales et d'aboutement d'un débit inférieur ou égal à 2Mbit/s ;
- ◆ les liaisons louées de transport entre la métropole et la Réunion.

## F. Le marché de gros des services de diffusion audiovisuelle

### 1. Rappel du cadre réglementaire

Le 6 avril 2006, l'Autorité a finalisé son analyse du marché de gros des services de diffusion audiovisuelle, dit "marché 18", au terme d'un processus de consultation du secteur, du Conseil supérieur de l'audiovisuel, du Conseil de la concurrence, de la Commission européenne et des autorités réglementaires nationales des autres Etats membres de l'Union européenne.

Elle a en effet adopté les deux décisions portant sur :

50 - Décision de l'ARCEP  
n°06-0160  
du 6 avril 2006.

- ◆ la définition du marché pertinent de gros des offres de diffusion hertzienne terrestre de programmes télévisuels et sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché<sup>50</sup> ;

- ◆ sur les obligations imposées à TDF en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de gros des offres de diffusion hertzienne terrestre de programmes télévisuels<sup>51</sup>.

51 - Décision de l'ARCEP  
n°06-0161  
du 6 avril 2006.

A l'issue de son analyse de marché, l'Autorité a estimé qu'il était nécessaire de mettre en place un dispositif de régulation *ex ante* sur le marché de gros amont des services de diffusion de télévision hertzienne terrestre, analogique ou numérique. Sur ce marché, les offreurs et leurs clients sont tous diffuseurs (TDF, Towercast, Onecast, Emettel ou encore l'opérateur de multiplexe CNH qui s'autodiffuse partiellement).

L'Autorité a également désigné TDF, qui détient la quasi-intégralité des infrastructures de diffusion hertzienne terrestre, comme opérateur exerçant une influence significative sur ce marché.

TDF se voit ainsi imposer, sur l'ensemble du marché de gros pertinent, des obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable, ainsi que plusieurs obligations sur le seul segment de marché correspondant aux offres de gros de diffusion de la télévision numérique terrestre<sup>52</sup> :

52 - Décision de l'ARCEP  
n°06-0161  
du 6 avril 2006.

- ◆ obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès ;
- ◆ obligation de fournir l'accès dans des conditions non discriminatoires ;
- ◆ obligation de transparence (publication d'une offre) ;
- ◆ obligation de contrôle tarifaire (proscription des tarifs excessifs et d'éviction) ;
- ◆ obligation de formaliser, sous forme de protocoles, les conditions et tarifs des prestations internes à TDF en attendant que la mise en œuvre de l'obligation de séparation comptable soit effective.

Ces décisions d'analyse de marché s'appliquent jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 2009. L'Autorité doit toutefois suivre les conditions d'exercice de la concurrence sur le marché. Elle peut en effet revoir son analyse avant terme si elles venaient à évoluer significativement sur la période.

## 2. La mise en œuvre des obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable de TDF

L'Autorité a estimé dans son analyse de marché que les éventuelles distorsions concurrentielles auxquelles pourrait se livrer TDF seraient mises sous surveillance grâce aux obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable. Ces obligations doivent permettre de vérifier que les obligations tarifaires et de non-discrimination sont respectées, et de s'assurer de l'absence de subventions croisées abusives.

Fin 2007, l'Autorité a lancé une consultation publique sur le projet de décision spécifiant les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à TDF<sup>53</sup>. A l'issue de cette consultation publique, le projet de décision de l'ARCEP a été notifié à la Commission européenne et aux autorités réglementaires des autres Etats membres de l'Union européenne le 28 février 2008. Dans le même temps, l'Autorité a lancé une seconde consultation publique portant sur les modalités de mise en œuvre de ces obligations comptables.

53 - Consultation publique  
de l'ARCEP  
du 30 novembre 2007  
sur les obligations de  
comptabilisation des coûts  
et de séparation comptable  
imposées à TDF.

## G. La mise en œuvre de la séparation comptable

54 - Décision de l'ARCEP  
n°06-1007  
du 7 décembre 2006.

En 2007, les restitutions comptables réglementaires relatives à l'obligation de séparation comptable imposée à France Télécom dans la plupart des analyses de marchés de la téléphonie fixe et du haut débit, et dont les modalités ont été spécifiées par l'ARCEP<sup>54</sup>, ont été mises en œuvre par France Télécom, auditées, transmises à l'ARCEP et publiées sur le site de France Télécom le 28 décembre 2007.

La mise en œuvre de l'obligation de séparation comptable et l'exploitation de ses résultats sont à ce jour effectifs.

### 1. Rappel des fondements économiques et réglementaires de la séparation comptable

#### 1.1 La structure des marchés des communications électroniques

Avec l'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications il y a dix ans, l'ancien monopole de France Télécom a laissé la place à un ensemble de marchés de gros et de détail avec des niveaux variables d'intensité concurrentielle.

Sur les marchés de gros de l'accès et de l'interconnexion, France Télécom conserve la plupart du temps une position privilégiée. Il détient en effet sur ces marchés des infrastructures plus ou moins répliquables, voire essentielles, comme la boucle locale de cuivre. Sur les marchés de détail, France Télécom est confronté à davantage de pression concurrentielle de la part des opérateurs alternatifs. Mais l'activité de détail de ces derniers s'appuie, au moins partiellement, sur les offres d'accès aux infrastructures proposées sur les marchés de gros par l'opérateur historique.

#### 1.2 Empêcher la discrimination et les subventions croisées abusives

Les fondements économiques sous-jacents à l'imposition d'une obligation de séparation comptable reposent sur les incitations naturelles et rationnelles d'une entreprise qui présente une structure verticale intégrée à exploiter les avantages liés à une telle structure, et ce d'autant plus qu'une grande partie de la chaîne de valeur dépend en amont de la détention d'une infrastructure essentielle.

L'entreprise bénéficie en effet dans ce cas d'un pouvoir de marché qu'elle peut exploiter notamment pour maintenir une position prépondérante sur les segments de marché où il existe davantage de pression concurrentielle.

La pratique de subventions croisées, notamment, permet à l'entreprise intégrée d'allouer une partie du coût de ses activités en concurrence aux activités où elle dispose d'un fort pouvoir de marché. Cette pratique lui permet de fixer une tarification faible sur les marchés en concurrence, de nature à limiter la perspective d'une rentabilité suffisante pour les autres entreprises présentes sur ces marchés, voire de dissuader la concurrence de s'exercer (par exemple en décourageant l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché).

Aussi, une discrimination entre les activités de l'entreprise verticalement intégrée sur les marchés de détail et les activités similaires des entreprises alternatives, concernant le prix d'approvisionnement en offres de gros, est susceptible de permettre à l'opérateur intégré de pratiquer des tarifs plus faibles que ses concurrents sur les marchés de détail.

Dans un secteur où le régulateur sectoriel est autorisé à intervenir (avec pour objectif le développement d'une concurrence effective), ces pratiques peuvent être proscrites<sup>55</sup>.

### 1.3 Un instrument prévu par le cadre réglementaire

La séparation comptable est l'une des obligations prévues par le cadre réglementaire européen. Le régulateur peut l'imposer à un opérateur lorsqu'il exerce une influence significative sur un marché pertinent pour éviter les subventions croisées abusives et garantir l'absence de discrimination vis-à-vis des opérateurs tiers.

Ce remède ne peut être défini de manière isolée. Il repose en effet sur des données comptables réglementaires, et doit donc s'articuler et être cohérent avec l'obligation de comptabilisation des coûts de l'opérateur, qui requiert *a minima* l'établissement d'un système de comptabilisation des coûts réglementaires. Il est également lié à l'obligation de non-discrimination, puisqu'il contribue à en vérifier la bonne mise en oeuvre. Il permet en outre de garantir un certain degré de transparence.

La séparation comptable est également un remède transversal (horizontal et vertical) à tous les marchés directement concernés à la fois par les obligations de non-discrimination et d'absence de subventions croisées abusives. Ainsi, le périmètre de son dispositif ne se limite pas aux marchés où ces obligations ont été imposées, et s'étend aux marchés aval et connexes sur lesquels il est nécessaire d'obtenir une certaine visibilité pour s'assurer qu'elles sont effectivement respectées là où elles ont été imposées.

### 1.4 La simulation de plusieurs entités distinctes au plan comptable

La séparation comptable permet d'éviter les distorsions au développement de la concurrence liées à la structure verticale de France Télécom en créant plusieurs entités comptables distinctes, pour les activités de gros et pour celles de détail. Elle simule donc sur le plan comptable l'existence de plusieurs opérateurs au sein du même opérateur : ceux qui opèrent sur les marchés de gros régulés et ceux qui opèrent sur les marchés de détail régulés.

Elle permet ainsi de vérifier que les activités aval de détail ne bénéficient pas de régime privilégié de recours aux offres de gros, par rapport aux contraintes d'approvisionnement subies par les opérateurs alternatifs, et que les coûts sont justement répartis et recouverts entre les activités où persiste un pouvoir de marché significatif et les activités en concurrence.

## 2. La mise en œuvre concrète de l'obligation de séparation comptable de France Télécom

Pour respecter son obligation de séparation comptable, France Télécom est tenu de transmettre à l'ARCEP des restitutions comptables, selon des modalités et des formats spécifiés par le régulateur<sup>56</sup>.

En particulier, le dispositif de séparation comptable de France Télécom se fonde sur deux jeux de restitutions : "les protocoles de cession interne" et "les comptes séparés par marché".

*55 - Dans un environnement non régulé ex ante, de telles pratiques peuvent également être remises en cause dans le cadre de l'application des règles du droit de la concurrence (régulation ex post) lorsqu'elles relèvent d'un abus de position dominante.*

*56 - Décision de l'ARCEP n°06-1007 du 7 décembre 2006.*

## 2.1 Les protocoles de cession interne

Les protocoles de cession interne sont les documents par lesquels France Télécom s'engage à recourir, pour construire ses offres de détail, à ses propres offres de gros dans des conditions équivalentes à celles des opérateurs tiers.

Dans ces protocoles (dont le format intégral n'est pas publié pour des raisons de secret des affaires), France Télécom explicite les "conditions" (c'est-à-dire les modalités et les quantités) d'achat d'offres de gros, aux tarifs correspondant à ses offres de gros. Par exemple, pour produire des accès analogiques résidentiels, France Télécom a recours à l'offre de référence de la vente en gros de l'abonnement téléphonique, qui comprend notamment les frais d'accès au service et les abonnements aux services associés, dans les mêmes conditions qu'un opérateur alternatif qui souhaite proposer à ses clients à la fois une offre d'accès et de communications téléphoniques.

La mise en œuvre d'un protocole de cession interne n'est pas systématique. Elle découle de l'application de l'obligation de séparation comptable imposée par les décisions d'analyses de marché. Un protocole de cession interne n'est ainsi imposé qu'à partir du moment où une offre de détail repose sur une offre de gros appartenant à un marché de gros régulé, sur lequel les obligations de séparation comptable et de non-discrimination ont été imposées. De ce fait, un protocole peut concerner des offres de détail appartenant à des marchés non pertinents au sens de la régulation sectorielle, comme par exemple les offres du marché de détail du haut débit.

De la flexibilité et des ajustements sont autorisés, notamment lorsqu'il s'agit de positionner les activités aval de France Télécom dans des conditions équivalentes à celles des opérateurs alternatifs. En effet, ceux qui ont déployé leurs propres infrastructures n'ont plus recours à certaines offres de gros de France Télécom pour opérer sur les marchés de détail aval. C'est le cas par exemple des prestations de transit, dont le marché devient de plus en plus concurrentiel : la plupart des opérateurs alternatifs, ex-consommateurs de transit, utilisent désormais leurs propres infrastructures de réseau, voire proposent eux-mêmes des offres de transit sur le marché de gros. Dans ce cas, France Télécom est autorisé, tout comme ses concurrents, à ne pas recourir à ses propres offres de gros, et donc à ne pas formaliser de protocole de cession interne. Il peut donc accéder directement à ses prestations internes, comme un opérateur intégré non soumis à l'obligation de séparation comptable.

## 2.2 Les comptes séparés par marché

La majorité des comptes séparés par marché correspondent au périmètre des marchés pertinents considérés dans les analyses de marché pour les marchés de gros et de détail régulés. D'autres correspondent à des marchés non régulés dont une définition *ad hoc* est adoptée – comme par exemple le marché du haut débit de détail – pour les besoins de la vérification des obligations situées sur les marchés amont (le dégroupage et le *bitstream*).

Dans la version intégrale de ces comptes, les charges et les produits sont retracés pour chaque type d'offre sur chacun des marchés. Dans le cas d'un compte séparé de gros, les coûts de construction des offres de gros, évalués le cas échéant selon les méthodes de valorisation des coûts réglementaires en vigueur, correspondent aux charges, et les produits correspondent aux recettes réalisées auprès des opérateurs

tiers et auprès des activités de détail de France Télécom, conformément aux engagements pris dans les protocoles de cession interne. Ces recettes découlent ainsi directement des tarifs de gros de France Télécom.

Dans le cas d'un compte séparé de détail, les coûts d'approvisionnement en offres de gros, ainsi que les coûts complémentaires propres à la construction des offres de détail, correspondent aux charges, et les recettes réalisées sur les marchés de détail, aux produits.

De façon générale, la granularité des informations transmises et publiées est limitée, conformément au principe de proportionnalité des remèdes appliqués aux problèmes concurrentiels observés, en fonction du périmètre d'intervention de l'ARCEP. Ainsi, l'opérateur historique publie "la liste des protocoles", qui précise sur quelles offres de gros chaque offre de détail de France Télécom se fonde, et les soldes des comptes séparés dès lors qu'ils correspondent à un marché où France Télécom est régulé<sup>57</sup>.

<sup>57</sup> - Disponible sur le site  
Internet de France Télécom :  
<http://www.france-telecom.com/fr/groupe/initiatives/savoirplus/documentation/>

### 3. Les résultats de l'exercice de séparation comptable 2006

#### 3.1 Les protocoles de cession interne

Conformément à la décision relative à son obligation de séparation comptable, France Télécom a, dès avril 2007, transmis à l'ARCEP les protocoles d'approvisionnement en offres de gros de ses activités de détail, et mis en ligne la liste de ces protocoles. Chaque création de protocole ou modification de protocole fait l'objet d'une communication à l'ARCEP. La liste des protocoles publiée est mise à jour en temps réel.

#### Un exemple de protocole

Protocole 2 : Protocole fourniture Accès Analogiques résidentiels

1 – Description sommaire de l'offre :

Abonnement d'accès au réseau Téléphonique Commuté de France Télécom et services associés pour les clients résidentiels.

2 – Approvisionnement en offres de gros :

Offre de référence de la Vente en Gros de l'Abonnement téléphonique
- Vente en gros de l'abonnement
- Frais d'accès au service de l'accès Analogique
- Frais d'accès au service de la VGA (par ligne isolée ou regroupement de lignes)
- Abonnements aux services associés

#### 3.2 Les comptes séparés par marché

France Télécom a publié en décembre 2007 les soldes des comptes séparés de gros sur lesquels l'obligation de séparation comptable a été imposée.

Cette publication a mis en évidence des soldes positifs sur les marchés de gros, tels que définis par les analyses de marché menées par l'Autorité, et en particulier sur les marchés du départ d'appel et de la terminaison d'appel sur le réseau fixe (marchés 8 et 9, selon la liste de la recommandation de la Commission Européenne sur les marchés pertinents de 2002), ainsi que sur le marché du *bitstream* régional (marché 12).

	Charges*	Produits	Solde	Taux de marge
Marché 8 "départ d'appel fixe"	406	603	198	33%
Marché 9 "terminaison d'appel fixe"	398	556	158	28%
Marché 10 "transit intraterritorial"	224	254	31	12%
Marché 10 bis "transit interterritorial"	3	5	2	44%
Marché 11 "dégroupage"	709	786	77	10%
Marché 12 "bitstream régional"	565	832	267	32%
Marché 12 bis "bitstream national"	75	125	50	40%
Marché 13 "segment terminal de services de capacité"	71	109	38	35%
Marché 14 "circuit interurbain intra-territorial"	21	34	13	37%
Marché 14 bis "circuit interurbain interterritorial"	12	7	-5	-71%
VGAST	3211	3047	-164	-5%
			Taux de marge moyen	10,4%

\* En millions d'€.

Il convient d'appréhender ces taux de marge au regard de plusieurs considérations.

#### Les taux de marge présentés sont calculés après rémunération du capital immobilisé

Dans les comptes séparés de gros apparaissent en charges les coûts encourus par France Télécom pour la construction et la fourniture de ses produits et services de gros. Ces charges sont notamment évaluées en conformité avec les décisions de l'ARCEP précisant les méthodes de valorisation (coûts courants économiques, par exemple, pour les actifs de la boucle locale de cuivre). Elles intègrent une rémunération normale du capital, conformément au CPCE. Pour 2006, le taux de rémunération réglementaire en vigueur s'élevait à 10%<sup>58</sup>.

58 - Décision de l'ARCEP  
n° 07-0834  
du 10 octobre 2007.

#### Les offres de gros incluses dans les marchés de gros ne sont pas toutes soumises à une obligation d'orientation de leurs tarifs vers les coûts

Les comptes publiés sont agrégés au niveau des marchés : les résultats qu'ils présentent sont donc la somme des soldes correspondant aux différentes offres de France Télécom. Par ailleurs, ces dernières sont soumises à différentes obligations tarifaires.

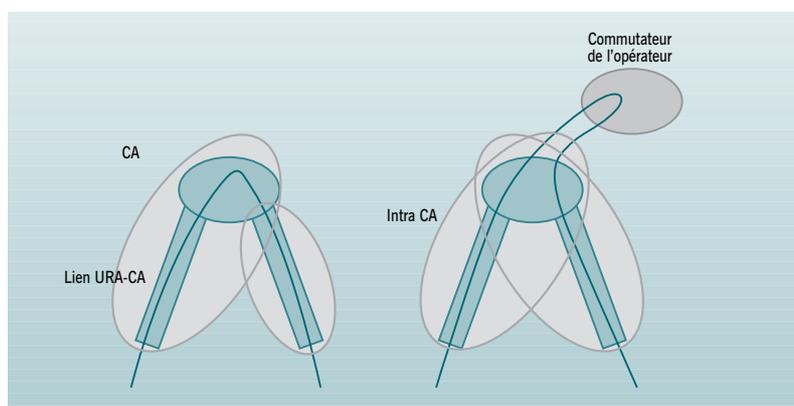
Pour mémoire, et notamment pour l'année 2006, les produits et services des marchés du départ d'appel (8), de la terminaison d'appel (9) sur le réseau fixe et du transit (10 et 10 bis) sont soumis à une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts. Il en est de même pour les produits et services du marché du dégroupage (11) qui comprend dans le cadre de l'exercice de séparation comptable les produits appelés "petits tarifs".

Les autres marchés du haut débit sont soumis à l'orientation des tarifs vers les coûts pour les produits et services du marché du *bitstream* (12 et 12 bis) sous réserve que les tarifs correspondants ne conduisent pas à l'éviction des concurrents, auquel cas seule l'obligation de ne pas pratiquer de tarifs excessifs s'applique. Il est à noter que la régulation du marché 12 bis a cessé en septembre 2006, la période de septembre à décembre 2006, où les tarifs pratiqués étaient non contraints, étant par construction prise en compte dans le solde publié.

Les produits et services des marchés de services de capacité (13 et 14), quant à eux, sont majoritairement soumis à l'interdiction de pratiquer des excessifs et des tarifs d'éviction, l'obligation d'orientation des tarifs vers les coûts sous réserve d'éviction étant imposée sur toutes les prestations inférieures à 10 Mbit/s et sur les prestations du circuit interurbain, intra et interterritorial entre la métropole et la Réunion.

**Sur chaque marché de gros, le taux de marge présenté est en fait une moyenne du taux de marge réalisé sur les cessions internes (aux activités de détail de France Télécom) et sur les cessions externes (aux opérateurs tiers)**

Le dispositif de séparation comptable impose à France Télécom le recours à ses propres offres de gros. Or, il est des cas où cette obligation met en évidence les différences de coûts liées aux différences d'ingénierie entre France Télécom et ses concurrents. Par exemple, pour acheminer une communication téléphonique locale, France Télécom – opérateur intégré – consomme physiquement deux liens URA-CA et une traversée de commutateur d'abonné (CA). En séparation comptable, France Télécom va simuler les charges qu'elle supporterait si elle n'était pas un opérateur intégré et va donc consommer les prestations que tout opérateur alternatif doit utiliser: une communication locale est réalisée à partir de deux prestations d'interconnexion intra-CA. C'est donc ce que doit payer la branche détail de France Télécom et ce qu'encaisserait alors son activité de gros. Le rapprochement entre la réalité d'un France Télécom intégré et les contraintes liées à l'ingénierie typique d'un opérateur alternatif conduit à un solde positif dans le compte de gros : celui-ci reçoit les paiements de France Télécom détail (deux prestations d'interconnexion intra-CA), mais ne présente en charges qu'un intra-CA et un lien URA-CA.



Bien que cette dernière considération contribue à expliquer des marges positives, il reste qu'elles demeurent relativement élevées, notamment sur les marchés de gros où prévaut une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts (comme sur les marchés du départ et de la terminaison d'appel fixe). A la suite de la publication de ces résultats, des travaux de réexamen des offres de référence de France Télécom, et notamment des tarifs d'interconnexion et des "petits tarifs" ont été entrepris.

## 4. L'audit des obligations comptables de France Télécom

Dans le cadre des obligations imposées par l'Autorité, il est également prévu que le système de comptabilisation des coûts réglementaires et le dispositif de séparation comptable mis en place par France Télécom soient soumis à un audit<sup>59</sup>.

59 - Décision de l'ARCEP  
n°06-1007  
du 7 décembre 2006.

Conformément au cadre réglementaire<sup>60</sup>, l'Autorité diligente chaque année cet audit et demande que soit vérifié l'ensemble des éléments structurant la mise en œuvre de ces obligations. L'Autorité a ainsi fait parvenir à France Télécom en juillet 2006 le cahier des charges relatif à la procédure d'audit, et en particulier des spécificités du système de comptabilisation des coûts réglementaires et de l'exercice de séparation comptable pour l'année 2006. Les résultats de l'audit de cet exercice ont été transmis à l'Autorité, qui en a publié une synthèse début 2008<sup>61</sup>.

60 - Cf. articles L.3815°,  
L.38-113°  
et D.312 du CPCE.

61 - Décision de l'ARCEP  
n°08-0003  
du 8 janvier 2008.

D'un point de vue général, la mise en œuvre du dispositif de séparation comptable est conforme aux principes édictés par l'ARCEP.

### 4.1 Les principaux résultats de l'audit du système de comptabilisation des coûts de France Télécom

L'établissement des restitutions comptables réglementaires issues du système de comptabilisation des coûts repose sur :

- ◆ un service dédié de France Télécom (DRG/PCCR), composé d'équipes spécialisées sur les points clés du modèle (la maintenance et le contrôle du moteur de calcul des coûts, le suivi des modifications de l'organisation analytique, la modélisation du réseau, la modélisation commerciale, la modélisation des fonctions de support, etc.), et disposant d'une bonne connaissance du fonctionnement et de l'organisation de France Télécom et d'accès directs à certains systèmes d'informations opérationnelles ou comptables ;
- ◆ un modèle de calcul des coûts et un système d'information spécifique conçu pour garantir la qualité des traitements, progressivement complétés et affinés pour améliorer l'établissement des restitutions comptables réglementaires ;
- ◆ un travail important de collecte des nombreuses données d'entrée du modèle de calcul des coûts. Ce travail de collecte repose sur la connaissance des équipes de DRG/PCCR qui, chacune dans son domaine, sélectionne, extrait et adapte pour ce modèle des données provenant de multiples systèmes d'informations opérationnelles. Il repose également sur plusieurs études spécifiques, qui affinent les répartitions lorsque les données issues des systèmes d'informations opérationnelles sont trop agrégées ou peu adaptées.

62 - Les CEP sont les "outputs" principaux du système de comptabilisation des coûts ; la plupart d'entre eux sont transmis à l'ARCEP dans le cadre de l'obligation de comptabilisation des coûts de France Télécom, et utilisés notamment à des fins de contrôle tarifaire.

Les contrôles de l'auditeur ont porté sur la mise en place du "système de calcul des coûts de revient" (terminologie de France Télécom pour désigner son système de comptabilisation des coûts) de 2006, utilisé pour produire les comptes d'exploitation par produit (CEP)<sup>62</sup> pour cette même année. Ils ont également porté sur la pertinence des règles d'affectation des coûts utilisées et sur les données chiffrées et règles d'élaboration des CEP.

Ces contrôles ont notamment consisté à apprécier le caractère raisonnable, la justification économique et la conformité – par rapport aux prescriptions des différents textes législatifs et réglementaires indiqués dans le cahier des charges des audits – des options de répartition sur les produits et services des charges préala-

blement identifiées en comptabilité, ainsi que celle des retraitements opérés sur la comptabilité générale de France Télécom.

Les contrôles permettent de s'assurer par sondages de la conformité du système de comptabilisation des coûts réglementaires avec les spécifications mentionnées dans ces textes.

Ils n'avaient néanmoins pas pour objet l'évaluation du contrôle interne du système d'information spécifique, à savoir l'évaluation des contrôles sur la préparation et la saisie des données, des contrôles sur les traitements, des contrôles destinés à s'assurer de l'intégrité, de l'exactitude et de l'autorisation des opérations à enregistrer, la qualité de la documentation, les modifications intervenues d'un exercice à l'autre dans les programmes, notamment pour les méthodes d'enregistrement et d'évaluation.

Le système d'élaboration des CEP a été adapté en 2006 afin de répondre aux exigences du régulateur et notamment la distinction des produits par marchés de gros et de détail et la mise en œuvre du dispositif de séparation comptable. Cependant, l'alimentation ou la construction des CEP demeurent réalisées sur les mêmes bases qu'en 2005.

L'auditeur relève qu'un travail important a été réalisé pour faire évoluer le modèle concernant notamment les points suivants :

- ◆ la mise en conformité du modèle avec la décision suscitée engendrant notamment un découpage plus fin des activités ;
- ◆ la prise en compte de l'intégration de Transpac à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2006 dans les comptes de France Télécom S.A. ;
- ◆ la précision accrue dans la modélisation de certains coûts avec en particulier :
  - pour les coûts de réseau, une nouvelle étude qui a permis d'actualiser le rapport entre "conduites" et "pleine terre" au niveau du génie civil ainsi que le ratio câble entre "aérien" et "enterré" de la boucle locale ;
  - pour les coûts de support, une nouvelle étude concernant l'affectation des surfaces de bâtiments s'est substituée à l'ancienne étude "bâtiments" réalisée en 2001 ;
  - la modification du périmètre des CEP : le nombre de CEP a évolué de 96 à 139 entre 2005 et 2006 pour satisfaire aux demandes de l'ARCEP.

Concernant le processus d'établissement des restitutions comptables réglementaires, l'auditeur a relevé un environnement de contrôle perfectible, en particulier sur les trois points suivants :

- ◆ une piste d'audit assurée pour la plupart des données, mais qui est, dans de nombreux cas, non vérifiable, notamment pour les données dites "exogènes" qui sont des données internes à France Télécom fournies à DRG/PCCR par d'autres directions du groupe ;
- ◆ la documentation fonctionnelle rendant compte des grands mécanismes de traitement des charges et produits n'a pas fait l'objet d'une actualisation exhaustive pour l'exercice 2006 ;

- ◆ pour la part des traitements réalisés hors modèle de calcul des coûts *stricto sensu*, ont été identifiées des erreurs matérielles dans les différentes étapes du modèle. Ces anomalies identifiées sur les différents traitements menés en parallèle au modèle proprement dit témoignent de la nécessité de consolider le contrôle interne du système.

#### 4.2 Les principaux résultats de l'audit du dispositif de séparation comptable de France Télécom

##### Sur le dispositif de séparation comptable en son ensemble

L'auditeur ne relève aucune anomalie significative dans le processus de calcul du modèle de séparation comptable appliqué par France Télécom pour l'exercice 2006.

##### Sur les protocoles de cession interne

France Télécom est tenu de formaliser dans des protocoles les approvisionnements en offres de gros effectués par ses activités de détail, lorsque cela est pertinent.

La liste des 21 protocoles de France Télécom ainsi que les notices complémentaires les explicitant ont été transmises à l'Autorité le 18 avril 2007 et une version amendée en mai 2007.

L'auditeur relève que six produits de détail sur des marchés pertinents n'ont pas fait l'objet de protocoles et ce pour plusieurs raisons avancées par France Télécom :

- ◆ soit ils ont été considérés en fin de vie, et de ce fait ne semblent pas susceptibles d'induire la demande d'une mise à disposition d'offres de gros appropriées pour les reproduire en aval par les opérateurs alternatifs ;
- ◆ soit ils ne sont pas composés d'offres de gros ;
- ◆ soit ils ont été considérés comme ne reposant pas sur une facilité essentielle. Les charges afférentes à ces produits ont donc été calculées sur la base des coûts réglementaires de 2006 et non sur la base de tarifs de gros.

L'auditeur souligne par ailleurs que pour les protocoles des marchés pertinents des communications téléphoniques (protocoles 14 à 21), France Télécom a fait l'hypothèse d'un non-recours aux prestations de gros de transit et a donc valorisé les prestations de transit sur la base de ses coûts de production. En effet, comme la majorité (en minutes) de ses opérateurs concurrents, France Télécom a fait l'hypothèse, pour les communications téléphoniques, d'un recours uniquement aux prestations de gros d'interconnexion au commutateur d'abonnés et de liaisons de raccordement opérateurs.

##### Sur le format des comptes séparés

France Télécom est tenu de construire des comptes séparés par marché spécifiés par l'Autorité.

Le format retenu par France Télécom pour les comptes séparés relatifs aux marchés de gros, aux marchés de détail et au compte résiduel, ainsi que pour les bilans du capital immobilisé est conforme aux prescriptions réglementaires.

Concernant l'identification et la répartition des contributions aux coûts joints et communs, le format des états de restitution est également conforme aux modalités.

#### Sur le périmètre du compte résiduel

Pour garantir la complétude du dispositif de séparation comptable, toute activité entrant dans le périmètre réglementaire mais n'entrant pas dans le périmètre des comptes séparés doit être recensée dans le compte résiduel.

Le compte résiduel peut être décomposé en quatre différentes natures de comptes d'exploitation produit (CEP) : les CEP hors périmètre de la séparation comptable, les CEP de gros non régulés, les CEP en fin de vie et les autres CEP.

La démarche adoptée par France Télécom pour le classement des CEP hors périmètre de la séparation comptable est correcte. Pour ce qui est des CEP de gros non régulés, France Télécom a considéré que, en dehors des liaisons partielles, seules les liaisons louées opérateurs très haut débit (supérieur à 34 Mbits/s) entraînent dans le marché de gros pertinent des circuits interurbains intraterritorial et que les autres liaisons louées opérateurs entraînent dans le périmètre du compte résiduel.

Un certain nombre de CEP, tout en se situant en aval de produits de gros, ont été classés dans le compte résiduel, car France Télécom a considéré que ces produits, en fin de cycle commercial, ne rentraient plus dans une logique concurrentielle avec les autres opérateurs.

Enfin, un certain nombre de CEP devraient théoriquement faire l'objet de protocoles et être classés dans la catégorie produits de détail en aval des produits de gros.

#### Sur les coûts commerciaux joints de détail

La répartition des coûts commerciaux joints de détail sur les différentes activités de détail laisse une possibilité d'arbitrage dans le choix d'allocation dès lors que celui-ci est justifié par France Télécom.

L'auditeur relève que l'analyse des coûts joints commerciaux de détail a été réalisée sur la base de la nomenclature de 2005, et que certaines activités commerciales nouvellement créées en 2006 n'ont pas été prises en compte dans le processus d'analyse. Il recommande, pour le prochain exercice de séparation comptable, d'intégrer ces activités dans le processus d'identification des coûts joints commerciaux de détail.

Si la démarche adoptée par France Télécom dans la mesure des masses de coûts correspondant aux coûts joints paraît satisfaisante en première approche et acceptable au titre d'un premier exercice, l'auditeur recommande que des études et analyses complémentaires soient effectuées dans le cadre de la réalisation du prochain exercice de séparation comptable.



## CHAPITRE 4

# La régulation des ressources rares

## A. La gestion des fréquences

La souplesse d'usage permise 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 à une situation de rareté potentielle qu'il doit prendre en compte lorsqu'il fixe les conditions d'accès au spectre radioélectrique. Or la rareté appelle le partage, principe clé qui gouverne la gestion du spectre : partage du spectre en bandes dédiées à des usages, ou, suivant le cas, partage d'une même bande en plusieurs usages, jugés compatibles au terme d'études techniques.

### 1. Le cadre général

#### 1.1 La gestion des fréquences aux niveaux national, européen et mondial

La planification des bandes de fréquences dont l'Autorité est affectataire s'inscrit dans un cadre international, européen et national.

Les règles mondiales sont fixées par le Règlement des radiocommunications de l'Union internationale des télécommunications (UIT). Elles sont déclinées et complétées au niveau européen par la Conférence européenne des postes et télécommunications (CEPT) et par la Commission européenne, assistée du Radio Spectrum Policy Group (RSPG)<sup>1</sup> et du Radio Spectrum Committee (RSCoM)<sup>2</sup>.

Au niveau national, les affectataires du spectre radioélectrique (tels que l'ARCEP, le CSA ou le ministère de la Défense) gèrent les ressources en fréquences sous l'égide de l'Agence nationale des fréquences (ANFR).

L'Autorité est présente à ces trois niveaux, dans les groupes de travail et conférences qui traitent des sujets la concernant afin de contribuer à fixer les règles dans le domaine des fréquences.

*1 - Groupe pour la politique en matière de spectre radioélectrique – composé d'un expert gouvernemental de haut niveau pour chacun des États membres et d'un représentant à haut niveau de la Commission – chargé d'assister la Commission européenne et de lui prodiguer des conseils sur des aspects relatifs à la politique du spectre.*

*2 - Comité du spectre radioélectrique – comité regroupant la Commission européenne et les États membres – chargé d'arrêter les mesures d'harmonisation techniques des conditions relatives à la disponibilité et à l'utilisation efficace du spectre dans la Communauté.*

### 1.1.1 La normalisation européenne

L'Autorité a continué à contribuer, en concertation avec l'ANFR, aux travaux d'harmonisation des fréquences conduits par le Comité des communications électroniques (ECC) de la CEPT agissant, selon le cas, sous mandat de la Commission européenne, notamment pour ce qui concerne les mesures d'harmonisation techniques des conditions relatives à la disponibilité et à l'utilisation efficace du spectre.

En 2007, l'ECC a adopté des décisions portant sur l'utilisation harmonisée du spectre par les systèmes d'accès large bande opérant dans la bande 3 400-3 800 MHz et sur les conditions d'utilisation harmonisées d'équipements UWB (*Ultra Wide Band*)<sup>3</sup> pour certaines applications spécifiques d'imagerie.

*3 - Bande ultralarge : technique de modulation radio permettant de transmettre un signal à très haut débit sur une large bande de fréquences, mais à faible puissance pour ne pas interférer avec d'autres signaux.*

Outre ces décisions, les travaux de l'ECC ont également porté, sur mandats délivrés par la Commission européenne, sur l'introduction du WAPECS (*Wireless Access Policy for Electronic Communications Services*)<sup>4</sup>, les systèmes d'accès sans fil large bande, les systèmes de transport intelligent, les systèmes mobiles à bord des aéronefs et le "dividende numérique"<sup>5</sup>.

*4 - Plateformes d'accès sans fil pour les services de communications électroniques : il s'agit d'une initiative lancée par les pays de l'Union européenne visant à faciliter un accès rapide au spectre pour les nouvelles technologies, en vue de promouvoir la compétitivité et l'innovation (en éliminant tout obstacle pouvant nuire à la dynamique du marché), et à assurer des modalités d'autorisations cohérentes, tout en consacrant les principes de neutralité technologique et à l'égard des services.*

L'Autorité a suivi et a contribué à ces travaux, d'intérêt majeur, qui font l'objet de propositions de mesures techniques, en particulier pour l'harmonisation de l'attribution et de l'utilisation des fréquences. Ces mesures peuvent servir de référence pour la Commission européenne, dans le cadre du RSCoM, dans l'élaboration de décisions communautaires que l'ARCEP aura la charge, pour l'essentiel, de mettre en œuvre.

En 2007, l'Autorité a ainsi mis en œuvre les décisions communautaires relatives au service mobile par satellite dans la bande 2 GHz et aux systèmes d'accès sans fil à 5 GHz.

*5 - Cf. partie 1, chapitre 1, B.*

*6 - Cf. "Rapport B" de l'ECC en réponse à un mandat de la Commission européenne sur le dividende numérique.*

L'Autorité, en liaison avec l'ANFR, s'est impliquée dans les travaux de l'ECC sur la gestion et l'ingénierie du spectre radioélectrique. En particulier, les études de compatibilité électromagnétique entre services de radiocommunications dans la bande 3,4-3,8 GHz ont été finalisées et ont permis de définir les conditions d'utilisation de cette bande par les systèmes d'accès large bande dits BWA. De même, ont été finalisées les études de partage entre l'UMTS et les systèmes opérant dans les bandes adjacentes à 900 MHz et 1 800 MHz. Enfin, les travaux concernant la coexistence entre systèmes du service mobile par satellite à 1,6 GHz, ainsi que ceux concernant les conditions d'utilisation de systèmes mobiles à bord des avions et des navires, ont été achevés.

En 2007, l'Autorité a également suivi avec beaucoup d'intérêt les travaux de l'ECC relatifs à la faisabilité technique de l'harmonisation d'une sous-bande pour les services mobiles dans la bande UHF<sup>6</sup>.

Enfin, l'Autorité s'est impliquée dans les travaux de l'ECC sur l'introduction de nouvelles technologies de type ultralarge bande (UWB), les nouvelles approches dans le cadre de la gestion plus flexible du spectre radioélectrique, ainsi que l'accès à de nouvelles bandes de fréquences pour les appareils de faible portée.

Il est à noter que le projet de décision de la Commission européenne portant sur l'harmonisation des bandes 900 et 1 800 MHz pour des systèmes terrestres capables de fournir des services paneuropéens de communications électroniques

dans l'Union européenne, ne pourra être effectif qu'à partir de la date de l'entrée en vigueur de la directive abrogeant la directive "GSM"<sup>7</sup>.

### 1.1.2 Au niveau de l'UIT-R, un événement majeur en 2007 : la CMR

La Conférence mondiale des radiocommunications (CMR) de 2007 s'est tenue à Genève du 22 octobre au 16 novembre 2007. Cet événement majeur et structurant pour le monde des fréquences a rassemblé quelque 2 800 participants venus des 164 pays membres de l'UIT.

L'édition 2007 de la CMR a été l'occasion pour l'Autorité de participer aux travaux portant notamment sur les problématiques liées aux systèmes IMT (3G et 4G), au service fixe, au service fixe par satellite, et de manière indirecte aux services mobiles aéronautiques, ainsi que sur la préparation de l'agenda de la prochaine CMR qui se tiendra en 2011.

En particulier, la CMR 2007 a permis de franchir une étape décisive en ouvrant une partie de la bande UHF (aujourd'hui dédiée aux usages de l'audiovisuel) à l'usage des services de communication électronique. En effet, la CMR a identifié et attribué la sous-bande 790-862 MHz aux services mobiles à titre primaire pour l'ensemble de la région Europe-Afrique. Cette attribution prendra effet en novembre 2015 mais des dispositions adoptées par la conférence permettent à plusieurs pays de la région concernée, dont la France et la plupart des pays frontaliers, de pouvoir affecter dès à présent cette bande du spectre aux applications mobiles, notamment pour le déploiement de systèmes IMT.

L'Autorité se félicite de la décision de la CMR 2007, bien que la quantité de spectre attribuée dans la bande UHF pour le service mobile en Europe (72 MHz) soit notablement inférieure à celle attribuée dans d'autres régions du monde dans cette même bande. A titre de comparaison, la zone Amérique et certains pays d'Asie (dont la Chine, le Japon, la Corée et l'Inde) bénéficient déjà d'une bande beaucoup plus large : 698-806 MHz (soit 108 MHz), complétant l'extension de la bande 806-862 MHz déjà attribuée à l'IMT.

La CMR a également identifié et attribué la bande haute 3 400-3 600 MHz pour les services mobiles, à titre primaire, pour assurer aux futurs systèmes haut débit mobiles (dits IMT évolués) les importantes ressources qui leur sont nécessaires.

Par ailleurs, l'Assemblée des radiocommunications d'octobre 2007 a pris la décision de réviser la recommandation UIT-R M.1457 pour intégrer la nouvelle technologie OFDMA TDD WMAN (Wimax mobile) dans la famille IMT-2000 (3G).

### 1.2 Le marché secondaire des fréquences

La possibilité de céder les autorisations d'utilisation de fréquences a été introduite par la loi du 9 juillet 2004<sup>8</sup>. Ce mécanisme est couramment désigné par le terme de "marché secondaire" des fréquences. Les modalités générales de cession des autorisations sur les marchés secondaires sont définies par un décret en Conseil d'Etat<sup>9</sup> et la liste des bandes de fréquences pour lesquelles une autorisation peut faire l'objet d'une cession est arrêtée par le ministre chargé des communications électroniques<sup>10</sup>.

Avec la publication de ces deux textes au *Journal officiel* du 12 août 2006, la cession des autorisations d'utilisation de fréquences est devenue une réalité en France.

**7 - Cf. directive 87/372/CEE du Conseil, du 25 juin 1987, concernant les bandes de fréquences à réserver pour l'introduction coordonnée de communications mobiles terrestres publiques cellulaires numériques paneuropéennes dans la Communauté, JO du 17 juillet 1987.**

**8 - Article L.42-3 du CPCE.**

**9 - Décret n° 2006-1016 du 11 août 2006 relatif aux cessions d'autorisations d'utilisation des fréquences, JO du 12 août 2006.**

**10 - Arrêté du 11 août 2006 portant application de l'article L. 42-3 du CPCE relatif aux fréquences ou bandes de fréquences dont les autorisations d'utilisation peuvent faire l'objet d'une cession, JO du 12 août 2006.**

L'introduction de marchés secondaires représente un enjeu important pour l'accès au spectre par les opérateurs souhaitant déployer des réseaux utilisant des fréquences radioélectriques. Tout en rendant la gestion des fréquences plus flexible, elle permet une optimisation de l'utilisation du spectre et l'accès aux fréquences pour les acteurs n'ayant pas obtenu d'attributions primaires.

