



Version publique

Réponse de la Société Réunionnaise du Radiotéléphone à la consultation publique de l'Arcep sur son analyse des marchés de la téléphonie fixe

SRR remercie l'Autorité de lancer cette consultation publique, celle-ci représente l'occasion de nous exprimer pour la première fois en tant qu'opérateur fixe-ADSL.

En effet, SRR est présent sur le marché de la téléphonie fixe depuis le 15 février 2010, depuis un an, nous développons nos activités fixes et ADSL sur le département de la Réunion, nous entendons développer nos activités sur le département de Mayotte l'année prochaine.

La Réunion et Mayotte sont deux îles situées dans l'océan indien, éloignées de 10 000 km du continent européen, dans la zone Afrique. Cette situation géographique les distingue non seulement de la métropole mais aussi parfois des autres départements d'outre-mer (DOM).

Si la Réunion est un DOM depuis 1946, Mayotte a fait le choix de la départementalisation en 2009. Elle est un DOM depuis mars 2011, un processus visant à accompagner cette transition est en cours. Ce passage s'accompagnera d'une demande de classification du département comme Région Ultra Périphérique (RUP) de l'Union Européenne, permettant à Mayotte de bénéficier de ressources budgétaires supplémentaires dans le cadre des Fonds Structurels Européens. Cela devrait favoriser le développement de projets d'investissements dans les infrastructures notamment en ce qui concerne le secteur des télécommunications, pour lequel Mayotte est très en retrait par rapport aux autres RUP.

Cette consultation est pour nous l'occasion, outre de commenter les positions de l'ARCEP, de faire valoir certaines spécificités et difficultés opérationnelles rencontrées en tant qu'opérateur ultramarin.

De manière générale, SRR partage l'analyse de l'Autorité, nous souhaiterions toutefois apporter des commentaires sur les points suivants :

- 1) Une meilleure prise en compte des marchés fixes domiens indépendamment de la métropole.
- 2) Des difficultés opérationnelles rencontrées liées pour la plupart à l'accès.

1) La prise en compte des DOM indépendamment de la métropole

Nous souhaiterions que les questions afférentes aux DOM soient traitées de façon indépendante par rapport à la métropole. De part leurs caractéristiques les DOM devraient susciter une attention particulière de la part du régulateur (a). Enfin SRR souhaite sensibiliser l'Autorité pour que les marchés fixes domiens soient étudiés de manière plus approfondie par l'observatoire de l'ARCEP (b).

a) Des caractéristiques différentes justifiant une meilleure prise en compte des DOM

Outre des spécificités géographiques, les spécificités domiennes s'articulent autour de quatre axes principaux :

- *des différences socio- économiques :*

Le taux de chômage dans les DOM recouvre une proportion de la population active plus importante qu'en métropole, il est en effet d'environ 30% à la Réunion¹ et à Mayotte². Pour créer leurs offres les opérateurs doivent répondre aux besoins de ces populations (budget restreint, faible taux de bancarisation³ à Mayotte).

- *des marchés de petite taille où l'opérateur historique exerce encore une influence très significative :*

Si en métropole le marché de la téléphonie fixe a pu, depuis la libéralisation du secteur, connaître diverses tendances (mouvement de consolidation par exemple) ayant permis aux opérateurs alternatifs de venir concurrencer l'opérateur historique, ceci est moindre dans les DOM. A la Réunion, seuls cinq opérateurs alternatifs, dont SRR, concurrencent l'opérateur historique sur le marché fixe tandis qu'à Mayotte ce nombre est encore plus restreint.

- *des surcoûts liés à l'insularité :*

Les problématiques liées aux câbles sous-marins entraînent des surcoûts (achat de capacité, sécurisation) et des problèmes de capacités limitées par rapport au continent européen.

- *une évolution technologique à un stade différent :*

Les premières offres multiservices venant concurrencer directement l'opérateur historique sur le marché fixe en proposant de la VLB sont apparues beaucoup plus tard à la Réunion qu'en métropole.

De fait, si le mouvement général en Europe et en métropole est une transition vers les réseaux IP, l'architecture des réseaux à la Réunion n'est pas impactée par cette tendance. En effet, le standard réside dans le RTC. Le passage à un modèle en « tout -IP », n'est pas d'actualité à la Réunion.

¹ 28.9% en 2010 à la Réunion. Source INSEE

² 28% à Mayotte Source Tableau Economique de Mayotte INSEE Edition 2010.

