

La lettre

de l'Autorité

LETTRÉ D'INFORMATION BIMESTRIELLE DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES

Investissement, innovation et concurrence



L'investissement innovant et la concurrence vont de pair dans une économie de marché et bénéficient à tous pour peu que la régulation y veille. C'est particulièrement vrai pour une économie comme la nôtre qui ambitionne de se situer à la pointe de l'innovation.

L'évolution récente du marché du haut débit fixe en est une bonne illustration. C'est dans

un contexte vigoureusement concurrentiel que les différents opérateurs ont lancé des offres particulièrement innovantes d'un point de vue technologique et commercial.

Les baisses de prix ont joué un rôle important dans le développement de la demande. Mais c'est l'investissement des opérateurs, nécessaire pour proposer des offres nouvelles, qui a permis un tel succès. L'existence d'une concurrence forte et équilibrée, rendue possible par le cadre réglementaire, a joué un rôle déterminant. Il est peu probable que le marché serait aussi développé aujourd'hui, en termes quantitatifs et qualitatifs, sans la pression concurrentielle qui l'a stimulé et orienté.

La diffusion de nouveaux services, dans la mesure où elle suppose des investissements répartis sur le territoire, commence par les parties les plus denses du pays. Dans une économie de réseau, comme les télécommunications, il en est de même pour la concurrence. Celle-ci ne peut s'établir dans les zones denses que par des offres innovantes et moins chères. Ce faisant, elle accélère la croissance de la pénétration de nouveaux services et rend plus économique l'équipement des zones moins denses. Ce processus est d'autant plus vertueux que la régulation veille à ce que la concurrence s'exerce entre opérateurs présents commercialement sur l'ensemble du territoire.

Un opérateur au réseau peu étendu est capable d'avoir une stratégie nationale à condition de pouvoir recourir à une offre de gros de la part de l'opérateur ayant la couverture maximale. Il est incité à étendre son réseau pourvu que ce soit rentable, compte tenu du tarif de l'offre de gros.

Cette concurrence promue par l'ARCEP, basée sur l'investissement et l'innovation entre opérateurs d'envergure nationale, profite ainsi pleinement au plus grand nombre, s'enracine et, à terme, ne nécessite plus qu'une régulation allégée.

Paul Champsaur, Président de l'Autorité

Les réalités de la convergence

La convergence, autrefois dénommée intégration, présente de multiples facettes que le marché va façonner. **Pour le régulateur, elle soulève de nouveaux défis en bouleversant des paradigmes bien établis.**

L'analyse de consommation menée par le CREDOC, à l'initiative de l'ARCEP et du CGTI, confirme la dynamique du marché des communications électroniques. C'est la génération des 15 à 25 ans qui déclenche et soutient les nouveaux services multimédias dans leurs usages fixe ou mobile. Cette génération est née alors que le GSM n'était pas déployé, qu'Internet balbutiait, qu'ADSL et fibres optiques à l'accès étaient à peine embryonnaires dans les laboratoires. Téléphonie, Radio, Télévision formaient trois médias distincts.

Le concept de convergence avait émergé bien avant, sous le vocable « intégration » avec le RNIS. Il faut constater que le succès n'avait pas été à la hauteur des espérances.

Avec la généralisation des offres multiples services (voix, données, images), les offres convergentes sont devenues une réalité quotidienne, grand public.

Le discours prête au mot mythique de convergence de multiples faces. Pour le consommateur, c'est l'avènement d'un accès à la communication et à la connaissance multi langage (audio-scripto-visuel). Pour les réseaux, les frontières entre diffusion et télécommunication (interactivité personnelle) s'estompent. Les services diffusés peuvent emprunter les réseaux haut débit fixe ; nouvelle source de concurrence à la diffusion terrestre après le satellite, le câble.

Le déploiement de la troisième génération dote aussi les réseaux pour les mobiles de la capacité de fournir des services multiples (parole, internet, image). L'avènement de la télévision sur le téléphone portable fera bientôt de ce terminal le factotum individuel de la convergence ou plutôt d'une complémentarité dialectique (individu-famille, sédentarité-nomadisme). C'est la convergence quadruple services fixe-mobile.