Les textes adoptés reprennent le principe, proposé par l'Autorité, d'ouverture généralisée des bandes sur lesquelles les autorisations sont délivrées site à site (assignation de fréquences), notamment pour la PMR et les faisceaux hertziens. Pour ce type d'autorisations, seules les bandes qui font actuellement l'objet d'un réaménagement ne sont pas ouvertes. L'ensemble des bandes utilisées pour les services par satellite est également ouverte au marché secondaire. Pour ces deux types d'autorisations, la cession permet essentiellement de faciliter les procédures administratives en cas de changement de titulaire des autorisations.

Parmi les bandes sur lesquelles les autorisations sont délivrées pour l'exploitation des fréquences sur une zone géographique (allotissement de fréquences), sans précision sur les sites d'implantation des équipements, les autorisations de boucle locale radio (BLR) et de nombreuses bandes de radio mobile professionnelle sont ouvertes. Les cessions sur ces bandes peuvent porter sur tout ou partie de l'autorisation, qui peut être fractionnée en fréquences, en zone géographiques ou dans le temps. Elle incite les acteurs à une gestion plus fine de leurs ressources, et permet à de nouveaux acteurs de se développer en se spécialisant dans l'exploitation de petites zones ou de quantités restreintes de fréquences, répondant ainsi aux besoins de marchés de niche qui pouvaient être peu ciblés par des opérateurs généralistes.

### 1.3 Spectre et révision du cadre réglementaire européen

Le 13 novembre 2007, la Commission européenne a publié des propositions législatives visant à modifier le cadre réglementaire des communications électroniques. Le spectre en est l'un des éléments importants.

#### 1.3.1 Pour une meilleure gestion des fréquences (directive "Cadre")

L'Autorité souscrit à la nécessité de rendre la gestion des fréquences plus flexible. La neutralité technologique en matière de technologies sans fil, en particulier, devrait permettre d'accompagner les évolutions très rapides du secteur des communications électroniques. Elle devrait également inciter les acteurs à privilégier des technologies qui utilisent le spectre de manière optimale.

- ◆ L'ARCEP accueille également favorablement la volonté de faire évoluer la réglementation du spectre vers une plus grande neutralité en matière de services de communications électroniques. Un réseau de communications électroniques doit ainsi pouvoir permettre de diffuser la plus large palette de services de communications électroniques (voix, Internet, vidéo, etc.).
- ◆ En revanche, le principe de neutralité technologique appliqué comme règle générale obligatoire aux réseaux de radiocommunications, sans distinction aucune, paraît difficile, voire irréaliste, à mettre en œuvre. En effet, les objectifs d'optimisation du spectre et de prévention des brouillages préjudiciables nécessitent de spécifier, au préalable et *a minima*, les types de réseau de radiocommunications pouvant partager les mêmes fréquences

(réseaux d'accès sans fil, faisceaux hertziens, réseaux par satellite, radio-diffusion, etc.).

D'ailleurs, dans sa communication sur le dividende numérique<sup>11</sup>, la Commission européenne reconnaît que les problèmes d'interférences empêchent d'associer dans les mêmes zones de fréquences, les réseaux classiques de radiodiffusion numérique (points hauts, fortes puissances) et des réseaux de communications électroniques, fondamentalement différents. La solution à ce problème consisterait, selon elle, à segmenter le spectre.

- ◆ L'Autorité soutient également la Commission concernant la mise en œuvre des marchés secondaires de fréquences et partage son objectif de faciliter l'accès au spectre.

Toutefois, elle estime que l'amélioration de la flexibilité dans l'utilisation des ressources en fréquences et la mise en œuvre de marchés secondaires ne suffisent pas à elles seules à constituer une politique européenne du spectre. En effet, considérant que l'accès au spectre est la priorité en termes de politique en matière de radiocommunications, il est nécessaire d'y associer explicitement des objectifs tels que le développement de l'innovation, de la compétitivité et de l'emploi dans l'industrie européenne des communications électroniques, la promotion de la concurrence dans la fourniture de services de communications électroniques au bénéfice du consommateur ou encore l'interopérabilité des services au niveau européen.

Il paraît donc indispensable que la Commission européenne vise à atteindre ces objectifs en prenant en compte les spécificités liées à chaque type d'utilisation du spectre. En effet, la diversité des usages et les enjeux liés à l'utilisation des fréquences empêchent de se fonder sur des approches doctrinaires visant à appliquer les mêmes règles dans toutes les situations.

### 1.3.2 Les propositions en matière d'autorisations d'accès au spectre (directive "autorisation")

Parce qu'il simplifie l'accès à certaines fréquences, le régime d'autorisation générale<sup>12</sup> facilite et accélère l'introduction de systèmes innovants (Wifi, RFID, systèmes de radar anticollision, etc.) et contribue au dynamisme industriel.

Toutefois, la volonté de la Commission européenne d'imposer le régime d'autorisation générale comme une règle systématique soulève des réserves. Cette approche paraît moins efficace que le système actuel qui distingue les cas où une autorisation de portée générale est possible des cas pour lesquels une autorisation individuelle est nécessaire. En effet, certaines situations nécessitent la délivrance d'une autorisation individuelle qui s'avère être, le plus souvent, la meilleure garantie pour prévenir les brouillages préjudiciables et assurer une bonne qualité de service.

L'Autorité considère donc que le cadre actuel est satisfaisant sur ce point et continuera de veiller à maintenir le bon équilibre entre flexibilité et risques de brouillage.

Concernant les autorisations individuelles d'utilisation des fréquences, si le pouvoir d'harmonisation de la réglementation technique du spectre radioélectrique est important pour le marché unique, un pouvoir d'harmonisation

<sup>11</sup> - Cf. COM(2007)700 final du 13 novembre 2007.

<sup>12</sup> - Les autorisations de portée générale fixent les conditions techniques pour des systèmes spécifiques émettant généralement à faible puissance et disposant d'une portée réduite. Les équipements sous ce régime sont d'utilisation libre, dès lors qu'ils respectent les conditions techniques édictées. Afin d'améliorer les temps d'élaboration de ces décisions et garantir leur sécurité juridique, l'élaboration de toute nouvelle décision en la matière suit un processus normalisé intégré dans la démarche qualité de l'unité "fréquence" de l'Autorité.

communautaire en matière de procédures nationales d'octroi des autorisations individuelles présente des difficultés.

Une coordination informelle et un échange accru des meilleures pratiques au sein de groupes de travail communautaires tels que le COCOM et le RSPG, ou au sein du GRE, seraient une alternative possible aux propositions de la Commission.

Enfin, la Commission pourrait se voir accorder une nouvelle compétence en matière de gestion et d'attribution des autorisations dans le cas très spécifique des satellites. En effet, les travaux en cours concernant la bande S montrent l'inadéquation du cadre actuel.

### 1.3.3 Pour une meilleure mise en œuvre des compétences communautaires en matière de spectre

D'une manière générale, l'Autorité soutient l'élargissement du champ de compétence communautaire en matière de spectre. En effet, le développement du marché des communications électroniques prend une dimension européenne de plus en plus marquée qui rend souvent les approches purement nationales insuffisantes et qui nécessite, selon les cas, de renforcer la coordination ou d'améliorer l'harmonisation de la politique du spectre au niveau européen.

Toutefois, la gestion du domaine public hertzien relève des compétences propres des Etats membres : l'extension des compétences de la Commission européenne en matière de spectre doit donc être circonscrite dans des limites strictes.

Dans ce contexte, une approche ambitieuse pour un renforcement des compétences communautaires en matière de spectre pourrait être recherchée dans les directions suivantes :

- ◆ La Commission européenne doit relever le défi de rassembler les Etats membres de l'Union européenne sur les questions de fréquences à l'international

Même si, pour des raisons juridiques, la Commission ne peut disposer de pouvoirs de représentation de l'Union européenne au sein de l'UIT ou de la CEPT, elle doit développer sa capacité d'initiative et son action de coordination des Etats membres au sein des instances internationales sur les sujets à fort enjeu en matière de spectre.

Or, force est de constater qu'aujourd'hui elle n'effectue aucune coordination des positions prises à l'international par les Etats membres de l'Union européenne. L'implication de la Commission européenne est souvent très en retrait, timide et trop tardive, et traduit une connaissance parfois limitée et éloignée du marché. De fait, la coopération en matière de fréquences entre Etats membres de l'Union européenne intervient dans le cadre plus vaste de négociations multilatérales au sein de la CEPT qui regroupe plus de quarante pays de l'Atlantique à l'Oural.

Une implication plus forte de la Commission européenne dans la représentation de l'Union européenne au sein de l'UIT et de la CEPT, ou au moins dans la coordination des positions des Etats membres de l'Union européenne, est ainsi un préalable à tout accroissement crédible des compétences communautaires en matière de spectre.

**Extrait de l'interview de Paul Champsaur  
dans *La Lettre de l'Autorité* n° 60**

**Vous avez mentionné le spectre hertzien : estimez-vous que le nouveau cadre institutionnel proposé par la Commission est satisfaisant ?**

En matière de fréquences, les décisions de répartition entre grands usages (sécurité, audiovisuel, télécommunications...), ainsi que les modalités financières d'allocation relèvent des Etats nationaux. Les règles que la Commission veut généraliser – neutralité des services, allocation par pur mécanisme de marché en matière d'attribution du spectre –, sont louables dans l'absolu mais ne sont pas adaptées car l'Europe n'a pas une structure fédérale. La Commission ne peut donc pas adopter des principes et des méthodes dont les bienfaits supposent qu'ils soient mis en œuvre au niveau fédéral, alors qu'en Europe ils le seraient au niveau des Etats avec le risque d'une fragmentation du marché européen.

Les Etats savent bien qu'une harmonisation européenne prospective est une condition nécessaire pour que se développent un grand marché intérieur d'équipements et une forte industrie européenne. Il n'y a donc pas d'alternative à une harmonisation européenne dans le cadre de l'équilibre actuel des pouvoirs. Et jusqu'ici, dans ce domaine, la Commission n'a pas suffisamment anticipé. Elle n'a pas mis assez tôt sur la table des propositions d'harmonisation sur lesquelles les Etats auraient pu prendre position ; elle n'a même pas aidé les Etats à faire des choix corrects chez eux.

La Commission doit maintenant se doter, si possible en interne, d'une compétence technico-économique suffisante pour pouvoir proposer aux Etats une politique d'harmonisation active dont le premier bénéficiaire serait de les éclairer sur les choix délicats concernant l'affectation du spectre hertzien à différents usages.

**Vous pensez au dividende numérique ?**

Oui, il s'agit bien d'une mesure d'harmonisation de l'usage du spectre sur le territoire de l'Union européenne effectivement nécessaire pour qu'un pays européen puisse développer sur les parties les moins denses de son territoire des services mobiles à très haut débit (une à plusieurs dizaines de Mbit/s) sans que ceux-ci soient brouillés par les émetteurs audiovisuels hertziens à forte puissance des pays voisins.

Cette mesure d'harmonisation est également une condition pour que l'industrie européenne se lance dès aujourd'hui dans la mise au point des équipements qui pourraient alors être disponibles au début de la prochaine décennie, c'est-à-dire dès que seraient libérées, par l'extinction de la diffusion hertzienne analogique, les fréquences adéquates. Pourtant, l'Europe est allée en ordre dispersé à la Conférence mondiale des radiocommunications de Genève. On peut même dire que la Commission est arrivée après la bataille.

- ◆ L'Union européenne doit renforcer ses capacités internes d'instruction et de réflexion stratégique en matière de fréquences

Cette capacité accrue de réflexion stratégique serait notamment destinée à éclairer les travaux de la Commission sous l'angle de l'intérêt général communautaire.

Cette capacité doit également passer par un renforcement et une meilleure cohérence des enceintes communautaires. Un renforcement de l'action de la Commission européenne serait souhaitable, bien que celle-ci dispose d'ores et déjà de l'essentiel des compétences juridiques nécessaires pour l'instruction et la conception de stratégies pour le spectre avec les Etats membres, en liaison avec les acteurs du marché.

Plus encore, c'est de la capacité de la Commission européenne à rassembler les Etats membres autour d'orientations politiques que dépend son rôle réel en matière de fréquences. La crédibilité de la Commission européenne suppose ainsi qu'elle fasse la preuve de sa volonté et de sa capacité à faire émerger des orientations acceptées par tous. La question du dividende numérique représente à cet égard à la fois une opportunité et un test pour la Commission européenne.

◆ Pour une utilisation plus aboutie du cadre réglementaire actuel

L'Autorité estime qu'il est légitime de rechercher une meilleure flexibilité de gestion du spectre, ainsi qu'une plus grande harmonisation européenne des modalités de sa gestion, mais considère que le cadre actuel fournit dès à présent les instruments juridiques nécessaires pour cela. Il conviendrait d'abord de les utiliser pleinement, ce qui nécessite sans doute un renforcement des moyens que la Commission consacre à l'expertise dans ce domaine, avant d'engager une modification substantielle du cadre.

### 1.3.4 Des avancées dans le domaine des WAPECS<sup>13</sup> (*Wireless Access Policy for Electronic Communications Services*)

*13 - Plateformes d'accès sans fil pour les services de communications électroniques : il s'agit d'une initiative lancée par les pays de l'Union européenne visant à faciliter un accès rapide au spectre pour les nouvelles technologies, en vue de promouvoir la compétitivité et l'innovation (en éliminant tout obstacle pouvant nuire à la dynamique du marché), et à assurer des modalités d'autorisations cohérentes, tout en consacrant les principes de neutralité technologique et à l'égard des services.*

Sans attendre la mise en place du nouveau cadre réglementaire, la Commission européenne a poursuivi en 2007 les travaux sur les WAPECS et a notamment confié à la CEPT un mandat en vue d'examiner son application à certaines bandes dédiées aux systèmes d'accès sans fil : bande 470-862 MHz, bandes dites "GSM 900" et "GSM 1 800", bande dite "UMTS cœur à 2 GHz", bande 2 500-2 690 MHz et bande 3 400-3 800 MHz.

L'Autorité a suivi activement les travaux de la CEPT, chargée d'identifier un ensemble de contraintes techniques minimales applicables à ces bandes. Les résultats de ces travaux ont permis de désigner deux bandes de fréquences "pilotes" pour la mise en œuvre des WAPECS : la bande 2 500-2 690 MHz et la bande 3 400-3 800 MHz. Deux décisions communautaires correspondantes pourraient être adoptées au 1<sup>er</sup> semestre 2008.

L'Autorité a également travaillé à améliorer la cohérence des droits d'utilisation des fréquences pour les WAPECS, au sein d'un groupe de travail dédié de la Commission. Une recommandation spécifique pourrait également être adoptée par le COCOM au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2008.

## 1.4 Le dividende numérique

Le basculement de la télévision analogique vers la diffusion numérique va rendre disponible une quantité de fréquences considérable : c'est le dividende numérique. Cette opportunité représente un enjeu économique et sociétal structurant pour les années à venir, en particulier en termes d'aménagement du territoire, pour y mettre en place le très haut débit mobile.

Au niveau international, la Conférence mondiale des radiocommunications (CMR) de décembre 2007 a ouvert la possibilité qu'une partie de la bande UHF puisse être utilisée par les services de télécommunications, en identifiant à cet effet la sous-bande 790-862 MHz – qui constitue une partie très minoritaire du dividende numérique – pour la région Europe. Il ne s'agit toutefois que d'une simple faculté.

En France, c'est le Premier ministre qui décidera de l'affectation du dividende numérique, après consultation de la Commission parlementaire du dividende numérique. Cette commission, composée de quatre députés et de quatre sénateurs, a été constituée fin 2007. Elle a notamment auditionné Paul Champsaur, le président de l'ARCEP, en janvier 2008<sup>14</sup>.

Car, comme l'a indiqué le sénateur Bruno Retailleau dans un rapport<sup>15</sup> remis à la Commission des affaires économiques du Sénat, "le fait de ne pas identifier une sous-bande de fréquences préjugerait déjà de l'issue du débat sur l'emploi des fréquences libérées, avant même que ce débat ne soit lancé".

L'Autorité a été très active sur le sujet. Elle a notamment contribué à alimenter le débat national en interrogeant l'ensemble des acteurs sur les enjeux liés au dividende numérique dans sa consultation publique de juillet 2007 et en publiant plusieurs documents d'information et en particulier le numéro de sa lettre externe de novembre/décembre 2007<sup>16</sup>.

14 - L'intervention du président est disponible sur le site Internet de l'Autorité : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

15 - Bruno Retailleau, rapport d'information fait au nom de la commission des affaires économiques sur le bilan et les perspectives d'évolution de l'Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes (ARCEP).

16 - "La Lettre de l'Autorité n°58", novembre/décembre 2007.

#### La Lettre de l'Autorité n° 58 – novembre - décembre 2007

*"Dididende numérique : les acteurs des télécoms et de l'audio-visuel s'expriment"*

Avec notamment les points de vue de : Viviane Reding (commissaire européen chargée de la société de l'Information), Bruno Retailleau (sénateur de la Vendée), Jean-Michel Hubert (président délégué du Comité stratégique pour le numérique), André Marcon (vice-président du Conseil économique et social), Martial Gabillard (président de l'Avicca), Ed Richards (directeur général de l'Ofcom), Jean-Bernard Lévy (président du directoire du groupe Vivendi), Vincent Bolloré (président du groupe Bolloré), Michel Combes (président de TDF), Michel Boyon (président du CSA), Patrick de Carolis (président de France Télévisions), Nicolas de Tavernost (président du directoire du groupe M6), Didier Lombard (président de France Télécom), Jacques Veyrat (président de Neuf Cegetel), Emmanuel Forest (directeur général délégué de Bouygues Telecom), Pascal Faure (vice-président du CGTI), François Rancy (directeur général de l'ANFR), Guy Roussel (président d'Ericsson France).

• Pour plus de détails, voir la partie 1, chapitre 1, du présent rapport d'activité.

Il est également possible de se reporter aux documents publiés par l'ARCEP sur le sujet<sup>17</sup>, qui sont accessibles sur son site Internet : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).



17 - Cf. "La Lettre de l'Autorité n°58", novembre/décembre 2007 et le "grand dossier" consacré au dividende numérique sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

## 2. Les licences mobiles

### 2.1 La quatrième licence 3G

Le 8 mars 2007, le ministre chargé des communications électroniques a lancé un appel à candidatures pour l'attribution de la quatrième licence 3G, encore disponible. La société Free Mobile, filiale à 100 % du groupe Iliad, s'est portée candidate.

Début octobre 2007, l'Autorité a rejeté cette candidature au motif qu'elle ne respectait pas les conditions financières définies par la loi de finances<sup>18</sup>.

18 - Cf. art. 36 modifié de la loi de finances pour 2001.

Depuis le 3 janvier 2008, ces conditions, abrogées par la loi pour le développement de la concurrence au service du consommateur<sup>19</sup>, n'existent plus. Si de nouvelles conditions financières sont fixées par décret du gouvernement, après débat au Parlement, l'Autorité pourrait proposer le lancement d'un nouvel appel à candidatures.

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

• Pour plus de détails, voir partie 1, chapitre 1, C, du présent rapport d'activité.

### 2.2 La réutilisation de la bande 900 MHz pour la 3G

En avril 2006, les opérateurs mobiles SFR et Orange France ont demandé à l'ARCEP de pouvoir réutiliser une partie de leurs fréquences 900 MHz pour y développer des services mobiles de troisième génération (3G). En effet, la nouvelle génération de réseaux mobiles va considérablement accélérer le développement et l'ubiquité de l'accès Internet mobile et des services innovants associés, en offrant aux consommateurs un accès en mobilité à des débits de plusieurs centaines de kbit/s.

L'Autorité considère comme essentiel que le plus grand nombre d'utilisateurs aient accès aux services de troisième génération (3G). L'accès aux services mobiles 3G pour tous les Français est en effet un objectif structurant d'aménagement du territoire.

Or les appels à candidatures 3G et les licences GSM des opérateurs prévoient que, dans le cas d'une réutilisation des bandes 900 et 1 800 MHz pour des services 3G, l'Autorité engage une concertation pouvant l'amener à redéfinir la répartition des attributions de fréquences dans ces bandes afin d'assurer l'équité des attributions de fréquences entre tous les opérateurs concernés.

C'est pourquoi il était nécessaire d'interroger les acteurs sur leur intérêt pour la quatrième licence 3G encore disponible, afin de déterminer le nombre d'opérateurs (trois ou quatre) à prendre en compte dans le schéma de partage des bandes 900 et 1 800 MHz réutilisées pour la 3G. L'ARCEP a donc mené une consultation publique entre le 5 octobre et le 17 novembre 2006 afin de sonder le marché sur ce sujet<sup>20</sup>.

20 - Cf. partie 1, chapitre 1, C.

Devant l'intérêt manifesté pour la quatrième licence 3G dans le cadre de cette consultation publique, l'Autorité a proposé au gouvernement, le 20 février 2007, d'organiser un appel à candidatures que le ministre délégué à l'Industrie a lancé le 8 mars 2007.

Dans l'intervalle qui était laissé aux candidats pour préparer leur dossier de candidature, l'ARCEP a mené une seconde consultation publique, du 4 mai 2007 au 4 juin 2007, pour fixer les modalités de réutilisation pour la 3G des fréquences 900 et 1 800 MHz.

Le 5 juillet 2007, l'Autorité a publié les orientations retenues au vu des résultats de cette deuxième consultation publique. Parallèlement, elle a annoncé la possibilité laissée aux opérateurs 2G-3G de réutiliser la bande de fréquences 900 MHz pour les services mobiles 3G dès 2008. L'Autorité a également indiqué qu'un opérateur qui se verrait attribuer la quatrième licence 3G disponible aurait alors la possibilité d'accéder à une porteuse UMTS (2\*5 MHz) dans la bande 900 MHz.

Le 27 février 2008, l'Autorité a mis en œuvre ces orientations. Pour ce faire, et conformément à leur demande, elle a modifié les autorisations d'Orange France et de SFR afin de leur permettre de déployer en métropole la 3G dans la bande 900 MHz. Bouygues Télécom, sollicité par l'ARCEP sur le sujet, a indiqué qu'il déploiera également l'UMTS dans la bande 900 MHz d'ici la fin 2009 et qu'il demandera la modification de son autorisation en temps utile.

Ce dispositif préserve la possibilité ultérieure d'un accès aux fréquences 900 MHz pour un éventuel nouvel entrant 3G. En effet, celui-ci pourra accéder à une porteuse UMTS dans la bande 900 MHz, après restitution par les opérateurs 2G existants d'une partie de ce spectre selon les orientations du 5 juillet 2007.

Afin que la réutilisation des fréquences 900 MHz pour la 3G ne préjuge pas de décisions ultérieures concernant la quatrième licence 3G, l'ARCEP a inscrit dans les licences des opérateurs un dispositif conditionnel et encadré dans le temps décrivant les modalités de restitution des fréquences qui s'appliqueront dans le cas où un nouvel entrant 3G viendrait à être autorisé.

### 2.3 Le renouvellement de l'autorisation GSM de Bouygues Télécom

L'autorisation GSM de Bouygues Télécom a été attribuée le 8 décembre 1994 pour une durée de 15 ans. Deux ans avant son échéance, c'est-à-dire le 8 décembre 2007, l'opérateur devait se voir notifier les conditions de renouvellement de son autorisation ou les motifs de refus de ce renouvellement.

Afin de définir les conditions de renouvellement de cette autorisation, l'Autorité a mené une consultation publique du 5 octobre au 17 novembre 2006. Les réponses ont confirmé qu'il était pertinent de définir des conditions de renouvellement pour Bouygues Télécom équivalentes à celles appliquées à Orange France et SFR.

Le 4 décembre 2007, l'Autorité a ainsi adopté une décision<sup>21</sup> fixant les conditions de renouvellement de l'autorisation d'utilisation de fréquences de Bouygues Télécom dans les bandes 900 et 1 800 MHz.

#### De nouvelles dispositions dans la prochaine autorisation de Bouygues Télécom

Le cahier des charges de la nouvelle autorisation de Bouygues Télécom devrait être similaire à celui d'Orange France et de SFR. La nouvelle autorisation aurait ainsi une durée de 15 ans et contiendrait, en plus des dispositions actuellement en vigueur, de nouvelles dispositions telles que :

- ◆ des obligations de couverture renforcées, portant notamment à 99 % la portion de la population couverte à partir de fin 2010, en prenant en compte la couverture des zones blanches ;

<sup>21</sup> - Décision de l'ARCEP n° 07-1114 du 4 décembre 2007.

- ◆ une obligation de transparence quant à la couverture du réseau pour lequel les fréquences ont été autorisées, avec une enquête annuelle de couverture donnant lieu à publication annuelle ;
- ◆ une offre de services minimale enrichie d'un service de messagerie interpersonnelle (SMS...), d'un service de transfert de données en mode paquet (GPRS...) et d'un service basé sur la localisation de l'utilisateur, dans les possibilités offertes par la norme ;
- ◆ l'introduction d'obligations de qualité de service pour le service de messagerie interpersonnelle (sur le délai de réception des messages) et le service de transfert de données en mode paquet (sur le délai d'accès au service, son maintien et son débit) ;
- ◆ la possibilité pour le titulaire de demander la réutilisation des fréquences dans les bandes 900 et 1 800 MHz pour l'exploitation de son réseau radio-électrique de troisième génération.

## 2.4 La bande 2,6 GHz

L'utilisation future des fréquences de la bande 2,6 GHz (2 500-2 690 MHz) représente un enjeu important pour le développement des services mobiles. Des procédures d'attribution sont en cours de préparation dans toute l'Europe.

### 2.4.1 L'intérêt du secteur pour la bande 2,6 GHz

L'Autorité a interrogé le secteur sur son intérêt pour cette bande de fréquences lors d'une consultation publique<sup>22</sup>, menée entre le 13 juillet et le 26 septembre 2007.

A cette occasion, de nombreux opérateurs ont manifesté un intérêt pour la bande 2,6 GHz, en particulier des opérateurs mobiles 3G mais également des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à Internet.

Les opérateurs mobiles ont aussi fait état de leur préférence pour une mise à disposition de ces fréquences à partir de 2010. En effet, celles-ci leur permettraient de répondre aux besoins croissants en fréquences dans les zones denses, notamment si la quatrième licence 3G<sup>23</sup> disponible venait à être attribuée.

### 2.4.2 Pour la libération des fréquences utilisées par le ministère de la Défense

Les travaux préparatoires conduits sous l'égide de l'ANFR ont confirmé qu'il était possible de libérer les fréquences de la bande 2 500-2 690 MHz actuellement utilisées par le ministère de la Défense, sous réserve d'augmenter le montant du fonds de réaménagement du spectre, à l'instar de ce qui a été mis en œuvre pour l'UMTS ou la TNT. En effet, la somme que devrait avancer l'Etat, qui pourrait s'élever à plusieurs dizaines de millions d'€ et qui devrait être remboursée par les opérateurs, dépasse les capacités actuelles du fonds.

La libération de la bande 2500-2690 MHz, en termes de calendrier et de financement, dépend donc principalement du gouvernement. A cet égard, la mise à disposition effective d'une partie de ces fréquences à partir de 2010 nécessiterait qu'une décision budgétaire soit adoptée dès 2008.

22 - Consultation publique de l'ARCEP du 13 juillet 2007 sur les enjeux de la généralisation du haut débit sans fil à l'ensemble du territoire et sur l'identification des fréquences nécessaires.

23 - Cf. partie 1, chapitre 1, C.

### 2.4.3 Un mouvement à l'échelle européenne

Plusieurs autres pays européens (comme le Royaume-Uni, la Suède ou l'Allemagne) ont démarré leurs réflexions sur l'attribution de la bande 2,6 GHz. En dehors de l'Union européenne, les Etats-Unis et la Norvège ont déjà attribué ces bandes par des enchères.

Pour rappel, en mars 2005, la CEPT a publié une décision<sup>24</sup> décrivant une organisation technique de la bande 2,6 GHz. Cette décision avait été préparée pour accueillir des systèmes mobiles de troisième génération.

24 - Décision  
ECC/DEC/(05)05  
du 18 mars 2005.

L'Autorité va poursuivre les travaux préparatoires en 2008 en concertation avec les acteurs. Ils déboucheront notamment sur une consultation publique.

## 3. La boucle locale radio / Wimax

### Définitions

La boucle locale radio (BLR) est une technologie sans fil qui consiste à raccorder des abonnés fixes ou nomades, équipés d'un terminal doté d'une antenne, par la voie hertzienne, à un point d'accès du réseau Internet.

Le Wimax (*Worldwide Interoperability for Microwave Access*) est un label associé à la norme 802.16 de l'IEEE (*Institute of Electrical and Electronics Engineer*). Il correspond à l'utilisation d'une technologie hertzienne de transmission à haut débit à large portée destinée principalement à des architectures point-multipoint, en particulier dans la bande de fréquences 3,4-3,6 GHz. Ce label est développé par le consortium de constructeurs Wimax, qui a notamment pour rôle de certifier l'interopérabilité des équipements à la norme IEEE 802.16.

L'attribution en 2006 des nouvelles licences de boucle locale radio dans la bande 3,5 GHz a illustré le regain de dynamisme et d'innovation du secteur des télécommunications et l'adaptation au nouveau contexte des méthodes de gestion du spectre par l'Autorité.

Dans ce cadre, l'Autorité a mis au point un processus d'attribution innovant. Tout d'abord, la procédure était constituée de plusieurs étapes visant à n'ouvrir de procédure de sélection que sur les zones où la rareté du spectre était effectivement avérée. La sélection était alors conduite selon une procédure mixte faisant appel à trois critères :

- ◆ 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 était 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.

Des mécanismes souples permettant de faire évoluer la répartition des fréquences sont prévus : ils permettent de mettre à disposition ou de céder sur un marché secondaire les autorisations de fréquences et font partie intégrante du

schéma d'attribution des fréquences de la bande 3,4-3,6 GHz. Cette souplesse rend ainsi possible l'accès à ces fréquences à des acteurs qui n'auraient pu en bénéficier lors de l'attribution primaire.

Enfin, pour la première fois en France, des collectivités locales ont participé à ces procédures d'attribution de ressources rares, en conformité avec les nouvelles compétences conférées par la loi aux collectivités locales en matière de télécommunications.

L'année 2007 a été marquée par la mise en œuvre des dispositifs du marché secondaire poursuivant ainsi les objectifs d'aménagement du territoire visés dans le processus d'attribution initial.

### 3.1 Les dispositifs du marché secondaire

#### 3.1.1 Les textes

L'arrêté du 11 août 2006 portant application de l'article L. 42-3 du code des postes et des communications électroniques relatif aux fréquences ou bandes de fréquences dont les autorisations d'utilisation peuvent faire l'objet d'une cession identifie la bande 3,4 GHz-3,6 GHz pour des cessions intégrales et des cessions partielles portant sur une ou plusieurs des composantes géographique, spectrale et temporelle.

Les cessions sont encadrées par les dispositions du décret du 11 août 2006 relatif aux cessions d'autorisations d'utilisation des fréquences<sup>25</sup>.

<sup>25</sup> - Décret n° 2006-1016 du 11 août 2006 relatif aux cessions d'autorisations d'utilisation des fréquences.

Les mises à disposition sont soumises au régime général des décisions prises par les autorités administratives.

#### 3.1.2 Les cessions d'autorisations

##### La cession totale

Elle représente le cas le plus simple de transaction sur le marché secondaire : le titulaire d'une autorisation cède dans ce cas l'intégralité des droits et obligations contenus dans celle-ci à un tiers. Le nouveau détenteur de l'autorisation devient alors responsable du respect des obligations, et notamment du paiement des redevances, pour toute la durée restant à courir de l'autorisation.

##### La cession partielle

Dans ce cas, seule une partie des droits sont cédés. Les cessions partielles peuvent être de trois types :

- ◆ avec un fractionnement de la zone géographique sur laquelle portait l'autorisation initiale ;
- ◆ avec un fractionnement des fréquences concernées par l'autorisation initiale ;
- ◆ portant uniquement sur une partie de la durée indiquée dans l'autorisation initiale.

Les fractionnements géographiques ou en fréquences sont par nature possibles seulement dans certaines bandes de fréquences, où l'Autorité délivre des autorisations "par allotissement". Celles-ci donnent au titulaire le droit d'exploiter une gamme de fréquences relativement large sur une zone géographique déterminée, sans précision sur le lieu d'implantation des sites d'émission.

Ainsi, un opérateur autorisé sur une région peut, par exemple, céder son autorisation sur un département en totalité, ou une partie seulement des fréquences qui lui ont été attribuées. Cette possibilité de fractionner l'autorisation apporte des perspectives nouvelles à l'utilisation des fréquences. Elle incite les acteurs à une gestion plus fine de leurs ressources, et permet à de nouveaux acteurs de se développer en se spécialisant dans l'exploitation de petites zones ou de quantités restreintes de fréquences, répondant ainsi aux besoins de marchés de niche qui pouvaient être peu ciblés par des opérateurs généralistes.

L'ensemble des autorisations peut également faire l'objet d'une cession partielle temporelle, dans le cadre de laquelle les deux parties se répartissent entre elles la durée restant à courir de l'autorisation.

Si l'autorisation a été délivrée après appel à candidatures, ou si les fréquences faisant l'objet d'une cession relèvent de la continuité du service public, le projet de cession est notifiée pour approbation préalable à l'Autorité.

### 3.1.3 Les mises à disposition d'autorisations

La mise à disposition de fréquences permet à un tiers d'exploiter les fréquences relevant d'une autorisation. Contrairement à la cession, dont elle est complémentaire, la mise à disposition n'entraîne pas de changement du titulaire de l'autorisation, qui reste responsable du respect des obligations attachées à l'autorisation d'utilisation de la fréquence. La mise à disposition peut porter sur une autorisation complète ou sur une partie seulement de la zone géographique ou des fréquences désignées dans l'autorisation. Elle peut également être de courte durée.

Dans les cas de mise à disposition de fréquences, un agrément préalable de l'Autorité est nécessaire.

### 3.1.4 Etat des lieux du marché secondaire des fréquences de boucle locale radio au 1<sup>er</sup> mars 2008

Les décisions d'autorisation d'utilisation de fréquences délivrées par l'Autorité en 2006 précisent dans leurs annexes la possibilité pour les titulaires de céder ou de mettre à disposition les fréquences de boucle locale radio qui leur ont été attribuées. Dans certaines autorisations, en particulier celles attribuées aux conseils régionaux, il s'agit d'une obligation envers les collectivités territoriales concernées.

Ces dispositifs ont été largement utilisés en 2007. Les tableaux suivants illustrent l'état des lieux du marché secondaire des fréquences de boucle locale radio au début de l'année 2008.

Récapitulatif des cessions au 1<sup>er</sup> mars 2008

447,5 MHz 3580 MHz		et son duplex 3532,5 - 3547,5 MHz		et son duplex 3565 -	
Régions	Départements	Titulaires au 25 juillet 2006	Titulaires au 1 <sup>er</sup> février 2008	Titulaires au 25 juillet 2006	Titulaires au 1 <sup>er</sup> février 2008
Alsace	Bas-Rhin	Conseil régional d'Alsace	Conseil général du Bas-Rhin Décision n°07-0586 du 3 juillet 2007	Maxtel	Altistream Décision n°07-0504 du 7 juin 2007
	Haut-Rhin		Conseil général du Haut-Rhin Décision - n°07-0033 du 11 janvier 2007		
Aquitaine	Dordogne	Bolloré Télécom		Conseil régional	Conseil général de la Dordogne Décision n°07-0605 du 5 juillet 2007
	Gironde				Conseil général de la Gironde Décision n°07-0606 du 5 juillet 2007
	Landes				Conseil général des Landes d'Aquitaine Décision n°07-0607 du 5 juillet 2007
	Lot-et-Garonne				Conseil général du Lot-et-Garonne Décision n°07-0608 du 5 juillet 2007
	Pyrénées-Atlantiques				Conseil général des Pyrénées-Atlantiques Décision n°07-0609 du 5 juillet 2007
Auvergne		Maxtel	Altistream Décision n°07-0505 du 7 juin 2007	Bolloré Télécom	
Basse-Normandie		Maxtel	Altistream Décision n°07-0506 du 7 juin 2007	HRRR France	
Bourgogne		Maxtel	Altistream Décision n°07-0507 du 7 juin 2007	Conseil régional de Bourgogne	Conseil régional de Bourgogne
Bretagne		Bolloré Télécom		Conseil régional de Bretagne	Conseil régional de Bretagne
Centre		Maxtel	Altistream Décision n°07-0508 du 7 juin 2007	HRRR France	

Champagne-Ardennes		Maxtel	Altistream Décision n° 07-0509 du 7 juin 2007	HDRR France	
Corse		Bolloré Télécom		Collectivité territoriale de Corse	Collectivité territoriale de Corse
Franche-Comté		Maxtel	Altistream Décision n° 07-0886 du 16 octobre 2007	Bolloré Telecom	
Haute-Normandie		Maxtel	Altistream Décision n° 07-0510 du 7 juin 2007	HDRR France	
Ile-de-France		Bolloré Télécom		SHD	
Languedoc-Roussillon		Bolloré Télécom		HDRR France	
Limousin		HDRR France		Bolloré Télécom	
Lorraine		Maxtel	Altistream Décision n° 07-0511 du 7 juin 2007	HDRR France	
Midi-Pyrénées		Bolloré Télécom		Maxtel	Altistream Décision n° 07-0512 du 7 juin 2007
Nord-Pas de Calais		Maxtel	Altistream Décision n° 07-0513 du 7 juin 2007	HDRR France	
Pays de la Loire		Maxtel	Altistream Décision- n° 07-0514 du 7 juin 2007	HDRR France	
Picardie		Bolloré Télécom		HDRR France	
Poitou-Charentes	Charente Charente-Maritime	Conseil régional Poitou-Charentes	Conseil régional Poitou-Charentes Décision n° 08-0129 du 29 janvier 2008	HDRR France	
	Vienne Deux-Sèvres		Conseil général des Deux-Sèvres Décision n° 08-0128 du 29 janvier 2008 puis Altitude Télécom Décision n° 08-0251 du 26 février 2008		
Provence-Alpes- Côte d'Azur		Bolloré Télécom	SHD		
Rhône-Alpes		Bolloré Télécom		Maxtel	Altistream Décision n° 07-0887 du 16 octobre 2007

## Récapitulatif des mises à disposition au 1<sup>er</sup> mars 2008

Titulaires	Bénéficiaire de la mise à disposition	Zones géographiques
France Télécom	SPM télécom	Saint-Pierre-et-Miquelon
HDRR France	SUSI	Site de 20 km de rayon dans la région Picardie
Bolloré Telecom	Alcatel	Site de Vélizy
Conseil Général du Haut-Rhin	HDRR 68	Département du Haut-Rhin
Collectivité Territoriale de Corse	Corsica Haut Débit	Corse
Conseil Régional de Bretagne	Quimper Communauté Télécom	Communauté de communes de Quimper
Conseil Régional de Bretagne	Rennes Métropole Télécom	Rennes métropole
Conseil Régional de Bretagne	Nomotech SAS	Communauté de communes du Pays de la Roche aux Fées

### 3.2 Les redevances dues par les opérateurs de boucle locale radio au titre de l'année 2007

Le montant des redevances de mise à disposition et gestion de fréquences radio-électriques du service fixe des opérateurs de boucle locale radio dans les bandes 3,5 GHz et 26 GHz pour l'année 2007 s'élève à 2 528 754€. La part correspondant à la bande 26 GHz représente 3,3 % de ce chiffre.

### 3.3 Quelles perspectives pour 2008-2009 ?

L'année 2007 s'est caractérisée par la mise en œuvre active des dispositifs du marché secondaire prévus dans les autorisations délivrées en juillet 2006 principalement par et pour les collectivités territoriales dans l'objectif constant de l'aménagement de leurs territoires.

L'année 2008 sera marquée par le premier bilan des déploiements qui sera effectué par l'Autorité fin juin (soit deux ans après la date d'attribution des licences Wimax). Les résultats de ce premier bilan permettront d'ouvrir et d'alimenter la réflexion autour de l'attribution éventuelle de ressources supplémentaires, notamment dans la bande 3,6-3,8 GHz.

## 4. Les mobiles par satellites

Plusieurs projets de réseaux mobiles par satellite se développent en Europe dans la bande S à 2 GHz (bande duplex 1 980-2 010/2 170-2 200 MHz), identifiée au niveau international pour les systèmes IMT2000/UMTS. Certains de 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 satellites (notamment en ville) et d'augmenter l'efficacité spectrale.

La Commission européenne a adopté, le 14 février 2007, une décision<sup>26</sup> désignant la bande 2 GHz pour une utilisation par des systèmes fournissant des services mobiles par satellite, afin d'assurer la disponibilité de cette bande pour

<sup>26</sup> - Décision de la Commission du 14 février 2007 sur l'utilisation harmonisée du spectre radioélectrique dans les bandes de fréquences de 2 GHz pour la mise en œuvre de systèmes fournissant des services mobiles par satellite (2007/98/CE).

de tels systèmes de façon harmonisée dans tous les Etats membres. Cette décision donne un signal fort sur la disponibilité des ressources spectrales pour de tels systèmes<sup>27</sup>.

Les systèmes candidats à l'utilisation du spectre dans la bande 2 GHz ont cependant exprimé un besoin en fréquences largement supérieur au spectre disponible. Cela nécessite de devoir procéder à une sélection entre les différents candidats. Vu le caractère paneuropéen des services mobiles par satellite, et en l'absence d'un mécanisme institutionnel adapté, des travaux ont été lancés au niveau communautaire pour élaborer un processus de sélection commune et d'autorisation coordonnée à l'échelle de l'Union européenne. Une proposition de décision du Parlement européen et du Conseil a été adoptée par le collège des commissaires le 22 août 2007.