³ 48.8% en 2009. Source : <http://www.iedom.fr/mayotte/banques-75/comptes-et-guichets-133.html>



Version publique

Nous partageons cependant les vues de l'Autorité analysant la téléphonie fixe dans la perspective plus large des offres internet multiservices.

Cette analyse ne peut toutefois pas être appliquée au cas de Mayotte où le bas débit représente la norme. En effet, l'opérateur historique n'y propose pas d'ADSL, peu de foyers sont reliés au RTC et les seules offres d'abondance de téléphonie proposées sont des offres utilisant le haut débit en RLAN.

En considérant ces éléments, il apparaît que les DOM ne sont pas au même niveau d'évolution technologique et concurrentielle que la métropole, il semble alors qu'une attention particulière doit leur être portée.

b) Besoin d'avoir un observatoire détaillé de l'ARCEP sur les usages, volumes, tendances des marchés fixes domiens.

SRR profite de la présente consultation pour souligner, comme le précise le rapport de l'ARCEP sur le secteur des communications électroniques outre-mer⁴, que la collecte et la diffusion d'informations statistiques permettrait aux opérateurs une meilleure visibilité sur les développements propres des marchés des communications électroniques sur les territoires ultramarins. SRR soutient l'importance d'avoir accès à des informations statistiques localisées, et souhaiterait que l'observatoire de l'ARCEP puisse mettre à disposition des opérateurs des informations sur les marchés fixes domiens, aussi détaillées qu'elle le fait pour la métropole. Ainsi nous souhaiterions notamment que les indicateurs relatifs aux marchés fixes (revenus, volumes de trafic, nombre de lignes fixes, nombre d'abonnements RTC...) soient déclinés à l'échelle des DOM.

SRR est prêt à travailler étroitement et de manière régulière avec l'Autorité, tout comme elle le fait déjà sur le marché mobile.

2) Commentaires sur les difficultés rencontrées sur les marchés de la téléphonie fixe

Le manque de transparence sur le marché de l'accès (a) ainsi que le manque de dynamisme sur le marché non-résidentiel lié au manque de qualité de service des offres de gros (b) méritent d'être abordés dans le cadre de cette consultation.

a) Un manque de transparence sur le marché de l'accès

Bien que ces difficultés soient mineures, il nous semble pertinent de mentionner que nous constatons parfois un manque de transparence de l'opérateur historique. En effet, les référentiels des lignes fixes ne sont pas toujours mis à jour et ne correspondent donc pas aux réalités du terrain. Ceci est problématique dans la mesure où, à la Réunion nous rencontrons de nombreux cas nécessitant une construction de ligne. Un référentiel mis à jour est indispensable, puisque lorsqu'il ne l'est pas nous sommes obligés d'envoyer nos clients chez notre concurrent.

⁴ Rapport au Parlement et au Gouvernement relatif au secteur des communications électroniques outre mer janvier 2010. Page 85



Version publique

Nous souffrons également d'un manque de visibilité concernant la désaturation de certains SRA, il n'y a pour l'heure aucun outil nous permettant de demander le raccordement du client au SRA, bien qu'une convention de désaturation soit à l'étude, elle ne prévoit pas d'engagement sur les délais de raccordement du client au SRA.

b) Les défaillances observées sur le marché non-résidentiel

SRR salue l'intérêt que porte l'Autorité tant au marché non-résidentiel qu'à la qualité de service des offres de gros et au besoin en particulier d'imposer à France Télécom la publication d'indicateurs.

La qualité de service est un enjeu important, comme le souligne l'Analyse de l'ARCEP, et plus particulièrement sur le marché non-résidentiel. Nous constatons qu'à la Réunion très peu d'offres d'opérateurs alternatifs dédiées à ce type de clientèle coexistent avec celles de l'opérateur historique. Le manque de qualité de service, associé à la position de France Télécom, conduit à une éviction de fait des opérateurs alternatifs.

Nous pensons que seule une séparation fonctionnelle placerait les opérateurs alternatifs et l'opérateur historique sur un pied d'égalité. A ce titre nous soutenons la position prise par l'Autorité de la Concurrence dans son avis⁵ sur l'analyse des marchés du haut et du très haut débit (marché 4 et 5), et souhaiterions qu'une telle analyse soit portée au marché de l'accès de la téléphonie fixe.

⁵ Avis n°11-A-05 du 8 mars 2011 relatif à une demande d'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) portant sur le troisième cycle d'analyse des marchés de gros du haut débit et du très haut débit.