Nouvelles générations de réseaux tout IP, accès à

très haut débit sous-tendent cette mutation exceptionnelle.

- Elle révolutionne les modes de consommation avec des forfaits illimités et des prix de détail difficilement appréhendables service par service.

- Elle bouleverse les modèles économiques traditionnels où les investissements et les coûts opérationnels nécessaires pour le transport de la voix étaient payés par celle-ci. Dans le monde nouveau, les opérateurs devront trouver un nouveau mix où voix et services multimédias contribueront à financer les infrastructures haut débit.

- Elle induit des modifications importantes de la chaîne de valeur entre industries des télécommunications, de l'audiovisuel et de l'informatique. En particulier, elle offre de nouvelles opportunités aux éditeurs de contenus et pose la question du modèle économique des médias traditionnels.

La course aux plus hauts débits n'est pas prête de se calmer. Haute définition, téléchargements réciproques, les besoins du consommateur de retrouver ses services personnels en sédentarité, nomadisme, en mobilité plaident pour une convergence généralisée. Nouveaux défis pour la régulation : comment financer les réseaux haut débit ? Avec le multiple service, quelles relations entre prix de gros et prix de détail ? Comment répartir la valeur entre contenu et transport de l'information ? Cette lettre n'apportera pas de solution à toutes les questions et sera focalisée sur les



synergies fixe-mobile. Dans la vie de tous les jours, en définitive, c'est le consommateur qui, comme toujours, sera l'arbitre entre intégration poussée ou segmentation ciblée. ■

Michel Feneyrol,
Membre de l'Autorité

Dans ce numéro

DOSSIER CONVERGENCE p. 1 à 8

- La convergence fixe-mobile
- NGN et convergence
- Numérotation et nouveaux services
- L'avis des acteurs

JURIDIQUE p. 9

SECTEUR POSTAL p. 10 à 11

- Interviews acteurs : Référence directe-Cap Mail, Arvato
- Interviews régulateurs : Opta (Pays-Bas) EETT (Grèce)

ANALYSES DE MARCHÉ p. 12 à 13

- Le roaming international

- Liaisons louées et services de capacité

DOSSIER DOM p. 14 à 15

ACTUALITÉ p. 16 à 20

- Cession de listes

AGENDA DU COLLÈGE p. 20

Convergence et substitution fixe-mobile :

Régulièrement annoncée comme un raz de marée imminent mais toujours attendue, la convergence des offres **Son développement peut paraître lent et timide mais semble désormais inéluctable. Deux scénarios à l'essai**

I Les premiers pas

Alors que les marchés de la téléphonie fixe et mobile franchissent tous les deux un nouveau seuil de maturité – ralentissement de la croissance des taux de pénétration dans le mobile et généralisation des offres illimitées dans le fixe – le besoin de renouveler et d'étoffer l'offre de services avec de nouveaux produits à marge plus élevée, l'opportunité de mieux valoriser les bases de clientèle existantes et la maturité des technologies créent un contexte favorable à la convergence des offres de services de deux segments de marché historiquement clairement autonomes.

II Du simple couplage commercial à l'offre d'accès hybride

L'offre de convergence peut être purement commerciale sans avancée technologique. Dans ce cas, sur le plan fonctionnel, il existe toujours deux offres de services, fixe et mobile, autonomes avec des accès et des terminaux distincts mais qui font l'objet d'une commercialisation conjointe avec éventuellement une facturation unique, des rabais tarifaires, des offres de services couplées. Ces offres sont déjà courantes sur le marché Entreprises et commencent à apparaître sur le marché Grand Public.

A un deuxième niveau, la convergence peut permettre de fournir de nouveaux services complémentaires aux offres d'accès fixe et mobile qui restent néanmoins distincts. Il s'agit là notamment des offres de messagerie vocale unique, de gestion intelligente des renvois d'appels entrants entre ligne fixe et mobile, de gestion de carnet d'adresses électroniques unique, de gestion de présence, de plan privé de numérotation couvrant les lignes fixes et mobiles d'une entreprise, etc.