Le processus de sélection et d'autorisation proposé par la Commission comporte deux phases. Après publication d'un appel à candidatures, la première phase consistera à évaluer le degré de développement technique et commercial des systèmes candidats. En cas de rareté des fréquences, constatée à l'issue de cette première phase, les candidats admissibles feront l'objet d'une nouvelle évaluation selon les critères suivants : couverture géographique paneuropéenne, avantages concurrentiels pour le consommateur, efficacité d'utilisation du spectre, objectifs d'intérêt général. Un projet de texte d'appel à candidatures est en cours d'élaboration par la Commission, en coordination avec les Etats membres (au sein du sous-groupe autorisations du COCOM).

La Commission a fixé à début 2009 la date limite pour l'achèvement du processus communautaire de sélection. Toutefois, le respect d'un tel calendrier dépendra de la date d'adoption par les colégislateurs de la décision proposée.

A l'issue du processus communautaire, il reviendra aux Etats membres d'octroyer les droits d'utilisation des fréquences aux candidats sélectionnés.

## 5. Assignations et allotissements de fréquences

L'activité opérationnelle d'autorisation d'utilisation de fréquences pour le service fixe (hors bande 1,5 GHz) et pour le service fixe par satellite, donnant lieu à une étude de coordination technique et administrative par l'Autorité, s'est traduite en 2007 par :

- ◆ 11 180 nouvelles assignations de fréquences, soit autant qu'en 2006 ;
- ◆ 440 modifications d'assignations de fréquences existantes ;
- ◆ 5 086 suppressions d'assignations de fréquences ;
- ◆ 3 351 coordinations internationales.

Au 31 décembre 2007, l'Autorité gère dans ses bases de données :

- ◆ 3 162 assignations de fréquences en service pour le service fixe par satellite ;
- ◆ 64 447 assignations de fréquences en service pour le service fixe.

Le 25 mars 2006, l'Autorité a annoncé la mise en œuvre de nouvelles conditions de gestion des fréquences supérieures à 20 GHz pour les liaisons point à point du service fixe. Ainsi, ces fréquences seront gérées soit par assignations, soit par allotissement, sur demande et justification du besoin. L'utilisation des bandes de

*27 - L'article 3 de la décision 2007/98/CE dispose que, "à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2007, les Etats membres désignent et mettent à disposition les bandes de fréquences 1 980-2 010 MHz et 2 170-2 200 MHz pour les systèmes fournissant des services mobiles par satellite".*

fréquences inférieures à 20 GHz est autorisée uniquement par assignation de fréquences.

En 2007, l'Autorité a adopté 258 décisions concernant les réseaux professionnels du service mobile terrestre et du service fixe de la bande 1,5 GHz, dont :

- ◆ 41 décisions pour des faisceau hertziens ;
- ◆ 102 décisions pour des réseaux mobiles hors 2RP (45 sur des fréquences allouées et 57 sur des fréquences assignées) ;
- ◆ 115 décisions pour des réseaux mobiles de type 2RP terrestre (88), maritime (19) ou aéronautiques (8), représentant 1 750 réseaux créés, 1 375 renouvelés et 500 modifiés.

## 6. Le registre des fréquences

La mise à disposition d'un "cadastre" des fréquences constitue un élément important de la mise en œuvre des fréquences. Il va notamment permettre aux acteurs d'accéder à l'information pertinente sur l'utilisations des bandes de fréquences et sur les autorisations susceptibles de faire l'objet d'une cession.

Cette base de données apporte une réponse aux besoins de l'industrie et du grand public, et met en œuvre des dispositions réglementaires visant à développer l'information publiée en matière de fréquences :

- ◆ au niveau communautaire, la base participe à la fourniture d'informations sur l'usage des fréquences pour les systèmes de radiocommunications gérés par l'ARCEP et la cession des droits d'utilisation, conformément aux dispositions de la décision 2007/334/CE de la Commission européenne relative à la mise à disposition harmonisée dans l'Union d'informations sur le spectre ;
- ◆ au niveau français, elle satisfait aux dispositions réglementaires fixées dans le décret n° 2006-1016 du 11 août 2006 relatif aux cessions d'autorisations d'utilisation des fréquences, et qui demande à l'Autorité la mise en place d'un registre pour les cessions d'autorisations d'utilisation de fréquences.

28 - Cf. <http://www.arcep.fr/index.php?id=8977>.

Cette base, accessible sur le site Internet de l'Autorité depuis février 2008<sup>28</sup>, offre une vue exhaustive de l'ensemble des services et des utilisations de communications électroniques. Ce cadastre des fréquences détaille les différentes catégories d'utilisations avec leurs conditions spécifiques. Il est accessible depuis un moteur de recherche fonctionnant par bande de fréquences, par type d'application et par zone géographique.

En outre, la base permet d'afficher les conditions de cession des autorisations dans les différentes bandes de fréquences ouvertes au marché secondaire et d'effectuer des recherches sur les autorisations dont la publication est rendue obligatoire par le décret sur ce marché. Elle vise donc à renforcer la transparence en matière d'utilisation du spectre mais aussi à dynamiser le marché secondaire des autorisations de fréquences.

29 - Cf. *Rapport d'activité 2006 de l'ARCEP*, p. 329.

Afin de garantir la pertinence des informations, la mise à jour de la base s'inscrit dans le processus qualité initié en 2005 par l'unité Fréquences et a fait l'objet d'une certification ISO 9001 en octobre 2006<sup>29</sup>.

Enfin, l'ensemble des données de la base sera exporté régulièrement afin d'enrichir la base de données européenne EFIS (*ERO Frequency Information System*) et offrir ainsi une visibilité supplémentaire à l'ensemble de ces informations.



## B. La numérotation

### Les grandes catégories de numéros attribués par l'Autorité

#### Communications interpersonnelles

**Numéros géographiques** : numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05, réservés à des lignes fixes (attribués aux opérateurs par blocs de 10 000 numéros).

**Numéros non géographiques** : numéros de type 09AB réservés à des lignes fixes à partir des "box" (ceux de la forme 097B sont destinés à remplacer ceux de la forme 087B d'ici le 15 décembre 2008).

**Numéros mobiles** : numéros commençant par 06 réservés aux clients des opérateurs mobiles.

#### Services à valeur ajoutée<sup>30</sup>

**Numéros non géographiques** : numéros de type 08AB (hors 087B) qui permettent d'accéder à des services à valeur ajoutée (appels gratuits ou payants).

**Numéros à six chiffres 118XYZ** destinés à offrir des services de renseignements téléphoniques.

**Numéros spéciaux 10XY** : numéros réservés par un opérateur pour offrir des services à ses abonnés (service pour les dérangements, par exemple).

**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.

#### Préfixes

**Préfixe E ou au format 16XY** : préfixe à un ou quatre chiffres à composer à la place du 0 ou devant le numéro de son correspondant. Sert à sélectionner l'opérateur longue distance ou local de son choix.

### 1. Les missions de l'ARCEP

L'Autorité a la responsabilité de l'établissement du plan de numérotation national (gestion opérationnelle du plan, définition des règles de gestion et conception des évolutions) et de l'attribution aux opérateurs des ressources en numérotation nécessaires à leur activité<sup>31</sup>.

Cette compétence concerne l'attribution des numéros de téléphone utilisables sur le réseau téléphonique commuté (numéros géographiques, non géographiques,

<sup>30</sup> - Cf. partie 4, chapitre 5, G.

<sup>31</sup> - Conformément aux articles L.36-7 7° et L.44 du CPCE qui ont transposé en droit français les articles 10 de la directive "cadre" (Directive 2002/21/CE du 7 mars 2002) et 6 de la directive "autorisation" (Directive 2002/20/CE du 7 mars 2002) du Parlement européen et du Conseil.

**32** - 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.

**33** - Loi de finances rectificative n° 2006-1771 du 30 décembre 2006, JO du 31 décembre 2006.

**34** - Arrêté du 6 août 2007 établissant la valeur du coefficient qui fixe l'assiette des taxes pour l'attribution de ressources en numérotation, JO du 28 août 2007.

**35** - Art. L. 44 du CPCE.

**36** - Ce mécanisme est largement décrit dans la partie 4, chapitre 5, D.

**37** - Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au bénéfice des consommateurs, JO du 4 janvier 2008.

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 sémaphores<sup>32</sup> et les codes MCC+MNC (pour les cartes SIM des réseaux GSM et celles des réseaux TETRA).

L'ARCEP est également chargée de veiller à la bonne utilisation des numéros et à la mise en œuvre opérationnelle des structures nécessaires pour assurer cette fonction (fichiers, bases de données).

Les conditions d'attribution par l'ARCEP de numéros aux opérateurs sont définies par l'article L.44 du CPCE qui prévoit notamment le paiement de taxes. Les montants et les modalités de paiement de ces taxes ont été fixés par une loi<sup>33</sup> et un arrêté<sup>34</sup>. A titre d'exemple, un bloc de 10 000 numéros "classiques" (comme le 01 40 47 MC DU) coûte 200 € par an, un préfixe à quatre chiffres revient à 40 000 € par an. Pour un préfixe à un chiffre, dit préfixe E, le bénéficiaire doit s'acquitter d'une redevance annuelle de 400 000 €. L'article L.44 du CPCE traite également des obligations des opérateurs relatives à la portabilité des numéros.

L'ARCEP assure le suivi des travaux européens et internationaux en matière technique et réglementaire dans le domaine de la numérotation. Il faut en effet rappeler que le plan de numérotation national français s'inscrit dans un dispositif global mis en place au niveau mondial par l'Union internationale des télécommunications (UIT) et régional par la Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT).

Par ailleurs, une disposition du CPCE permet à tout abonné de changer d'opérateur tout en conservant son numéro de téléphone<sup>35</sup>: c'est la portabilité des numéros<sup>36</sup>. Ce mécanisme s'applique aux numéros géographiques fixes (en 01, 02, 03, 04 et 05, mais elle ne concerne pas les déménagements hors d'un certain périmètre), aux numéros non géographiques fixes (en 08, 087 et 09) ainsi qu'aux numéros mobiles (en 06). A titre d'exemple, la portabilité des numéros mobiles possible en 10 jours en métropole depuis le 21 mai 2007.

### Les numéros surtaxés et la loi "Chatel"<sup>37</sup>

Adoptée le 3 janvier dernier, la loi "Chatel" renforce le code de la consommation afin, notamment, de mieux encadrer les relations contractuelles entre les opérateurs de télécommunications et leurs clients.

Elle a confié à l'ARCEP la mission de définir la liste des numéros surtaxés, l'ensemble des autres numéros étant donc, par définition, non surtaxés.

Article 16, II.

*"L'autorité identifie, au sein du plan national de numérotation téléphonique, la liste des numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés. Les numéros ou blocs de numéros qui ne figurent pas sur cette liste ne sont pas surtaxés."*

## 2. Les ressources attribuées en 2007

En 2007, l'Autorité a pris 239 décisions portant sur la numérotation. Elles se répartissent de la manière suivante :

- ◆ 3 décisions de portée générale ;

- ◆ 236 décisions relatives à la gestion courante des ressources de numérotation ; ces décisions se décomposent en 186 décisions d'attribution, 11 décisions de transfert d'un opérateur à un autre, 4 décisions modifiant des décisions antérieures et 35 décisions d'abrogation.

### Etat des ressources de numérotation à fin 2007

Type de numéro	Nombre de numéros attribués
<b>Communications interpersonnelles</b>	
Numéros géographiques fixes (01, 02, 03, 04, 05)	194 530 000
Numéros non géographiques interpersonnels (09AB et 087B)	29 500 000
Numéros mobiles (06)	82 640 000
<b>Services à valeur ajoutée</b>	
Numéros spéciaux 10XY	21
Numéros courts (3BPQ)	206
Numéros à six chiffres (118XYZ)	26
Numéros non géographiques SVA (08AB sauf 087B)	14 241 000
<b>Codes</b>	
Préfixes E	4
Préfixes 16XY	29

### Répartition des numéros courts 3BPQ attribués ou réservés par catégorie de services

Numéros courts (3BPQ) destinés à offrir des services de cartes ou assimilés	16
Numéros courts (3BPQ) destinés à fournir la sélection d'un réseau de transport par double numérotation	4
Numéros courts (3BPQ) autres usages	186
Total	206

### Autres ressources attribuées en 2007

Codes points sémaphores <sup>38</sup> nationaux	5461
Codes points sémaphores internationaux	125

Un outil d'information est mis à disposition du public sur le site de l'ARCEP<sup>39</sup> : il permet, en tapant les quatre, cinq ou six premiers chiffres d'un numéro, de s'informer sur sa validité et de connaître le nom de l'opérateur attributaire. Les internautes peuvent également télécharger la liste des ressources en numérotation attribuées.

**38 -** Ces ressources correspondent à des adresses techniques servant à identifier les ressources de signalisation du réseau téléphonique commuté selon le protocole CCITT n° 7. Elles sont similaires aux adresses X.25 utilisées dans les réseaux de transmission de données par paquets.

**39 -** Cf. site Internet de l'ARCEP : <http://www.arcep.fr/index.php?id=interactivenumeros>

### Une base numérotation pour les professionnels

40 - [www.gnum.arcep.fr](http://www.gnum.arcep.fr).

L'ARCEP propose aux professionnels du secteur des télécommunications un service accessible via Internet : la base de donnée G'NUM<sup>40</sup>.

Cette base de données permet de consulter sur un serveur de l'ARCEP un certain nombre d'informations opérationnelles sur les numéros destinés à des services interpersonnels. Ces données (état de gestion, nom de l'attributaire, nom de la zone de numérotation élémentaire, zone locale de tri, commutateur de rattachement pour les blocs de numéros géographiques, mises à disposition, etc.) sont très utiles au déploiement de leurs services et/ou à la mise en place d'outils de taxation.

Actuellement, 22 sociétés sont abonnées à cet outil. Cette base de données est mise à jour au fil de l'eau grâce aux informations fournies par les opérateurs de boucle locale.

L'accès à cette base de données est payant : le montant de l'abonnement s'élève à 1 500€ par an.

## CHAPITRE 5

# Les consommateurs

## A. La prise en compte de l'intérêt des consommateurs

L'Autorité n'a pas de compétence pour traiter directement les problèmes rencontrés par les utilisateurs de services de télécommunications, en matière de droit de la consommation ou des contrats. C'est essentiellement à travers le développement de la concurrence que le cadre réglementaire vise à accroître la satisfaction des consommateurs.

La loi a d'ailleurs confié à l'Autorité la mission de veiller "à l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale"<sup>1</sup>. A cette fin, l'ARCEP a mis en œuvre de façon continue une "régulation asymétrique" – c'est-à-dire n'imposant des obligations qu'aux seuls opérateurs puissants – visant à réduire les positions dominantes sur les marchés des télécommunications, en particulier celle de l'opérateur historique.

Le bénéfice de l'ouverture des marchés de télécommunications à la concurrence, encadrée par l'action du régulateur, est notable. Ainsi, on peut estimer qu'entre 1998 et 2005 le prix pour les consommateurs aura, en moyenne, diminué d'un peu plus de 30 % et les usages auront été multipliés par près de 2,5, ce qui se traduit par une hausse du surplus pour les consommateurs de plus de 10 milliards d'€ sur la période<sup>2</sup>.

Le taux de pénétration remarquable du haut débit est la parfaite illustration de l'effet bénéfique sur l'innovation et les prix que peut avoir l'entrée sur un marché de nouveaux acteurs venant stimuler la concurrence. Entre 2000 et 2007, avec l'explosion du dégroupage, les offres Internet se sont démocratisées. A un prix moyen actuel d'une trentaine d'€, pour des débits toujours croissants (aujourd'hui jusqu'à 25 Mbits/s), les services se sont progressivement étoffés, l'abonnement incluant l'accès Internet, les communications téléphoniques et la télévision. La progression de ce marché s'est encore confirmée en 2007, avec le développement du dégroupage total (3,8 millions de lignes fin 2007).

Dans le même temps, le cadre français a veillé à ce que l'ensemble des consommateurs puisse profiter des dividendes de la concurrence, par la mise en œuvre du service universel. Ce dispositif garantit notamment l'accès au service de télé-

<sup>1</sup> - Cf. art. L.32-1 du CPCE.

<sup>2</sup> - Cf. rapport d'activité de l'ARCEP 2006, pp. 449-453.

phonie fixe à un prix indépendant de la localité géographique, et prévoit des réductions du prix de l'abonnement pour certaines catégories de personnes sur la base de critères sociaux spécifiques. Il représente un coût de l'ordre de 30 millions d'€ pour le prestataire qui en a la charge – en l'occurrence France Télécom –, financé grâce au prélèvement d'environ 1 ‰ du chiffre d'affaires du secteur.

Enfin, le cadre réglementaire renforce la protection du consommateur par des dispositions spécifiques. Il a notamment prévu :

- 3 - Voir *infra*, C. ◆ un plafond tarifaire pour les appels en situation d'itinérance internationale<sup>3</sup> ;
- 4 - Voir *infra*, B. ◆ le suivi de la qualité de service des opérateurs et des fournisseurs de services de télécommunications<sup>4</sup> ;
- 5 - Voir *infra*, D. ◆ la portabilité des numéros pour faciliter le passage d'un consommateur d'un opérateur à un autre<sup>5</sup> ;
- 6 - Voir *infra*, E. ◆ un annuaire universel<sup>6</sup>.

Ces dispositions appellent la mise en œuvre d'actions sur la base des compétences du régulateur, qui se juxtaposent à une implication plus spécifique et plus directe de l'ARCEP en faveur du consommateur.

## 1. Les actions propres de l'Autorité

### 1.1 Le renforcement de l'information auprès des consommateurs

Les conflits impliquant les consommateurs dans le secteur des télécommunications sont suivis par la DGCCRF ou le médiateur des communications électroniques, avant d'être réglé devant les juridictions de première instance (tribunal d'instance et tribunal de commerce).

Bien que l'Autorité n'ait pas d'attributions spécifiques pour gérer des conflits impliquant des consommateurs, elle dialogue régulièrement avec les associations de consommateurs et contribue à mieux informer les utilisateurs sur les enjeux des secteurs des télécommunications et des postes.

Ainsi, dès sa création, l'Autorité a mis en œuvre une assistance indirecte au consommateur, à travers l'"unité consommateurs". Il s'agissait alors, soit de répondre directement au consommateur si une question liée à la compréhension des offres issues des décisions de régulation était posée, soit d'appuyer la demande de la résolution du conflit d'un consommateur auprès de son opérateur. Dans ce dernier cas, l'Autorité transmet le dossier à l'opérateur.

En 2007, l'Autorité a renforcé significativement son action vis-à-vis des consommateurs :

- ◆ elle a mis en place le comité des consommateurs ;
- ◆ elle a entrepris la réalisation d'un site Internet spécifique : telecom-info.fr.

En même temps, elle a opéré une réorganisation interne afin d'améliorer l'efficacité de son action vers le consommateur. Elle a ainsi mis en place, en 2007, la "mission consommateur", responsable des relations avec les consommateurs. Rattachée à la Direction générale, elle assume la fonction de l'ancienne "unité consommateurs" de l'ARCEP, ainsi que la mise en œuvre du comité des consommateurs et d'un site Internet dédié aux consommateurs (telecom-info.fr)<sup>7</sup>.

7 - Voir *infra*.

### 1.1.1 L'assistance aux consommateurs au quotidien

En 2007, l'Autorité a reçu 10 000 sollicitations de consommateurs, par courrier, mail et téléphone (3 500 courriers, 6 000 appels téléphoniques et 1 000 mails).

L'analyse des sollicitations des consommateurs permet également d'apporter des informations précises qui font l'objet de FAQ ou d'explications spécifiques.

Dans la plupart des cas, il s'agit de problèmes relevant du droit de la consommation et des contrats. Son rôle étant limité à celui de médiateur, l'Autorité peut être amenée à informer les opérateurs des problèmes récurrents qu'elle relève. En effet, l'Autorité peut par exemple détecter les problèmes qui peuvent apparaître avec la mise en œuvre de nouvelles offres que les opérateurs lancent sur le marché.

L'action indirecte de l'ARCEP peut donc être incitative puisqu'en les alertant sur les problèmes dont elle a été informée, elle encourage les opérateurs à trouver des solutions.

### 1.1.2 Le comité des consommateurs

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

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

Le comité rassemble autour de l'ARCEP, outre les associations de consommateurs et d'utilisateurs, la DGCCRF, le ministère de l'Industrie, l'Institut national de la consommation, ainsi que le médiateur des communications électroniques. Les opérateurs peuvent également être invités aux débats selon les thèmes abordés.

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

Le comité des consommateurs n'a pas vocation à se substituer à d'autres entités (CNC, Commission des clauses abusives, instances juridictionnelles) ni à régler des litiges. Il se distingue en outre des tables rondes thématiques organisées par le secrétariat d'Etat à la Consommation et n'intervient pas sur la préparation de projets législatifs ou réglementaires.

La réunion de lancement du comité de consommateurs s'est tenue le 17 décembre 2007. Trois autres réunions techniques lui ont succédé au cours du premier semestre 2008 :

- ◆ en février 2008, sur le thème du très haut débit (mutualisation de la fibre optique, législation à venir) ;
- ◆ en mars 2008, sur des problématiques relatives au secteur postal (la qualité de service, l'accès aux boîtes aux lettres dans les immeubles équipés d'un système Vigik, l'envoi de petits objets au tarif lettre) ;

- ◆ en mai 2008, sur des problématiques liées aux télécommunications telles que la qualité de service des offres d'accès et la terminaison d'appel fixe et mobile.

### 1.1.3 Un site Internet dédié aux consommateurs

L'Autorité a décidé de créer un site Internet à l'attention spécifique des utilisateurs de services de télécommunications : telecom-info.fr.

- 8 - Cf. [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr). Ce site sera indépendant du site institutionnel de l'ARCEP<sup>8</sup> qui s'adresse plus à l'ensemble des acteurs du secteur qu'au grand public en particulier. Si le site de l'Autorité dispose d'un espace dédié aux consommateurs, il est néanmoins apparu utile de créer une plateforme complémentaire distincte et bien identifiée pour garantir une plus grande lisibilité aux consommateurs.

Informatif, pratique et didactique, telecom-info.fr devrait ainsi permettre aux consommateurs d'accéder à toutes les informations nécessaires pour mieux comprendre le fonctionnement du secteur et ses enjeux. Evolutif, il est susceptible d'adapter son contenu et sa forme au gré des besoins et des suggestions des utilisateurs.

## 1.2 La contribution de l'Autorité au renforcement du droit de la consommation

- 9 - Avis de l'ARCEP n°07-0857 du 22 octobre 2007. En 2007, l'ARCEP a rendu un avis<sup>9</sup> sur le projet de loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (dite loi "Chatel")<sup>10</sup>.

- 10 - Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, JO du 4 janvier 2008. Adoptée le 3 janvier 2008, la loi "Chatel" renforce le code de la consommation afin, notamment, de mieux encadrer les relations contractuelles entre les fournisseurs de services de communications électroniques<sup>11</sup> et leurs clients. Ces dispositions sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2008.

### 1.2.1 L'avis de l'ARCEP sur le projet de loi "Chatel"

- 11 - NB : les dispositions de la loi "Chatel" visent l'ensemble des fournisseurs de services fixe, mobile et Internet. De même, elles s'appliquent aux consommateurs et aux non-professionnels.

Conformément au cadre réglementaire<sup>12</sup>, le ministre de l'Economie, des Finances et de l'Emploi a saisi pour avis l'Autorité sur les articles relatifs au secteur des communications électroniques du projet de loi.

Ces articles concernaient notamment :

- ◆ l'encadrement des délais de résiliation des contrats de services de communications électroniques et les modalités de restitution des avances sur consommation et des dépôts de garantie versés par les consommateurs lors de la souscription de ces contrats ;
- ◆ la gratuité des temps d'attente pour les services d'assistance technique, services après-vente et services de réclamations des fournisseurs de services de communications électroniques joints par le biais du service de communications électroniques en cause, et l'accès à ces services depuis tout autre service par un appel à un numéro non surtaxé.

Dans son avis sur ce projet de loi, l'Autorité a émis un avis favorable aux dispositions proposées.

Elle a notamment rappelé que le plafonnement des délais de restitution des sommes versées d'avance et l'encadrement des préavis de résiliation auront pour effet de lever des freins au changement d'opérateur. Or, ainsi qu'elle avait déjà pu l'évoquer en 2006 dans son avis sur un précédent projet de loi en faveur des consommateurs<sup>13</sup>, les modalités de résiliation de contrats, et plus généralement

- 12 - Cf. art. L.36-5 du CPCE.
- 13 - Avis de l'ARCEP n°06-0847 du 7 septembre 2006.

les “coûts de sortie”, conditionnent fortement le dynamisme du jeu concurrentiel sur les marchés de services de communications. En effet, comme l’a souligné le rapport Nasse<sup>14</sup>, “*rendant plus coûteuse la “sortie”, ils fidélisent la clientèle en faisant obstacle au jeu de la concurrence entre les offreurs*”.

Dans ses travaux visant à améliorer les conditions de portabilité des numéros téléphoniques, l’Autorité avait notamment dénoncé le coût de sortie purement artificiel et particulièrement préjudiciable au consommateur qu’un préavis de résiliation de plusieurs mois engendre. Elle a d’ailleurs précisé dans son avis que le deuxième sujet d’insatisfaction mis en évidence par les plaintes recueillies par la DGCCRF a trait aux conditions de résiliation des contrats de services de communications électroniques, notamment en matière de téléphonie mobile.

L’Autorité a également soutenu la proposition de rendre gratuit le temps d’attente pour les services d’assistance technique joints depuis le réseau du fournisseur de services en cause, et de rendre l’accès à ces services depuis tout autre réseau disponible par un appel à un numéro non surtaxé. En effet, l’Autorité a estimé que la mesure proposée était équilibrée au regard de l’intérêt du consommateur et des contraintes techniques qui s’imposent actuellement aux opérateurs français. Elle permettra ainsi de faire cesser l’usage des numéros surtaxés par les fournisseurs de services de télécommunications qui facturent indirectement des prestations d’assistance technique alors même qu’ils disposent de modes de facturation directs et plus transparents vis-à-vis de leurs clients (facturation au forfait, à l’acte ou à la durée du traitement effectif de la demande par exemple, dès lors que la prestation fournie peut donner lieu à facturation au client).

A cet égard, l’Autorité rappelle dans son avis que le développement du secteur des télécommunications ne doit pas se faire au détriment de la qualité du service offert aux consommateurs. Or, il apparaît aujourd’hui encore qu’ils se heurtent à de nombreuses difficultés, techniques, contractuelles ou financières, et notamment que les consommateurs sont plutôt insatisfaits du traitement des problèmes de qualité du service rendu par les services d’assistance technique des fournisseurs.

Notons par ailleurs que la loi a mandaté l’Autorité pour identifier les numéros surtaxés au sein du plan national de numérotation téléphonique, dans le cadre de ses attributions.

### 1.2.2 Les amendements proposés suite à l’avis de l’ARCEP

Suite à cet avis, des amendements parlementaires ont inséré dans la loi de nouvelles dispositions concernant les télécommunications.

En particulier, le Parlement, soutenu par le gouvernement, a limité les durées d’engagement à 24 mois, et ajouté que, lorsque le contrat prévoit une clause d’engagement de plus de 12 mois, l’opérateur doit proposer simultanément la même offre de services avec un engagement de 12 mois maximum, à un tarif attractif (“non disqualifiant”). De plus, le client aura la possibilité de résilier son contrat au bout d’un an (13<sup>e</sup> mois) contre le paiement d’une somme correspondant, au plus, au quart des échéances dues.

L’ARCEP se félicite de l’introduction de ces dispositions. Elle avait en effet déjà indiqué dans l’avis adopté en septembre 2006<sup>15</sup> qu’elle était favorable au plafonnement des durées d’engagement-réengagement, tant pour la flexibilité

**14** - Rapport sur les “coûts de sorties”, mission confiée à Philippe Nasse par le ministre de l’Industrie, 24 mai 2005. Disponible sur le site Internet du ministère : [www.industrie.gouv.fr](http://www.industrie.gouv.fr).

**15** - Avis de l’ARCEP n°06-0847 du 7 septembre 2006.

qu'elle offre au consommateur final que pour la fluidité du marché de détail qu'elle est susceptible d'accroître, avec pour conséquence un regain de l'intensité concurrentielle au bénéfice du consommateur.

La loi stipule par ailleurs que l'ARCEP devra établir d'ici deux ans un rapport d'évaluation de l'impact des dispositions sur les durées d'engagement et les conditions de sortie des contrats.

Enfin, les opérateurs mobiles devront facturer les appels de leurs clients vers les services de renseignements téléphoniques au prix d'une communication nationale "normale" (inclus dans le forfait), auquel s'ajoutera la surtaxe qui rémunère l'éditeur du service de renseignements téléphoniques. Par ailleurs, lorsque le fournisseur de service propose d'assurer la mise en relation avec le numéro recherché, il doit obligatoirement informer le consommateur du coût de cette prestation, avant de l'effectuer avec son accord exprès.

## 2. Les actions de l'Autorité dans le cadre de sa mission de régulation

L'Autorité privilégie, en accord avec le cadre réglementaire européen, le développement d'une concurrence par les infrastructures, sur les parties de réseau où celle-ci est économiquement viable. En amenant les opérateurs alternatifs à s'affranchir progressivement des services de l'opérateur historique, la concurrence par les infrastructures instaure une concurrence pérenne, qui conduit à terme à une régulation plus légère, voire à sa disparition. Elle permet de plus la différenciation des services des opérateurs et les incite à l'innovation, ce qui stimule les marchés et profite aux consommateurs, comme le montre l'évolution du secteur des communications électroniques au cours des dix dernières années et plus particulièrement celle du marché du haut débit.

Pour faire émerger cette concurrence, l'Autorité incite, via la régulation coordonnée des marchés de gros à différents niveaux, les opérateurs alternatifs à investir progressivement dans leurs propres réseaux, au fur et à mesure que leur base de clientèle s'élargit. L'efficacité de ce modèle dit de "l'échelle d'investissements" repose par ailleurs sur l'obligation d'interopérabilité et d'interconnexion imposée à l'ensemble des opérateurs.

La mise en œuvre dynamique de ce processus nécessite que France Télécom propose des offres de gros adéquates (par exemple le dégroupage de la boucle locale, la VGAST), permettant la répliquabilité de ses offres de détail par les opérateurs concurrents, au fur et à mesure de leur déploiement<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> - Cf. partie 4, chapitre 3, D.

Mais l'Autorité joue également un rôle dont l'impact sur les consommateurs est plus direct : elle mène une action de surveillance des marchés de détail.

### 2.1 Les prix

L'Autorité ne régle qu'exceptionnellement les prix de détail car l'essentiel de son action se porte sur les marchés de gros. Les baisses imposées par l'Autorité sur les tarifs que se facturent les opérateurs entre eux (tarifs de gros) peuvent ainsi être directement répercutées sur les prix de détail, comme par exemple les tarifs facturés par les opérateurs mobiles aux opérateurs fixes pour la transmission de leurs appels<sup>17</sup>, ou bien ceux que se facturent les opérateurs mobiles entre eux pour l'acheminement des SMS.

<sup>17</sup> - Cf. partie 4, chapitre 3, C, 1.

L'Autorité a également initié en 2006 la réflexion européenne sur les prix excessifs de l'itinérance internationale (le *roaming*) en préconisant une baisse des tarifs de gros accompagnée d'un encadrement des tarifs de détail. A l'été 2007, la Commission européenne a finalement adopté un règlement<sup>18</sup> qui a imposé automatiquement, à la fin de l'été, une baisse importante du prix des tarifs des appels mobiles émis ou reçus par un consommateur français en situation d'itinérance en Europe. L'application de ce règlement a été étendue à la situation spécifique d'itinérance mobile entre la métropole et l'outre-mer<sup>19</sup>.

**18 - Règlement CE n° 717/2007 du 27 juin 2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté, JOUE du 29 juin 2007.**

L'Autorité a par ailleurs mis en place, en 2006, un encadrement tarifaire des prix des communications du service universel, pour deux paniers de consommation, l'un représentant un abonné métropolitain, le second, un abonné outre-mer<sup>20</sup>. Ces abonnés profitent ainsi directement d'une partie des gains de productivité du secteur qui, de ce fait, ne sont pas réservés uniquement aux clients les plus consommateurs. Cet encadrement est effectif jusqu'en 2008.

**19 - Voir infra, C.**

**20 - Voir infra, E.**

L'Autorité a également porté une attention particulière aux services à valeur ajoutée en prenant des mesures visant à corriger les dysfonctionnements qu'elle avait relevés<sup>21</sup>. Elle poursuit ses actions en 2008, en particulier sur l'amélioration de l'information des consommateurs en matière de prix (transparence et lisibilité tarifaire).

**21 - Voir infra, G.**

## 2.2 La qualité de service

La surveillance des prix seule est insuffisante. Aussi l'Autorité s'intéresse-t-elle à la qualité de service offerte, qui ne doit pas souffrir de dégradation avec le développement de la concurrence, mais à l'inverse s'améliorer<sup>22</sup>.

**22 - Voir infra, B**

Elle a par exemple fixé des seuils minimaux de qualité de service dans les licences des opérateurs de téléphonie mobile et leur a imposé la publication de cartes de couverture dont elle surveillera la validité. Elle a aussi depuis plusieurs années mis en place des enquêtes sur les services offerts par les opérateurs mobiles dont elle publie les résultats.

Le suivi de la qualité de service existe aussi pour les offres de gros du haut débit depuis juin 2005. France Télécom publie ainsi chaque mois la qualité de service des prestations de gros qu'il fournit aux opérateurs alternatifs ainsi qu'à Orange pour ses offres de détail. En 2007, à la demande de l'Autorité, l'opérateur historique a élargi la liste des indicateurs qu'il doit prendre en compte pour mesurer cette qualité de service.

L'Autorité a également travaillé à l'élaboration des modalités du suivi de la qualité de service de la téléphonie fixe ainsi que des offres de détail des fournisseurs d'accès à Internet. Ces nouveaux indicateurs de qualité de service pourraient être publiés en 2008.

L'année 2008 marquera aussi la reprise des enquêtes de qualité des services de renseignements téléphoniques par l'Autorité – la dernière remontant à 2006 – pour s'assurer notamment que les listes de l'annuaire universel sont bien accessibles via les 118.

## 2.3 La portabilité des numéros

Depuis le 21 mai 2007, un consommateur en métropole a la possibilité de changer d'opérateur de téléphonie mobile sans changer de numéro, en 10 jours

maximum. Désormais, il s'adresse uniquement au nouvel opérateur de son choix qui prend en charge l'ensemble des démarches nécessaires pour le portage (processus de "simple guichet"). La portabilité entraîne *de facto* la résiliation de son abonnement et annule le préavis qui lui est associé. Ce mécanisme est en vigueur dans la zone Antilles-Guyane depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006 et dans la zone Réunion-Mayotte depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007.

Ces évolutions législatives ont permis de moderniser les mécanismes de conservation des numéros mobiles pour que le consommateur bénéficie d'un service plus rapide, plus simple et de meilleure qualité. A la fin du premier trimestre 2008, 2,15 millions de numéros avaient été portés depuis la mise en place du processus de portabilité de numéros mobiles (1<sup>er</sup> juillet 2003), dont la moitié depuis la mise en place du processus de "simple guichet".

L'Autorité a largement contribué à ces évolutions et soutient par ailleurs la pérennité du système mis en place en visant à encadrer les relations entre les opérateurs pour les questions liées aux modalités financières des contrats d'interconnexion.

S'agissant de la portabilité fixe – pour laquelle le processus "simple guichet" et le délai de 10 jours ont toujours été en vigueur depuis sa mise en œuvre en 2003 –, les travaux de l'ARCEP et des opérateurs se concentrent sur l'optimisation des processus de portage (automatisation, harmonisation, routage direct) et l'amélioration de la qualité de service, en particulier pour les opérations de portage entre France Télécom et les opérateurs alternatifs. En 2007, trois groupes de travail se sont réunis sous l'égide de l'Autorité pour garantir des conditions de portabilité optimales aux consommateurs qui souhaitent conserver leur numéro de téléphone fixe, lorsqu'ils optent pour le dégroupage par exemple.

## 2.4 Les obligations de service universel

L'Autorité assure la vérification des obligations de service universel de France Télécom, qui comportent en particulier la fourniture d'un service téléphonique de qualité à un prix abordable sur l'ensemble du territoire<sup>23</sup>.

23 - Voir *infra*, E.

L'Autorité contrôle les tarifs du service universel soit au travers d'une mesure d'encadrement pluriannuel, soit en s'opposant éventuellement à leur mise en œuvre par une décision motivée ou en émettant un avis favorable.

Elle donne également son avis sur le niveau des tarifs sociaux, qui se traduisent par une réduction de la facture téléphonique des clients qui peuvent en bénéficier. L'Autorité a d'ailleurs souligné en 2008 l'importance de garantir la stabilité du montant de l'abonnement social par le biais de la compensation du fonds de service universel pour les consommateurs concernés.

En 2007, France Télécom a été désigné par arrêté du ministre comme le prestataire responsable de la composante d'annuaire universel et de service universel de renseignements, pour une durée de deux ans. En 2009, un appel à candidatures permettra de désigner le ou les prestataires du service universel pour le service téléphonique et la publiphonie. Avec la mise en œuvre de la loi du 3 janvier 2008, les modalités de désignation des prestataires du service universel seront d'ailleurs assouplies, par exemple, avec la possibilité de désigner plusieurs opérateurs comme prestataires d'une même composante.

### 2.5 La mise à disposition auprès du public d'un annuaire universel et de services de renseignements de qualité

L'Autorité a poursuivi depuis 2004 un important travail avec les opérateurs et les éditeurs d'annuaire universel visant à permettre la mise à disposition auprès du public d'un annuaire universel et de services de renseignements de qualité<sup>24</sup>. Il s'agissait de garantir aux abonnés, utilisateurs et consommateurs, une protection de leurs droits (y compris le droit de figurer gratuitement dans les listes d'annuaires) et de leurs données personnelles, tout en assurant un contenu pertinent et cohérent des annuaires, ainsi qu'un mode de fonctionnement efficace et sûr du processus de mise à disposition des listes d'abonnés et utilisateurs entre opérateurs et éditeurs.

24 - Voir infra, F.

Après avoir consulté les différents acteurs concernés, dont les associations de consommateurs, l'Autorité a adopté une décision en novembre 2006<sup>25</sup>, homologuée par le ministre chargé des communications électroniques le 8 mars 2007. Début 2007, constatant que des opérateurs présentaient des lacunes dans la mise en place des listes d'annuaire universel, l'Autorité a engagé plusieurs actions pour y remédier, notamment des procédures de sanctions et la mise en œuvre d'enquête administratives.

25 - Décision de l'ARCEP n° 06-0639 du 30 novembre 2006, JO du 24 mars 2007.

## 3. L'action en faveur des personnes handicapées

Les dispositions réglementaires en vigueur appellent le ministre en charge des communications électroniques et l'Autorité à veiller à *"la prise en compte de l'intérêt des territoires et des utilisateurs, notamment handicapés, dans l'accès aux services et aux équipements"*<sup>26</sup>.

26 - Cf. art. L.32-1, II, 7° du CPCE.

En téléphonie fixe, la loi stipule que le prestataire du service universel assure aux utilisateurs handicapés l'accès au service universel dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable.

Plusieurs engagements ont ainsi été pris pour faciliter l'accès à la téléphonie fixe par les personnes handicapées :

- ◆ accès adapté aux informations tarifaires et documents contractuels et de facturation pour les différents types de handicap (impression en caractères agrandis pour les malvoyants et traduction en braille pour les aveugles) ;
- ◆ service d'échange de messages écrits (mini-messages) à partir de postes fixes pour les malentendants et les sourds ;
- ◆ accès gratuit au service de renseignements pour les personnes ne pouvant pas consulter l'annuaire en raison de leur handicap visuel ;
- ◆ accessibilité des publiphones aux personnes avec un handicap moteur ou visuel.

27 - Disponible sur [www.afom.fr](http://www.afom.fr).

S'agissant du secteur de la téléphonie mobile, c'est principalement une charte d'accessibilité<sup>27</sup> – la première du genre élaborée par l'ensemble d'un secteur d'activité sous le pilotage de l'Association française des opérateurs mobiles (Afom) – qui est appliquée.

Dans ce cadre, les opérateurs, en concertation avec les associations d'utilisateurs, ont pris quatre engagements portant sur :



- ◆ l'offre de téléphones mobiles adaptés pour les personnes handicapées ;
- ◆ le développement de services destinés à favoriser l'autonomie des personnes handicapées ;
- ◆ l'information du grand public sur les offres destinées aux personnes handicapées ;
- ◆ la prise en compte des innovations technologiques.

La mise en œuvre de la charte fait l'objet d'un suivi et d'un bilan annuels. Le bilan 2007, présenté lors d'une conférence de presse conjointe de la Délégation interministérielle aux personnes handicapées (DIPH), l'Afom et l'ARCEP le 4 décembre 2007, a notamment mis en évidence :

- ◆ l'implication de plus en plus forte des constructeurs de terminaux en amont. Leur coopération est particulièrement importante pour pouvoir développer des terminaux et des offres le plus adaptés possible aux besoins de chaque handicap. A cet égard, la signature de la charte par ces acteurs en 2007 est un signal fort de leur engagement dans cette démarche ;
- ◆ une offre améliorée de terminaux adaptés, notamment en termes d'affichage, d'utilisation simplifiée et de possibilités de paramétrages en fonction des besoins des personnes handicapées ;
- ◆ le développement accru de services fondés en particulier sur la synthèse vocale, la reconnaissance vocale ou la communication textuelle (forfaits SMS et MMS spécifiques) ;
- ◆ la diffusion de nombreuses chartes et brochures d'information ainsi que la poursuite de la sensibilisation et de la formation des vendeurs.

Au-delà des engagements pris en commun dans le cadre de la charte de l'Afom, il est important de noter que les opérateurs mobiles agissent individuellement, en proposant par exemple des offres spécialement adaptées à un type de handicap, ou en sélectionnant les terminaux qu'ils distribuent parmi ceux qu'ils jugent être les plus adaptés.

En 2008, l'ARCEP continuera à contribuer aux réflexions et à suivre les actions menées par les opérateurs.

## B. Le suivi de la qualité de service

La qualité du service rendu conditionne la relation entre un opérateur et son client. Elle est un facteur de succès de l'ouverture du marché à la concurrence.

28 - Cf. article L32-1, 12° du CPCE.

29 - Décret n°2005-862 du 26 juillet 2005, JO du 29 juillet 2005.

Dans le souci d'informer au mieux le consommateur<sup>28</sup>, l'Autorité effectue régulièrement des enquêtes de qualité de service.

Un décret<sup>29</sup> a précisé les règles portant sur les conditions de permanence, de qualité et de disponibilité du réseau et du service. Notamment, tout opérateur doit *“prendre les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des services de communications électroniques et pour qu'il soit remédié aux effets de la défaillance du système dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des clients, dans les délais les plus brefs”*.

L'article D.98-4 du CPCE précise en outre que tout opérateur a l'obligation de rendre compte de la qualité de son service sur la base d'indicateurs que l'ARCEP définit.

## 1. La téléphonie mobile

En 2007, l'Autorité a mené sa dixième enquête annuelle d'évaluation de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile 2G et 3G 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 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) ;
- ◆ le service de message multimédia (MMS et email i-mode équivalent) ;
- ◆ le transfert de données en mode paquet ;
- ◆ la navigation sur des sites Internet mobile (WAP et i-mode) ;
- ◆ la visiophonie.

L'étude 2007 a été conduite par les cabinets Directique et Assystem, respectivement chargés de réaliser les tests de communications vocales et les tests des services de données selon la méthodologie et les cahiers 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 sur une période de trois mois avec plus de 11000 points de mesures effectués sur les réseaux GSM et UMTS des opérateurs afin de mieux rendre compte de l'utilisation des clients tout au long de l'année. Les résultats de cette enquête, lancée en mars 2007 et réalisée entre avril 2007 et juillet 2007, ont été publiés en novembre 2007<sup>30</sup>.

*30 - Disponible sur  
[www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).*

Ces enquêtes ont mis en évidence :

- ◆ l'excellente qualité des services de voix et de SMS ;
- ◆ l'amélioration des indicateurs de voix dans les agglomérations de plus de 400 000 habitants et sur les principaux axes de circulation ;
- ◆ les résultats satisfaisants pour les services d'envoi de photo par messagerie multimédia (MMS et mail i-mode) et de visiophonie.

Des tests de téléchargement de fichiers ont permis d'obtenir des ordres de grandeur de la performance réelle des réseaux 3G et de ses évolutions HSDPA à l'été 2007, les offres commerciales étant alors limitées au débit théorique de 1,8 Mbit/s.

Ces tests, réalisés dans les agglomérations de plus de 400 000 habitants, ont montré que :

- ◆ les débits observés pour le téléchargement de fichiers de 5 Mo sur les réseaux 3G atteignaient 1,4 Mbit/s pour les plus rapides ;
- ◆ la moyenne des débits de téléchargement sur les réseaux des opérateurs ayant déployé la 3G était de 887 kbit/s ;

31 - Source ARCEP.

- ◆ l'envoi de fichiers de 1 Mo atteignait un débit de 340 kbit/s pour les plus rapides.

32 - Consultation publique de l'ARCEP du 19 décembre 2007, disponible sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

## 2. La téléphonie fixe

Aujourd'hui, de nouvelles offres de service téléphonique, notamment sur des accès de type large bande (VLB), s'ajoutent aux offres de service téléphonique "classiques" proposées sur le réseau téléphonique commuté – la VLB représentaient 32 % des appels émis depuis un téléphone fixe fin 2007<sup>31</sup>.

33 - ETSI Guide 201 769 "Speech Processing, Transmission & Quality Aspects (STQ) - QoS parameter definitions and measurements - Parameters for voice telephony service required under the ONP Voice Telephony Directive 98/10/EC", et ETSI Guide 202 057 « Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ) - User related QoS parameter definitions and measurements ».

Pour permettre aux consommateurs de comparer la qualité respective de ces différents services et pour inciter les opérateurs à surveiller et améliorer la qualité des prestations fournies, il est important que l'Autorité assure un suivi de la qualité des services offerts par les opérateurs sur la base d'indicateurs identifiés.

C'est pourquoi l'ARCEP a lancé une consultation publique fin 2007<sup>32</sup> afin de recueillir les contributions et les avis des acteurs sur le futur dispositif, en particulier sur les indicateurs de qualité de service que les opérateurs devront publier.

L'Autorité a proposé d'établir une liste des indicateurs de qualité de service qui reflètent le fonctionnement du service vu du client et la qualité du service d'assistance des opérateurs. Pour cela, elle s'est appuyée sur :

- ◆ les publications de l'ETSI<sup>33</sup> ;
- ◆ la liste d'indicateurs de qualité de service publiée dans la directive européenne "service universel"<sup>34</sup> ;
- ◆ les indicateurs de l'arrêté du 16 mars 2006<sup>35</sup>.

34 - Cf. annexe III 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 (Directive "service universel").

Le dispositif envisagé vise à mettre en œuvre les dispositions du cadre réglementaire européen et national en matière de qualité de service<sup>36</sup> qui prévoient que les opérateurs publient des informations individuelles, comparables, adéquates et actualisées sur la qualité du service téléphonique fixes<sup>37</sup> fourni aux utilisateurs finals. La liste des indicateurs et les modalités de mesure et de publication des résultats à mettre en œuvre par les opérateurs seront précisées en 2008, dans une décision de l'Autorité qui aura une portée obligatoire après homologation par le ministre chargé des communications électroniques.

35 - Arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques et d'ajouter des indicateurs de qualité de la communication vocale.

La mesure des indicateurs faite dans ce cadre n'aura pas vocation à remplacer ou à circonscrire la mesure de la qualité de service téléphonique fixe que les opérateurs ont déjà mis en place pour suivre le bon fonctionnement de leur service. Son objectif est d'informer de manière simple et claire les consommateurs sur la qualité du service qu'ils utilisent.

36 - Article 22 de la directive 2002/22/CE du Parlement et du Conseil et article D.98-4 du CPCE.

### Les indicateurs de qualité de service de la directive "service universel"

L'annexe III de la directive européenne "service universel" liste neuf indicateurs relatifs à la qualité de service :

37 - Il est rappelé que le service téléphonique offert depuis les réseaux mobiles fait depuis plus de dix ans l'objet d'une enquête annuelle spécifique publiée par l'ARCEP et n'est donc pas concerné par le présent

- 1) délai de fourniture pour le raccordement initial ;
- 2) taux de défaillance par raccordement ;
- 3) délai de réparation d'une défaillance ;
- 4) taux de défaillance des appels ;
- 5) durée d'établissement de la communication ;

- 6) temps de réponse pour les services par opérateur ;
- 7) plaintes concernant la facturation ;
- 8) temps de réponse des services de renseignements ;
- 9) taux de publiphones en fonctionnement.

### 3. Le haut débit

#### 3.1 Des indicateurs de la qualité de service des offres de détail des fournisseurs d'accès à Internet pour informer le consommateur

La qualité de service est un enjeu grandissant pour le secteur des télécommunications. Certains fournisseurs d'accès à Internet (FAI) ont pris l'initiative de publier des indicateurs de qualité de service pour leurs offres de détail. Toutefois, étant évalués et identifiés de manière hétérogène, ces indicateurs ne sont pas comparables d'un FAI à l'autre.

C'est pourquoi, dans le cadre du comité des FAI qui réunit régulièrement les principaux fournisseurs d'accès à Internet positionnés sur le marché français résidentiel, l'Autorité a proposé, à l'automne 2007, aux FAI qui le souhaitent de définir de manière multilatérale une liste minimale commune d'indicateurs de qualité de service pour les offres de détail haut débit.

L'objectif est de définir des indicateurs parlants pour le consommateur et suffisamment précis pour assurer une méthodologie de mesures strictement équivalente entre FAI.

Aux termes des travaux menés par l'Autorité, trois catégories d'indicateurs pourraient être retenus : le délai de livraison, le traitement des pannes et le service client.

Après une période de rodage, ces indicateurs pourraient être publiés dans le courant de l'année 2008.

Cette démarche s'inscrit en cohérence avec la consultation publique lancée en décembre 2007 par l'Autorité sur le dispositif de suivi de la qualité du service téléphonique des réseaux fixes pour les offres résidentielles.

#### 3.2 Les offres de gros du haut débit

Pour que s'établisse durablement une concurrence au bénéfice du consommateur, les opérateurs alternatifs doivent pouvoir proposer à leurs abonnés des offres d'accès haut débit avec un niveau de qualité de service satisfaisant, aussi bien sur le marché résidentiel que sur le marché professionnel.

Or la qualité de service des offres d'accès haut débit commercialisées par les opérateurs alternatifs dépend de la qualité de leurs propres prestations mais également de la qualité des offres de gros, dégroupage et *bitstream*, achetées à France Télécom et à partir desquelles leurs accès sont construits.

L'Autorité veille à ce que la qualité des offres de gros fournies par France Télécom permette aux opérateurs alternatifs de s'engager auprès de leurs clients finals sur des niveaux de qualité de service comparables à ceux d'Orange.

38 - L'historique des indicateurs de qualité de service publiés par France Télécom est disponible sur le site Internet de l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

A sa demande, France Télécom met ainsi en ligne chaque mois, depuis juin 2005, des indicateurs<sup>38</sup> mesurant la qualité de service pour les prestations de gros qu'il fournit aux opérateurs alternatifs ainsi que pour les offres d'Orange sur le marché de détail.

Ces indicateurs ont permis de mesurer l'évolution de la qualité de service et, du fait de leur publicité, incitent France Télécom à mettre en œuvre les solutions techniques et opérationnelles nécessaires à son amélioration, au bénéfice des consommateurs.

L'Autorité s'intéresse particulièrement à l'évolution de la qualité de service, notamment en termes de délais, pour la livraison des accès et pour le rétablissement des accès qui tombent en panne. L'Autorité travaille en outre avec France Télécom et les opérateurs alternatifs à l'amélioration constante des processus mis en œuvre.

Aujourd'hui, il apparaît que France Télécom assure une qualité de service comparable entre ses offres de détail et les offres de gros qu'il propose aux opérateurs alternatifs. Par ailleurs, les délais moyens de livraison des offres de gros résidentielles semblent satisfaisants. En revanche, des améliorations demeurent encore nécessaires sur le service après-vente et sur les cas de "queues de production", sur le marché professionnel comme sur le marché résidentiel.

A la demande de l'Autorité, France Télécom a fait évoluer, depuis octobre 2007, sa liste d'indicateurs de qualité de service afin de tenir compte des principales évolutions du marché, notamment en y ajoutant :

- ◆ des indicateurs spécifiques aux commandes sur ligne inactive et en construction ;
- ◆ des indicateurs relatifs aux offres de gros et de détail d'ADSL nu ;
- ◆ des indicateurs de "queue de production", mesurés en volumes.

Par ailleurs, les groupes "processus de commande dégroupage et *bitstream résidentiel*" et "DSL professionnel et services de capacité" ont travaillé à améliorer la qualité de service des offres de gros DSL.

En effet, en cas de problème, l'opérateur alternatif doit diagnostiquer l'origine du dysfonctionnement, et, lorsqu'il estime que France Télécom en est responsable, fait une demande de réparation auprès de l'opérateur historique en lui envoyant un "ticket d'incident". L'amélioration des délais perçus par les consommateurs en cas de panne de leurs accès haut débit nécessite une meilleure gestion par l'ensemble des opérateurs de ces tickets, notamment des tickets émis à tort par les opérateurs alternatifs.

Fin 2007, France Télécom et les opérateurs alternatifs ont établi un diagnostic précis sur les responsabilités de chacun concernant les problèmes de qualité de service. Des solutions ont été proposées dans le cadre de travaux de groupes multilatéraux. Elles ont fait l'objet d'une expérimentation début 2008.

La révision des processus de service après-vente sur le marché de gros du haut débit par DSL s'accompagne aussi d'une réflexion sur la mise en place d'un niveau d'engagement sur la qualité de service par France Télécom, avec des pénalités incitatives pour les accès livrés ou réparés en retard.

### 3.3 Les écrasements à tort

#### Définition

On parle d'écrasement à tort, lorsqu'un service d'un client est "écrasé" sans que ce dernier ait souscrit un quelconque nouvel abonnement auprès d'un autre fournisseur de service.

Cela peut notamment se produire lorsqu'un tiers commande un accès haut débit en ADSL en indiquant par erreur à son fournisseur de service un numéro de téléphone autre que le sien, par exemple le numéro de l'ancien locataire alors que celui-ci a choisi de conserver son numéro après son déménagement.

Début 2007, l'Autorité a eu l'occasion de rappeler que, dès lors qu'il est établi qu'un client a été victime d'un écrasement à tort, il convient que ses fournisseurs de communications électroniques procèdent au rétablissement de ses services, gratuitement et dans les meilleurs délais, conformément aux contrats.

Pour informer au mieux les consommateurs sur la conduite à tenir en cas d'écrasement à tort, l'Autorité a enrichi, sur son site Internet, sa "foire aux questions" (FAQ) d'une rubrique "*Que faire en cas d'écrasement à tort ?*"<sup>39</sup>

39 - Disponible sur le site Internet de l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

Enfin, l'Autorité a engagé des discussions avec les opérateurs alternatifs et France Télécom pour définir les modalités interopérateurs permettant de limiter les cas d'écrasements à tort. Il s'agit d'abord d'enrichir les informations préalables pour limiter les cas d'écrasements à tort. Les opérateurs ont ainsi pu mettre en place, en mars 2007, un système leur permettant de vérifier les informations transmises par les clients finals lors de la commande.

Par ailleurs, les échanges entre opérateurs alternatifs et France Télécom ont permis d'établir une convention entre opérateurs de détail, visant à mettre en place un processus incitatif de compensation en cas d'écrasement à tort. Une procédure *ad hoc* de rétablissement accélérée des abonnés victimes d'écrasement à tort est également disponible depuis la fin du premier semestre 2007 pour les accès dégroupés écrasés, et devrait être élargie dans les prochains mois à l'ensemble des offres de gros.

## 4. Les services de renseignements téléphoniques (118)

Depuis 2005, l'ARCEP évalue régulièrement la qualité des services de renseignements (118) pour s'assurer que le consommateur bénéficie d'une prestation fiable (rapidité et disponibilité du service, exactitude des informations).

Ce type d'évaluation de la qualité de service est une initiative rare en Europe. La plupart des pays européens, qu'ils soient récemment libéralisés ou non, ne vérifient pas la qualité de service fournie. Les rares éléments de comparaison, au Royaume-Uni ou au Danemark, montrent que la qualité des services de renseignement français est comparativement élevée.

En 2007, l'Autorité n'a pas mené d'enquête de qualité de service mais elle a précisé de nouvelles règles qui s'imposent aux fournisseurs de renseignements. En effet, une décision de l'ARCEP homologuée par le ministre de l'Industrie en mars 2007<sup>40</sup> prévoit l'obligation pour tous les services de renseignements de mettre à disposition de leur client l'annuaire universel<sup>41</sup>.

40 - Décision de l'ARCEP n°06-0639 du 30 novembre 2006, homologuée par arrêté du ministre le 9 mars 2007 et publiée au JO du 24 mars 2007.

41 - Voir *infra*.

En 2008, l'Autorité mènera une nouvelle enquête de qualité de service qui devra notamment s'assurer que les listes de l'annuaire universel sont bien accessibles via les 118. Les résultats seront publiés sur le site Internet de l'ARCEP ([www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)).

## 5. La qualité de service du prestataire de service universel

France Télécom doit, en tant que prestataire de service universel, respecter des indicateurs et des obligations minimales de qualité de service.

Ces indicateurs ont été précisés par les arrêtés du 3 mars 2005 qui désignent France Télécom comme prestataire de chacune des trois composantes du service universel (le service téléphonique, les annuaires et services de renseignements, la publiphonie). Ils correspondent à huit des neuf indicateurs listés<sup>42</sup> dans la directive européenne "service universel"<sup>43</sup> qui détermine par ailleurs les niveaux de qualité à atteindre.

<sup>42</sup> - Voir encadré supra.

<sup>43</sup> - Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive "service universel").

En outre, ces arrêtés disposent que France Télécom doit publier les définitions, les méthodes de mesure et leurs résultats "par tout moyen approprié". S'agissant de la composante "annuaire universel et service de renseignements", l'arrêté précise que le moyen approprié est la "voie d'affichage sur écran dans le cadre de l'annuaire électronique".

Toutes composantes confondues, ces indicateurs se distinguent en ce qu'ils mesurent :

- ◆ la qualité intrinsèque du réseau. Elle correspond au taux de défaillance des appels (exprimé en pourcentage) et à la durée d'établissement de la communication (exprimée en secondes) pour la composante de service téléphonique ;
- ◆ les interventions d'installation et de maintenance, qui découlent très fortement des processus et du nombre de personnes attachées à la bonne exécution de ces processus. Elles correspondent au délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau (exprimé en jours), au temps de réparation d'une défaillance téléphonique, mesuré par le taux de non-relève des dérangements téléphoniques le jour même ou le jour ouvrable suivant (exprimé en pourcentage) pour la composante de service téléphonique, ou encore au taux de dérangement de plus de 24 heures pour la composante de publiphonie ;
- ◆ d'autres éléments de la qualité de service comme la précision de la facture mesurée par le taux de réclamation sur facture (exprimé en pourcentage) et le temps de réponse en moins de 20 secondes pour la composante "services de renseignements" (exprimé en pourcentages).

France Télécom publie ses indicateurs de qualité de service sur son site Internet<sup>44</sup>.

<sup>44</sup> - Disponibles sur [www.francetelecom.com/fr\\_FR/groupe/reseau/documentation](http://www.francetelecom.com/fr_FR/groupe/reseau/documentation).

### Les indicateurs chiffrés de France Télécom pour les années 2005 et 2006

Indicateur	Cible	2005	2006
1. Délai de fourniture pour le raccordement initial	8 jours	7,94 j*	8,13 j*
2. Taux de défaillance par raccordement	7,50 %	7,72 %	5,85 %
3. Délai de réparation d'une d'une défaillance mesuré par le taux de non-relève	15 %	22 %	29,7 %
4. Taux de défaillance des appels	0,70 %	0,28 %	0,27 %
5. Durée d'établissement de la communication	2,90 s	1,22 %	1,30 %
6. Plaintes contre la facturation	0,05 %	0,05 %	0,08 %
7. Temps de réponse des services de renseignements	75 %	88,19 %	87,07 %
8. Taux de publiphones en fonctionnement	0,60 %	0,55 %	0,72 %**

\* France Télécom englobe dans le comptage les abonnés qui ont souhaité, pour convenance personnelle, décaler le rendez-vous pour le raccordement au-delà des 48 heures.

\*\* Indicateur concernant la publiphonie dont la part dans le coût net compensé est passée de 17% à 48% depuis 2002.

## C. Le roaming international

### 1. La mise en œuvre des "eurotarifs" : une meilleure information pour le consommateur

Fin juin 2007, l'Union européenne a adopté un règlement<sup>45</sup> qui a imposé automatiquement, à la fin de l'été, une baisse importante du prix des tarifs des appels mobiles émis ou reçus par un consommateur français en situation d'itinérance en Europe, c'est-à-dire lorsqu'il voyage dans un pays de l'Union européenne et utilise son téléphone mobile français.

Au titre du règlement adopté par l'Union européenne, les opérateurs sont tenus d'offrir à leurs clients une offre de service (dite "eurotarif") qui plafonne à 0,24 € HT (soit moins de 0,29 € TTC par minute) les tarifs des appels reçus lorsque l'on séjourne dans un pays de l'Union européenne, et à 0,49 € HT (soit moins de 0,59 € TTC par minute) les appels émis vers un numéro fixe ou mobile de l'Union européenne. Ces plafonds diminueront de nouveau les 30 août 2008 et 2009 à 0,22 puis 0,19 € HT par minute pour les appels reçus, et à 0,46 puis 0,43 € HT par minute pour les appels émis. Les clients n'ayant pas souscrit par le passé d'offre spécifique d'itinérance bénéficient automatiquement de ces nouveaux tarifs ; dans le cas contraire, ils doivent manifester leur choix d'en bénéficier. De telles diminutions sont rendues possibles par une régulation similaire des tarifs de gros sous-jacents, facturés entre opérateurs d'Etats distincts.

<sup>45</sup> - Règlement CE n° 717/2007 du 27 juin 2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté, JOUE du 29 juin 2007.

Ce texte renforce aussi les obligations des opérateurs, qui doivent dorénavant informer leurs clients des tarifs d'itinérance au sein de l'Union européenne. Ainsi, à compter du 30 septembre 2007, les opérateurs devront envoyer des SMS indiquant à leurs clients les 3 principaux prix des appels en itinérance – prix d'un appel reçu, prix d'un appel local dans le pays visité et prix d'un appel vers la France – lorsqu'ils arrivent dans un autre Etat membre de l'Union européenne. En outre, les opérateurs seront aussi tenus de diffuser (gratuitement) sur demande du client (via une messagerie vocale mobile ou par SMS) une information plus détaillée sur les tarifs des appels vers d'autres destinations, ainsi que sur ceux des SMS, des MMS et des données.

Les opérateurs français ont tous répondu aux prescriptions du règlement communautaire, le plus souvent en anticipant d'un mois le basculement de leur base de clients sur le tarif par défaut prévu par ce dernier. L'ARCEP a publié sur son site Internet ([www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)) un tableau recensant les différentes offres et tarifs des opérateurs et MVNO présents en métropole mais également dans les départements d'outre-mer. En effet, la spécificité géographique de la France a nécessité l'extension de l'application des "eurotarifs" à la situation particulière d'itinérance mobile entre la métropole et l'outre-mer<sup>46</sup>.

46 - Cf. Partie 4, chapitre 7, D.

## 2. Le principe d'une régulation des marchés de gros et de détail

L'ARCEP a été désignée comme l'autorité de régulation compétente pour appliquer le règlement au niveau national ; elle participe à ce titre à tous les travaux entrepris au sein du Groupe des régulateurs européens (GRE) pour mettre en place les mécanismes de suivi du marché. Ils permettront de s'assurer du respect du règlement par les opérateurs, et de quantifier les diminutions de prix constatées sur les marchés de gros et de détail de l'itinérance internationale.

La régulation des prestations de gros est effective depuis le 29 juin 2007.

La régulation des prestations de détail a été en revanche plus complexe à mettre en œuvre :

- ◆ dans une première phase, transitoire, le client devait faire la démarche volontaire de souscrire à l'eurotarif (*opt-in*) ;
- ◆ puis, à compter du 30 septembre 2007, toute la base clients (hors offres spécifiques) a été basculée sur l'eurotarif, qui devient l'offre de *roaming* par défaut (*opt-out*).

Les trois opérateurs de réseau nationaux – ainsi que le MVNO Coriolis pour sa clientèle entreprises – ont procédé à la mise en œuvre du volet *opt-in* tout en avançant le délai de basculement en offre par défaut (*opt-out*) à la fin août (Orange, SFR) ou à la mi-septembre (Bouygues Télécom). Les MVNO et des opérateurs d'outre-mer ont simplifié le schéma de mise en œuvre en basculant leur clientèle sur l'offre par défaut de manière anticipée à la fin août, voire à la mi-août (Virgin Mobile), initiative plus favorable au consommateur.

Finalement, le règlement communautaire procède à une régulation directe de prix de détail de services de téléphonie mobile, sans qu'il soit tout à fait certain qu'une telle régulation soit un complément nécessaire et proportionné à la seule régulation des prestations de gros sous-jacentes. Un bilan des effets constatés de

ce règlement sur ses 18 premiers mois d'application sera effectué par la Commission européenne, pour déterminer notamment si le champ d'application du règlement doit être étendu aux prestations SMS et données, ou reconduit pour une durée supplémentaire.

## D. La portabilité des numéros

### 1. Les évolutions législatives et réglementaires

La conservation du numéro (ou portabilité du numéro) permet à un client de changer d'opérateur de téléphonie, fixe ou mobile, sans changer son numéro : c'est un atout concurrentiel pour le consommateur, à condition qu'il puisse effectuer cette démarche simplement et rapidement, et que les opérateurs n'y mettent pas de barrières en renforçant par exemple de manière implicite les mécanismes de fidélisation de leurs clients.

Or la rapidité de mise en œuvre de la portabilité du numéro d'un client dépend du temps qui lui est nécessaire pour résilier son contrat avec l'opérateur qu'il quitte. L'Autorité a ainsi souligné à plusieurs reprises qu'en l'absence de réduction concomitante des durées des préavis de résiliation, toute réduction des délais de portage resterait inopérante. A cet égard, l'Autorité avait incité les opérateurs mobiles à réduire ces préavis dès la fin 2004.

Dans un avis rendu en mars 2005<sup>47</sup> à la demande du ministre de l'Industrie, l'Autorité s'est déclarée favorable à une diminution à moins de dix jours des délais de résiliation des opérateurs et à la mise en œuvre d'un processus généralisé de "simple guichet" (c'est-à-dire l'identification d'un interlocuteur unique pour le consommateur, en l'occurrence le nouvel opérateur de son choix, qui effectuera toutes les démarches nécessaires). L'Autorité avait alors indiqué que la complexité de telles évolutions nécessitait un nouveau dispositif réglementaire spécifique.

Dans ce contexte, afin d'introduire plus de souplesse et de simplicité dans le processus de conservation du numéro, de nouvelles dispositions<sup>48</sup> ont été imposées aux opérateurs :

- ◆ l'obligation de mettre en place un processus de "simple guichet". L'abonné s'adresse uniquement au nouvel opérateur de son choix ("opérateur receveur") qui prend en charge le traitement de l'ensemble de ses demandes : souscription du nouveau contrat, demande de conservation du numéro et notification de la résiliation à l'ancien opérateur ;
- ◆ le délai de portage du numéro à 10 jours au maximum (sauf demande spécifique du client) ;
- ◆ la concomitance légale du portage effectif du numéro et de la résiliation du contrat : le préavis est annulé lorsque la résiliation est couplée à une demande de portabilité. S'il est lié par une durée d'engagement, l'abonné doit toutefois verser les mois restants à son opérateur.

L'évolution du cadre législatif de la portabilité a permis d'impulser une modernisation des mécanismes de portabilité pour que le consommateur puisse bénéficier d'un service plus rapide, plus simple et de meilleure qualité.

*47 - Avis de l'ART n°05-0197 du 22 mars 2005 relatif à une demande du ministre délégué à l'Industrie du 18 février 2005 concernant la portabilité des numéros.*

*48 - Cf. article 59 de la loi du 2 août 2005 en faveur des petites et moyennes entreprises.*

## 2. La portabilité des numéros mobiles (PNM)

### 2.1 En métropole

Le nouveau processus de portabilité en métropole est effectif depuis le 21 mai 2007.

#### 2.1.1 L'impact des évolutions législatives et réglementaires

Sur les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles en métropole

*49 - Voir supra.* La mise en œuvre des nouvelles dispositions législatives et réglementaires<sup>49</sup> arrêtées en 2005 a nécessité une refonte complète des systèmes et architectures qui avaient été mis en place par les opérateurs pour le lancement de la portabilité des numéros mobiles en métropole le 30 juin 2003 ("PNM v1"). D'importants travaux ont donc été réalisés par les opérateurs mobiles (y compris les MVNO) depuis le mois de juin 2005, sous l'égide de l'Autorité, afin notamment de définir une architecture adaptée au nouveau processus de portabilité de ces numéros mobiles en métropole ("PNM v2"). Le "groupe portabilité mobile" (GPM) a ainsi mené des travaux qui ont permis de dégager les modalités techniques et opérationnelles de la "PNM v2".

Par ailleurs, d'un point de vue juridique, la conservation des numéros mobiles est un droit pour l'abonné ; ce droit induit l'obligation pour chaque opérateur de répondre favorablement aux demandes de portabilité. C'est pourquoi l'Autorité a défini<sup>50</sup>, dans sa décision du 30 mars 2006<sup>51</sup>, les obligations des opérateurs mobiles en métropole. Ces obligations se distinguent en :

*50 - Conformément à l'article D.406-18 II du CPCE.*

*51 - Décision de l'ARCEP n°06-0381 du 30 mars 2006.*

- ◆ obligations individuelles, qui portent notamment sur les modalités de mise à disposition des informations nécessaires à un abonné pour effectuer le portage de son numéro ainsi que des informations sur les conséquences de sa demande de portabilité ;
- ◆ obligations régissant les relations interopérateurs, qui définissent principalement les modalités techniques de gestion des flux interopérateurs suite à une demande de portabilité d'un abonné.

L'Autorité s'est attachée à ce que sa décision s'inscrive en cohérence avec les travaux menés par les acteurs au sein du GPM, et qu'elle leur permette de lancer les investissements et les développements techniques nécessaires à la mise en œuvre de la "PNM v2" dans un contexte juridique stable.

**Sur les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés à la portabilité des numéros mobiles**

Les modifications intervenues dans le cadre du nouveau processus de portabilité sont nombreuses et se caractérisent notamment par un rôle prédominant de l'opérateur receveur dans l'ensemble du processus.

Lors du lancement du processus de "simple guichet", il est apparu que, malgré l'intervention de l'Autorité, les opérateurs mobiles ne parvenaient pas toujours à finaliser les modalités financières des contrats d'interconnexion relatives à la portabilité. En particulier, les opérateurs n'ont pas réussi à s'accorder sur les prestations à prendre en compte pour déterminer le tarif que l'opérateur receveur doit payer à l'opérateur donneur au titre du nouveau processus de portabilité.

L'Autorité a alors estimé nécessaire d'encadrer les modalités de détermination des coûts recouvrables au titre du nouveau processus de portabilité mobile par une décision.

Fin 2007, l'ARCEP a ainsi mis en consultation publique un projet de décision<sup>52</sup> dans lequel elle s'attache à ce que les mécanismes de recouvrement des coûts et les méthodes de tarification et de comptabilisation des coûts promeuvent l'efficacité économique, favorisent une concurrence durable, optimisent les avantages pour le consommateur et assurent une rémunération raisonnable des capitaux employés, conformément aux règles en vigueur<sup>53</sup>.

Ce projet de décision expose les typologies de coûts relatives à la fonctionnalité de conservation des numéros mobiles et précise que l'ensemble des coûts qui en résultent sont recouverts par le biais de l'activité globale des opérateurs. Toutefois, l'Autorité met en évidence que les coûts variables directement liés à une demande effective de portage d'un numéro mobile peuvent être refacturés à l'opérateur receveur par l'opérateur donneur. Ils sont alors estimés en référence aux coûts d'un opérateur efficace mettant en œuvre le processus nominal. En effet, les coûts non variables en fonction des demandes de portage découlent de l'obligation des opérateurs qui donnent à leurs abonnés la possibilité de conserver leur numéro.

Après les avis consultatifs de la CCR et de la CCRSCE, l'Autorité adoptera la décision finale qui sera soumise à homologation du ministre chargé des communications électroniques<sup>54</sup>.

### 2.1.2 Les modalités pratiques du processus de portabilité des numéros mobiles

#### Une demande concomitante à une nouvelle souscription

L'abonné demande la portabilité de son numéro au moment où il souscrit à une offre auprès d'un nouvel opérateur qui l'informe alors des modalités de mise en œuvre du portage et de ses conséquences :

- ◆ le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité ; le numéro porté doit notamment 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 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.

A cette occasion, le nouvel opérateur (opérateur receveur) est mandaté par le client pour effectuer l'ensemble des démarches nécessaires que sont :

- ◆ la souscription à un nouveau contrat ;
- ◆ le portage du numéro mobile concerné ;
- ◆ la résiliation du contrat correspondant avec l'ancien opérateur (opérateur donneur).

Avec ce dispositif, le client s'adresse donc directement et uniquement au nouvel opérateur de son choix pour demander la conservation de son numéro mobile et la résiliation de son contrat d'abonnement auprès de l'opérateur qu'il quitte.

*52 - Consultation publique de l'ARCEP du 6 décembre 2007 sur les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés à la portabilité des numéros mobiles, disponible sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).*

*53 - Cf. art. D. 406-19 IV du CPCE.*

*54 - Cf. art. L.36-6 du CPCE.*

### Un processus d'identification simplifié

Pour effectuer une demande de portabilité, le client doit être en mesure de prouver qu'il est le titulaire du numéro mobile objet de la demande de portabilité et doit donc fournir le relevé d'identité opérateur (RIO). Le RIO est un identifiant unique attribué à une ligne et à un contrat client (à l'image du RIB bancaire) qui permet une meilleure identification de la demande de portabilité.

Pour obtenir son RIO, le client appelle gratuitement depuis son mobile le serveur vocal interactif dédié à la portabilité de l'opérateur qu'il souhaite quitter. Cet appel est suivi par l'envoi d'un SMS au client lui indiquant les informations nécessaires à sa demande et, le cas échéant, sa date de fin d'engagement le liant à son opérateur actuel<sup>55</sup>.

*55 - Dans le cas où l'abonné est encore engagé chez l'opérateur qu'il souhaite quitter par des dispositions contractuelles relatives à une durée minimale d'engagement, cet opérateur pourra lui facturer les sommes dues au titre de ces dispositions, par exemple les mensualités d'abonnement restant à courir jusqu'au terme de son engagement.*

Pour les contrats "multilignes" des entreprises et des entités publiques, les opérateurs devront mettre en place un système permettant une gestion globale d'accès aux RIO, soit :

- ◆ sous forme électronique (espaces client sur Internet lorsqu'ils existent) ;
- ◆ via la facture du mobile concerné.

### La portabilité en dix jours maximum

Le délai de portage est de 7 jours calendaires et ne peut excéder 10 jours, sauf si le client souhaite expressément un délai plus long.

Toutefois, les dispositions du code de la consommation en matière de droit de rétractation ou de renonciation sont applicables (vente par correspondance, démarchage à domicile) et le délai de portage de 10 jours ne court qu'à compter de l'expiration de ce droit.

Le jour du portage effectif du numéro correspond à l'ouverture de la ligne chez le nouvel opérateur et à la résiliation de la ligne chez l'ancien opérateur : après avoir changé de carte SIM, l'abonné est donc à même de téléphoner avec sa nouvelle offre et de recevoir des appels sur le même numéro. La durée technique d'interruption du service ne peut dans ce cadre dépasser 4 heures.

#### 2.1.3 Le lancement opérationnel du nouveau processus de portabilité des numéros mobiles

En septembre 2006, un bilan d'étape, initié par l'Autorité, sur la mise en œuvre des nouvelles dispositions en matière de conservation des numéros mobiles en métropole a mis en évidence que ni les opérateurs ni le groupement d'intérêt économique "entité de gestion de la portabilité" (GIE EGP) n'étaient en mesure de respecter l'échéance fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2007 pour des raisons techniques.

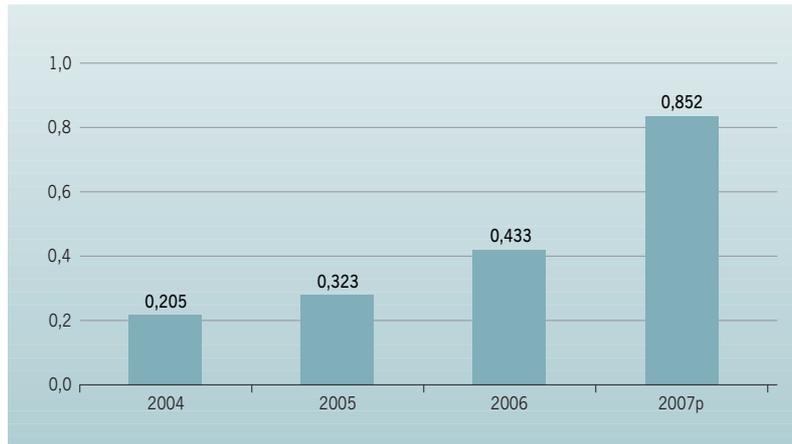
Il est apparu qu'un nouveau calendrier de déploiement était nécessaire et, afin de garantir le succès du lancement du processus, une nouvelle date a été fixée au 21 mai 2007.

#### 2.1.4 Les données quantitatives pour l'année 2007

Au 31 décembre 2007, 1,8 million de numéros mobiles avaient été portés (soit 3,5 % du parc actif total de clients mobiles) depuis la mise en place du processus de portabilité des numéros mobiles (1<sup>er</sup> juillet 2003).

La mise en œuvre du processus “simple guichet” est un succès. En effet, plus de 800 000 numéros ont été portés sur la seule année 2007, soit presque l'équivalent du nombre total de numéros portés pour l'ensemble des années 2004, 2005 et 2006.

#### Evolution du nombre de numéros mobiles portés en métropole depuis 2004



Source : ARCEP, observatoire des marchés des communications électroniques, prévisions pour 2007.

## 2.2 En outre-mer

### 2.2.1 La zone Antilles-Guyane

La portabilité en “simple guichet” est effective dans la zone Antilles-Guyane<sup>56</sup> depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, conformément au décret du 27 janvier 2006<sup>57</sup>.

Au 31 décembre 2007, environ 25 000 numéros mobiles ont été portés (soit 2,3 % des clients des opérateurs concernés) depuis l'ouverture de la portabilité mobile “simple guichet”. Le succès de la mise en place d'un processus simple et rapide semble donc se confirmer.

Le processus de portabilité mis en place en outre-mer se caractérise notamment, comme pour la métropole<sup>58</sup>, par le fait que le client s'adresse directement et uniquement au nouvel opérateur de son choix, qui prend en charge la souscription de son contrat, sa demande de portabilité et notifie la résiliation du contrat à l'ancien opérateur dans des délais raccourcis à 10 jours maximum.

Notons que, contrairement à la métropole, les opérateurs de la zone Antilles-Guyane n'ont pas mis en œuvre à ce stade le relevé d'identité opérateur (RIO), code qui a pour but de protéger les opérateurs contre le risque d'erreur d'identification du numéro à porter. Mis en place tardivement en métropole, le RIO n'a pas pu en effet bénéficier du processus de portabilité “simple guichet” en fonctionnement dans la zone Antilles-Guyane depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006. Toutefois, depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007, le client a accès via un serveur SMS à la date de fin de la période d'engagement de son contrat si celle-ci existe ou n'est pas arrivée à échéance.

Par ailleurs, comme elle l'a fait en métropole, l'Autorité a adopté une décision pour encadrer le processus de portabilité pour la zone Antilles-Guyane<sup>59</sup>.

<sup>56</sup> - La zone Antilles-Guyane inclut les départements de la Martinique, de la Guadeloupe et de la Guyane, ainsi que les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy.

<sup>57</sup> - Décret n°2006-82 du 27 janvier 2006 relatif à la conservation du numéro prévue par l'article L.44 du CPCE.

<sup>58</sup> - Voir supra.

<sup>59</sup> - Décision de l'ARCEP n°07-0193 en date du 5 avril 2007.

Cette décision a notamment pour objet de consolider la pratique existante de la portabilité des numéros mobiles dans les DOM en apportant aux opérateurs un cadre juridique stable et cohérent avec les travaux menés au sein du groupe "portabilité mobile Antilles-Guyane" (GPMAG) et les règles qui prévalent en métropole.

### 2.2.2 La zone Réunion-Mayotte

Le processus de portabilité mobile "simple guichet" en dix jours est effectif à la Réunion et à Mayotte depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007<sup>60</sup>. Il a pour objectif de stimuler la concurrence dans une zone où trois acteurs sont désormais opérationnels.

Les opérateurs concernés<sup>61</sup> ont développé des spécifications proches de celles des opérateurs métropolitains, pour le RIO en particulier.

Environ 10 000 numéros mobiles ont été portés<sup>62</sup> entre le 31 mars 2005 – date de l'ouverture de la portabilité mobiles en "double guichet" à la Réunion – et le 31 décembre 2007. Plus du tiers de ces numéros (3 500) ont été portés uniquement sur le quatrième trimestre 2007, montrant l'impact de la mise en place du processus "simple guichet" dans la zone.

A l'instar de la métropole et de la zone Antilles-Guyane, l'Autorité sera amenée à encadrer par une décision le processus de portabilité des numéros mobiles pour le département de la Réunion et la collectivité départementale de Mayotte afin d'apporter un socle juridique stable dans la zone concernée.

<sup>60</sup> - La portabilité mobile avait été mise en œuvre le 31 mars 2005 à la Réunion sur la base d'un processus de "double guichet".

A cette date, Mayotte n'était pas concernée par la portabilité puisqu'elle ne comptait qu'un seul opérateur mobile.

<sup>61</sup> - Les opérateurs concernés sont Orange Réunion, Outremer Télécom et SRR.

<sup>62</sup> - Estimation ARCEP.

## 3. La portabilité des numéros fixes

### Les numéros concernés par la portabilité fixe

La portabilité fixe s'applique aux numéros :

- ◆ géographiques fixes (de type OZ AB PQ MC DU ; Z pouvant être 1, 2, 3, 4 ou 5) ;
- ◆ non géographiques fixes (de type OZ AB PQ MC DU), recouvrant les numéros de services à valeur ajoutée libre appel ou à paliers tarifaires intermédiaires et élevés (Z étant 8), et les numéros interpersonnels (Z étant 9).

### 3.1 Le point sur la portabilité fixe

En octobre 2007, 2,6 millions de numéros fixes avaient été portés en France depuis l'ouverture de la portabilité fixe en 2003<sup>63</sup>.

Depuis sa mise en œuvre, la portabilité fixe s'effectue par un processus de "simple guichet". Les nouvelles dispositions législatives n'ont donc pas nécessité de changement majeur d'architecture mais plutôt des efforts renforcés en termes d'optimisation des processus et d'amélioration de la qualité de service afin de respecter le délai légal de 10 jours.

La portabilité fixe concerne principalement les opérations de portage entre l'opérateur historique et les opérateurs alternatifs, poussées par la forte croissance du dégroupage des lignes fixes ces dernières années.