Enfin, dans sa version la plus évoluée sur un plan technologique et aujourd'hui la moins aboutie – au moins en France –, la convergence peut permettre de

commercialiser un service totalement nouveau, produit hybride s'appuyant sur les réseaux fixe et mobile, sans que cela soit une simple juxtaposition des deux accès. Les premiers produits sont apparus sur le marché des services de données avec, par exemple, des offres d'accès Internet en mobilité/nomadisme mixtes RTC/WiFi/GPRS/Edge/UMTS offrant le meilleur débit suivant les réseaux disponibles :

- au domicile/bureau : borne WiFi personnelle/professionnelle sur un accès haut débit fixe ;
- en situation de nomadisme : *hotspot* WiFi public dans les gares, aéroports, hôtels etc ;
- en situation de mobilité : accès UMTS/Edge/GPRS suivant la couverture des réseaux mobiles ;
- en zone blanche mobile et haut débit : accès RTC.

La tarification au volume (par exemple au kilooctet), indépendante du réseau et donc du débit offert, permet à l'utilisateur de ne pas se soucier du type de réseau auquel il accède au gré de ses déplacements.

En matière de voix, les projets restent encore expérimentaux ou au stade du développement. Les concepts des différents acteurs européens semblent néanmoins partager un cœur d'architecture commun : un terminal téléphonique hybride permettant d'accéder aux réseaux mobiles (GSM/UMTS) et disposant d'une connectivité WiFi ou Bluetooth pour accéder à un point d'accès à haut débit aux réseaux fixes. Sur ce socle commun, les différents acteurs essayent de trouver le « *mix* » parfait pour construire une offre de service mariant :

- disponibilité du service en situation de mobilité,
- qualité de service supérieure en accès fixe au domicile ou sur le lieu de travail et éventuellement sur les *hotspots* WiFi publics,
- grille hybride de tarification des appels suivant le réseau employé, compétitive vis-à-vis des offres de téléphonie fixe et des offres mobiles actuelles,
- gamme de services complémentaires à forte valeur ajoutée (numéro unique,

option data, services multimédia...).

En Europe, British Telecom a été le pionnier avec son projet *BluePhone* lancé en 2003 et commercialisé en 2005 sous la marque *BT Fusion* (cf page 6). En France, Neuf Cegetel a annoncé une expérimentation comparable avec son projet *Beautiful Phone* (cf page 6) et France Télécom développe lui aussi un projet baptisé *HomeZone*. En 2004, six opérateurs – BT, Swisscom, NTT, Korea Telecom, Brasil Telecom, Rogers Wireless – se sont regroupés pour créer la *Fixed-Mobile Convergence Alliance* (FMCA, site web : www.thefmca.co.uk/) qui vise à favoriser le développement des offres de convergence fixe-mobile et notamment à accélérer le développement de terminaux hybrides. La FMCA compte actuellement 23 opérateurs qui représentent une base de clientèle de plus de 500 millions de consommateurs à travers le monde.

III Convergence et substitution fixe mobile

La convergence fixe-mobile se distingue nettement des stratégies de pure substitution fixe-mobile mises en œuvre depuis l'origine par les opérateurs mobiles qui consiste à développer la consommation de leurs clients, et donc l'usage de leur réseau, au détriment de l'usage des réseaux fixes.

L'importance croissante des appels mobiles passés depuis le domicile ou le lieu de travail illustre cette tendance. Cette stratégie de développement des opérateurs mobiles s'appuie sur trois éléments. En premier lieu, l'introduction et la généralisation plus rapide de structures tarifaires adéquates encourage le développement des usages (montée en gamme, développement de l'illimité, etc.). En second lieu, le fort différentiel historique entre les terminaisons d'appel fixe et mobile pénalise structurellement les opérateurs fixes dans la formulation de leurs offres et contribue à ce mouvement de substitution fixe-mobile. Il est ainsi

deux scénarios quasiment antagonistes

de services sur réseaux fixes et mobiles arrive enfin sur le marché français.

pour une pièce qui devrait se jouer en cinq actes.

plus difficile pour un opérateur fixe de commercialiser une offre de forfait ou d'appels illimités pour des appels vers les fixes et les mobiles, que pour un opérateur mobile. L'attractivité de l'offre pour le client, et réciproquement, la marge de l'opérateur sur ce produit, sont en effet extrêmement sensibles aux différentiels de terminaison d'appel et à la répartition entre appels fixes et mobiles du client.