Dans un contexte où les accès à la téléphonie fixe sont de nature différente (accès dégroupés par exemple) et où les modalités de mise en œuvre de la portabilité varient d'un opérateur à l'autre (en particulier entre marchés entreprise et

<sup>63</sup> - Cf. 13<sup>e</sup> rapport de la Commission européenne, volume 2, p. 59.

résidentiel), l'Autorité a invité, fin 2006, les opérateurs à travailler activement afin d'améliorer les processus de portabilité (notamment en matière d'harmonisation) et le routage des appels vers les numéros fixes portés.

Trois groupes de travail se sont réunis sous l'égide de l'ARCEP pour traiter de :

- ◆ l'amélioration à court terme de la portabilité sortante de France Télécom, en particulier pour le marché des entreprises ;
- ◆ l'harmonisation des processus standards de portabilité et des modalités de mise en œuvre (du point de vue des clients et entre les opérateurs impliqués) ;
- ◆ le routage des appels à destination des numéros fixes portés et tout particulièrement les modalités de mise en œuvre du routage direct.

Une commission (dite commission de la portabilité fixe) se réunit régulièrement pour valider les résultats des travaux de ces groupes.

### 3.2 Le groupe de travail sur la portabilité sortante de France Télécom

En 2007, les travaux sur la portabilité sortante de France Télécom, en coordination avec les autres opérateurs, ont permis d'établir un cahier des charges de développement portant sur un certain nombre d'évolutions :

- ◆ la fiabilisation des demandes de portabilité pour les tranches SDA (sélection directe à l'arrivée) attachées à une tête de ligne d'installation client (NDI). Cette évolution permet d'éviter l'inéligibilité de certaines demandes sur le marché entreprise et est corrélée à une demande ferme de portabilité ;
- ◆ la mise en place de processus permettant la portabilité d'une partie de l'installation d'un client entreprise, et dite "portabilité partielle" ;
- ◆ la suppression de tout système de quotas par opérateur et de l'envoi des mandats de portabilité entreprise : le nouvel opérateur (opérateur receveur) est responsable du mandat recueilli auprès de son client sans être obligé de le transmettre à l'ancien opérateur (opérateur donneur qui peut ne pas être l'opérateur attributaire du numéro faisant l'objet d'une demande de portabilité) ;
- ◆ la mise en place de processus simplifiés et automatisés pour les marchés résidentiel et entreprise ;
- ◆ la mise en place de tranches horaires spécifiques au-delà des heures non ouvrées actuelles pour la mise en œuvre de la portabilité, notamment pour les sites sensibles.

Outre la mise en place d'expérimentations sur ces diverses fonctionnalités, des développements informatiques ont abouti fin 2007 à l'automatisation de processus dans la mise en œuvre de la portabilité fixe entre France Télécom et les opérateurs alternatifs. Ces derniers doivent poursuivre leurs propres développements internes afin d'automatiser les processus de manière symétrique à l'opérateur historique. La plupart des opérateurs alternatifs devraient achever ces développements au second semestre 2008.

L'Autorité souligne l'importante implication des opérateurs en 2007, qui a permis d'améliorer l'automatisation des processus de portabilité, en particulier pour les entreprises.

### 3.3 Le groupe de travail sur le cadre commun des processus de portabilité

L'amélioration à moyen terme des processus de France Télécom s'est accompagnée d'un travail plus large visant à harmoniser les modalités de mise en œuvre de la portabilité fixe d'un opérateur à l'autre. Un document de travail réalisé en 2007 rappelle les principes fondamentaux de la portabilité fixe vue par le client final ("simple guichet", clauses d'inéligibilité, résiliation automatique de l'ancien contrat, informations de l'abonné, etc.) mais également entre les opérateurs impliqués dans la mise en œuvre de la portabilité (obligations des opérateurs impliqués, rôle pilier de l'opérateur receveur, informations obligatoires à échanger entre les opérateurs, la corrélation avec l'accès, etc.).

La mise en place d'un cadre commun doit permettre à long terme de faciliter la mise en œuvre de la portabilité fixe, quelque soient les opérateurs ou les profils de clients concernés.

### 3.4 Le groupe de travail sur le routage des appels à destination des numéros fixes portés

Aujourd'hui, les opérateurs auxquels ont été attribués les numéros assurent le routage des appels vers les numéros fixes portés : c'est le routage indirect. Il présente des inconvénients tels qu'une inefficacité des réseaux, des surcoûts dans l'acheminement des appels et un risque de détérioration de la qualité de service.

Une solution alternative consiste à mettre en œuvre un routage direct entre l'opérateur appelant et l'opérateur receveur du numéro porté. Cette solution évite le transit via l'opérateur attributaire du numéro, qui n'est plus l'opérateur du client. Elle permettrait ainsi de garantir un meilleur contrôle de la qualité de service et d'optimiser les coûts de transit interopérateurs. Elle impose cependant que l'opérateur appelant connaisse préalablement les informations techniques associées au numéro porté, et qu'il tienne à jour ces informations dans ses équipements de routage.

A la fin du premier semestre 2007, les opérateurs ont défini une position consensuelle sur la nécessité de créer une base de données centrale des numéros fixes portés, permettant notamment de faciliter la mise en place du routage direct à destination de ces numéros. La mise en place d'une telle base devrait simplifier l'obligation de mise à disposition par les opérateurs attributaires de leurs numéros portés (et préfixes associés).

Dans ce cadre, l'Association française des opérateurs de réseaux et services de télécommunications (Aforst) a impulsé des travaux qui ont abouti à l'élaboration d'une expression de besoins et d'un rapport avant projet définissant les caractéristiques fondamentales d'une base de données des numéros portés. Ces documents fondent les discussions qui se poursuivront dans le cadre d'ateliers de travail sous l'égide de la Fédération française des télécommunications et dont l'objectif est de rédiger un cahier des charges qui sera adressé aux prestataires techniques en 2008.

L'Autorité, favorable à la généralisation du routage direct du trafic vers les numéros portés, félicite les opérateurs fixes et les encourage à poursuivre ces travaux tant au niveau technique qu'aux niveaux juridiques et financiers.

## E. Le service universel

### 1. Le service universel et l'opérateur de service universel

Les travaux menés en 2007 ont été consacrés à l'application du cadre réglementaire fixé en 2004<sup>64</sup>.

#### 1.1 Les composantes du service universel

Le service universel est l'une des trois composantes du service public en matière de télécommunications, avec la fourniture de services obligatoires de communications électroniques et des missions d'intérêt général. C'est la seule composante à être financée par un fonds sectoriel.

Service public des communications électroniques		
Service universel	Services obligatoires	Missions d'intérêt général
Trois composantes : service téléphonique "fixe" (péréquation tarifaire et tarifs sociaux), annuaire et renseignement, publiphonie	RNIS, liaisons louées, service de commutation paquets, service de téléphonie avancée - transferts d'appels, signal d'appels...	Participation à la défense nationale et à la sécurité du territoire. Développement de la recherche et de la formation
Prestataire désigné : France Télécom	A la charge de l'opérateur désigné pour	Prévues au cahier des charges
Financé par un fonds sectoriel auquel contribuent tous les opérateurs	la composante de "service téléphonique"	des opérateurs

*64 - L'année 2004 a été marquée par la publication, au Journal officiel du 1<sup>er</sup> janvier 2004, de la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom, transposant la directive européenne "service universel" du 7 mars 2002. Comme dans la loi de réglementation des télécommunications de 1996, le législateur a réaffirmé toute l'importance qu'il attachait au service public des communications électroniques qui est défini à l'article L.35 du CPCE et particulièrement au service universel.*

Les prestations de service universel sont assurées sur l'ensemble du territoire. Elles comportent trois composantes :

- ◆ le service téléphonique qui couvre l'installation et l'opération, pour toute personne le demandant, d'un raccordement fixe au réseau ouvert au public, et la fourniture, sur ce raccordement, d'un service téléphonique de qualité, à un tarif abordable ; il inclut également la fourniture d'une offre de réduction de la facture téléphonique à destination de certaines catégories d'abonnés ;
- ◆ l'annuaire universel et le service universel de renseignements qui couvrent la fourniture d'un service de renseignements (le 118 711) et d'un service d'annuaire électronique à un tarif abordable ([www.118711.fr](http://www.118711.fr)), ainsi que la distribution gratuite d'un annuaire imprimé à tout abonné au service de téléphonie public ;
- ◆ la publiphonie qui couvre l'installation et l'entretien de cabines téléphoniques sur le domaine public, ainsi que la fourniture, dans ces cabines, d'un service téléphonique de qualité à un tarif abordable.

Chacune de ces trois composantes comprend des mesures en faveur des utilisateurs handicapés de façon à leur garantir un accès équivalant à l'accès dont bénéficient les autres utilisateurs, dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable.

## 1.2 La désignation du ou des opérateurs prestataires du service universel

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"*<sup>65</sup>.

65 - Article L.35-2 du CPCE.

66 - Trois arrêtés portant désignation de l'opérateur chargé de fournir le service universel (un par composante) ont été pris par le ministre chargé des communications électroniques en date du 3 mars 2005.

67 - Publié au JO du 25 janvier 2007.

68 - Ces indicateurs comprennent ceux de la directive européenne "service universel".

69 - 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.

70 - 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.

La désignation de l'opérateur ou des opérateurs en charge du service universel est faite par le ministre en charge des communications électroniques, par appel à candidatures (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 de mettre en concurrence chacune des prestations de service universel. Elle limite également le coût du service universel puisque les coûts nets pris en compte pour l'évaluation du coût du service universel ne pourront être supérieurs aux engagements pris dans le cadre des réponses à l'appel à candidatures.

Suite à l'appel à candidatures du 12 novembre 2004, France Télécom a été désigné<sup>66</sup> par le ministre en mars 2005 comme le prestataire chargé du service universel pour chacune des trois composantes : jusqu'en mars 2009 (durée de quatre ans) pour le service téléphonique et pour la publiphonie ; jusqu'en mars 2007 (durée de deux ans) pour la troisième composante (annuaire universel et service universel de renseignements).

Après un nouvel appel à candidatures<sup>67</sup>, France Télécom a été désigné par arrêté du ministre comme le prestataire responsable de la composante d'annuaire universel et de service universel de renseignements le 29 mars 2007, pour une durée de deux ans.

## 1.3 Les obligations du ou des opérateurs en charge du service universel

Le ou les opérateurs chargés de fournir une ou plusieurs de ces composantes doivent :

- ◆ se conformer aux obligations de qualité de service et publier les valeurs des indicateurs<sup>68</sup> 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 ;
- ◆ informer<sup>69</sup> 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 utilisateurs<sup>70</sup> ;
- ◆ séparer, au titre de l'offre et de la facturation, ainsi que dans le contrat conclu avec l'utilisateur, ce qui relève, d'une part, du service universel et, d'autre part, des autres services.

Les tarifs des offres associées à la fourniture de l'une des composantes du service universel sont fixés par l'opérateur qui en a la charge, dans le respect des principes de transparence, de non-discrimination et d'orientation vers les coûts.

Ces tarifs ne dépendent pas de la nature de l'usage que les utilisateurs font des services, dès lors que les conditions dans lesquelles les services sont fournis ne sont pas affectées. Ils sont notamment établis de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique de l'utilisateur.

Certains tarifs des prestations de service universel sont contrôlés par l'ARCEP qui homologue les changements proposés par les prestataires ou fixe un encadrement tarifaire pluriannuel<sup>71</sup>.

71 - Voir infra.

#### 1.4 Les tarifs sociaux et le pay or play

Le service universel "est fourni [par son ou ses prestataires désignés] dans des conditions tarifaires et techniques prenant en compte les difficultés spécifiques rencontrées dans l'accès au service téléphonique par certaines catégories de personnes en raison notamment de leur niveau de revenu ou de leur handicap"<sup>72</sup>.

72 - Article L.35-1 du CPCE.

Avant le 1er novembre de chaque année, le ministre fixe par arrêté le montant mensuel de la réduction sociale tarifaire pour l'année suivante, après avis de l'ARCEP. Ces tarifs sociaux doivent se traduire par une réduction de la facture téléphonique des clients éligibles<sup>73</sup>.

73 - Article R.20-34 I du CPCE.

##### 1.4.1 Qui peut bénéficier d'une réduction tarifaire ?

Est client éligible toute personne qui perçoit le revenu minimum d'insertion, l'allocation de solidarité spécifique ou l'allocation aux adultes handicapés. elle reçoit ainsi directement de l'organisme social dont elle dépend (Caisse nationale d'allocations familiales [CNAF], Union nationale pour l'emploi dans l'industrie et le commerce [UNEDIC] ou la Caisse centrale de mutualité sociale agricole [CCMSA]) une attestation à compléter pour obtenir, auprès de certains opérateurs, une réduction de sa facture. Si l'attestation n'est pas reçue directement, le client doit s'adresser à son organisme de rattachement pour l'obtenir. La réduction sociale tarifaire est effective dans un délai d'un ou deux mois à compter de l'envoi de l'attestation complétée par le bénéficiaire.

74 - Selon l'interprétation stricte faite par la Direction générale des entreprises.

La réduction et la compensation associée sont majorées de 4 € HT (5 € TTC) supplémentaires par mois<sup>74</sup> pour certains clients éligibles.

75 - Article L.35-3 du CPCE.

##### 1.4.2 Qui peut proposer des tarifs sociaux ?

Le prestataire du service universel doit faire une offre de réduction tarifaire<sup>75</sup>. Mais d'autres opérateurs ont également la possibilité de proposer à leurs clients des tarifs sociaux pour leur offre d'accès au service téléphonie<sup>76</sup> : l'opérateur doit alors, à son initiative, en faire la demande au ministre<sup>77</sup>. Suite à l'autorisation du ministre, il peut obtenir une compensation, par le fonds de service universel, des frais engagés au titre de la réduction sociale tarifaire, jusqu'à un seuil limite<sup>78</sup>.

76 - Sous réserve que ce service soit similaire à celui défini dans la première composante du service universel et ainsi qualifiable de "prestation de service universel".

77 - Article R.20-34 du CPCE.

En 2007, l'Autorité n'a reçu aucune demande de la part d'opérateurs autres que le prestataire du service universel pour offrir un mécanisme de réduction sociale tarifaire.

78 - La hauteur du maximum de la réduction sociale tarifaire est fixée annuellement par le ministre.

L'opérateur Erenis, qui avait proposé une telle offre en 2006<sup>79</sup>, a finalement renoncé à la mettre en œuvre en mai 2007, suite à son rachat par Neuf Cegetel.

A ce jour, France Télécom est donc le seul opérateur à offrir une réduction sociale tarifaire. En effet, en tant que prestataire désigné par le ministre de la première composante du service universel, le téléphone, l'opérateur historique a l'obligation d'offrir une réduction sociale tarifaire.

79 - Entérinée par arrêté du ministre le 18 octobre 2006.

**80** - Une majoration de réduction est consentie à cette catégorie de bénéficiaires.

France Télécom s'est engagé à offrir un tarif social d'abonnement stable de 6,49€ TTC par mois (contre 16 € TTC par mois pour un abonnement "standard", depuis le 4 juillet 2007). Le tarif social d'abonnement est même ramené à 1,71 € TTC par mois pour certains invalides de guerre<sup>80</sup>.

Pour 2007, les réductions consenties par France Télécom sont ainsi compensées par le fonds de service universel à hauteur de 5,04 € TTC par mois (9,82 € TTC par mois pour certains invalides de guerre), France Télécom prenant à sa charge le reste de la réduction.

En mars 2009, le cahier des charges qui s'applique actuellement au prestataire de service universel expire et un nouvel appel à candidatures sera lancé pour désigner le ou les nouveaux prestataires de service universel pour le service téléphonique pour une durée de quatre ans.

### L'évolution du tarif social pour l'abonnement de France Télécom depuis 2000

	Jusqu'au 14 octobre 2000	Du 14 octobre 2000 au 20 juillet 2002	Du 20 juillet 2002 au 3 mars 2005	A partir du 3 mars 2005	A partir du 4 juillet 2006	A partir du 4 juillet 2007
Montant de l'abonnement "standard" (en TTC/mois)	11,79	12,55	13,00	13,99	15,00	16,00
<b>Montant de l'abonnement social pour les bénéficiaires (en T TTC/mois)</b>	<b>6,76</b>	<b>6,76</b>	<b>7,00</b>	<b>6,49</b>	<b>6,49</b>	<b>6,49</b>
Ecart (en T TTC/mois)	5,04	5,79	6,00	7,50	8,51	9,51
Compensation versée à France Télécom par le fonds de service universel (réduction sociale tarifaire, en T TTC/mois)	5,04*	5,04*	5,04*	5,04*	5,04*	5,04*
Part de l'abonnement pris en charge par FranceTélécom (en T TTC/mois)	0,00	0,75	0,97	2,46	3,74	4,47

\* Soit 4,21 € HT.

## 1.5 Le financement du service universel

### 1.5.1 Les contributeurs au fonds de service universel

**81** - Article L.35-3 du CPCE.

**82** - Wanadoo, Club Internet, etc.

**83** - Transpac, etc.

**84** - En particulier les services 118.

**85** - Debitel, NRJ Mobile, etc.

**86** - Wengo, etc.

**87** - Art.L.35-3-II du CPCE.

Aux termes de la loi, ce sont les opérateurs qui financent le coût net du service universel<sup>81</sup>. Outre les opérateurs fixes et mobiles, contribuent donc au fonds de service universel les fournisseurs d'accès Internet<sup>82</sup>, les fournisseurs de transport de données<sup>83</sup>, les fournisseurs de services de renseignements<sup>84</sup>, les fournisseurs de cartes téléphoniques, les MVNO<sup>85</sup>, les fournisseurs de services de VoIP<sup>86</sup>, les fournisseurs de services d'accès à des réseaux virtuels internes ou VPN, les fournisseurs d'agrégation de SMS et les collectivités locales, lorsqu'elles exercent une activité d'opérateur de télécommunications.

### 1.5.2 Une contribution au prorata du chiffre d'affaires

La contribution des opérateurs au financement du service universel est calculée pour chaque opérateur "au prorata de son chiffre d'affaires réalisé au titre des services de communications électroniques", sauf exception<sup>87</sup>. Sont

exonérés de cette contribution les opérateurs dont le chiffre d'affaires est inférieur à 5 millions d'€<sup>88</sup>. La gestion comptable et financière du fonds de service universel est assurée par la Caisse des dépôts et consignations.

<sup>88</sup> - Art.R.20-39 2°  
du CPCE.

### 1.5.3 Les services de communications électroniques concernés

Le tableau précise les services pris en compte dans le périmètre du chiffre d'affaires pertinent servant d'assiette à la contribution au financement du service universel.

#### Services de communications électroniques

Services de communications électroniques	Inclusion dans le périmètre
<b>Services de téléphonie fixe</b>	
- Depuis lignes	Oui
- Depuis publiphones	Oui
- Depuis cartes	Oui
<b>Services mobiles</b>	
- Téléphonie mobile terrestre (services d'accès et communications au départ)	Non
- Roaming in	Oui
- Roaming out	Oui
- Communications depuis mobiles	Oui
<b>Autres services mobiles satellitaires</b>	
- Services de mobiles satellitaires	Oui
- Services de radiomessagerie	Oui
- Réseaux mobiles professionnels	Oui
<b>Internet (y compris sans fil)</b>	
- Bas débit	Oui
- Haut débit	Oui
- Autres services liés à la fourniture d'accès à Internet (publicité, commerce électronique, hébergement de sites hors accès à Internet, firewall, antivirus )	Non
<b>Services avancés (téléphonie fixe et mobile)</b>	
- Services de libre appel	Oui
- Numéros à coûts partagés	Oui
- Numéros à revenus partagés (quel que soit le titulaire du numéro)	Oui
- Services d'acheminement spécial	Non
<b>Liaisons louées et autres services de capacité et transport de données (réseau fixe et mobile)</b>	
- Liaisons analogiques et numériques quel que soit le débit	Oui
- Autres services de capacités (interconnexion des réseaux locaux...)	Oui
- Transport de données	Oui
<b>Services de renseignements et recettes accessoires (téléphonie fixe et mobile)</b>	
- Services de renseignements téléphoniques	Oui
- Consultations de l'annuaire électronique	Oui
<b>Recettes accessoires</b>	
- Ventes d'annuaires papier, CD-ROM...	Non
- Publicité : autres recettes	Non
- Cession de fichiers	Non
<b>Vente, location et maintenance de terminaux</b>	Non
<b>Autres services liés aux services de communications électroniques (applications informatiques et services d'hébergement)</b>	Non
<b>Interconnexion et accès pour la téléphonie fixe et mobile, y compris le trafic international entrant</b>	Non

### La répartition des contributions par type d'opérateurs

Contributions (en % du coût du SU)	2002 <sup>89</sup>	2003	2004	2005	2006
Fixe <sup>90</sup>	51%	48,4%	49,3%	45,2%	49%
Mobile	39%	41,8%	43,6%	47,5%	48,8%
Internet	2%	0,8%	1,4%	1,5%	1,4%
Câblo-opérateur	0%	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%
FAI <sup>91</sup>	4%	4,0%	1,1%	1,0%	0,4%
Transport de données <sup>92</sup>	4%	4,8%	4,5%	4,5%	-

<sup>89</sup> - Répartition prenant en compte la loi du 31 décembre 2003.

<sup>90</sup> - Y compris Wanadoo depuis son intégration dans France Télécom en 2004.

<sup>91</sup> - Hors Wanadoo depuis son intégration dans France Télécom en 2004.

<sup>92</sup> - Hors Transpac désormais intégrée dans le fixe de France Télécom à compter de 2006.

<sup>93</sup> - Article L.36-7 du CPCE.

<sup>94</sup> - En tenant compte des dispositions réglementaires fixées par le décret n°2004-1222 du 17 novembre 2004, notamment pour l'abattement de 5 M€.

<sup>95</sup> - 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 2006 du 16 mars au 6 avril 2007. La décision l'ARCEP n°07-0376 du 26 avril 2007 a adopté la notice de déclaration définitive.

<sup>96</sup> - L'ARCEP a publié dans sa décision n°2007-0003 du 23 janvier 2007 les attestations de conformité des coûts entrants dans les comptes d'exploitation par produit du coût net du service universel et des comptes individualisés de France Télécom, établis par France Télécom dans le cadre de ses obligations réglementaires.

## 2. Le rôle de l'Autorité

L'Autorité détermine les montants des contributions au financement des obligations de service universel et assure la surveillance des mécanismes de ce financement<sup>93</sup>.

### 2.1 L'évaluation du coût du service universel

En 2008, l'ARCEP a procédé à l'évaluation du coût net de l'année 2006 ; elle avait procédé en 2007 à celle du coût net de l'année 2005.

L'évaluation annuelle des coûts nets prend en compte les coûts, mais aussi les revenus et les avantages immatériels que les opérateurs prestataires de chacune des composantes du service universel retirent de ces obligations.

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.

En 2007, l'Autorité a adopté<sup>94</sup> la notice définitive pour l'exercice 2006<sup>95</sup> en apportant des précisions sur les offres groupées englobant des prestations à déclarer et d'autres à ne pas déclarer, notamment dans le cas des offres *triple play* incluant des services audiovisuels.

#### Une comptabilité encadrée chaque année

L'Autorité demande aux prestataires des différentes composantes les informations nécessaires aux évaluations du coût des composantes de service universel. La part de comptabilité de ces prestataires utilisée pour le calcul du coût net des obligations de service universel est auditée par un organisme indépendant désigné par l'ARCEP. Cet audit porte sur les données de coûts et de recettes des services pris en compte pour l'évaluation du coût des obligations de service universel, ainsi que sur les méthodes de collecte des données relatives aux caractéristiques du réseau et aux trafics, issues du système d'information du prestataire. Il conduit à la rédaction d'une attestation de conformité par le cabinet de consultants qui a mené l'audit, attestation que l'ARCEP publie, en annexe de sa décision<sup>96</sup>, au même titre que l'attestation des coûts entrants dans les comptes individualisés de France Télécom.

### 2.1.1 La péréquation géographique

Le coût net de la composante géographique est égal à la somme des coûts nets pertinents dans les zones non rentables qui ne seraient pas desservies par un opérateur agissant dans les conditions du marché<sup>97</sup>.

Pour 2006, l'Autorité a fait le choix d'un découpage en zones de répartition locale représentant l'économie du réseau de France Télécom : 35 classes de zones de répartition locales sont 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.

En 2006, la péréquation géographique a baissé par rapport à 2005 du fait de la hausse de l'abonnement associée à une diminution des charges constatées par France Télécom sur le périmètre des coûts comptabilisés dans le calcul du coût net du service universel.

### 2.1.2 Les tarifs sociaux<sup>98</sup>

Le dispositif des tarifs sociaux se limite à la réduction sociale tarifaire (à valoir sur le montant de l'abonnement téléphonique).

Le coût net des tarifs sociaux est égal à la part compensée<sup>99</sup> de la réduction consentie par l'opérateur aux personnes en difficulté (en raison notamment de leur niveau de revenus), majorée des frais de gestion des organismes sociaux et de ceux liés à la société prestataire de la réduction sociale tarifaire.

Début 2008, l'Autorité a souligné dans un avis<sup>100</sup> l'importance de garantir la stabilité du montant de l'abonnement social par le biais de la compensation du fonds de service universel pour les bénéficiaires de la réduction sociale tarifaire.

### 2.1.3 Le service de renseignements et les annuaires<sup>101</sup>

Le coût net de la fourniture de services de renseignements et d'annuaires présenté par France Télécom affiche un déficit.

Pour l'année 2006, le déficit était supérieur à celui constaté en 2005 du fait de :

- ◆ la cession de "Pages Jaunes" par France Télécom au fonds d'investissement Kohlberg Kravis Roberts (KKR) pour un montant de 3,3 milliards d'€ le 24 juillet 2006, avec un effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2006, qui a fait disparaître du coût net la sous-composante bénéficiaire liée aux annuaires papier ;
- ◆ la disparition du 12, remplacé par le 118 711 et coexistant avec d'autres services de renseignements fournis par France Télécom, dont le 118 712.

Dans la mesure où France Télécom, dans sa réponse à l'appel à candidatures pour la composante "annuaires et services de renseignements" sur la période 2005-2007, a estimé que le coût net annuel du service universel d'annuaires (bénéficiaire) et celui des renseignements (déficitaire) se compensaient entre eux, l'ARCEP a considéré, après prise en compte des recettes complémentaires, que le coût net de la composante "annuaires et services de renseignements" était nul<sup>102</sup>.

**97** - Cf. art. R20-33 du CPCE.

**98** - Conformément à l'article R. 20-34 du CPCE.

**99** - Dont le montant maximal est fixé par un arrêté du ministre et est constant à 4,21 € HT par mois et par abonné depuis 2000.

**100** - Avis de l'ARCEP n°08-0192 du 26 février 2008.

**101** - Conformément à l'article R. 20-36 du CPCE.

**102** - Conformément à ses engagements dans sa réponse à l'appel à candidatures pour la sélection du prestataire de la composante correspondante du service universel.

**103** - Conformément à l'article R. 20-35 du CPCE.

**104** - Selon l'article R20-30-3 : "L'opérateur chargé [...] de fournir la composante [cabines téléphoniques] du service universel [...] met à disposition du public sur le domaine public des [...] publiphones [...]. Cet opérateur met à disposition du public au moins un publiphone dans chaque commune. Dans les communes dont la population dépasse 1 000 habitants, cet opérateur implante au moins un second publiphone."

**105** - Conformément à l'article R. 20-37-1 du CPCE.

**106** - Communication de la Commission européenne du 27 novembre 1996.

#### 2.1.4 Les cabines téléphoniques<sup>103</sup>

Le coût net de la fourniture des cabines téléphoniques correspond au déficit constaté dans les communes où France Télécom respecte exactement le nombre de cabines à installer<sup>104</sup>.

Le coût net définitif de cette composante pour l'année 2006 est en légère hausse par rapport à 2005. La baisse du trafic entre 2005 et 2006 s'est traduite par une augmentation du nombre de cabines déficitaires.

#### 2.1.5 Les avantages immatériels<sup>105</sup>

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<sup>106</sup>.

##### L'image de marque

L'opérateur qui offre le téléphone à toutes les personnes qui en font la demande, même dans les zones les moins denses, améliore de fait son image de marque auprès du public. L'évaluation de cet avantage est liée à un surprix que l'abonné est prêt à payer, lequel a été évalué par étude statistique.

Dans le cadre du calcul du coût net du service universel pour l'année 2006, l'Autorité a conservé la méthodologie développée en 1999, qui se fonde sur les résultats d'un sondage mené par un institut fin 2000 et réactualisé en 2006. La baisse de l'avantage associé à l'image de marque constatée entre 2005 et 2006 est corrélée à la diminution du chiffre d'affaires résidentiel de téléphonie fixe analogique de France Télécom.

##### L'ubiquité

L'ubiquité correspond au bénéfice technique et commercial résultant de l'étendue du réseau, par rapport à un opérateur agissant dans les conditions du marché, pour le raccordement de nouveaux abonnés. Le fait pour l'opérateur de service universel de posséder une "couverture universelle dans la zone d'exploitation ubiquitaire" lui procure des coûts comparativement plus faibles que ceux de la concurrence pour étendre le réseau à de nouveaux clients.

##### Le cycle de vie

Le cycle de vie est le bénéfice lié à l'amélioration dans le temps des capacités économiques d'abonnés bénéficiant du service universel. Certains abonnés, "non rentables" à la date de leur raccordement au service téléphonique, peuvent devenir "rentables" plus tard (sous l'influence par exemple de l'âge croissant des enfants d'un foyer), créant ainsi de nouveaux revenus pour l'opérateur.

##### L'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone

Il s'agit du bénéfice tiré de l'exploitation des données relatives aux abonnés, pour la connaissance du marché. Un opérateur de service universel, du fait de sa prestation, bénéficie d'informations de marché (en termes d'usages) qu'il peut utiliser pour ses besoins marketing ou ses besoins d'aménagement de réseau.

#### 2.1.6 La notion de charge excessive

**107** - Cf. art. L.35-3 (III) du CPCE.

L'existence d'un coût net n'ouvre droit à un financement que dans la mesure où la charge est excessive pour l'opérateur<sup>107</sup>.

L'Autorité a considéré, au regard du montant définitif constaté pour 2006, que tel était le cas et qu'il y avait donc lieu de mettre en œuvre le mécanisme de compensation<sup>108</sup>.

## 2.2 L'évaluation du coût net du service universel pour 2006

En 2007, l'Autorité a mis en consultation le projet des règles employées pour l'évaluation du coût du service universel de l'année 2006<sup>109</sup>. Ces nouvelles règles tenaient compte des dispositions réglementaires fixées par décret<sup>110</sup>

A la suite de ces consultations publiques, l'ARCEP a fixé à 10 %<sup>111</sup> la valeur définitive du taux de rémunération du capital utilisée pour l'évaluation définitive du coût du service universel 2006. Elle a publié les règles employées pour l'évaluation du coût du service universel<sup>112</sup>, préalablement à sa décision<sup>113</sup> évaluant le coût net du service universel pour l'année 2005.

Sur ces bases, l'ARCEP a évalué, après déduction des avantages immatériels, le coût net des obligations de service universel à 29,6 millions d'€ pour l'année 2006. Ce montant constitue une charge excessive et donne lieu à compensation.

A titre indicatif, pour 2005, la contribution maximale d'un opérateur au service universel était de 0,09 % de son chiffre d'affaires pertinent. Pour 2006, elle était de 0,08 % de son chiffre d'affaires pertinent.

### Le coût net du service universel de 2002 à 2008

en millions d'€ (a)	2003 Définitif	2004 Définitif	2005 Définitif	2006 Définitif	2007 Provisionnel <sup>(b)</sup>	2008 Provisionnel <sup>(c)</sup>
Péréquation géographique	76,885	57,465	3,225	1,368	57,465	3,225
Publiphonie	23,549	18,598	13,906	14,239	18,598	13,906
Tarifs sociaux	36,814	39,198	37,236	36,257	38,249	37,236
Annuaire et services de renseignements	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Avantages immatériels	-84,007 <sup>(e)</sup>	-81,978 <sup>(f)</sup>	-23,457 <sup>(g)</sup>	-22,217 <sup>(h)</sup>	-81,978	-23,457
<b>Total</b>	<b>53,242</b>	<b>33,284</b>	<b>30,910</b>	<b>29,647</b>	<b>32,334</b>	<b>30,910</b>

(a) Tous les chiffres sont arrondis au millier d'euros le plus proche.

(b) Les contributions provisionnelles des années 2006 et 2007 sont calculées sur le coût net définitif de 2004. Elles sont minorées de la prise en charge des dettes téléphoniques (0,949 M€). Les décisions relatives aux évaluations provisionnelles des années 2006 et 2007 sont respectivement les décisions de l'ARCEP n°05-0919 du 15 novembre 2005 et n°06-1103 du 14 novembre 2006.

(c) Les contributions provisionnelles de l'année 2008 sont calculées sur le coût net définitif de 2005. La décision relative aux évaluations provisionnelles de l'année 2008 est la décision de l'ARCEP n°07-0994 du 15 novembre 2007.

(d) Détail des avantages immatériels 2003 : 83,535 M€ pour l'image de marque, 0,123 M€ pour l'ubiquité, 0,000 M€ pour le cycle de vie et 0,349 M€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

(e) Détail des avantages immatériels 2004 : 81,664 M€ pour l'image de marque, 0,112 M€ pour l'ubiquité, 0,000 M€ pour le cycle de vie et 0,202 M€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

(f) Détail des avantages immatériels 2005 : 23,316 M€ pour l'image de marque, 0,076 M€ pour l'ubiquité, 0,000 M€ pour le cycle de vie et 0,065 M€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

(g) Détail des avantages immatériels 2006 : 22,141 M€ pour l'image de marque, 0,066 M€ pour l'ubiquité, 0,000 M€ pour le cycle de vie et 0,010 M€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

**108** - Conformément à l'article L.35-3 III du CPCE.

**109** - Consultation publique du 21 décembre 2007 au 1<sup>er</sup> février 2008.

**110** - Décret n°2004-1222 du 17 novembre 2004 modifiant 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.

**111** - Décision de l'ARCEP n°07-0834 du 10 octobre 2007.

**112** - Décision de l'ARCEP n°08-0181 du 19 février 2008.

**113** - Décision de l'ARCEP n°08-0335 du 1<sup>er</sup> avril 2008.

Le coût net constaté dans le cadre des évaluations définitives est en constante diminution, du fait principalement de la baisse du coût de la composante de péréquation géographique, liée à l'amortissement du réseau téléphonique commuté. Il convient par ailleurs de noter la baisse des avantages immatériels à compter de 2005 et notamment celle de l'avantage lié à l'image de marque. En effet, l'ARCEP a diligenté une étude statistique pour chiffrer le "surprix" qu'un abonné est prêt à payer pour les missions de service universel : il s'avère que la hausse de la concurrence sur les marchés des télécommunications a tiré le niveau de ce "surprix" vers le bas.

Le coût net provisionnel pour 2008 est égal au dernier coût net définitif constaté, en l'occurrence celui de l'année 2005.

### La gestion du fonds de service universel

L'Autorité est responsable du fonds de service universel (FSU), géré par la Caisse des dépôts et consignations.

Le fonds de service universel a été mis en place en 1997. C'est un fonds sectoriel abondé par les opérateurs de communications électroniques. L'Autorité a défini avec la Caisse des dépôts et consignations les modalités techniques de gestion de ce fonds. Une convention entre l'Autorité et la Caisse des dépôts et consignations a été conclue. Elle a été approuvée par le ministre le 19 décembre 1997. Elle est reconduite par tacite reconduction, sauf dénonciation dans un délai de six mois.

Les versements des contributions provisionnelles des opérateurs au fonds de service universel sont effectués au cours de l'année considérée en deux versements, d'un montant égal à la moitié du solde provisionnel, les 15 janvier et 15 septembre de chaque année. Lorsque le coût définitif est évalué, les contributions sont régularisées, au plus tard le 20 septembre de la deuxième année suivant l'année concernée.

Les frais de gestion du fonds sont, comme les contributions au coût du service universel, répartis entre les opérateurs.

## 3. Les évolutions réglementaires intervenues en 2007 et 2008

### 3.1 La réévaluation des contributions au titre du service universel pour les années 1998, 1999 et 2000

Après avis<sup>114</sup> de l'ARCEP, le ministre a adopté un décret<sup>115</sup>, de portée rétroactive, visant à combler le vide juridique résultant des annulations prononcées le 11 avril 2005 et le 12 décembre 2005 par le Conseil d'Etat des arrêtés du 2 août 2002<sup>116</sup> et du 11 juillet 2002<sup>117</sup>. Il a permis à l'ARCEP de déterminer à nouveau les contributions définitives exigibles auprès des opérateurs au titre des années 1998, 1999 et 2000.

Fondé sur les règles en vigueur jusqu'en 2004 concernant les méthodes d'évaluation, de compensation et de partage des coûts définitifs du service universel au titre des années 1998 et 1999, ce décret a ainsi permis à l'Autorité d'adopter :

- ◆ une décision<sup>118</sup> précisant les règles employées pour l'application des méthodes mentionnées par le décret du 16 avril 2007 pour les évaluations définitives du coût du service universel des années 1998 à 2000 ;

**114** - Avis de l'ARCEP n°06-1135 du 21 novembre 2006.

**115** - Décret n° 2007-563 du 16 avril 2007 relatif aux modalités d'évaluation, de compensation et de partage des coûts nets définitifs du service universel des télécommunications pour les années 1997, 1998, 1999 et 2000, JO du 18 avril 2007.

**116** - Arrêté du 2 août 2002 fixant le taux mentionné à l'article R.20-37 du code des postes et télécommunications utilisé pour l'évaluation définitive du coût correspondant aux obligations de service universel pour l'année 2000, JO du 20 octobre 2002.

**117** - Arrêté du 11 juillet 2002 constatant les valeurs définitives du coût net du service universel et le solde définitif des contributions des opérateurs pour les années 1997, 1998 et 1999, JO du 18 octobre 2002.

**118** - Décision n° 07-0747 du 20 septembre 2007.

- ◆ une décision établissant les évaluations définitives du coût net du service universel et les contributions des opérateurs pour les années 1998 et 1999<sup>119</sup> ;
- ◆ une décision établissant les évaluations définitives du coût net du service universel et les contributions des opérateurs pour l'année 2000<sup>120</sup>.

Les règles de calcul étant identiques à celles mises en œuvre dans les différentes mesures transitoires, les montants des contributions nettes définitives des opérateurs au fonds de service universel pour les années 1998, 1999 et 2000 n'ont pas été modifiés par rapport à ceux fixés par les décisions antérieures<sup>121</sup>.

### 3.2 La loi introduit plus de souplesse pour la désignation du prestataire du service universel

La loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence des consommateurs<sup>122</sup> a introduit de la souplesse dans les modalités de désignation des prestataires du service universel<sup>123</sup>.

Elle permet en effet de désigner plusieurs opérateurs comme prestataires d'une même composante, dans le cadre des appels à candidatures, ouvrant ainsi la prestation de service universel à des opérateurs à l'échelon géographique infranational et non plus seulement national. Concrètement, la mise en œuvre de ces dispositions se traduira par la possibilité d'attribuer à deux opérateurs distincts les prestations d'annuaire, d'une part, et de renseignements téléphoniques, d'autre part. En outre, le ministre pourra choisir de ne pas désigner d'opérateur pour fournir une composante du service universel s'il estime que l'état du marché permet de satisfaire les besoins des consommateurs.

Cette loi abonde dans le sens de la Commission qui, dans un avis motivé du 10 avril 2006, reprochait aux autorités françaises le mode de désignation de l'entreprise chargée de remplir les obligations de service universel. En effet, selon elle, en imposant que le prestataire doive s'engager à couvrir l'intégralité du territoire, la France ne permettait qu'à l'opérateur historique de candidater.

## 4. Les litiges en cours

En 2007, aucun recours n'a été engagé devant le Conseil d'Etat contre les décisions de l'ARCEP concernant les évaluations du coût du service universel et les contributions au titre du provisionnel de l'année 2007 ou du définitif de l'année 2005.

En revanche, Bouygues Télécom et Télé2 ont introduit deux recours devant le Conseil d'Etat contre le décret n° 2007-563 du 16 avril 2007 relatif aux modalités d'évaluation, de compensation et de partage des coûts nets définitifs du service universel pour les années 1997, 1998, 1999 et 2000.

Pour sa part, le Conseil d'Etat a rejeté les requêtes des opérateurs concernant :

- ◆ les évaluations provisionnelles du coût du service universel et les contributions des opérateurs pour l'année 2005<sup>124</sup> déposées par Bouygues Télécom et l'Aforst ;
- ◆ les évaluations provisionnelles du coût du service universel et les contributions des opérateurs pour l'année 2006<sup>125</sup> déposées par l'Aforst ;

**119** - Décision de l'ARCEP n°07-0871 du 23 octobre 2007.

**120** - Décision de l'ARCEP n°07-0872 du 23 octobre 2007.

**121** - Décision de l'ART n°02-0329 du 23 avril 2003.

**122** - Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au bénéfice des consommateurs, JO du 4 janvier 2008.

**123** - Cf. art. 15 de la loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 modifiant les articles L. 35-2 et L. 35-3 du CPCE.

**124** - Décision de l'ART n°05-0028 du 17 mars 2005.

**125** - Décision de l'ARCEP n°05-0019 du 15 novembre 2005.

- ◆ les évaluations définitives du coût du service universel et les contributions des opérateurs pour l'année 2002<sup>126</sup> déposées par Bouygues Télécom et l'Aforst ;
  - ◆ les évaluations définitives du coût du service universel et les contributions des opérateurs pour l'année 2003<sup>127</sup> déposées par Bouygues Télécom et l'Aforst ;
  - ◆ les évaluations définitives du coût du service universel et les contributions des opérateurs pour l'année 2004<sup>128</sup> déposées par Bouygues Télécom et l'Aforst.
- Par ailleurs, sept recours portés devant le tribunal administratif de Paris<sup>129</sup> ont fait l'objet d'appels de la part du ministre auprès de la Cour d'appel de Paris qui a sollicité l'Autorité sur ces saisines.
- 126 -** *Décision de l'ART n°04-1068 du 21 décembre 2004.*
- 127 -** *Décision de l'ARCEP n°05-0472 du 21 juin 2005.*
- 128 -** *Décision de l'ARCEP n°05-0917 du 27 octobre 2005.*
- 129 -** *Il s'agit de recours engagés par Cegetel, Dauphin, SFR, SRR, Télé2, Viatel Opérations et Viatel concernant des requêtes effectuées auprès du ministre sur la restitution de sommes versées au titre du service universel des années 1998 à 2000.*
- 130 -** *Décision de l'ARCEP n°06-0725 du 25 juillet 2006.*
- 131 -** *En mars 2005, France Télécom a été désignée pour 4 ans comme l'opérateur du service universel pour la fourniture du service téléphonique : le renouvellement de l'attribution du service universel aura donc lieu début 2009.*
- 132 -** *Ces 3% traduisent la répercussion aux abonnés du service universel d'une partie des gains de l'opérateur en charge de la fourniture du service universel.*

## 5. Le contrôle des tarifs du service universel en 2007

### 5.1 L'introduction d'un encadrement tarifaire pluriannuel

L'Autorité a formalisé l'engagement pris par France Télécom lors de sa candidature pour être désignée opérateur de service universel<sup>130</sup>. France Télécom avait en effet proposé de faire bénéficier les clients du service universel de baisse régulière de leurs tarifs de communications téléphoniques. A cette occasion, l'ARCEP a choisi de substituer une mesure d'encadrement pluriannuel d'un panier de tarifs de communications (*price cap*) à la procédure de contrôle individuel préalable des tarifs du service universel. Cette modalité, prévue par les textes législatifs et réglementaires, est conforme aux propositions de France Télécom et aux préconisations que l'Autorité avait exprimées dans son avis début 2005.

Cet encadrement tarifaire s'applique, jusqu'en 2008<sup>131</sup>, aux appels de deux abonnés représentatifs, l'un situé en métropole, l'autre outre-mer, ayant choisi l'offre de service universel de France Télécom, et qui constituent deux paniers distincts : le panier métropole (comprenant les appels établis en métropole vers des postes fixes et mobiles de métropole et d'outre-mer) et le panier outre-mer (comprenant les appels établis en outre-mer vers des postes fixes et mobiles d'outre-mer et de métropole).

Le prix moyen annuel de chaque panier évoluera chaque année au plus au rythme de l'indice des prix à la consommation diminué de 3 %<sup>132</sup> et diminué des baisses des charges externes d'interconnexion et d'accès (notamment les terminaisons d'appel vocal à destination des mobiles).

### 5.2 Pourquoi un encadrement tarifaire pluriannuel ?

L'encadrement pluriannuel garantit au client final de l'offre de service universel – en l'occurrence, l'offre de France Télécom – de bénéficier de baisses régulières de ses tarifs de communications et notamment d'une répercussion intégrale des baisses de terminaison d'appel mobile (appels fixe vers mobile) imposées par l'Autorité. Cela lui permet également de profiter d'une partie des gains de productivité de l'opérateur historique qui ne sont pas réservés aux seuls gros consommateurs.

Pour France Télécom, l'encadrement pluriannuel reposant sur la définition d'objectifs pour un panier de communications, l'opérateur dispose d'une marge de manœuvre à l'intérieur de laquelle il exerce ses choix tarifaires.

### 5.3 Le contrôle *a priori* des prestations de service universel

L'Autorité maintient la procédure de contrôle *a priori* sur l'ensemble des prestations de service universel ne faisant pas l'objet d'un encadrement tarifaire. Ainsi, les tarifs des communications vers les numéros non géographiques fixes (de type 087B et 09AB) restent contrôlés individuellement par l'Autorité, préalablement à leur mise en œuvre. Le marché des appels vers ces numéros est en effet peu concurrentiel et les usages des consommateurs en matière d'appel vers ces numéros sont en constante évolution. De même, les appels vers les numéros spéciaux (de type 08AB, 3BPQ et 118XY) ne sont pas concernés par l'encadrement pluriannuel (et donc demeurent contrôlés individuellement), ni les appels à destination de l'international.

## F. L'annuaire universel

### 1. Le contexte général

#### 1.1 Le cadre législatif et réglementaire

Les principes de mise en place de l'annuaire universel (annuaires imprimés, annuaires électroniques, services de renseignements...) sont définis par la loi<sup>133</sup> : tout abonné a le droit de figurer gratuitement dans les listes constituées par les opérateurs et destinées à être "publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements [...]".

Les modalités de leur mise en œuvre ont été précisées par un décret<sup>134</sup>, sur lequel l'Autorité a rendu un avis<sup>135</sup>.

Toutefois, la mise en œuvre de l'annuaire universel a nécessité de surmonter plusieurs difficultés :

- ◆ la multiplicité des opérateurs affectant des numéros – l'annuaire universel résultant de la compilation des listes d'abonnés de l'ensemble des opérateurs – mais aussi la multiplicité des acteurs souhaitant ou étant tenus de proposer un annuaire universel ;
- ◆ la juxtaposition de deux régimes d'inscription dans les listes, selon que l'abonnement est pris auprès d'un opérateur de téléphonie fixe ou d'un opérateur de téléphonie mobile.

Dans ce contexte, l'Autorité a estimé qu'il était nécessaire d'apporter des clarifications et des précisions afin de faciliter la mise à disposition auprès du public d'un annuaire universel ou de services universels de renseignements téléphoniques de qualité. C'est pourquoi elle a publié en 2006, à l'issue d'un travail de concertation avec les différents acteurs concernés, une décision<sup>136</sup> qui rappelle notamment l'importance de :

- ◆ la protection des droits et des données personnelles des abonnés et utilisateurs ;
- ◆ la pertinence et cohérence du contenu des annuaires ;

**133** - Cf. article L.34 du CPCE.

**134** - Décret n° 2005-606 du 27 mai 2005 relatif aux annuaires et aux services de renseignements.

**135** - Avis de l'ART n° 04-1039 du 7 décembre 2004.

**136** - Décision de l'ARCEP n° 06-0639 du 30 novembre 2006, homologuée par le ministre le 9 mars 2007 et publiée au JO du 24 mars 2007.

**137** - 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.

**138** - Cf. art. L.34 du CPCE.

**139** - L'opérateur a l'obligation de proposer l'usage de ces différentes restrictions à l'abonné ou à l'utilisateur et de faire connaître l'ensemble des demandes de restrictions qui ont pu être réalisées à l'ensemble des éditeurs ayant accès à sa liste d'abonnés et d'utilisateurs. Les éditeurs ont alors l'obligation de prendre en compte ces restrictions de parution. En s'adressant à son opérateur, l'abonné ou l'utilisateur a ainsi la garantie que ces choix de restrictions seront connus de tous les éditeurs.

**140** - Dans l'hypothèse où un utilisateur différent de l'abonné serait inscrit dans les listes, ces droits s'appliquent de même aux données de l'utilisateur.

**141** - Cf. art. R.10 du CPCE.

**142** - Afin de respecter les droits des autres abonnés, la non-publication de l'adresse ne sera effective qu'à la condition qu'elle ne génère pas de confusion avec des homonymes.

**143** - Afin de respecter les droits des autres abonnés, la non-publication du prénom ne sera effective qu'à la condition qu'elle ne génère pas de confusion avec des homonymes.

**144** - Cf. art. R.10-3 du CPCE.

**145** - L'inscription automatique est effectuée après que l'abonné a été averti de ces dispositions, si celui-ci n'a pas, suite à cette information, manifesté son opposition.

**146** - L'obligation d'information qui pèse à la charge des opérateurs de communications électroniques en matière d'inscription sur les listes d'abonnés est précisée à l'article R.10 du CPCE.

- ◆ l'efficacité du processus de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs entre opérateurs et éditeurs.

## 1.2 Les droits des abonnés

Tout abonné, personne physique ou morale, à un service de téléphonie fixe ou mobile<sup>137</sup> a le droit de figurer gratuitement dans la liste d'annuaire constituée par son opérateur<sup>138</sup> au titre de l'annuaire universel. Il peut également refuser de paraître dans cette liste.

Dès le jour de souscription de l'abonnement, les données minimales indispensables à l'opérateur pour inscrire un abonné (ou utilisateur du service) dans les listes d'annuaire universel sont : nom, prénom, adresse et numéro de téléphone. Néanmoins, l'abonné peut demander que soient précisées des données complémentaires facultatives (adresse électronique, profession...) et imposer<sup>139</sup> un certain nombre de restrictions en matière de publication de ses coordonnées et informations à caractère personnel<sup>140</sup>. L'abonné peut faire valoir ce droit à tout moment<sup>141</sup>.

Il peut ainsi demander à son opérateur que :

- ◆ seule sa commune (et le code postal) soit publiée et non l'adresse complète<sup>142</sup> ;
- ◆ seule l'initiale de son prénom soit publiée<sup>143</sup> ;
- ◆ ses données personnelles ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale ;
- ◆ ses données personnelles ne soient pas utilisées à des fins de recherche inversée à partir de son numéro.

L'abonné a également la possibilité de demander à son opérateur l'insertion dans les listes de données relatives aux autres utilisateurs de la ligne, sous réserve du consentement de ces derniers<sup>144</sup>.

Les droits de tous les abonnés sont identiques. En revanche, le régime d'inscription des abonnés à la téléphonie mobile se distingue de celui qui s'applique aux abonnés à la téléphonie fixe. En effet, les opérateurs de téléphonie mobile doivent nécessairement obtenir le consentement préalable de leurs abonnés pour les inscrire sur leur liste d'annuaire tandis que l'inscription des abonnés à la téléphonie fixe se fait automatiquement, sauf si l'abonné fait part explicitement de son opposition à voir paraître ses données à caractère personnel dans l'annuaire<sup>145</sup>.

## 1.3 Les obligations des opérateurs

Les opérateurs sont tenus d'informer leurs abonnés de leurs droits en matière d'inscription à l'annuaire universel (notamment de leur droit à une parution restreinte) et de recueillir leurs choix en matière de parution. Ce devoir d'information est essentiel dans le cas des opérateurs de téléphonie mobile, puisque le consentement explicite de l'abonné est requis pour figurer dans la liste d'annuaire. La qualité du dispositif d'information apparaît dans ce cas comme un facteur critique de la réelle possibilité donnée aux abonnés d'exercer leurs droits<sup>146</sup>.

Les opérateurs sont tenus de prendre les précautions nécessaires afin d'assurer un contrôle de l'exactitude<sup>147</sup> des données contenues dans les listes d'annuaire et de leur mise à jour. La qualité du dispositif mis en œuvre apparaît, là aussi, comme un facteur critique de la qualité globale des services d'annuaire mis à la disposition des consommateurs et de la protection des consommateurs.

De leur côté, les éditeurs d'annuaires ou les fournisseurs de services de renseignements utilisant les listes d'annuaire transmises par les opérateurs ont l'obligation de respecter les choix exprimés par les abonnés et utilisateurs et de traiter de manière homogène et non discriminante l'ensemble des données contenues dans ces listes. Si des possibilités d'inscriptions privilégiées sont offertes aux abonnés (inscriptions sous un format particulier, insertions publicitaires, etc.), elles doivent l'être dans des conditions identiques pour tous les abonnés.

#### 1.4 L'accès aux données de l'annuaire universel

Divers éditeurs offrent des produits différents permettant aux consommateurs d'accéder aux données de l'annuaire universel. Ces éditeurs peuvent offrir (sous réserve de respecter les choix de parution de leurs abonnés) des services particuliers comme la recherche inversée, la recherche assistée, le filtrage d'appel, l'insertion publicitaire, l'envoi de SMS, etc.

D'autres services, tels que les renseignements internationaux, peuvent être offerts soit sur le même support que l'annuaire universel (numéro commençant par 118 par exemple), soit indépendamment (un numéro court au format 3BPQ).

Les tarifs pratiqués pour ces différents services sont libres. L'opérateur en charge de l'annuaire universel et de service universel de renseignements doit, au titre du service universel, distribuer un annuaire papier local (départemental à la demande de l'abonné) gratuit à tous les abonnés à un service téléphonique, et offrir, à un tarif raisonnable, un service électronique et un service de renseignements téléphoniques donnant accès aux données de l'annuaire universel.

Les différents produits d'annuaire universel doivent être édités et publiés de manière non discriminante et les abonnés doivent y figurer de manière homogène. En particulier, les données de chaque utilisateur doivent être éditées selon le même format et suivant des ordres de tri neutres (par exemple suivant une liste alphabétique) dans les annuaires imprimés ou en ligne. De même, les informations fournies par les services de renseignements doivent être de même nature et ne pas privilégier certains abonnés. Ainsi, la consultation d'un annuaire ne doit pas, en particulier, permettre de déterminer le (ou les) opérateur(s) d'un abonné, et le même niveau d'information doit être fourni sur tous les abonnés (sauf avis contraire de l'abonné).

Ces produits d'annuaires universels mis à la disposition des consommateurs résultent de la compilation des listes d'abonnés et d'utilisateurs de l'ensemble des opérateurs de services téléphoniques, fixe et mobile. Chacun des éditeurs d'annuaires universels ou fournisseurs de services universels de renseignements téléphoniques acquièrent les listes d'annuaires auprès de chacun des opérateurs via des contrats bilatéraux. Il n'existe pas de base centralisée.

**147 - 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".**

## 2. Les actions menées par l'Autorité

### 2.1 Le rappel des mesures mises en place par l'ARCEP

Depuis 2004, l'Autorité a mené des discussions avec les acteurs concernés (opérateurs fixes ou mobiles, éditeurs d'annuaire universel, fournisseurs de services universels de renseignements, associations de consommateurs, CNIL...) pour déterminer les modalités de collecte des informations auprès des abonnés ainsi que les modalités de cession des listes d'abonnés et d'utilisateurs aux éditeurs, nécessaires à la fourniture rapide et satisfaisante des services et produits d'annuaires universels.

Ces concertations ont abouti à la publication par l'Autorité :

- ◆ de lignes directrices, en décembre 2004 ;
- ◆ d'une décision précisant les conditions de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements, en novembre 2006<sup>148</sup>.

148 - Décision de l'ARCEP  
n°06-0639  
du 30 novembre 2006.

Par ailleurs, l'Autorité rappelle régulièrement aux opérateurs leur obligation de constituer des listes d'annuaires afin de pouvoir répondre aux demandes des éditeurs d'annuaires universels et des fournisseurs de services universels de renseignements. Elle publie à cet effet, chaque mois depuis janvier 2006, un tableau de bord qui rend compte de l'état d'avancement de la mise en œuvre de l'annuaire universel par les opérateurs<sup>149</sup>.

149 - Disponible sur le site  
Internet de l'ARCEP :  
[www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

L'Autorité insiste également auprès des opérateurs, et notamment ceux de service de téléphonie mobile, sur l'importance d'informer leurs abonnés sur leurs droits et les conditions d'inscription à l'annuaire universel, et de collecter leurs choix de paraître ou non dans l'annuaire universel.

### 2.2 Des actions renforcées

Début 2007, l'Autorité a constaté que des opérateurs présentaient des lacunes (retards, informations incomplètes, faible proportion d'abonnés inscrits) dans la mise en place des listes d'annuaire universel.

Elle a alors engagé plusieurs actions pour y remédier :

- ◆ la mise en application de la décision du 30 novembre 2006, homologuée par le ministre, en mars 2007<sup>150</sup>, dont les dispositions apportent les éléments de clarification et de sécurité juridique nécessaires pour améliorer la qualité, la complétude et la fiabilité des services et produits d'annuaires universels au bénéfice des consommateurs ;
- ◆ le lancement de procédures susceptibles de conduire à sanctionner les opérateurs qui ne respecteraient pas leurs obligations de mise à disposition de leurs listes d'abonnés et d'utilisateurs aux éditeurs d'annuaire universel et aux fournisseurs de service universel de renseignements. Depuis décembre 2005, plusieurs procédures de sanction ont déjà été ouvertes. La plupart se sont conclues par des mises en demeure. Début 2008, seules trois procédures étaient encore ouvertes ;

150 - Décision de l'ARCEP  
n°06-0639  
du 30 novembre 2006,  
JO du 24 mars 2007.

- ◆ l'extension du tableau de bord aux MVNO et aux opérateurs des départements et collectivités d'outre-mer. Depuis début 2008, une quarantaine d'opérateurs de service de téléphonie fixe et mobile informent désormais l'Autorité sur le nombre de leurs abonnés inscrits dans les listes d'annuaires universels, et l'état des cessions, effectives et en cours de négociation, de ces listes avec les éditeurs d'annuaires universels et fournisseurs de services universels de renseignements ;
- ◆ la mise en œuvre d'enquêtes administratives<sup>151</sup>.

151 - Voir *infra*.

### 2.3 Des enquêtes administratives à l'encontre des principaux opérateurs mobiles

L'Autorité a constaté que l'évolution du taux d'abonnés à un service de téléphonie mobile inscrits sur les listes d'annuaire universel restait faible, avec un niveau inférieur à 3 %.

En novembre 2007, l'Autorité a donc décidé de lancer des enquêtes administratives à l'encontre des principaux opérateurs mobiles. Plusieurs agents de l'Autorité se sont ainsi rendus dans près d'une quarantaine de boutiques sur l'ensemble du territoire métropolitain afin de vérifier que les opérateurs respectaient effectivement leurs obligations, notamment en termes d'information de leurs nouveaux abonnés.

A l'issue de ces enquêtes, l'Autorité a relevé des manquements et des approximations préjudiciables à l'information complète des nouveaux abonnés. Les opérateurs concernés ont alors été invités à réfléchir aux solutions à mettre en place pour améliorer la situation.

Après concertations avec l'Autorité, ces opérateurs ont prévu de :

- ◆ généraliser et étendre à l'ensemble des outils informatiques l'enregistrement des choix de parution ou de non-parution des nouveaux abonnés et clients au moment de la souscription d'abonnement ou d'achat de formules prépayées ;
- ◆ réévaluer et réorganiser la place de l'annuaire universel dans les cursus de formation internes ;
- ◆ mettre en exergue l'importance de la qualité des informations apportées aux abonnés et clients sur les droits relatifs à l'inscription à l'annuaire universel et à ses restrictions.

D'une manière générale, l'Autorité reste et continuera à rester vigilante pour s'assurer que les opérateurs des services téléphoniques fixes et mobiles rempliront effectivement leurs obligations au bénéfice des consommateurs.

#### Une décision de l'ARCEP contestée par l'Aforst

En mai 2007, l'Association française des opérateurs de réseaux et de services de télécommunications (Aforst) a déposé un recours contre la décision de l'Autorité du 30 novembre 2006 auprès du Conseil d'Etat.

L'association réfute à l'Autorité toute compétence réglementaire pour préciser et clarifier le contenu des listes d'annuaires universels cédées par les opérateurs aux éditeurs d'annuaires universels et fournisseurs de services universels de renseignements, ainsi que pour définir un modèle de tarification.

Selon elle, l'Autorité n'aurait notamment pas le droit d'étendre les champs constitutifs des fichiers des listes d'annuaire universel, quand bien même ces champs permettent aux abonnés de pouvoir enregistrer des informations personnelles.

Quant au modèle de tarification présentée, l'Aforst regrette que l'Autorité cherche à imposer et dicter une tarification, alors que ce modèle de référence ne rappelle que des principes et définitions des coûts à prendre en compte, afin de faciliter la conclusion d'accords et la signature de contrats entre opérateurs et bénéficiaires de la mise à disposition des listes d'inscrits à l'annuaire universel.

## G. Les services à valeur ajoutée et les 118

### 1. Le marché des services à valeur ajoutée

#### 1.1 Une chaîne de valeur complexe et spécifique

Les services à valeur ajoutée (SVA) sont des services accessibles via des numéros à dix chiffres commençant par 08 (sauf les 087B) et 118 (services de renseignements), ou encore les numéros à quatre chiffres commençant par 3 ou par 1. Ces numéros permettent aux abonnés d'accéder, depuis un téléphone fixe ou un mobile, à différents types de services : informations préenregistrées (par exemple les prévisions météo), ou personnalisées (renseignements, achats de billets...), mais aussi accès à l'Internet bas débit.

152 - Source ARCEP, cf. partie 4, chapitre 2, B.

Ils constituent un segment important du marché des communications électroniques : les SVA représentaient environ 2,4 milliards d'€ de revenus en 2007<sup>152</sup>.

Le marché des SVA est complexe : de nombreux acteurs participent à la fourniture de ces services, de l'opérateur départ (1), qui fournit le service téléphonique, au fournisseur de services (3), qui exploite le numéro au bénéfice de l'éditeur de contenus (4). L'opérateur qui exploite le numéro agrège le trafic provenant de l'ensemble des boucles locales ou sous-traite cette activité à un opérateur de "collecte". Lorsque l'opérateur exploitant le numéro SVA n'est pas physiquement en mesure de collecter le trafic au départ de certaines boucles locales, un opérateur de transit (2) intervient alors dans la chaîne de valeur.

#### Les différents acteurs de la chaîne de valeur



Par ailleurs, ces services ont de nombreuses spécificités. En particulier, contrairement à un appel interpersonnel classique, le tarif de détail d'une communication vers un numéro SVA est fixé conjointement par l'opérateur départ qui fournit le service téléphonique et par l'opérateur qui exploite le numéro choisi par l'éditeur de contenus, ce dernier percevant le cas échéant une

part de la rémunération.

### 1.2 Des dysfonctionnements constatés

L'analyse du fonctionnement de la chaîne de valeur des SVA menée par l'Autorité en 2006 a montré que la multiplication des opérateurs de boucle locale fixe et mobile et des fournisseurs de services et éditeurs de contenus a conduit à une complexification des relations entre les différents acteurs (multiplicité des rôles, des modèles de tarification et modes de contractualisation variés). Par ailleurs, la régulation "asymétrique" imposée à l'opérateur historique a montré ses limites<sup>153</sup>.

153 - Voir *infra*.

A l'issue de la consultation publique lancée fin 2006 dans le cadre de son analyse, plusieurs dysfonctionnements observés par l'Autorité ont été confirmés :

- ◆ une insatisfaction croissante des consommateurs en particulier en termes de compréhension du fonctionnement du marché, de lisibilité tarifaire et de contrôle déontologique des contenus accessibles par des numéros SVA et de l'usage de ces services (variété de numérotation, diversité des services associés) ;
- ◆ l'absence d'obligation explicite d'acheminer les appels vers tous les numéros SVA ;
- ◆ des problèmes de facturation et de recouvrement entre les acteurs du marché. En effet, certains éditeurs de contenus rencontrent des difficultés à contractualiser l'accès à leur offre de service au départ de certaines boucles locales et à recevoir un reversement d'une partie des sommes facturées au consommateur.

Or ce type de services ne peut fonctionner et se développer sans la mise en place d'un climat de confiance entre les acteurs qui fournissent ces services et les consommateurs.

## 2. Les mesures prises par l'Autorité

Pour corriger les dysfonctionnements révélés par son analyse, l'Autorité a mis en œuvre deux actions majeures en 2007 :

154 - Voir *infra*.

- ◆ la mise en place d'une régulation "symétrique"<sup>154</sup> permettant de clarifier le cadre juridique applicable à l'ensemble des opérateurs pour l'accessibilité de bout en bout des SVA et les relations interopérateurs ;
- ◆ l'adaptation de la régulation "asymétrique"<sup>155</sup> appliquée à France Télécom.

155 - Voir *infra*.

Une troisième étape vise à mener, en 2008, des actions de concertation et de corégulation afin d'améliorer la transparence et la lisibilité tarifaires, conditions nécessaires au rétablissement de la confiance des consommateurs dans l'utilisation des SVA.

Par ailleurs, l'Autorité insiste sur l'importance de réinstaurer un **contrôle déontologique des contenus des SVA**, assuré auparavant par le Conseil supérieur de la télématique (CST) et le Comité de la télématique anonyme (CTA) – le premier étant chargé d'élaborer des recommandations déontologiques, le second d'en assurer le respect au sein des contrats conclus entre les différents acteurs. Mais à ce jour, et depuis deux ans, la présidence du Conseil supérieur de la téléma-

tique est vacante, et les deux instances ne sont plus en mesure d'accomplir leurs missions. A l'occasion des débats sur la loi "Châtel", le gouvernement a annoncé la création d'une commission nationale de la déontologie des services de communications au public en ligne, qui aura notamment pour but de traiter les cas d'abus en matière de services à valeur ajoutée.

156 - Décision de l'ARCEP  
n°07-0213  
du 16 avril 2007.

### 2.1 La mise en œuvre d'une régulation "symétrique"

En avril 2007, l'Autorité a adopté une décision<sup>156</sup> visant à mettre en place une régulation "symétrique" (c'est-à-dire applicable à tous les opérateurs) afin d'encadrer les modalités d'acheminement et de facturation des appels vers les numéros de services à valeur ajoutée.

Cette décision, homologuée par le ministre le 11 mai 2007, impose deux types d'obligations :

- ◆ une obligation d'accessibilité des numéros SVA imposée aux opérateurs présents à chaque extrémité de la chaîne de valeur (c'est-à-dire les opérateurs départ et les exploitants de numéros SVA), qui devront faire droit aux demandes raisonnables d'accessibilité aux numéros dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, sans préjudice d'un droit de coupure ou de suspension en cas de fraude ou de manquement aux règles déontologiques ;
- ◆ une obligation de facturation des appels concernés, imposée aux opérateurs départ, incluant le cas échéant le recouvrement des impayés. Ces opérateurs devront faire droit aux demandes raisonnables des autres opérateurs dans des conditions objectives et non discriminatoires.

Ces obligations doivent permettre de répondre aux problèmes d'accès aux numéros SVA depuis l'ensemble des réseaux et aux problèmes de facturation et de recouvrement pour tous les numéros SVA. Elles visent ainsi à assurer l'interopérabilité des SVA au bénéfice des consommateurs et leur accessibilité au départ de l'ensemble des boucles locales.

En revanche, la décision de l'Autorité n'impose aucun mode de commercialisation ni de modalité contractuelle à mettre en place pour l'ensemble des éditeurs de contenus. Elle vise seulement à préciser que dans l'hypothèse où un exploitant de SVA fait une demande de commercialisation via l'opérateur départ et sous réserve de la mise en place d'une offre de reversement, celui-ci doit y faire droit dans la mesure où elle est raisonnable. Il ne s'agit donc pas d'une obligation de rendu absolu, mais d'une demande raisonnable qui laisse la liberté aux parties de s'accorder sur les modalités de la relation commerciale.

Conformément à cette décision, France Télécom a mis à jour son offre de commercialisation des SVA incluant systématiquement la facturation, l'encaissement, le recouvrement, la gestion des impayés et le reversement d'une part des sommes facturées pour l'ensemble des services à valeur ajoutée au départ de sa boucle locale, quel que soit le palier tarifaire associé.

### 2.2 Les évolutions des obligations imposées à France Télécom

L'Autorité a décidé d'imposer des obligations complémentaires à France Télécom – au titre qu'elle bénéficie d'une position concurrentielle avantageuse – et de

préciser l'articulation entre ses obligations particulières et celles découlant de la décision du 16 avril 2007.

Considérant que la nouvelle offre de reversement de France Télécom est connexe au marché du départ d'appel, la décision<sup>157</sup> adoptée par l'ARCEP en septembre 2007 impose à l'opérateur historique plusieurs obligations :

- ◆ obligation de non-discrimination ;
- ◆ obligation de transparence ;
- ◆ obligation de comptabilisation des coûts ;
- ◆ obligation de séparation comptable ;
- ◆ obligation de pratiquer des tarifs non excessifs.

Cette décision a également eu pour effet de lever l'ancienne obligation de France Télécom de proposer une offre de facturation pour compte de tiers (FCT) dès lors que son offre de reversement est en service et conforme aux obligations imposées par le régulateur.

La décision de l'Autorité a été notifiée à France Télécom le 7 septembre 2007 et l'opérateur a publié une offre de référence pour son offre de reversement le 6 octobre 2007. La bascule technique de l'offre de FCT à l'offre de reversement s'est quant à elle déroulée le 3 décembre 2007.

L'Autorité estime qu'un certain temps sera nécessaire pour évaluer l'impact de cette nouvelle offre de reversement sur le secteur des SVA. Cependant, elle permet déjà de rendre la facture des clients de France Télécom beaucoup plus lisible puisque l'ensemble des appels vers les SVA apparaît désormais sur la facture détaillée de manière indifférenciée, sans mention particulière concernant par exemple les opérateurs de collecte intermédiaires.

En effet, auparavant, la "facturation pour compte de tiers" de France Télécom conduisait à la facturation des communications SVA gérées par les opérateurs tiers dans un volet spécifique de la facture des clients de l'opérateur historique. Ce volet faisait apparaître les noms des intermédiaires techniques entre France Télécom et l'éditeur de contenus, en théorie invisibles et souvent inconnus du consommateur. En outre, cette facture était parfois émise par France Télécom avec plusieurs mois de décalage.

Depuis le mois de décembre 2007, la facture des clients de France Télécom réunit sur le même volet l'ensemble des appels vers les SVA. France Télécom facture l'ensemble des appels SVA en son nom propre et répond directement à toute question relative à ces appels au travers de son service client, comme c'est le cas pour les autres opérateurs fixes ou mobiles.

### 3. Les autres interventions de l'ARCEP dans le secteur des SVA

L'Autorité a également contribué à d'autres travaux concernant le secteur des SVA, et en particulier au projet de loi sur le développement de la concurrence au bénéfice du consommateur qui a notamment traité du problème de la tarification des services d'assistance technique (*hotlines*) – principalement de la facturation des temps d'attente – et des conditions de résiliation des contrats de services de

**157** - Décision de l'ARCEP n°07-0667 du 6 septembre 2007.

**158** - Cf. partie 4, chapitre 5, A, 1.2.

télécommunications<sup>158</sup>.

## CHAPITRE 6

# Aménagement du territoire

## A. La couverture du territoire

### 1. Le haut débit

#### Etat des lieux du développement du haut débit sur le territoire

Au 31 décembre 2007 :

- ◆ la France comptait 15,5 millions d'accès à Internet haut débit, dont 14,8 millions par DSL<sup>1</sup>;
- ◆ France Télécom avait "dégroulé" 2 956 répartiteurs permettant ainsi aux opérateurs alternatifs de pouvoir raccorder 68 % de la population ;
- ◆ la totalité des centraux téléphoniques (répartiteur ou NRA) de France Télécom sont équipés en ADSL.

Cependant, 1,7% de la population (550 000 foyers) demeurent inéligibles à Internet haut débit en raison de la longueur trop importante de leur ligne téléphonique. Concrètement, pour un département de 500 000 habitants, ce sont environ 5 000 ménages qui resteraient durablement privés de haut débit si aucune action n'était entreprise.

En 2007, les collectivités publiques, et principalement les collectivités territoriales et leurs groupements, ont fait preuve d'une volonté croissante de pallier les insuffisances de l'initiative privée. Avec l'adoption de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004<sup>2</sup>, les collectivités disposent de pouvoirs étendus dans les télécommunications. Depuis cette date, les compétences des collectivités leur permettent de mettre en place des réseaux actifs, d'exercer une activité d'opérateur et de fournir des services aux clients finals, sous certaines conditions, lorsque l'initiative privée s'avère durablement insuffisante<sup>3</sup>.

*1 - Source : observatoire du haut débit de l'ARCEP, chiffres au 31 décembre 2007, disponibles sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).*

*2 - Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LEN), JO du 22 juin 2004.*

*3 - Cf. article L.1425-1 du code général des collectivités territoriales, introduit par la loi LEN du 21 juin 2004.*

La notion de zone blanche du haut débit est relativement large : un village entier peut être en zone blanche, comme une zone d'activité, en ce sens qu'aucun foyer ou aucune entreprise n'est éligible à l'ADSL. Il peut également exister des "points blancs", notamment en habitat rural dispersé, car éloignés du centre-bourg, lui-même couvert. Enfin, en milieu urbain dense, il n'est pas rare de constater des zones blanches, enserrées par des zones de couverture.

### 1.1 L'identification des zones blanches du haut débit

La notion de zone blanche doit s'analyser à une échelle fine, au minimum à l'échelle du quartier en zone dense et à l'échelle du lieu-dit ou de l'entreprise isolée en milieu rural. Pour traiter efficacement la couverture des zones blanches, il convient donc d'en avoir une identification qui soit la plus précise possible.

Les données disponibles sont essentiellement fournies par France Télécom, sous la forme d'une cartographie de la couverture du territoire en DSL à l'échelle communale. L'opérateur historique a également publié la localisation des répartiteurs sur son site Internet, avec le code de la commune de rattachement. Les collectivités peuvent affiner ces données en les recoupant avec des informations cadastrales.

La localisation des répartiteurs permet ainsi la représentation des zones d'affaiblissement du signal en traçant des cercles concentriques autour du répartiteur. En théorie, au-delà d'une distance de 4 ou 5 km, il existe une forte présomption qu'un habitant se situe en zone blanche.

Pour savoir si une habitation figure ou pas en zone blanche, une solution consiste à interroger un serveur d'éligibilité. France Télécom fournit en effet aux opérateurs utilisant ses offres de gros les données d'affaiblissement concernant chacune de ses lignes et un calendrier d'ouverture prévisionnel du service DSL par répartiteur. Mais ces données n'étant pas publiques, les élus locaux n'y ont pas accès. Les principaux fournisseurs d'accès disposent, quant à eux, de serveurs d'éligibilité ne fonctionnant que pour les zones déjà couvertes, les empêchant ainsi de réaliser des études prospectives.

En 2007, France Télécom a mis à disposition de nouvelles informations :

- ◆ à l'issue de discussions menées avec l'Autorité, France Télécom a publié en juin 2007 sur son site Internet de nouvelles données sur les zones blanches de l'ADSL à l'échelle infracommunale. Des cartes indiquant localement des tranches de lignes inéligibles sont désormais disponibles. Elles donnent aux acteurs la possibilité de disposer d'une meilleure connaissance du volume de lignes à traiter sur tel ou tel secteur du territoire mais présentent des limites importantes. En effet, elles ne permettent pas de localiser les foyers inéligibles. Elles demeurent en outre imprécises car elles restituent des tranches de lignes inéligibles en les situant, lorsque cela est possible, à la maille du point de concentration, mais se contentent souvent de situer ces tranches au centre de la commune.
- ◆ depuis l'été 2007, l'opérateur historique met à disposition des collectivités des informations sur le nombre de lignes inéligibles par sous-répartiteur dans le cadre de son offre NRA ZO. Toutefois, France Télécom ne communique pas l'emplacement des sous-répartiteurs.

Ces nouveaux éléments complètent donc ce qui existait auparavant mais ne permettent pas de dresser une cartographie opérationnelle des zones blanches.

Compte tenu des limites des informations mises à la disposition des collectivités, et à leur demande, le président de l'Autorité a soumis au ministre délégué à l'Industrie, le 2 février 2007, une proposition de décret visant à imposer aux opérateurs le respect de leurs obligations prévues par le cadre réglementaire<sup>4</sup>. Ces obligations devraient permettre aux collectivités d'obtenir les données sur la couverture en haut débit.

L'objectif de cette évolution réglementaire<sup>5</sup> est d'obliger les opérateurs à publier des cartes précisant l'état de leur couverture du territoire en haut débit. Ces informations doivent être suffisamment précises et adaptées aux besoins des collectivités territoriales et des consommateurs pour être efficaces.

Le 16 avril 2008, Paul Champsaur, président de l'ARCEP, a ainsi rappelé lors d'une audition par la délégation à l'aménagement et au développement durable du territoire à l'Assemblée nationale qu'il n'est *"pas normal qu'une commune ne sache pas comment ses concitoyens sont couverts en ADSL"*. Les membres de la délégation ont d'ailleurs confirmé la nécessité d'inscrire l'obligation pour France Télécom de transmettre aux collectivités une carte de couverture en ADSL de leur territoire dans la prochaine loi sur la modernisation de l'économie. L'Autorité sera chargée de vérifier l'exactitude de ces informations.

### 1.2 Les réponses techniques pour la couverture des zones blanches

Plusieurs technologies sont mobilisables pour couvrir les zones blanches : des solutions hertziennes (Wifi, Wimax, satellite) et des solutions filaires (réaménagement de la boucle locale de France Télécom).

S'agissant des technologies sans fil, le Wifi est aujourd'hui le plus répandu. Il correspond à un besoin de couverture du marché résidentiel ou des petites entreprises. Comme les technologies hertziennes dans leur ensemble, il bénéficie d'un avantage structurel en milieu rural, compte tenu des faibles coûts de déploiement.

Le Wimax – pour lequel des autorisations d'utilisation ont été attribuées par l'ARCEP en juillet 2006 – a commencé à être déployé en 2007<sup>6</sup>. De nombreux projets sont portés par des réseaux d'initiative publique.

Plusieurs opérateurs de solutions satellites ont manifesté leur intention de proposer de nouvelles solutions bidirectionnelles (envoi et réception de données) pour couvrir rapidement les zones blanches avec des offres proches en débits et en tarifs de celles pratiquées sur le marché de l'ADSL.

S'agissant du réaménagement de la boucle locale cuivre, depuis juin 2007, France Télécom est en mesure de proposer aux collectivités territoriales une solution permettant de rapprocher du client final les équipements d'émission des signaux DSL. Elle consiste à raccourcir un certain nombre de lignes pour les rendre éligibles en requalifiant, pour le haut débit, un sous-répartiteur en NRA, alors appelé NRA "zone d'ombre" (NRA ZO), dès lors que le sous-répartiteur comporte un nombre important de lignes inéligibles. La transformation du sous-répartiteur en NRA ZO est prise en charge financièrement par la collectivité qui a recours à cette offre.

Afin de prévenir les éventuels problèmes concurrentiels, l'Autorité a engagé un dialogue avec France Télécom qui a conduit à la modification de l'offre de référence du dégroupage. France Télécom a donc inclus dans son offre une prestation permettant à tout opérateur de dégroupage de demander la requalification d'un sous-répartiteur en NRA ZO. Tout opérateur alternatif sera ainsi en mesure de proposer dans les mêmes conditions que France Télécom une solution NRA ZO. Ce dispositif permet aux

<sup>4</sup> - Art. L.33-1 du CPCE.

<sup>5</sup> - Il s'agit de compléter l'article D.98-6 du CPCE par une déclinaison des règles portant sur les objectifs d'aménagement du territoire et d'urbanisme prévues à l'article L.33-1 du même code.

<sup>6</sup> - Cf. partie 4, chapitre 4, A.3°.

collectivités de procéder à des appels d'offres pour faire jouer la concurrence entre les différents opérateurs. La requalification d'un sous-répartiteur en NRA ZO permet en outre à l'ensemble des opérateurs de bénéficier de l'accès à ce site dans les conditions de l'offre de référence du dégroupage.

## 2. La téléphonie mobile

### 2.1 Le "programme zones blanches"

Le "programme zones blanches", lancé par le gouvernement en 2003, vise à couvrir en téléphonie mobile 3 000 communes de France où aucun des trois opérateurs n'était présent lors de la signature de la convention nationale du 13 juillet 2003. Le taux de couverture de la population par des services de communication mobile atteindra 99 % à l'issue du programme prévu fin 2008 ; l'échéance était initialement prévue pour 2007 mais n'a pas été respectée.

Le "programme zones blanches" se décompose en deux phases :

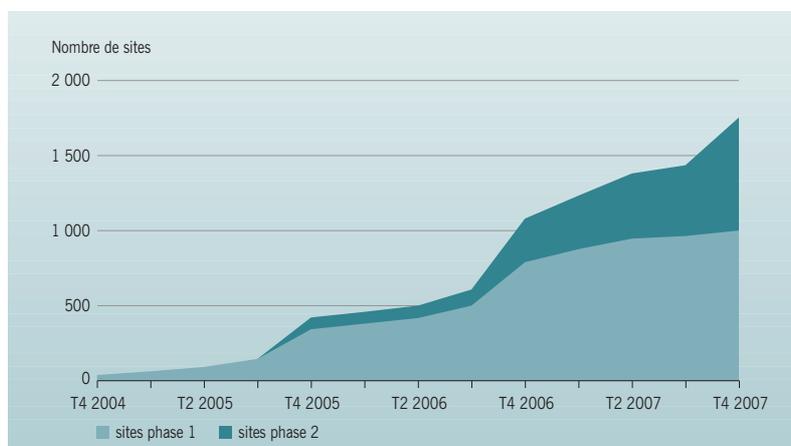
- ◆ la phase I, qui bénéficie d'un financement public de 44 millions d'€ pour les infrastructures passives et vise à couvrir environ 1 800 communes avec 1 250 sites ;
- ◆ la phase II, entièrement financée par les opérateurs, qui vise à couvrir 1 200 communes avec environ 930 sites.

L'Autorité, en tant que signataire de la convention nationale de 2003, participe activement au comité de pilotage technique du programme, qui s'est réuni à quatre reprises en 2007 pour identifier les actions concrètes à mener pour faciliter le déroulement du programme.

Fin 2007, 2 687 communes étaient couvertes dans le cadre du programme, soit plus de 90 % des communes identifiées en 2003 (92 % des communes de la phase I et 91 % des communes de la phase II). L'essentiel des 200 derniers sites devrait être mis en service en 2008.

Un comité de pilotage regroupant l'ensemble des acteurs du projet, c'est-à-dire le ministère, la DGE, l'ADF, l'AMF, les opérateurs, la DIACT et l'ARCEP, doit analyser tous les résultats plus finement et rendre ses conclusions au premier semestre 2008, notamment sur les modalités de finalisation du programme.

### Sites "zones blanches" ouverts sur les 2 200 sites prévus



L'ARCEP détaillera, pour sa part, l'analyse sur la finalisation du programme dans son rapport sur la couverture prévu pour 2008.

### 2.2 La couverture du territoire en 3G

Depuis 2007, les trois opérateurs mobiles métropolitains ont lancé commercialement leurs réseaux 3G : Orange et SFR proposent leurs services depuis 2004, Bouygues Télécom depuis le 30 novembre 2007.