Enfin, la téléphonie mobile va de pair avec une très forte individualisation des usages et une personnalisation, voire une identification, avec le terminal mobile, qui s'oppose à la tradition de la ligne fixe qui reste la ligne du foyer et non de l'individu. Cette individualisation contribue elle aussi au phénomène de substitution fixe-mobile.

La convergence et la substitution pure fixe-mobile sont donc deux stratégies quasiment antagonistes. Les opérateurs disposant d'une double implantation dans les réseaux fixes et dans les réseaux mobiles, et notamment les opérateurs historiques, semblent s'orienter davantage vers des stratégies de convergence fixe-mobile. En revanche, certains acteurs ayant une plus forte présence sur les seuls réseaux mobiles, voire des « pure players mobiles », semblent prêts à pousser toujours plus loin leur stratégie de substitution fixe-mobile.

Ainsi, O2 et Vodafone commercialisent en Allemagne de nouvelles offres visant à attaquer encore plus directement les usages fixes. Plus de 2 millions d'abonnés à O2 profitent à travers l'offre dénommée « Genion » d'une tarification basse (3c€/min vers le réseau fixe et les mobiles O2) lorsqu'ils sont localisés dans leur « Home Zone ». Cette zone, choisie par l'abonné, a un diamètre moyen de 500 m. Vodafone propose depuis juin 2005 un service nommé « zu Hause » (à la maison) qui consiste à utiliser un combiné GSM qui ne fonctionne que dans une cellule (celle du lieu de résidence de l'abonné dont la taille peut atteindre quelques kilomètres). Pour 20 € par mois l'abonné a le droit à 1 000 minutes vers le réseau

fixe ou vers les autres abonnés Vodafone « zu Hause ». Hors de la cellule correspondant à celle de son lieu de résidence, l'abonné ne peut ni recevoir ni émettre des appels. Les deux opérateurs proposent également une déclinaison UMTS de ce service permettant l'accès Internet sans ligne fixe à domicile.

Cette nouvelle vague d'offres de substitution fixe-mobile dérive de deux facteurs : une généralisation progressive de l'abondance sur la voix dans le contexte du déploiement des réseaux UMTS et du surcroît de capacité des réseaux qui en découle, et un solde de terminaison d'appel positif en valeur entre trafic entrant et trafic sortant pour les opérateurs mobiles.

IV Convergence et risques concurrentiels

Le développement de la convergence fixe-mobile pourra soulever deux types d'interrogations vis-à-vis de la permanence de conditions de concurrence équitable et loyale sur le marché.

En premier lieu, le développement de nouvelles offres par un opérateur historique verticalement intégré, opérateur puissant sur les marchés de la téléphonie fixe qui contrôle une infrastructure essentielle – la boucle locale de cuivre – et qui dispose en général en Europe (à l'exception notable du Royaume-Uni) d'une position prééminente sur le marché de la téléphonie mobile, peut soulever des problèmes concurrentiels aigus : effet d'éviction entre marchés de gros et de détail, utilisation croisée des bases d'abonnés fixes et mobiles, couplage abusif de prestations.

Par ailleurs, dans le contexte français, le marché de gros de l'accès et du départ d'appel est encore embryonnaire et peu sophistiqué d'un point de vue technologique. Il ne permettrait pas, en l'état actuel, à un MVNO d'obtenir les

prestations d'accès que British Telecom achète à Vodafone au Royaume-Uni pour développer son offre BT Fusion.

V La maturation technique des offres va prendre du temps

Bien que les offres se multiplient, leur industrialisation et leur commercialisation à grande échelle va prendre du temps, tant pour des raisons techniques que commerciales. Le nombre de défis à relever reste impressionnant :

- intégration des réseaux fixe et mobile qui peuvent être de génération différente, le tout dans un contexte de migration vers des réseaux NGN (cf pages 4 et 5) ;
- maîtrise de la continuité de service lors de la bascule d'un réseau à l'autre (*hand-over*) ;
- industrialisation des terminaux hybrides respectant les facteurs de formes et l'autonomie des terminaux mobiles actuels ;
- normalisation des spécifications fonctionnelles des solutions techniques, préalable à toute industrialisation.