Conformément aux obligations prévues dans sa licence UMTS, Bouygues Telecom devait initialement ouvrir commercialement ses services 3G le 30 avril 2007 au plus tard, en justifiant d'une couverture d'au moins 20 % de la population métropolitaine.

A l'occasion du contrôle de cette obligation à la date butoir, l'opérateur mobile a indiqué couvrir 12 % de la population (sur les agglomérations de Paris, Lyon, Nantes et Grenoble) et proposer une offre permettant à certains de ses clients "entreprise" disposant d'une carte de connexion sur ordinateur d'accéder à son réseau 3G.

L'Autorité a constaté le retard de Bouygues Télécom dans le déploiement de son réseau ainsi que l'absence d'offre 3G grand public dont la mise en œuvre était pourtant techniquement possible. Le 10 juillet 2007, le directeur général de l'ARCEP a mis l'opérateur en demeure de respecter ses obligations de déploiement et d'ouverture commerciale avant le 30 novembre 2007.

Bouygues Télécom ayant respecté la décision de mise en demeure, le directeur général de l'Autorité a constaté le non-lieu à poursuivre la procédure de sanction à l'encontre de l'opérateur.

D'une manière générale, la couverture mobile 3G dépend des efforts de déploiement des opérateurs mobiles selon un calendrier et des objectifs encadrés.

SFR a couvert 70 % de la population métropolitaine fin 2007. Orange devrait atteindre cet objectif fin 2008 et Bouygues Télécom fin 2009.

L'Autorité estime que l'accès aux services mobiles 3G pour tous les Français est un objectif structurant d'aménagement du territoire et que la réutilisation des fréquences 900 MHz pour la 3G en constitue l'une des clés<sup>7</sup>. C'est pourquoi, le 27 février 2008, l'Autorité a modifié les autorisations d'Orange et de SFR afin de leur permettre de déployer en métropole la 3G dans la bande 900 MHz, conformément aux orientations qu'elle avait définies en juillet 2007. Bouygues Télécom, sollicité par l'ARCEP sur le sujet, a indiqué qu'il déploiera également l'UMTS dans la bande 900 MHz d'ici la fin 2009 et qu'il demandera la modification de son autorisation en temps utile.

7 - Cf. partie 4, chapitre 4, A.2°.

### 2.3 La transparence en matière de couverture

La couverture de la population en téléphonie mobile – aujourd'hui étendue à une très grande partie de la France – est un enjeu important d'aménagement du territoire.

C'est pourquoi, lors du renouvellement de leurs licences GSM<sup>8</sup>, l'Autorité a imposé aux opérateurs de nouvelles obligations visant à renforcer la transparence en matière de couverture du territoire. Ils doivent désormais publier leurs cartes de couverture et les valider par des enquêtes de terrain selon les modalités précisées par le régulateur<sup>9</sup>.

L'objectif est double :

- ◆ informer les consommateurs ;
- ◆ inciter les opérateurs à augmenter la couverture du territoire.

8 - La licence GSM de SFR a été renouvelée le 31 janvier 2006 (décision de l'ARCEP n°06-0140) ; celle d'Orange le 14 février 2006 (décision de l'ARCEP n°06-0239) ; celle de Bouygues Télécom devrait l'être en 2009.

9 - Décision de l'ARCEP n°07-0178 du 20 février 2007.

**Depuis le 1<sup>er</sup> octobre, les opérateurs publient sur leurs sites Internet respectifs des cartes de couvertures** suffisamment précises pour pouvoir apprécier la couverture de chaque opérateur dans chaque commune :

- ◆ Bouygues Télécom : [www.couverture.bouyguetelecom.fr](http://www.couverture.bouyguetelecom.fr) ;
- ◆ Orange : [couverture-reseau.orange.fr](http://couverture-reseau.orange.fr) ;
- ◆ SFR : [www.sfr.fr/assistance/reseau-sfr-france](http://www.sfr.fr/assistance/reseau-sfr-france).

Ces informations, publiées à l'échelle du canton, sont validées sur le terrain selon un protocole d'enquête public. Les opérateurs sont responsables de leur fiabilité devant l'ARCEP. Chaque année, ils réalisent ainsi des enquêtes de couverture dans plusieurs cantons sélectionnés par l'Autorité. Le protocole d'enquête étant public, toute personne ou collectivité peut mener une enquête complémentaire.

*10 - Décision de l'ARCEP n°07-0230 en date du 13 mars 2007.*

En 2007, ces campagnes de mesures ont conduit Orange et SFR à tester la couverture de leurs réseaux dans 242 cantons, situés dans 11 régions, retenus par l'ARCEP<sup>10</sup>. Bouygues Télécom, entré plus tardivement sur le marché, s'est engagé à réaliser ces enquêtes de terrain à partir de 2008, en anticipation du renouvellement de sa licence GSM, prévu pour fin 2009.

*11 - Disponible en annexes et sur le site Internet de l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).*

Les deux opérateurs ont ainsi transmis à l'ARCEP les résultats de ces audits début 2008<sup>11</sup>. Ces audits ont montré que les cartes publiées sont fiables – à 95,9 % pour SFR et à 95,6 % pour Orange –, mais perfectibles. En effet, sur 4 cantons pour SFR et 12 pour Orange, les cartes et les mesures ont révélé une cohérence insuffisante. L'Autorité a donc demandé la correction des erreurs et un nouvel audit de ces cantons en 2008.

*12 - Décision de l'ARCEP n°08-0288 du 11 mars 2008.*

Pour 2008, l'Autorité a fixé une nouvelle liste de 250 cantons à auditer par les opérateurs<sup>12</sup>, répartis sur les 11 régions n'ayant pas fait l'objet d'enquêtes en 2007. L'enquête doit s'achever fin octobre 2008. Elle devrait concerner les trois opérateurs.

## 2.4 Les axes de transport prioritaires

*13 - Voir supra.*  
*14 - Le renouvellement de la licence GSM de Bouygues Télécom est prévu fin 2009.*

La couverture des axes de transport prioritaires par les opérateurs mobiles est une obligation dont le principe avait été inscrit dans la convention "programme zones blanches" du 15 juillet 2003<sup>13</sup>. Cette obligation a été inscrite dans les licences GSM d'Orange et de SFR renouvelées par l'ARCEP en 2006<sup>14</sup>.

Le 27 février 2007, la signature d'un accord national pour la couverture des axes de transport prioritaires par les réseaux de téléphonie mobile a défini la notion d'axe de transport prioritaire" pour permettre l'application des dispositions des autorisations GSM des opérateurs.

Les opérateurs devront donc achever d'ici 2010 la couverture des autoroutes et des routes sur lesquelles le trafic est supérieur à 5 000 véhicules par jour en moyenne, ainsi que des axes reliant au sein de chaque département la préfecture aux sous-préfectures. L'ARCEP s'assurera du respect de ces obligations fin 2008, date à laquelle Orange et SFR sont tenus d'avoir réalisé la moitié de leurs déploiements.

## B. L'action des collectivités territoriales

### 1. L'intervention des collectivités territoriales

#### Les compétences des collectivités

L'équipement numérique des territoires est un enjeu économique et sociétal important.

Avec l'adoption de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004<sup>15</sup>, les collectivités disposent de pouvoirs étendus dans les télécommunications. Depuis cette date, les compétences des collectivités leur permettent de mettre en place des réseaux actifs, d'exercer une activité d'opérateur et de fournir des services aux clients finals, sous certaines conditions, lorsque l'initiative privée s'avère durablement insuffisante<sup>16</sup>.

*15 - Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LEN), JO du 22 juin 2004.*

*16 - Cf. article L.1425-1 du code général des collectivités territoriales, introduit par la loi LEN du 21 juin 2004.*

Fin 2007, 86 projets de collectivités couvrant chacun plus de 60 000 habitants avaient été mis en œuvre, correspondant à un montant d'environ 1,4 milliard d'€ d'investissements, tant publics que privés. 55 d'entre eux avaient fait l'objet de l'attribution d'une délégation de service public (DSP).

Au cours de la même année, 13 réseaux d'initiative publique sont entrés en exploitation et 22 marchés ont été attribués pour un montant total d'investissements de 764 millions d'€, dont 270 millions d'€ de financement public.

En 2007, plusieurs collectivités ont décidé de s'engager dans la réalisation d'un réseau d'initiative publique (Essonne, Lot-et-Garonne, etc.), d'autres ont attribué leurs DSP (Jura, Meuse, Hérault, Cher, communautés d'agglomération de Tours et de Rennes). Des réseaux ont été inaugurés, matérialisant ainsi l'ouverture commerciale des DSP (signature de la convention de dégroupage par le délégataire de la communauté urbaine de Bordeaux, inauguration du réseau par l'agglomération de Chalon-sur-Saône et le département de Seine-et-Marne, ...).

Les projets des collectivités incluent tous des objectifs d'aménagement du territoire favorables à la desserte des particuliers et des entreprises, et sont généralement conçus de manière à développer l'émergence d'une concurrence au bénéfice des utilisateurs.

Le conseil général de l'Aveyron a attribué une DSP qui permettra de desservir le territoire avec un débit minimal de 2 Mbit/s pour les particuliers et de 2 à 20 Mbit/s pour les entreprises. Le réseau sera multitechnologies : il assurera la desserte de 6 répartiteurs et de 83 zones d'activité avec 140 km de fibre optique et 108 points hauts pour les liaisons radioélectriques (faisceaux hertziens et Wimax).

Le conseil général du Jura envisage de proposer des offres de plus de 2 Mbit/s à plus de 90 % de la population en desservant 52 répartiteurs et 46 zones d'activité économique avec un réseau de 450 km de fibre optique et 48 points hauts (dont 28 à construire).

Fait marquant, en 2007, plusieurs collectivités ont prévu de contribuer au développement du très haut débit (FTTH ou fibre jusqu'à l'abonné).

Certaines collectivités, dont l'objectif initial était d'améliorer la couverture en haut débit à l'échelle d'un département, ont ainsi ajouté un "volet très haut débit" à leurs projets (Conseils généraux de l'Oise et de la Manche) afin d'amener la fibre optique aux particuliers en agglomération.

Cette tendance se traduit également par l'attribution de DSP pour le très haut débit. Le projet du conseil général des Hauts-de-Seine vise à raccorder en fibre optique plus de 800 000 logements pour un investissement de 422 millions d'€, dont une subvention publique de 59 millions d'€. De son côté, le projet du Sipperec, syndicat mixte rassemblant 86 communes de la banlieue parisienne, envisage de déployer un réseau public à très haut débit dans 13 communes ne disposant pas d'un réseau câblé.

En 2007, les collectivités territoriales ont également exprimé le besoin de disposer d'une meilleure connaissance des infrastructures et des réseaux présents sur leurs territoires, afin de mieux articuler leurs interventions avec celles des opérateurs et de pouvoir faciliter le déploiement du très haut débit. Cela suppose l'adoption de textes législatifs et réglementaires prévoyant pour les opérateurs une obligation de transmission des informations correspondantes (tracé des réseaux, taux d'occupation du génie civil, etc.). Le principe d'une telle évolution a été retenu par les réunions du comité de pilotage du très haut débit du 13 décembre 2007 et du 13 février 2008.

## 2. Les travaux du Comité des réseaux d'initiative publique (CRIP)

### Le CRIP

Le Comité des réseaux d'initiative publique est une structure de travail et d'échanges entre les acteurs concernés par l'aménagement numérique du territoire. Mis en place en 2004 par l'ARCEP, le CRIP rassemble les collectivités, les opérateurs, les institutions d'Etat et, d'une manière générale, les acteurs publics concernés. Les travaux du CRIP donnent lieu à des publications : comptes rendus, *Points de repère* et guides destinés à tous les publics.

En 2007, le CRIP s'est réuni quatre fois.

La réunion plénière du 15 mars 2007 a permis de dresser un bilan des travaux entrepris l'année précédente et d'échanger sur deux thèmes principaux :

- ◆ les technologies hertziennes et la couverture des zones blanches ;
- ◆ les réseaux très haut débit en zones d'activité et en zones résidentielles.

Ces thèmes ont été développés dans deux groupes de travail spécifiquement dédiés : le groupe "zones blanches du haut débit" et le groupe "FTTH".

En outre, le CRIP s'est mobilisé pour traiter une problématique ciblée : le ministre de l'Industrie a saisi le comité pour que soient étudiées les modalités de la création d'un label "très haut débit" susceptible de s'appliquer aux zones d'activité.

Les travaux du CRIP ont également conduit à l'élaboration d'un guide juridique destiné aux opérateurs locaux (voir ci-contre).

### 2.1 La couverture des zones blanches du haut débit

Le groupe de travail "zones blanches du haut débit" s'est réuni trois fois en 2007, donnant lieu à des entretiens avec les opérateurs Wimax afin de connaître le degré d'avancement de leurs déploiements et dans quelle mesure ils envisagent de collaborer avec les collectivités.

Par ailleurs, les solutions de réaménagement de la boucle locale de l'opérateur historique (NRA ZO) ont donné lieu à des auditions de France Télécom.

Plusieurs recommandations ont pu ainsi être fournies aux collectivités souhaitant mieux connaître les perspectives d'aménagement numérique de leur territoire ainsi que les outils mis à leur disposition.

### 2.2 Les réseaux très haut débit (FTTH)

Dans le domaine des réseaux très haut débit, le groupe de travail "FTTH" s'est réuni à quatre reprises en 2007. Il a poursuivi son action sur la base des publications de l'Autorité, à savoir :

- ◆ les *Points de repère sur l'équipement très haut débit des zones d'activité*<sup>17</sup> ;
- ◆ le *Guide pour les aménageurs et les collectivités pour l'équipement en infrastructures de télécommunications à haut et très haut débit*<sup>18</sup>.

En 2007, plusieurs opérateurs et collectivités ont manifesté un vif intérêt pour le développement du très haut débit (annonces d'investissements, projets de DSP).

Les collectivités sont désormais considérées comme des acteurs clés du déploiement des réseaux FTTH : elles peuvent intervenir en installant des infrastructures de base (génie civil, bâtiments) susceptibles d'être mises à disposition des opérateurs. Les collectivités peuvent également envisager de déployer un réseau de fibre jusqu'à l'abonné tant au niveau de la collecte qu'à celui de l'accès<sup>19</sup>.

En 2007, les travaux du groupe "FTTH" ont visé à éclairer les collectivités sur les enjeux liés à leur positionnement :

- ◆ faciliter les travaux de génie civil indispensables aux déploiements des opérateurs, par exemple par la pose de fourreaux en surcapacité à l'occasion de tous travaux de voirie ;
- ◆ créer un effet de levier sur l'investissement privé ;
- ◆ éviter la duplication des infrastructures de base, qui sont mutualisables entre opérateurs, et permettre l'exercice d'une concurrence effective.

Ces travaux se poursuivront en 2008 dans la perspective de publier des *Points de repère* sur l'intervention des collectivités dans les réseaux très haut débit.

### 2.3 L'élaboration d'un label "Zone d'activité très haut débit"

En juin 2006, le ministre délégué à l'Industrie avait demandé au président de l'Autorité de mandater le CRIP en vue de définir les critères d'éligibilité à un label "Zone d'activité très haut débit". Le 8 mars 2007, le président de l'Autorité a fait parvenir au ministre les conclusions du comité, incluant un projet de cahier des



17 - Publié en mars 2006.  
Disponible en annexes  
et sur le site Internet de  
l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

18 - Publié en  
décembre 2006.  
Disponible en annexes  
et sur le site Internet  
de l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

19 - En vertu des  
compétences que lui  
confère l'article L.1425-1  
du code général des  
collectivités territoriales.

charges contenant des propositions sur le label proprement dit et sur son dispositif d'attribution et de gestion.

L'objectif de ce label est double :

- ◆ éclairer les clients potentiels, c'est-à-dire les entreprises susceptibles de s'installer sur les sites concernés. L'enjeu est de fournir une visibilité satisfaisante en termes de disponibilité de services très haut débit ;
- ◆ stimuler l'offre au travers du pré-équipement des zones. Il s'agit pour cela de favoriser le déploiement de réseaux en fibre optique par les opérateurs.

Pour répondre à ces objectifs, le cahier des charges prévoit :

- ◆ des infrastructures passives suffisamment ouvertes pour permettre une concurrence effective ;
- ◆ un engagement de la part des opérateurs qui bénéficient de ces infrastructures à satisfaire la demande des clients potentiels ;
- ◆ une documentation sur les conditions d'occupation des infrastructures.

Les attributaires du label devraient pouvoir être de nature diverse. Toutefois, le label ZA THD s'adresse en principe aux collectivités territoriales qui portent la responsabilité des zones d'activité labellisables. L'attributaire peut ensuite confier le projet de labellisation et sa gestion à des mandataires : gestionnaires de zones, aménageurs de nouvelles zones ou délégataires de services publics en charge de réseaux d'initiative publique.

## 2.4 Les opérateurs locaux

Dans le cadre des réseaux d'initiative publique, les délégataires cherchent souvent à stimuler l'apparition d'opérateurs de proximité, qu'il s'agisse d'opérateurs de couverture des zones blanches pour le marché résidentiel ou d'opérateurs d'entreprises. Les responsables de ces sociétés ont souhaité disposer d'un soutien en matière de connaissance de l'environnement juridique de leur activité.

20 - Guide juridique pour les opérateurs locaux et les collectivités sur les droits et obligations des opérateurs et des fournisseurs de service, publié en mars 2007. Disponible en annexes et sur le site Internet de l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

Un guide a été rédigé à leur intention dans le cadre du CRIP<sup>20</sup>. Cet ouvrage pédagogique, publié à l'occasion de la séance plénière du CRIP du 15 mars 2007, développe de manière accessible les droits et les obligations qui s'attachent au métier d'opérateur. Il a été réalisé en collaboration avec des acteurs externes, dont l'association des fournisseurs d'accès (AFA) et plusieurs opérateurs.



## CHAPITRE 7

# Les télécommunications en outre-mer

## A. Le point sur les marchés

### 1. Le haut débit

#### 1.1 Le marché de détail

En 2007, l'arrivée d'un nouvel opérateur, Mediaserv (filiale du groupe Loret), a permis d'accroître la concurrence dans les départements d'outre-mer (DOM).

Trois opérateurs – France Télécom, Outremer Télécom et Mediaserv – proposent actuellement le haut débit dans l'ensemble des DOM.

Néanmoins, dans la plupart des cas, les débits restent inférieurs à ceux proposés en métropole (512 Kbit/s en moyenne contre plus de 20 Mbit/s en métropole pour le même prix).

#### Le taux de pénétration du haut débit dans les DOM

	Guadeloupe	Martinique	Guyane	Réunion
Nombre de lignes	200 000	187 000	55 000	243 000
Pénétration du haut débit (% de foyers disposant d'un abonnement haut débit)	34	35	40	37
Part de marché des opérateurs alternatifs (en %)	22	21	8	22

Source : ARCEP.

Le taux de pénétration du haut débit dans les DOM est plus faible qu'en métropole. Cette différence s'explique notamment par la faible part de marché des opérateurs alternatifs dans ces départements. Par ailleurs, les tarifs de détail des offres d'accès large bande par ADSL destinées à la clientèle résidentielle dans les DOM sont largement déterminés par les coûts de collecte liés à l'utilisation des câbles sous-marins permettant de relier les DOM à la métropole ou les DOM entre eux<sup>1</sup>. Ces coûts spécifiques se répercutent sur les tarifs de détail.

<sup>1</sup> - Cf. partie 4, chapitre 7, G.

## 1.2 Le marché de gros

Il existe des offres de gros d'accès haut débit qui permettent aux opérateurs ne disposant pas d'infrastructures propres dans les DOM d'y proposer des offres de détail. L'usage de ces offres semble néanmoins marginal.

Les opérateurs disposant d'infrastructures propres dans les DOM peuvent se raccorder au réseau de France Télécom pour s'y interconnecter. Pour ce faire, les offres régulées sont identiques en métropole et dans les DOM pour le haut débit (dégrouper et *bitstream*), la téléphonie et les liaisons louées.

S'agissant du dégroupage, l'offre LFO de France Télécom et les projets des collectivités locales ont permis aux opérateurs alternatifs présents de raccorder à leurs réseaux un nombre important de répartiteurs (59 sur 195 au total pour l'ensemble des quatre départements), et de couvrir ainsi 66 % de la population au 31 décembre 2007.

## 2. Les marchés mobiles

### 2.1 Les parts de marché des opérateurs mobiles en outre-mer

	Marché global		Parc prépayé		Parc postpayé	
	Total clients	Parts de marché	Total clients	Parts de marché	Total clients	Parts de marché
Les parts de marché des opérateurs mobiles dans la zone Antilles-Guyane <sup>2</sup> , au 31 décembre 2007 :						
Orange Caraïbe	586 154	55 %	226 577	49 %	359 577	60 %
Digicel	294 188	28 %	159 943	35 %	134 245	23 %
Outremer Télécom	162 625	15 %	61 811	13 %	100 814	17 %
Dauphin Télécom	15 231	1 %	13 711	3 %	1 520	0 %
Total	1 058 198	100 %	462 042	100 %	596 156	100 %

Les parts de marché des opérateurs mobiles à la Réunion et Mayotte, au 31 décembre 2007 :

SRR	677 618	66 %	397 937	68 %	279 681	64 %
Orange Réunion	283 954	28 %	156 302	26,5 %	127 652	29 %
Dauphin Télécom	65 503	6 %	32 860	6,5 %	32 643	7 %
Total	1 027 075	100 %	587 099	100 %	439 976	100 %

Les parts de marché des opérateurs mobiles à Saint-Pierre-et-Miquelon, au 31 décembre 2007 :

SPM Télécom	3 006	100 %	999	100 %	2 007	100 %
-------------	-------	-------	-----	-------	-------	-------

2 - Sont compris les départements de la Martinique, de la Guadeloupe, de la Guyane et les collectivités de Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

3 - Les résultats de cette enquête ne sont pas publics.

### 2.2 Les tendances de consommation

Une étude commandée par l'Autorité<sup>3</sup> a mis en évidence que le mode de consommation des utilisateurs de téléphonie mobile était globalement le même dans les DOM et en métropole.

Toutefois, les opérateurs mobiles ont développé des offres mobiles spécifiques aux DOM, notamment pour s'adapter à la situation géographique particulière de la population qui entretient des liens étroits avec la métropole (enfants partis étudier en métropole, membre de la famille qui travaille en métropole, etc.). Ainsi proposent-ils des tarifs préférentiels vers la métropole. différence nette entre la métropole et l'outre-mer : le prix moyen d'achat du terminal est plus élevé dans les DOM. Cette

différence s'explique par une subvention moins forte du terminal par les opérateurs mais aussi par une plus grande proportion de clients de cartes prépayées (la subvention est principalement associée aux abonnements).

### 3. Les marchés fixes

Les règles qui s'appliquent aux marchés des télécommunications en métropole s'imposent de la même manière en outre-mer.

En 2007, l'Autorité a prolongé son allègement de la régulation des marchés de détail de la téléphonie fixe en supprimant la plupart des obligations imposées à France Télécom sur les marchés de l'accès résidentiel<sup>4</sup>. Cette décision a été appliquée sur l'ensemble du territoire relevant des analyses des marchés, y compris l'outre-mer. L'Autorité a également adopté une décision d'allègement de la régulation appliquée à France Télécom sur les marchés du transit interterritoires<sup>5</sup>.

Début 2008, l'Autorité a publié une consultation publique sur son deuxième cycle d'analyse de marchés de la téléphonie fixe<sup>6</sup>. Cette analyse prévoit la dérégulation complète des marchés de détail de la téléphonie fixe et la concentration de la régulation sur les seules prestations d'accès et d'interconnexion constituant un goulot d'étranglement durable, à savoir l'accès au réseau téléphonique, le départ d'appel et la terminaison d'appel.

L'analyse de l'ARCEP s'inscrit dans un contexte de développement de la concurrence. L'Autorité constate en effet que les opérateurs disposent dorénavant d'offres de gros fonctionnelles et adaptées permettant de répliquer les services de l'opérateur historique. Ainsi, les opérateurs de métropole et d'outre-mer ont-ils pu, au cours des dernières années, développer des services de voix sur large bande, en s'appuyant sur les offres de gros telles que le dégroupage et le *bitstream*.

Parallèlement, les opérateurs alternatifs ont continué de développer leurs offres fondées sur la sélection du transporteur qui constituent toujours, sur les marchés résidentiels comme sur les marchés professionnels et entreprises, une part importante du parc passé à la concurrence.

Enfin, l'Autorité constate que l'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST) a connu une croissance honorable en 2007, notamment en outre-mer – Outremer Télécom a été le premier opérateur à la mettre en œuvre à grande échelle en 2006.

4 - Décision de l'ARCEP n° 07-0636 du 26 juillet 2007.

5 - Décision de l'ARCEP n° 07-0744 du 11 septembre 2007.

6 - Consultation publique de l'ARCEP relative à l'analyse des marchés de la téléphonie fixe du 22 février 2008, disponible sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

## B. La 3G en outre-mer

### 1. Une consultation publique pour préparer les conditions d'attributions

Devant l'intérêt manifesté par plusieurs acteurs pour la 3G dans les DOM, l'ARCEP a lancé une consultation publique en mai 2007<sup>7</sup>.

L'Autorité a reçu neuf réponses, que ce soit d'opérateurs 2G déjà en place ou de nouveaux entrants potentiels sur le marché de la téléphonie mobile. Il en est ressorti que :

- ◆ l'absence de rareté a permis de confirmer la pertinence d'un processus d'attribution au fil de l'eau. Il s'agit d'un processus analogue à celui déjà mis en œuvre à partir de fin 2000 pour la délivrance des autorisations 2G dans les DOM. En

7 - Consultation publique de l'ARCEP sur l'introduction des systèmes de communication mobile de troisième génération dans les départements et collectivités d'outre-mer du 24 mai 2007, disponible

s'inscrivant dans un calendrier moins contraignant qu'un appel à candidatures, il présente l'avantage de donner une plus grande liberté aux acteurs dans la détermination du calendrier de leur projet. Il n'est en effet pas nécessaire à un acteur envisageant de déployer un réseau 3G de postuler immédiatement pour obtenir des fréquences. De plus, l'ARCEP n'a pas besoin de décider *a priori* du nombre d'opérateurs à autoriser ;

- ◆ les acteurs ont confirmé le fait qu'une première attribution de 5 MHz était suffisante pour lancer une activité commerciale 3G, et ils ont estimé que la quantité spectrale suffisante pour offrir des services innovants aux utilisateurs dans ces départements serait de 10 MHz, en l'état actuel des prévisions du développement de la 3G ;
- ◆ une demande forte des acteurs a été exprimée pour l'encadrement des attributions de fréquences afin d'éviter toute préemption et thésaurisation du spectre.

## 2. Le lancement de l'attribution au fil de l'eau

L'introduction de la 3G constitue une opportunité pour tous les habitants de l'outre-mer d'accéder au multimédia et au haut débit mobile.

L'expérience de la métropole montre que le moment est bien choisi : l'Internet mobile commence à se populariser, les terminaux sont aujourd'hui moins coûteux et la technologie offre des possibilités nouvelles (visiophonie...) grâce au HSPA (3G+), qui offre une véritable rupture en débits par rapport à la 2G (plusieurs Mbit/s).

C'est pourquoi l'Autorité a ouvert le 30 janvier 2008, dans le cadre d'une conférence de presse conjointe avec le secrétaire d'Etat à l'Outre-Mer, la procédure de délivrance des autorisations 3G (dans la bande 2,1 GHz) dans les départements et collectivités d'outre-mer.

Afin de tenir compte des spécificités du marché ultramarin mis en évidence par sa consultation publique, l'Autorité a opté pour une procédure d'attribution de fréquences au fil de l'eau plus souple qu'en métropole (où un appel à candidatures a été privilégié) et plus adaptée aux collectivités d'outre-mer.

Cette procédure est plus simple et plus rapide. En effet, elle ne limite pas le nombre d'acteurs potentiels dans une bande de fréquence et ne fixe pas de date limite pour délivrer un dossier de demande de fréquences. Une telle procédure est possible parce que la consultation publique a permis de constater qu'il y aurait suffisamment de spectre à 2,1 GHz pour les acteurs intéressés, et qu'il n'était donc pas nécessaire d'en sélectionner un au détriment d'un autre.

L'attribution des ressources sera encadrée et réalisée progressivement, en rapport avec l'évolution des besoins de chaque acteur. Les autorisations seront délivrées département par département et, dans un premier temps, les acteurs auront accès à 5 MHz duplex, c'est-à-dire une porteuse UMTS (norme 3G). Cette quantité sera complétée dans un deuxième temps en fonction des besoins.

Les charges financières demandées aux acteurs autorisés dans les DOM s'apparentent à une extension de leur redevance GSM. Elles sont composées d'une part des redevances d'utilisation de fréquences à 2,1 GHz fixées par le gouvernement, et d'autre part du remboursement (à la Martinique et à la Réunion) des frais avancés par le ministère de la Défense pour libérer les fréquences nécessaires. Elles sont donc

sans aucune mesure comparables aux redevances UMTS de la métropole (619 millions d'€).

Les autorisations attribuées ont une validité d'au moins 15 ans mais elles imposent des contreparties en matière de déploiement. En effet, les opérateurs devront couvrir 30% de la population et avoir ouvert commercialement leur réseau deux ans après la date d'attribution de leur autorisation, et au moins 70% de la population au bout de cinq ans.

Un bilan sera réalisé sur le déroulement de cette procédure mi-2011, voire plus tôt si les deux tiers de la bande devaient être attribués avant cette date. Ce point d'étape permettra de s'assurer de l'adéquation du processus avec l'utilisation réelle et les évolutions technologiques des réseaux 3G.

Des dossiers de demande devraient être déposés à l'Autorité au cours du premier trimestre 2008 et les ouvertures commerciales des premiers réseaux 3G dans les départements et collectivités d'outre-mer pourraient avoir lieu fin 2008.

### C. La baisse de la terminaison d'appel mobile

L'Autorité a décidé d'imposer, en octobre 2007, la baisse des tarifs de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux des opérateurs mobiles d'outre-mer sur la période 2008-2010<sup>8</sup>, comme elle l'avait déjà fait pour la métropole<sup>9</sup>. En effet, le niveau élevé des terminaisons d'appel pratiqué jusqu'alors en outre-mer ne pouvait se justifier par les structures de coût des opérateurs. C'est pourquoi l'ARCEP leur impose de baisser de 30 à 50% ces prix de gros entre 2007 et 2009. Ces tarifs demeurent néanmoins élevés (de 10,5 c€ à environ 27 c€ la minute pour 2008) en comparaison avec ceux de la métropole, qui sont parmi les moins chers en Europe (6,5 c€ à 8,5 c€ la minute suivant l'opérateur en 2008).

La décision de l'Autorité porte sur les tarifs que se facturent les opérateurs entre eux pour acheminer les appels sur leurs réseaux. Elle s'impose à tous les opérateurs mobiles d'outre-mer concernés<sup>10</sup> sous la forme d'obligations proportionnées à leur taille. Son impact entraînera une baisse des prix de détail pour les clients, notamment pour les appels fixe vers mobile, et devrait permettre aux clients de téléphonie mobile d'outre-mer de bénéficier d'une concurrence plus dynamique.

En effet, le marché mobile en outre-mer se caractérise par des situations concurrentielles déséquilibrées où un seul opérateur concentre la très large majorité des parts de marché. Par exemple, Orange Caraïbe et SRR ont respectivement dans les zones Antilles-Guyane et Réunion-Mayotte plus de 60% de part de marché. Ce déséquilibre est d'autant plus manifeste avec le récent développement d'offres tarifaires *on net* illimitées (dites offres d'abondance).

Dans ce contexte, les opérateurs qui ont de faibles parts de marché éprouveront plus de difficultés à mettre en œuvre ce type d'offres commerciales que des opérateurs comme SRR ou Orange Caraïbe. En effet, seuls les opérateurs qui ont un grand nombre de clients peuvent "s'affranchir" du coût de la terminaison d'appel en limitant leurs offres d'abondance aux seuls appels vers leurs propres abonnés.

<sup>8</sup> - Décision de l'ARCEP n° 07-0811 du 16 octobre 2007.

<sup>9</sup> - Cf. partie 4, chapitre 3, C, 1°.

<sup>10</sup> - Il s'agit de la Société réunionnaise du radiotéléphone (SRR), Orange Caraïbe, Orange Réunion, Outremer Télécom, Digicel (ex - Bouygues Télécom Caraïbes), Dauphin Télécom, SPM Télécom et UTS Caraïbe.

## D. Le roaming entre la métropole et l'outre-mer

**11 - Règlement CE n° 717/2007 du 27 juin 2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté, JOUE du 29 juin 2007.**

Le 27 juin 2007, l'Union européenne a adopté un règlement<sup>11</sup> qui impose une baisse importante du prix des tarifs de détail des appels mobiles vocaux émis ou reçus sur un mobile français dans un pays de l'Union européenne autre que la France<sup>12</sup>. Ce règlement renforce également les obligations pour les opérateurs d'informer leurs clients sur les tarifs appliqués en situation d'itinérance au sein de l'Union européenne.

**12 - Cf. partie 4, chapitre 5, C.**

Toutefois, le règlement communautaire ne régit que les prestations d'itinérance fournies entre opérateurs d'Etats distincts. Or la France présente la particularité de comprendre des opérateurs en activité sur des territoires nationaux géographiquement distants (métropole, Guyane, Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon). Sur les plans technique et économique, les relations d'itinérance se trouvent donc juridiquement hors du champ d'application du règlement. Ainsi, un consommateur européen qui se déplace dans ces régions ultramarines bénéficiait-il de tarifs régulés, contrairement au client d'un opérateur mobile français dans la même situation. Il a donc paru nécessaire d'étendre le règlement communautaire à la situation interne d'itinérance entre les différents territoires nationaux.

**13 - Loi n° 2007-1774 du 17 décembre 2007 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans les domaines économique et financier, JO du 18 décembre 2007.**

La loi<sup>13</sup> a mis fin à ce paradoxe en étendant aux communications infranationales les plafonds tarifaires du règlement de la Commission européenne, jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2010. Désormais, tout opérateur mobile autorisé sur le territoire de la France métropolitaine, d'un département d'outre-mer, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin ou de Saint-Pierre-et-Miquelon qui accueille le client d'un opérateur mobile autorisé dans un autre de ces territoires doit appliquer les dispositions tarifaires de détail comme de gros prévues par le règlement européen<sup>14</sup>.

**14 - Cf. articles 3 et 4 du règlement CE n° 717/2007 du 27 juin 2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté, JOUE du 29 juin 2007.**

Par ailleurs, le CPCE a été modifié afin que l'ARCEP puisse assurer le respect de ces dispositions.

## Les eurotarifs appliqués en outre-mer (au 15 avril 2008)

Opérateur	Eurotarif proposé		Basculement automatique sur l'eurotarif (processus d'opt out)	Précisions sur les tarifs et les modalités de facturation	Extension de l'eurotarif à d'autres pays que ceux de l'Union européenne
	Appels émis	Appels reçus			
<b>Digicel</b>	0,54€/min	0,27€/min	Le 30 août 2007 : basculement de tous les clients sur l'eurotarif	Tarifs TTC Facturé par paliers de 30 secondes après une première minute indivisible	Métropole
<b>Amigo (Dauphin Telecom)</b>	0,49€/min	0,24€/min	Le 31 juillet 2007 : basculement de tous les clients sur l'eurotarif	Tarifs TTC Facturé à la minute	Métropole, DOM-TOM
<b>Orange Caraïbe</b>	0,54€/min aux Antilles, 0,49€/min en Guyane, St-Martin et St-Barthélémy	0,27€/min aux Antilles 0,24€/min en Guyane, St-Martin et St-Barthélémy	Le 30 août 2007 : basculement de tous les clients sur l'eurotarif	Tarifs TTC Facturé par paliers de 30 secondes après une première minute indivisible	Métropole, la Réunion
<b>Orange Réunion</b>	0,53€/min	0,26€/min	Le 30 août 2007 : basculement de tous les clients sur l'eurotarif	Tarifs TTC Facturé par paliers de 15 secondes après une première minute indivisible	Métropole, Antilles-Guyane, Islande, Suisse, Turquie
<b>Onlyplanet (Outremer Telecom)</b>	0,54€/min aux Antilles et Réunion 0,49€/min en Guyane et Mayotte	0,27€/min aux Antilles et Réunion 0,24€/min à la Réunion	Le 1 <sup>er</sup> septembre 2007 : basculement de tous les clients sur l'eurotarif	Tarifs TTC Facturé à la minute	-
<b>SRR</b>	0,49€/min	0,26€/min	Le 30 août 2007 : basculement de tous les clients sur l'eurotarif	Tarifs TTC facturés par paliers de 1 à 30 secondes après une première minute indivisible, selon l'offre du client	Métropole, la Réunion, Mayotte, Andorre, Gibraltar, Islande, Jersey/Guernesey, Liechtenstein, Norvège, St-Marin, Suisse et Vatican

Source : ARCEP, disponible sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

## E. La portabilité mobile à la Réunion et à Mayotte

15 - Cf. partie 4, chapitre 5, D.

Le processus de portabilité des numéros mobiles "simple guichet" en dix jours a été mis en œuvre dans la zone Antilles-Guyane le 1<sup>er</sup> avril 2006, en métropole le 21 mai 2007<sup>15</sup>, et à la Réunion et à Mayotte en juillet 2007. La portabilité a pour objectif de stimuler la concurrence en facilitant le passage d'un opérateur à un autre.

Ce processus permet de simplifier les démarches de portabilité du client qui a pour unique interlocuteur le nouvel opérateur de son choix. C'est ce dernier qui prendra en charge sa souscription au contrat, sa demande de portabilité et notifiera la résiliation du contrat à l'ancien opérateur – dans des délais maximaux de dix jours calendaires sauf demande expresse du client.

16 - Estimation ARCEP.

Les bons résultats observés dans la zone Antilles-Guyane, première région à bénéficier de cette évolution, ont justifié l'extension de ce processus aux autres régions françaises. En effet, moins de deux ans après son lancement dans cette zone, environ 25 000 numéros mobiles avaient été portés<sup>16</sup>, soit environ 2,3 % du parc actif total des clients mobiles de la zone (contre seulement 2 % des clients en métropole plus de trois ans après l'ouverture du système de portabilité "double guichet").

Dans la zone Réunion-Mayotte, le nombre de numéros portés depuis la mise en œuvre du simple guichet en juillet 2007 montre l'impact positif sur la concurrence. En effet, 10 000 numéros avaient été portés entre le 31 mars 2005 – date de l'ouverture de la portabilité double guichet – et fin décembre 2007, alors même que 3 500 numéros ont été portés durant le seul quatrième trimestre 2007.

## F. Le price cap du service universel spécifique à l'outre-mer

17 - Vu les arrêtés du 3 mars 2005 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir la composante du service universel prévue au 1<sup>o</sup> (service téléphonique) de l'article L.35-1 du CPCE.

18 - Décision de l'ARCEP n° 06-0725 du 25 juillet 2006.

19 - Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Pierre-et-Miquelon et Mayotte.

L'Autorité a imposé à France Télécom, opérateur de service universel<sup>17</sup>, une mesure d'encadrement pluriannuel d'un panier de tarifs de communications (ou *price cap*)<sup>18</sup>. Cet encadrement s'applique, jusqu'à la fin de l'année 2008, aux appels d'un abonné qui a choisi l'offre de service universel de l'opérateur historique.

Toutefois, des différences notables existent dans la consommation d'un abonné à l'offre de service universel selon qu'il se situe en métropole ou à l'outre-mer<sup>19</sup>. Elles portent notamment sur des profils de consommation spécifiques, et plus particulièrement sur la durée de communication, sur la répartition des appels en heures creuses et en heures pleines, ainsi que sur la destination des appels (fixes, mobiles, international, etc.). Par conséquent, afin de prendre en compte les spécificités de l'outre-mer, l'encadrement tarifaire repose sur un panier de consommation distinct de celui de la métropole. Le panier pour l'outre-mer inclut ainsi des appels fixes locaux, des appels fixes inter-DOM, des appels vers les mobiles des DOM, des appels vers la métropole (vers des fixes et vers des mobiles).

Le prix moyen annuel du panier de l'outre-mer – comme de celui de la métropole – évolue chaque année au plus au rythme de l'indice des prix à la consommation diminué de 3 % et des baisses des charges externes d'interconnexion et d'accès (notamment les terminaisons d'appel des mobiles). France Télécom transmet chaque année à l'Autorité tous les éléments nécessaires au contrôle du respect de l'encadrement tarifaire du service universel. Ces éléments concernent en particulier les tarifs

de détail de communication du panier de l'outre-mer, les charges externes d'interconnexion qui leur correspondent et les volumes de trafic pour les communications concernées. C'est la même démarche pour la métropole.

L'encadrement pluriannuel, en outre-mer comme en métropole, garantit au client final de l'offre de service universel – de France Télécom – de bénéficier de baisses régulières de ses tarifs de communications et notamment d'une répercussion intégrale des baisses des charges de terminaison d'appel mobile imposées par l'Autorité. Cela lui permet également de profiter d'une partie des gains de productivité de l'opérateur historique.

## G. Les câbles sous-marins

### 1. Un maillon incontournable

Pour acheminer le trafic à l'extérieur des DOM, soit vers le réseau voix national, soit vers l'Internet mondial, l'ensemble des opérateurs doit utiliser des liaisons satellites (à Mayotte, par exemple) ou faire acheminer le trafic par des câbles sous-marins (aux Antilles, par exemple). Les deux solutions ne sont pas substituables, le coût des liaisons satellites étant structurellement élevé pour des performances inférieures à celles des câbles.

Pour pouvoir offrir une prestation de bout en bout, un opérateur doit généralement relier l'ensemble des éléments du réseau et acheter :

- ◆ une prestation de transport sur un câble sous-marin : dans ce cas, l'offreur a besoin de détenir des droits dans le consortium qui gère le câble, ce qui lui donne droit à une capacité proportionnelle au capital détenu, ou d'acheter au consortium une capacité excédentaire, entre deux stations d'atterrissement ;
- ◆ une prestation de complément terrestre, entre la station d'atterrissement et son point de présence (POP) : dans ce cas, l'offreur a besoin d'installer ses propres équipements dans la station d'atterrissement.

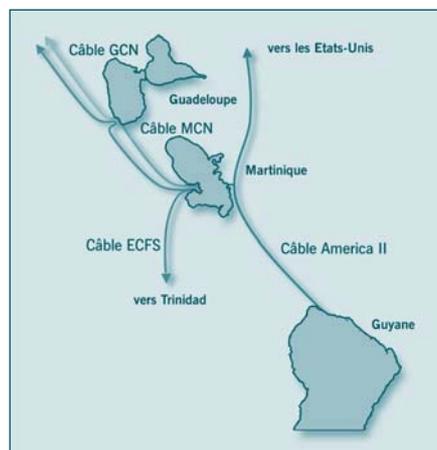
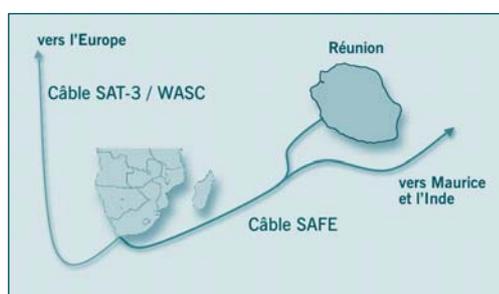
A la Réunion, France Télécom était en situation de monopole de fait et, pour partie, de droit, pour l'acheminement du trafic sur l'unique câble (SAFE) reliant la Réunion à la métropole. Il semble néanmoins que ce monopole ait pris fin, des opérateurs ayant pu acheter des prestations à d'autres membres du consortium.

Dans les Caraïbes, la situation concurrentielle a évolué avec la mise en service fin 2006 d'un nouveau câble (GCN), construit dans le cadre du projet Guadeloupe Numérique cofinancé par la Région Guadeloupe, l'Etat français et l'Union européenne. Une délégation de service public a été conclue fin 2004 avec une filiale du groupe Loret en charge de la construction et de l'exploitation du futur câble reliant la Guadeloupe au réseau Internet mondial au niveau de Porto Rico. Inauguré le 3 octobre 2006, le câble GCN promet des prix de gros du transport IP attractifs.

En outre, fin décembre 2006, un nouveau câble (MCN) prolongeant le câble GCN jusqu'en Martinique, via la Dominique, a été posé à l'initiative du groupe Loret. Il promet également des tarifs de gros attractifs. En effet, les prix proposés pour le mégabit sont de 375 € par mois, ce qui représente une économie substantielle par rapport aux tarifs de France Télécom (de l'ordre de 800 € par mois).

Toutefois, France Télécom possède en Martinique, en Guyane et en Guadeloupe un monopole d'entrée dans les stations d'atterrissement des deux "anciens" câbles (ECFS, construit en 1995, et Americas II, construit en 2000).

### Situation début 2008



## 2. L'action de l'Autorité pour baisser les tarifs

Concernant le "transport" du flux au niveau des câbles, l'Autorité avait eu l'occasion d'intervenir à la Réunion pour baisser par dix le prix de gros du trafic sur le câble SAFE lors du règlement d'un différend en 2004. De nouvelles baisses des tarifs de gros pratiqués par France Télécom sur le câble SAFE ont par ailleurs eu lieu début 2006 et 2008. Ainsi, au cours des quatre dernières années, les tarifs de l'offre ont été divisés par près de 30.

20 - Décision de l'ARCEP  
n° 06-0592  
du 26 septembre 2006.

Depuis 2006<sup>20</sup>, l'Autorité bénéficie d'un cadre juridique qui couvre l'outre-mer dans son ensemble. Elle impose en effet à France Télécom les obligations suivantes :

- ◆ orientation vers les coûts du complément terrestre pour les arrivées sur tous les DOM ;
- ◆ orientation de reflet des coûts pour la route métropole-Réunion ;
- ◆ interdiction de pratiquer des prix excessifs pour les autres routes ;
- ◆ obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès.

## H. Le nouveau plan de numérotation à Mayotte

La collectivité départementale de Mayotte a modifié son plan de numérotation le 30 mars 2007. Cette étape a consisté principalement à changer le code pays à travers lequel Mayotte peut être appelée depuis l'international, en remplaçant le code pays actuel partagé avec l'Union des Comores par le code pays "France de l'Océan Indien" (262). Elle a également permis d'ouvrir la tranche 0639 pour les numéros mobiles de ce territoire. Le 28 décembre 2007, le fonctionnement en parallèle pour les anciens téléphones mobiles (anciens numéros en 0269 et nouveaux numéros en 0639) a été supprimé<sup>21</sup>.

21 - Décision de l'ARCEP  
n° 06-0720  
du 20 juillet 2006.

## CHAPITRE 8

# L'action de l'ARCEP à l'international

L'Autorité contribue au développement du secteur des télécommunications, et depuis 2005, à celui du secteur postal, au-delà du cadre national et communautaire. Elle est représentée au sein des principales institutions internationales concernées par ses champs de compétence et participe activement aux nombreuses réflexions sur des aspects aussi bien techniques, juridiques qu'économiques.

Par ailleurs, elle intervient, tant au niveau des membres du Collège que de ses experts, dans des conférences internationales.

L'Autorité mène aussi diverses missions de coopération, en s'associant à des actions d'échange et de formation, en particulier sur des thèmes liés à la régulation.

## A. L'Union internationale des télécommunications (UIT)

L'UIT (Union internationale des télécommunications), basée à Genève (Suisse), est une organisation internationale du système des Nations unies. Fin 2007, elle comptait 191 Etats membres, environ 600 membres des secteurs (opérateurs et industriels) et environ 140 organisations associées (petites entreprises, organismes de recherche, cabinets de conseil). Le ministère des Affaires étrangères et le ministère de l'Economie, des Finances et de l'Emploi<sup>1</sup> représentent la France dans ses groupes de décision (conférence des plénipotentiaires et conseil).

Site Internet : [www.itu.int](http://www.itu.int)

<sup>1</sup> - Au travers de son secrétariat d'Etat chargé des Entreprises et du Commerce extérieur

En 2007, l'Autorité a contribué à la préparation de la position du gouvernement français en matière de télécommunications dans les groupes de décision de l'UIT, sous l'égide du ministère des Affaires étrangères et du ministère de l'Economie et des Finances. Elle a notamment participé à la Conférence mondiale des radiocommunications (CMR) qui s'est tenue à Genève du 22 octobre au 16 novembre 2007<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> - Cf. également partie 4, chapitre 4, 1°.

L'ARCEP a contribué 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 des services hertziens. L'année 2007 a été marquée par la Conférence mondiale des radiocommunications (CMR) ;
- ◆ l'UIT-D (développement) qui met en œuvre des programmes destinés à faciliter l'accès aux télécommunications, le développement des réseaux et des politiques réglementaires, à former les personnels des pays en développement, à formuler des stratégies de financement et à aider les entreprises à intégrer le commerce électronique.

## 1. L'UIT-T

Au niveau national, l'Autorité anime la structure de coordination des travaux de l'UIT-T entre les différents acteurs français concernés (ministère de l'Economie et des Finances, opérateurs, industriels). Cette structure permet de suivre les travaux réalisés dans les 13 commissions d'études de l'UIT-T et d'orienter les positions françaises lors des réunions du Groupe consultatif de la normalisation des télécommunications (GCNT).

Au sein de l'UIT-T, l'Autorité assume la présidence de la commission d'études 2, qui traite des aspects réseaux et services, notamment la numérotation, le nommage et l'adressage. En 2007, cette commission a poursuivi ses travaux sur l'utilisation abusive des ressources de numérotation internationale et a réfléchi à l'attribution de ressources de numérotation pour des services particuliers : aide aux enfants, services d'urgence (112). Elle a également discuté des questions liées à la gestion des ressources Internet.

L'ARCEP, via l'un de ses experts, s'investit par ailleurs au sein de la commission d'études 3, qui se consacre à la tarification et à la comptabilité internationales. Elle assure en particulier le rôle de rapporteur pour le groupe responsable des problèmes de définition et de traduction.

L'Autorité a activement participé aux travaux du GCNT, organe qui prend en charge les décisions opérationnelles pour le secteur de l'UIT-T entre deux assemblées mondiales de la normalisation des télécommunications (AMNT). Lors des réunions tenues par le GCNT en 2007, l'ARCEP a joué le rôle de coordonnateur de la Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT), ainsi que de chef adjoint de la délégation française.

Elle a également participé aux réunions de certains groupes d'experts comme celui sur le règlement des télécommunications internationales.

## 2. L'UIT-R

Le secteur des radiocommunications de l'UIT joue un rôle essentiel dans la gestion du spectre radioélectrique, ressource naturelle limitée qui fait l'objet d'une demande

croissante en raison du développement rapide des nouveaux services de radiocommunication et des techniques mobiles.

L'Autorité participe aux conférences de l'UIT-R, comme elle suit, aux côtés de l'Agence nationale des fréquences (ANFR), les travaux du groupe consultatif des radiocommunications (GCR) et ceux des commissions d'études du secteur R.

Des conférences mondiales des radiocommunications (CMR) ont lieu tous les trois ou quatre ans. De plus, une "région" de l'UIT ou un groupe de pays peut organiser une conférence régionale des radiocommunications (CRR).

La dernière CMR s'est tenue à Genève du 22 octobre au 16 novembre 2007. L'Agence nationale des fréquences (ANFR), à travers la voix de son directeur général, François Rancy, y a défendu la position française dans le cadre du mandat que lui avait confié le gouvernement. Au sein de la délégation française, des experts de l'ARCEP ont participé aux quatre semaines de négociations.

L'un des objectifs de l'édition 2007 de la CMR était d'identifier du spectre supplémentaire pour les développements futurs des systèmes mobiles 3G (IMT-2000) et 4G (IMT évolués)<sup>3</sup>.

3 - Cf. partie 4, chapitre 4, A.

En effet, l'identification et l'harmonisation de nouvelles bandes de fréquences au niveau mondial est indispensable pour répondre à la fois aux besoins croissants de couverture ainsi qu'aux nouvelles fonctionnalités IMT évolués qui permettront d'offrir des débits atteignant environ 100 Mbits/s dans un environnement à forte mobilité. Cette harmonisation devrait également favoriser les économies d'échelle et l'itinérance mondiale ou régionale des terminaux mobiles.

Pour l'ensemble de la région Europe-Afrique, la CMR a ainsi identifié et attribué la bande 790-862 MHz aux services mobiles. Ces fréquences correspondent à une partie du "dividende numérique" (qui couvre la bande 470-862 MHz). Cette attribution prendra effet en novembre 2015 mais des dispositions adoptées par la conférence permettent déjà à plusieurs pays de la région concernée, dont la France et la plupart de ses pays frontaliers, de pouvoir affecter cette bande du spectre aux applications mobiles, notamment pour le déploiement de systèmes IMT.

A titre de comparaison, la zone Amérique et certains pays d'Asie (dont la Chine, le Japon, la Corée, l'Inde) bénéficient déjà d'une bande beaucoup plus large : 698-806 MHz (soit 108 MHz), complétant l'extension de la bande 806-862 MHz déjà attribuée à l'IMT.

La CMR-2007 a également identifié la bande haute 3 400-3 600 MHz pour répondre aux besoins de capacité des futurs systèmes IMT évolués.

Par ailleurs, toujours dans le cadre de l'UIT-R, l'Autorité a également participé, en octobre 2007, à la révision de l'Assemblée des radiocommunications qui définit les méthodes de travail et la structure du secteur des radiocommunications.

### 3. L'UIT-D

L'Autorité a participé aux travaux de la commission d'études 1 du secteur développement de l'UIT (UIT-D), notamment en répondant aux questionnaires diffusés par les rapporteurs des différentes questions à l'étude en 2007.

L'Autorité est également membre du groupe consultatif du développement des télécommunications (GCDT) qui conseille le directeur du bureau de développement

des télécommunications (BDT) dans la définition des priorités et des stratégies, la préparation et la mise en œuvre du budget et du plan opérationnel du secteur du développement des télécommunications.

En 2007, l'ARCEP a participé au 7<sup>e</sup> colloque mondial des régulateurs, organisé du 5 au 7 février à Dubaï par le BDT sur le thème : "Vers les réseaux de la prochaine génération (NGN) : les régulateurs peuvent-ils encourager l'investissement et assurer le libre accès ?". Nicolas Curien, membre de l'Autorité, s'est exprimé dans le cadre de ce colloque sur l'impact de l'architecture NGN sur les termes de la concurrence et de la régulation sur les marchés des télécommunications.

## B. L'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE)

L'OCDE (Organisation de coopération et de développement économique), dont le siège est à Paris, regroupe 30 pays membres, dont la France, qui œuvrent pour relever les défis économiques, sociaux et de gouvernance liés à la mondialisation, ainsi que pour tirer parti des possibilités qu'elle offre. L'organisation est renommée pour ses publications et ses statistiques. Ses travaux couvrent tout le champ économique et social, de la macro-économie aux échanges, en passant par l'enseignement, le développement, les communications électroniques et les postes.

Site Internet : [www.oecd.org](http://www.oecd.org)

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 ces travaux porte sur l'économie mondiale de l'Internet en visant la mise au point de bonnes pratiques pour mettre en œuvre les politiques publiques et la régulation du secteur des communications électroniques.

En 2007, l'ARCEP a notamment participé à l'élaboration d'un projet de recommandation du conseil relative à la convergence et aux réseaux de la prochaine génération par le groupe de travail sur les politiques en matière de communications et de services de l'information (CISP) du comité PIIC. Elle a également apporté sa contribution à la rédaction de documents de travail dont les thèmes concernaient spécifiquement l'accès au haut débit.

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'économie de l'information et ceux du groupe sur les indicateurs de la société de l'information.

## C. La coopération avec les pays francophones : Fratel

Créé lors d'un symposium des régulateurs francophones réunis à Paris en juin 2002, Fratel est le réseau francophone de la régulation des télécommunications. Le réseau a pour principale vocation l'échange d'informations et d'expérience entre ses membres : sa première réunion s'est tenue en 2003 à Bamako.

### 1. La réunion annuelle du réseau Fratel à Dakar

Les membres du réseau Fratel ont tenu leur cinquième réunion annuelle à Montreux (Suisse) du 7 au 9 novembre 2007, après Dakar (Sénégal) en 2006, Paris (France) en 2005, Fès (Maroc) en 2004 et Bamako (Mali) en 2003.

Une centaine de participants représentant les régulateurs de 24 pays, des institutions internationales (UIT notamment), et des entreprises du secteur (Alcatel, Alvarion, Ascom, Swisscom, France Telecom...) ont débattu du rôle des régulateurs en matière de qualité de service et protection des consommateurs.

Cette réunion annuelle a été précédée d'une conférence sur "La boucle locale radio et les nouvelles technologies d'accès hertziens". Cette conférence a permis aux régulateurs français et suisse de présenter les procédures d'allocation du spectre pour les réseaux sans fil, et aux industriels (Alvarion et Alcatel-Lucent) d'annoncer les utilisations techniques des nouvelles technologies d'accès hertziens comme le Wimax.

A l'issue de cette réunion, Daniel G. Goumalo Seck (Sénégal) a été élu président de Fratel, Jean-Louis Beh Mengue (Cameroun) et Marc Furrer (Suisse), vice-présidents.

Par ailleurs, cette 5<sup>e</sup> réunion annuelle a aussi été l'occasion pour le Groupe de réflexion sur l'évolution de Fratel, présidé par Modibo Camara, ancien président de Fratel (2003-2004), de formuler ses propositions pour l'année à venir.

Ainsi, en 2008, plusieurs actions devraient être mises en œuvre :

- ◆ l'organisation d'une journée d'échange sur la régulation postale (à l'occasion de la réunion annuelle) ;
- ◆ la mise en ligne sur le site de Fratel d'une liste de points focaux ;
- ◆ la rédaction et la publication de documents de préparation (avant) et de réflexion (après) des thèmes des réunions et séminaires du réseau.

### 2. Le séminaire d'échange d'informations et d'expérience à Yaoundé

L'Autorité a participé au séminaire d'échange d'informations et d'expérience qui s'est tenu les 12 et 13 avril 2007, à l'invitation de l'Agence de régulation des télécommunications du Cameroun (ARTC), sur le thème de la régulation des réseaux de nouvelle génération (NGN).

Ce séminaire a rassemblé près d'une centaine de participants, dirigeants et experts des autorités de régulation de 10 pays, mais aussi des représentants de l'industrie (Alcatel-Lucent, Orange, MTN, Ericsson...), l'Ecole polytechnique du Cameroun, l'Ecole supérieure multinationale des télécommunications du Sénégal (ESMT) et des consultants.

### 3. La formation Badge

De septembre 2007 à juin 2008, 34 participants provenant de 12 pays d'Afrique francophone (Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Congo, Gabon, Mauritanie, République centrafricaine, République de Djibouti, Rwanda, Tchad, Togo) ont suivi un cycle de formation en télécommunications créé à l'initiative de l'ENST Paris, de l'Autorité de régulation des télécommunications du Burkina Faso (Artel), de l'Université de Ouagadougou, de la Banque mondiale, de l'Ecole supérieure multinationale des télécommunications (ESMT) de Dakar et de l'ARCEP. Cette formation est sanctionnée par un diplôme de la Conférence des grandes écoles françaises (badge).

En avril 2008, des experts de l'ARCEP sont intervenus pour animer la session consacrée aux aspects juridiques de la régulation.

### D. Missions d'études et entretiens

Plusieurs membres du Collège ont effectué en 2007 des voyages d'études à l'étranger.

Gabrielle Gauthey, membre de l'Autorité, est intervenue au Seoul Digital Forum qui s'est déroulé du 28 mai au 1<sup>er</sup> juin en Corée du Sud. Elle y a présenté les enjeux de la régulation des télécommunications en France (le très haut débit, le spectre, la révision du cadre réglementaire européen).

Du 7 au 14 décembre 2007, Patrick Raude, membre du Collège, s'est rendu au Brésil pour participer à une conférence sur la convergence et la régulation du marché des communications électroniques. A cette occasion, il a rencontré le ministre des télécommunications ainsi que les responsables du régulateur brésilien (Anatel) et des entreprises du secteur. Les discussions ont porté sur les enjeux des technologies et de la société de l'information et leurs usages, et en particulier le haut débit, l'Internet, la télévision fixe et mobile et la vidéo à la demande (VoD).

4 - Disponibles sur [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr). Chacune des missions en Corée du Sud et au Brésil a fait l'objet d'un rapport publié sur le site Internet de l'Autorité<sup>4</sup>.



# Glossaire



# Glossaire des termes techniques et abréviations

**2G, 2,5G** : systèmes mobiles précédant la nouvelle génération 3G (exemples : GSM pour la 2G, GPRS pour la 2,5G, EDGE pour la 2,5G).

**3G** : système mobile de troisième génération. Ces réseaux 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 commutation par paquets.

**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.

**AFUT** : Association française des utilisateurs de télécommunications.

**Aforst** : Association française des opérateurs de réseaux et services de télécommunications.

**ANFR (Agence nationale des fréquences)** : agence qui a pour mission de gérer le spectre hertzien, de répartir les fréquences entre différents organismes et administrations affectataires (l'ARCEP, le CSA, le ministère de la Défense, etc.), de traiter les brouillages et de conduire les négociations internationales sur les fréquences.

**Appel on-net ou off-net** : appel respectivement entre deux clients d'un même réseau mobile ou entre deux clients de réseaux mobiles distincts.

**ARN (NRA)** : Autorité de régulation nationale (*national regulatory authority*).

**ARPU** : revenu moyen par client.

**ATM (Asynchronous Transfer Mode ou mode de transfert asynchrone)** : technique de transfert asynchrone pour des communications à haut débit d'informations numérisées, organisées en paquets courts et de longueur fixe. L'ATM permet une transmission ultrarapide des informations et une utilisation optimale de la capacité des lignes, et se trouve particulièrement adapté aux réseaux multiservices à haut débit. Ce mode de transmission peut notamment être utilisé pour tirer le meilleur parti d'un cœur de réseau. L'équipement d'un cœur de réseau en ATM est ainsi attractif car il répond à l'augmentation du trafic par une optimisation des ressources allouées et offre une qualité de service garantie.

**Backbone (cœur de réseau)** : le cœur de réseau, également appelé réseau général, correspond à l'ensemble des supports de transmission et de commutation à partir du commutateur d'abonné.

**Bande passante** : désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément. En informatique, elle est souvent confondue avec la capacité de transport d'une ligne de communication, capacité ou débit, exprimé en bits par seconde.

**Bitstream** : se dit des offres de gros auxquelles peuvent recourir les opérateurs alternatifs pour proposer des offres de détail aux ménages et entreprises situés dans des zones où ils n'ont pas eux-mêmes installé d'équipement haut débit (sites trop petits ou trop éloignés de leurs réseaux de collecte). Sur le plan technique, France Télécom active la paire de cuivre du client final avec ses propres équipements d'accès haut débit, puis achemine les flux Internet jusqu'au point de connexion le plus proche entre son réseau de collecte et celui de l'opérateur alternatif.

**Boucle locale** : circuit physique à paire torsadée métallique qui relie le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné au répartiteur principal ou à toute autre installation équivalente du réseau téléphonique public.

**Boucle locale radio (BLR)** : boucle locale qui substitue aux fils de cuivre qui équipent aujourd'hui les réseaux une technologie radio offrant l'avantage d'une plus grande souplesse pour le déploiement des infrastructures.

**Carte SIM (Subscriber Identity Module)** : carte d'abonné qui s'insère dans un terminal mobile (norme GSM).

**Catalogue d'interconnexion** : offre technique et tarifaire d'interconnexion que les opérateurs désignés chaque année comme puissants par l'Autorité, en vertu de l'article L. 38 du CPCE, sont tenus de publier annuellement, afin que les autres opérateurs puissent établir leurs propres offres commerciales et tarifaires. Le catalogue prévoit également les conditions dans lesquelles s'effectue l'interconnexion physique avec les opérateurs.

**CCR (Commission consultative des radiocommunications) et CCRSCE (Commission consultative des réseaux et services de communications électroniques) :** commissions consultatives placées auprès du ministre chargé des télécommunications et du président de l'Autorité.

**Circuit :** association bidirectionnelle entre deux entités d'extrémité sur laquelle un service en mode connexion peut être offert.

**CMR (Conférence mondiale des radiocommunications) :** son but est d'assurer la coordination internationale en matière de radiocommunications. Cette coordination est indispensable car les fréquences passent les frontières et il est plus simple d'avoir les mêmes types de services dans les mêmes bandes. Organisée dans le cadre de l'UIT, cette conférence a lieu en principe tous les trois ou quatre ans. Les résultats, traduits dans le règlement des radiocommunications, ont valeur de traité international. Chaque CMR est précédée de l'Assemblée de radiocommunications et suivie d'une réunion de préparation (RPC) qui lance les travaux nécessaires pour préparer la prochaine conférence.

**Cœur de réseau (*backbone*) :** le cœur de réseau, également appelé réseau général, correspond à l'ensemble des supports de transmission et de commutation à partir du commutateur d'abonné.

**Colocalisation :** dans le cadre du catalogue d'interconnexion de France Télécom, l'interconnexion physique peut être réalisée par trois techniques distinctes :

- la colocalisation : l'opérateur installe ses équipements dans les locaux de France Télécom ;
- la liaison de raccordement : France Télécom installe ses équipements dans les locaux de l'opérateur ;
- l'interconnexion en ligne (*in span*), intermédiaire entre ces deux modes de raccordement : le point de connexion se situe sur le domaine public, par exemple.

Dans le cadre du dégroupage de la boucle locale, la colocalisation correspond à la fourniture d'un espace et des ressources techniques nécessaires à l'hébergement et à la connexion des équipements techniques des opérateurs alternatifs.

**Commutateur :** équipement permettant d'aiguiller les appels vers leur destinataire grâce à l'établissement d'une liaison temporaire entre deux circuits d'un réseau de télécommunications ou à l'acheminement d'informations organisées en paquets. Sur le réseau de France Télécom, les commutateurs sont organisés de façon hiérarchique. Plus un commutateur est élevé dans la hiérarchie, plus il dessert un nombre important d'abonnés.

**Commutation :** sur un réseau de télécommunications, la fonction de commutation assure l'aiguillage du trafic en établissant des connexions temporaires entre deux ou plusieurs points du réseau. Cette opération s'effectue dans des équipements placés à différents endroits du réseau et appelés commutateurs. Ainsi, dans sa structure de base, un réseau de télécommunications est-il composé de supports de transmission connectés entre eux par des commutateurs. Les modes "paquet" ou "circuit" sont deux techniques de commutation utilisées par les réseaux de télécommunications. La première est par exemple utilisée par les réseaux Internet (IP), la seconde par les réseaux téléphoniques classiques (RTC).

**Convergence** : la convergence fixe/mobile qui consiste en un rapprochement des technologies utilisées et des services proposés en téléphonie fixe et en téléphonie mobile. Les perspectives ouvertes par cette convergence pourraient conduire les opérateurs à proposer à l'ensemble des utilisateurs les mêmes services quels que soient la technologie et les réseaux utilisés.

**Courrier égrené** : courrier émis par des particuliers, des professionnels mais aussi des grands émetteurs, ne faisant l'objet d'aucune préparation spécifique. Il est déposé dans les boîtes de collecte sur la voie publique ou à proximité des centres de tri ou bien dans des points de contact de La Poste.

**Courrier "industriel" (ou d'envois en nombre)** : courrier produit de façon informatique en grandes quantités – au moins 400 plis par envoi – tel que les factures, les relevés bancaires, la publicité adressée, les périodiques.

**CPCE** : code des postes et des communications électroniques.

**CRIP (Comité des réseaux d'initiative publique)** : comité placé auprès du collègue de l'ARCEP réunissant élus locaux et opérateurs, chargé de définir les conditions de succès des projets des collectivités territoriales dans la perspective d'aménagement numérique des territoires.

**Débit** : quantité de données transitant sur un réseau pendant une durée déterminée.

**Dégroupage de la boucle locale** : le dégroupage de la boucle locale ou l'accès dégroupé au réseau local consiste à permettre aux nouveaux opérateurs d'utiliser le réseau local de l'opérateur historique, constitué de paires de fils de cuivre, pour desservir directement leurs abonnés. L'usage du réseau local de l'opérateur historique est naturellement rémunéré par l'opérateur nouvel entrant.

**Dégroupage "total"** ou accès totalement dégroupé à la boucle locale : il consiste en la mise à disposition de l'intégralité des bandes de fréquence de la paire de cuivre. L'utilisateur final n'est alors plus relié au réseau de France Télécom, mais à celui de l'opérateur nouvel entrant.

**Dégroupage "partiel"** ou accès partiellement dégroupé à la boucle locale : il consiste en la mise à disposition de l'opérateur tiers de la bande de fréquence "haute" de la paire de cuivre, sur laquelle il peut alors construire, par exemple, un service ADSL. La bande de fréquence basse (celle utilisée traditionnellement pour le téléphone) reste gérée par France Télécom, qui continue de fournir le service téléphonique à son abonné, sans qu'aucun changement dû au dégroupage n'intervienne sur ce service.

**DSLAM (Digital Subscriber Line Multiplexer)** : situé sur le réseau de l'opérateur local, au niveau du répartiteur, il fait partie des équipements utilisés pour transformer une ligne téléphonique classique en ligne ADSL permettant la transmission de données, et en particulier l'accès à Internet, à haut débit. La fonction du DSLAM est de regrouper plusieurs lignes ADSL sur un seul support, qui achemine les données en provenance et à destination de ces lignes.

**DVB-H (Digital Video Broadcasting Handheld)** : norme de radiodiffusion hertzienne numérique destinée à permettre la réception de contenus audiovisuels sur un terminal mobile (TV sur mobile).

**EDGE (*Enhanced data rates for global evolution*)** : EDGE est un standard de mobiles 3ème génération permettant des transferts de données à des débits de 384 kbits/s. Il s'agit d'une évolution du standard GSM et du standard américain TDMA.

**Envoi de correspondance** : courrier adressé des ménages et des entreprises, domestique ou provenant de l'étranger.

**Envoi recommandé** : service consistant à garantir forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve du dépôt de l'envoi postal et/ou de sa remise au destinataire.

**Envoi à valeur déclarée** : service consistant à assurer l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol ou détérioration.

**Equipements terminaux** : matériel qui permet à l'utilisateur de transmettre, de traiter ou de recevoir des informations (téléphone, fax, modem, etc.).

**E-SDSL (*Extended Symmetrical Digital Subscriber Line*)** : technique permettant des débits symétriques mais avec une portée inférieure à celle de l'ADSL classique.

**Facturation pour le compte de tiers** : service qui permet aux opérateurs entrants de confier à l'opérateur historique la facturation des services qu'ils offrent à leurs clients via l'interconnexion. Dans le cas des services spéciaux, ce service, qui ne peut concerner que les services payants et non les services gratuits pour l'appelant, apparaît comme indispensable à l'exercice d'une concurrence effective, en raison du développement de ce marché.

**FAI** : fournisseur d'accès à Internet (en anglais ISP : *Internet Service Provider*).

**FTTB (*Fiber to the Building*)** : réseau de fibre optique déployé jusqu'au pied d'immeuble.

**FTTH (*Fiber to the Home*)** : réseau de fibre optique déployé jusqu'à l'abonné.

**GPRS (*General Packet Radio Services*)** : système de commutation de données par paquets permettant d'améliorer les débits fournis par les réseaux GSM. (Voir commutation)

**GSM (*Global System for Mobile Communications*)** : norme de transmission radio-numérique utilisée pour la téléphonie mobile (2G).

**HSDPA (*High Speed Downlink Packet Access*)** : technologie 3G permettant d'atteindre des débits de téléchargement allant jusqu'à 1,8 voire 3,6 Mbit/s (N.B. : certains l'appellent plus familièrement la 3,5G).

**HSUPA (*High Speed Uplink Packet Access*)** : technologie 3G dérivée du HSDPA. Elle permet d'augmenter les débits pour l'envoi de données (et non pas uniquement pour le téléchargement comme c'est le cas avec le HSDPA).

**IMT 2000 (*International Mobile Telecommunications 2000*)** : l'UIT a été amenée à choisir 5 interfaces radioterrestres pour les systèmes mobiles de troisième génération qui se trouvent de ce fait labellisées IMT 2000. L'UMTS appartient à ces nouvelles normes.

**Interconnexion** : mécanisme de connexion entre les différents réseaux de télécommunications, dont l'objectif est de permettre à chaque abonné d'un opérateur de joindre tous les abonnés de tous les opérateurs.

**Interconnexion forfaitaire** : désigne une offre d'interconnexion entre les réseaux des opérateurs tiers et le réseau de France Télécom, selon laquelle les charges payées par les opérateurs tiers pour la collecte de trafic sur la boucle locale sont fixes par circuit et ne sont plus facturées à la minute.

**Internet** : ensemble de réseaux de tailles variées interconnectés entre eux grâce à un protocole, l'IP (*Internet Protocol*), et permettant l'offre et l'utilisation de très nombreux services.

**Internet commuté** : désigne l'accès à Internet à partir du réseau téléphonique commuté, réseau public de France Télécom qui achemine les appels téléphoniques classiques.

**IP (*Internet Protocol*)** : protocole de télécommunications utilisé sur les réseaux qui servent de support à Internet et permettant de découper l'information à transmettre en paquets, d'adresser les différents paquets, de les transporter indépendamment les uns des autres et de recomposer le message initial à l'arrivée. Ce protocole utilise une technique dite de commutation de paquets. Sur Internet, il est associé à un protocole de contrôle de la transmission des données appelé TCP (*Transmission Control Protocol*) ; on parle ainsi du protocole TCP/IP.

**Interopérabilité** : l'interopérabilité des services correspond à la possibilité des différents services de fonctionner indifféremment sur des réseaux différents. Dans le cadre de l'interconnexion, les fonctionnalités techniques disponibles à l'interface d'interconnexion déterminent ainsi en partie l'interopérabilité des services entre les différents opérateurs.

**Message court ou SMS (*Short Message Service*)** : ces messages, qui sont transmis via les canaux de signalisation du réseau mobile GSM, ont une longueur maximale de 160 caractères. Leur transmission sur le réseau GSM est normalisée. Un serveur de messages courts intégré au réseau mobile assure l'interface entre environnement mobile et fixe.

**MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*)** : opérateur mobile virtuel. A la différence des opérateurs mobiles de réseau (en métropole : Orange France, SFR, Bouygues Télécom), les MVNO ne disposent pas de ressources en fréquences. Pour fournir le service mobile au client final, ils utilisent le réseau radio d'un opérateur mobile de réseau.

**NRA (nœud de raccordement d'abonnés)** : terme employé pour désigner le répartiteur de France Télécom. (Voir répartiteur)

**OBL (opérateur de boucle locale)** : entreprise de télécommunications qui exploite la ligne de l'abonné.

**Opérateur de communications électroniques** : le code des postes et des communications électroniques (CPCE) définit un opérateur comme *"toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques"*.

**Opérateur puissant** : est déclaré comme puissant tout opérateur disposant d'une puissance significative sur le marché si, individuellement ou conjointement avec d'autres, il se trouve dans une position équivalant à une position dominante, c'est-à-dire qu'il est en mesure de se comporter, dans une mesure appréciable, de manière indépendante de ses concurrents, de ses clients et, en fin de compte, des consommateurs.

**PMR (*Professional Mobile Radio*)** : réseaux radio mobiles professionnels (également appelés RRI) parmi lesquels on distingue notamment :

- 3RP : réseaux radioélectriques à ressources partagées ;
- 3RPC : réseaux commerciaux mettant en œuvre la technologie 3RP ;
- RPN (radiocommunications mobiles professionnelles numériques) : réseaux fonctionnant en technologie numérique à la norme Tetra ou Tetrapol ;
- 2RC : réseaux à usage partagé à relais commun ;
- 3R2P : réseaux exploités pour les besoins propres de l'utilisateur mettant en œuvre la technologie 3RP ;
- RPX : réseaux locaux à usage partagé (nouvelle catégorie de réseaux) ;
- RPS : radiocommunications professionnelles simplifiées.

**Point à point** : type d'architecture de réseau de fibre optique. Il permet à plusieurs opérateurs d'installer leurs propres équipements, éventuellement différents, chez les clients (fibre dédiée à l'utilisateur).

**PON (*Passive Optical Network*)** : type d'architecture de réseau de fibre optique. Il s'agit d'une architecture en arbre dont tous les équipements actifs sont gérés par le même opérateur. Cette technologie n'est pas "dégrouvable", contrairement à la technologie point à point.

**READSL2 (*Reach Extended Digital Subscriber Line*)** : technique permettant d'augmenter la portée du signal ADSL, en injectant davantage de puissance dans certaines bandes de fréquences. Il sert principalement à fournir un service minimum à des abonnés qui se trouvent juste en limite extérieure de la zone de couverture normale de l'ADSL.

**Régulation asymétrique** : forme de régulation qui impose des obligations aux seuls opérateurs puissants sur un marché donné (par exemple, France Télécom sur le marché de la téléphonie fixe) afin de permettre le développement d'une concurrence pérenne.

**Régulation symétrique** : forme de régulation qui impose des obligations s'appliquant à l'ensemble des opérateurs sur un marché donné, afin de garantir au consommateur l'interopérabilité des réseaux, un niveau minimal de qualité de service, une information adéquate et des procédures de changement d'opérateurs fluides lui permettant de faire jouer au mieux la concurrence.

**Répartiteur** : dispositif permettant de répartir les fils de cuivre composant les lignes d'abonnés entre les câbles reliés au commutateur d'abonnés et dont la fonction est de regrouper plusieurs lignes sur un même câble (également appelé NRA).

**Réseau** : ensemble de ressources de télécommunications. Par exemple, ensemble de commutateurs et de liens de transmission filaire (fil ou câble métallique, fibre optique) et hertzien, terrestre ou satellitaire (onde électromagnétique).

**Réseau câblé** : ce terme désigne les réseaux de télédistribution audiovisuelle qui offrent aujourd'hui des services de communications électroniques.

**Réseau d'accès** : réseau sur lequel les utilisateurs connectent directement leurs équipements terminaux afin d'accéder aux services. (Voir cœur de réseau)

**Réseau filaire** : réseau utilisant comme support des câbles métalliques en cuivre ou des fibres optiques.

**RIO (relevé d'identité opérateur)** : identifiant unique, attribué à une ligne mobile et au contrat client qui lui est associé (à l'image du RIB bancaire), qui permet une meilleure identification de la demande de portabilité.

**RFID (Radio Frequency Identification)** : technologie d'identification par radio-fréquences se présentant sous la forme de puces ou "étiquettes électroniques" contenant des informations liées au produit dans lequel elles sont insérées, et de lecteurs qui permettent d'interroger ces étiquettes à distance (avec une portée de l'ordre de quelques mètres).

**RLAN (Radio Local Area Network)** : réseaux locaux radioélectriques (RLR).

**Sélection du transporteur** : possibilité offerte au consommateur de choisir entre plusieurs opérateurs de transport. La sélection du transporteur concerne tous les appels (locaux, longue distance et internationaux). Elle peut se faire soit appel par appel, soit par abonnement.

**Signalisation** : sur un réseau de télécommunications, la fonction de signalisation assure l'échange des informations internes au réseau nécessaires à l'acheminement des communications. A titre de comparaison, sur un réseau routier, les panneaux de signalisation permettent la circulation des véhicules ; sur un réseau de télécommunications, les informations de signalisation permettent la circulation des communications sur le réseau. Il peut s'agir, par exemple, des informations nécessaires à la reconnaissance de l'appelant pour établir la facturation des appels ou la présentation du numéro. Cette fonction peut être assurée directement par le réseau qui transporte les communications des abonnés. Elle est alors généralement intégrée aux commutateurs. Elle peut également être assurée par un réseau distinct, appelé réseau sémaphore.

**SIM (Subscriber Identify Module)** : carte à puce insérée dans le terminal mobile contenant les données de l'abonné et permettant son authentification sur le réseau.

**SMS (Short Message Service)** : ces messages, qui sont transmis via les canaux de signalisation du réseau mobile GSM, ont une longueur maximale de 160 caractères. La transmission de ces messages est normalisée. Un serveur de messages courts intégré au réseau mobile assure l'interface entre environnement mobile et fixe.

**Soumission comparative** : méthode de sélection des opérateurs utilisée lors de l'attribution des ressources rares. Elle se distingue de la mise aux enchères, car elle permet de sélectionner les candidats sur un ensemble de critères et non sur le seul critère financier.

**Terminaison d'appel** : prestation d'interconnexion offerte par tout opérateur aux autres opérateurs, fixes ou mobiles. Tout appel à destination de clients de l'opérateur mobile doit nécessairement passer par ce goulot d'étranglement, que l'origine soit un réseau fixe ou mobile.

**TNT** : télévision numérique terrestre.

**Transmission** : sur un réseau de communications électroniques, la fonction de transmission assure le transport des informations sur le réseau d'un point à un autre de ce réseau. Les supports de cette transmission peuvent être des câbles en cuivre ou en fibre optique, mais également des faisceaux hertziens. (Voir commutation)

**Triple play** : fourniture de trois services (accès à Internet haut débit, téléphonie illimitée et télévision) via un réseau de communications électroniques.

**UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System*)** : norme pour les systèmes de télécommunications mobiles de troisième génération (3G). L'UMTS appartient aux normes IMT-2000.

**URA (unité de raccordement d'abonné)** : sur le réseau de France Télécom, partie d'un commutateur téléphonique sur laquelle sont raccordées les lignes d'abonnés et qui procède à la numérisation des informations.

**VDSL (*Very High Speed Digital Subscriber Line*)** : technologies xDSL permettant d'améliorer les performances des réseaux d'accès sur la boucle locale de cuivre pour offrir des débits plus rapides que l'ADSL classique.

**VGAST (vente en gros de l'abonnement téléphonique)** : offre de gros de France Télécom qui englobe l'abonnement *stricto sensu*, incluant l'accès au réseau, mais aussi les services traditionnellement associés à l'abonnement téléphonique (présentation du numéro, signal d'appel, etc.) ainsi que l'ensemble des communications interpersonnelles et à destination des numéros spéciaux et de l'Internet bas débit. Elle est compatible avec une utilisation simultanée de la bande haute de fréquences, notamment dans le cas d'offres de gros d'accès large bande livrées au niveau régional ou national ou de dégroupage partiel, et ce quel que soit l'opérateur exploitant cette bande haute.

**UWB (*Ultra Wide Band*)** : technique de modulation radio permettant de transmettre un signal à très haut débit sur une large bande de fréquences, mais à faible puissance pour ne pas interférer avec d'autres signaux.

**WAP (*Wireless Application Protocol*)** : standard adaptant l'Internet aux contraintes des téléphonies mobiles, notamment par l'utilisation d'un format de contenu approprié. Ce protocole de communication s'inscrit dans le cadre d'un processus de migration progressive des réseaux mobiles GSM vers l'Internet.

**WAPECS (*Wireless Access Policy for Electronic Communications Services*)** : initiative lancée par les pays de l'Union européenne visant à faciliter un accès rapide au spectre pour les nouvelles technologies, en vue de promouvoir la compétitivité et l'innovation (en éliminant tout obstacle pouvant nuire à la dynamique du marché), et à assurer des modalités d'autorisations cohérentes, tout en consacrant les principes de neutralité technologique à l'égard des services.

**Wifi (*Wireless Fidelity*)** : nom commercial générique pour la technologie IEEE 802.11 b 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.

**Zone locale de tri** : l'opérateur de boucle locale n'achemine vers le transporteur choisi par l'appelant que les appels destinés à des appelés extérieurs à la zone locale de tri ; il conserve et achemine lui-même les appels internes à la zone locale de tri, quelle que soit la séquence de numérotation composée par l'appelant. En France, la zone locale de tri correspond le plus souvent au département.

Réalisation graphique : Studio Guy Bariol

Achévé d'imprimer en juin 2008  
sur les presses de l'imprimerie Bialec à Nancy

Dépôt légal : juin 2008  
ISSN 1956-9572