Le rôle de la FMCA et sa bonne intégration avec les différents forums internationaux existant - 3GPP SA1, CT1, 3GPP2, ETSI - TISPAN, IEEE et Wi-Fi Alliance – pourraient donc être déterminants pour le développement de la convergence fixe-mobile.

Sans oublier que le développement de l'offre se doit d'aller de pair avec le développement de la demande. Ce qui exigera de maîtriser l'ergonomie de ces nouveaux services en arrivant à gommer la complexité technique sous-jacente et à développer des offres tarifaires qui séduisent les consommateurs... tout en répondant aux promesses de croissance de l'« ARPU » (revenu moyen par usager) qui ont accompagné les annonces du lancement de l'ère de la convergence fixe-mobile. ■

Vous souhaitez réagir à cet article ?
Participez au débat sur la convergence fixe mobile,
en envoyant votre contribution à :
convergence.fixemobile@arcep.fr

NGN, un saut inéluctable vers les serv

Paul Champsaur : « Le développement des technologies de coeur de réseau de nouvelle génération, dites NGN, me accessibles indifféremment sur des accès fixes ou mobiles ». Le déploiement des NGN entraînera de nouveaux rap

Europe : deux stratégies de migration vers les NGN

Au cours des trois dernières années, le portefeuille d'activités des principaux opérateurs historiques européens a été largement recomposé pour offrir une palette de services diversifiés, alors que les réseaux sur lesquels ils s'appuient ont été conçus à l'origine pour le trafic téléphonique commuté. Le haut débit a bouleversé irrémédiablement l'univers des services en accélérant la convergence des télécoms avec l'informatique. La connectivité IP généralisée ouvre un univers toujours plus large de services indépendants de l'opérateur d'accès. La substitution fixe mobile reste d'actualité et la convergence fixe mobile s'annonce comme une proche réalité. Les opérateurs historiques fixes sont ainsi confrontés à une mutation majeure : le coeur de leur réseau doit évoluer pour acheminer des trafics variés et être compatible avec des offres de services régulièrement renouvelées dans un contexte concurrentiel de plus en plus rude.

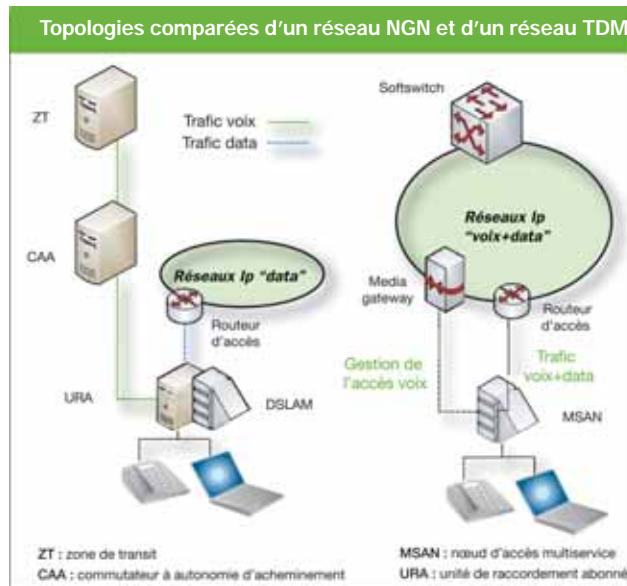
Dès le printemps 2004, l'opérateur britannique BT, qui s'était retiré du mobile, a annoncé la migration de son coeur de réseau en réseau de nouvelle génération (NGN) reposant sur une architecture simplifiée : le projet BT 21CN. Les premiers équipementiers sont retenus un an plus tard. La mise à l'écart de Marconi, son fournisseur traditionnel, confirme la rupture avec l'existant.

Faire face à la chute des revenus

Deux raisons majeures guident ce mouvement qui se généralise partout en Europe. Les opérateurs historiques doivent d'abord faire face à la chute des revenus traditionnels basés sur la voix commutée et préparer l'avenir. Il leur faut proposer des offres plus riches combinant la voix à d'autres services (tout en les contrôlant pour maîtriser les revenus associés), préparer la convergence fixe mobile, et déployer ces nouveaux services plus facilement et surtout plus rapidement. Par ailleurs, la numérisation des réseaux fixes européens datant des années 80, leurs plates-formes de commutation arrivent en fin de vie et deviennent délicates à entretenir et à faire évoluer. Leurs coûts de maintenance s'accroissent alors que les industriels ont déjà fait le saut vers une nouvelle génération d'équipe-

ments largement orientés autour du protocole Internet (IP) et aux capacités de commutation très nettement supérieures à celles des équipements traditionnels. Le saut vers les NGN est devenu inéluctable : seules restent ouvertes les questions de calendrier et les modes de migration par rapport à l'existant.

pour les réseaux mobiles, est en phase de transposition pour les réseaux fixes. Bien que complexe, l'IMS redonne un meilleur contrôle des sessions de trafic IP à l'opérateur d'accès. Il s'agit d'un atout majeur pour maîtriser les revenus en cas de généralisation de la connectivité IP.



Les équipements du coeur de réseau

Les NGN sont constitués de plusieurs éléments : un réseau de transport unifié basé sur le protocole IP, une architecture fonctionnelle en couches transport/contrôle/services indépendantes reposant sur des interfaces ouvertes et en théorie normalisées, des fonctions de commutation physique et de contrôle d'appel éclatées, héritages des premiers services de voix sur IP. Deux équipements clés constituent un coeur de réseau NGN : la *media gateway*, chargée de convertir les flux de trafic et de signalisation entre les univers IP et commutés (couche transport) ; le *softswitch*, responsable de la gestion de l'appel (couche contrôle). Le NGN de BT comprend également des noeuds d'accès multiservices (MSAN) comme point d'entrée à son réseau d'accès qui remplacent les DSLAM.

De son côté, l'industrie, sous la pression des opérateurs historiques fixes, normalise de nouvelles fonctions logiques permettant de faire coexister un tel ensemble dans un univers multi-opérateurs NGN. L'IMS, *IP multimedia subsystem*, solution développée initialement

Des stratégies différenciées

Chaque opérateur adopte une stratégie NGN en fonction des caractéristiques de son marché fixe, de son positionnement dans le mobile, du niveau de concurrence et de la vétusté de son réseau. A la différence de BT qui a adopté une solution radicale (son NGN est déployé en parallèle de son réseau existant qui sera ensuite abandonné très rapidement), Telecom Italia a choisi de procéder par étapes. L'opérateur italien a tout d'abord fait migrer son trafic national longue distance sur une infrastructure IP, réduisant très sensiblement le nombre de lignes et d'équipements de transit. Un réseau unique IP pour le transport du trafic fixe et mobile est également programmé.

Ce vaste mouvement de fond, qui ne reste pas cantonné à l'Europe, n'est pas sans conséquence sur la concurrence. Les opérateurs alternatifs, qui ont souvent déployé des solutions NGN à partir du réseau d'accès, devront réagir face aux nouveaux services proposés par les opérateurs historiques. Pour les opérateurs GSM, dont les réseaux ont évolué en phases successives (densification de la couverture, passage au GPRS, à la transmission de données puis à la 3G), l'évolution de leur coeur de réseau apparaît moins prioritaire. Enfin, les acteurs du logiciel (Microsoft, Yahoo, etc) exploitant la connectivité IP ne restent pas à l'écart de cette mutation. Des alliances avec les opérateurs historiques se dessinent déjà : la base d'abonnés devient multi-dimensionnelle justifiant la synergie entre réseau d'accès et coeur de réseau de nouvelle génération. ■

L'Autorité a publié sur son site www.arcep.fr <<http://www.arcep.fr>> une étude portant sur l'évolution du coeur de réseau des opérateurs fixes, dont elle a confié la réalisation au cabinet Ovum.

ices de convergence

semble être une priorité pour offrir au plus grand nombre des services innovants, facilement personnalisables, ports entre les opérateurs et des incidences pour le consommateur que la régulation doit prendre en compte.

Les enjeux de régulation

Le déploiement des réseaux de nouvelle génération (NGN) entraîne de nouveaux rapports entre les opérateurs et des incidences pour le consommateur que la régulation doit prendre en compte. L'ARCEP étudie ces nouvelles règles du jeu concurrentiel.

Le déploiement de nouvelles architectures de cœur de réseau (dites «NGN-core»), multi-services, multi-trafic et multi-accès, permettant la mutualisation et le développement de nouveaux services, a eu des effets positifs sur la concurrence dans le marché français des télécommunications. Combinés avec les évolutions de la boucle locale («NGN-access»), dont elles restent indépendantes tout en se favorisant mutuellement, les nouveaux cœurs de réseau ont permis à de nouveaux entrants d'investir directement dans une architecture unique permettant d'offrir des services d'Internet, de voix et de télévision à des prix attractifs.

L'architecture des réseaux influe sur la qualité de service et l'interconnexion

Cependant, ces évolutions de l'architecture influent directement sur la qualité de service et l'interconnexion des réseaux entre eux.

En effet, les règles d'interopérabilité et d'interconnexion n'étant pas aujourd'hui définies, rien ne garantit que, durant ou à l'issue des différentes phases de migration et d'interconnexion des opérateurs, les services (nouveaux ou existants) seront transmis de bout en bout avec le niveau de qualité attendu.

De plus, la mise en place optimale de ces nouveaux réseaux peut conduire à une modification de la localisation des points d'interconnexion entre les opérateurs et des obligations et règles techniques (règles de routage, accès aux profils des utilisateurs,...) ou économiques (notion de terminaison d'appel IP, services nomades ou convergents, modèles «Peer to peer» ou «Bill & Keep»,...) de ces interconnexions, tant au niveau de la signalisation SIP⁽¹⁾ qu'au niveau IP.

Enfin, du point de vue de l'analyse des marchés, si, pour les services existants, cette évolution technologique n'entraîne pas à court terme de modification des positions des acteurs sur le marché, elle devrait en revanche faciliter le développement de nouveaux services, comme par exemple les services nomades ou convergents.

Agir en amont sur l'interopérabilité

Le régulateur, tout en assurant la neutralité technologique de la réglementation, doit donc s'interroger en amont sur l'interopérabilité et l'interconnexion des réseaux pour s'assurer que ces investissements sont réalisés au bénéfice des consommateurs, de la qualité de service et de la concurrence entre les opérateurs dans une optique favorable à l'innovation technologique.

Ces travaux sont déjà très avancés sur la voix sur IP, première application significative des NGN. Cela a ainsi été l'occasion pour l'ARCEP de regarder dans le détail :

- les règles à appliquer à tous les opérateurs, dans des domaines variés comprenant la qualité de service, la numérotation, la portabilité, le service universel ou les annuaires,

- les obligations limitées aux opérateurs puissants, dans le cadre en particulier de son analyse du marché de la téléphonie fixe.

Le régulateur doit désormais étendre ces réflexions à l'ensemble des réseaux et services dépendant des nouveaux cœurs de réseau.

Il est pour cela nécessaire de définir un cadre européen stable (cf encadré), mais aussi de prendre en compte des situations nettement différentes selon les pays, tant au niveau des services que des technologies déployées. Ainsi les positions respectives et les plans de déploiement des acteurs, notamment le niveau du dégroupage ou l'existence (ou non) de réseaux NGN nationaux concurrents de l'opérateur historique peuvent influencer sur la régulation. L'essor des passerelles domestiques (les «Box») en France, qui étendent le réseau NGN au foyer résidentiel, pose par exemple la question de l'indépendance de celles-ci vis-à-vis de l'opérateur de boucle locale ou des services offerts.

Intégrer l'impact économique des NGN

Afin de définir ces règles d'interopérabilité et d'interconnexion, le régulateur doit aussi prendre

en compte les projets d'investissements et de développement de nouvelles offres de l'ensemble des acteurs (opérateur historique, opérateurs alternatifs fixe, opérateurs mobiles ou fournisseurs de services) et rapprocher ces projets des usages (nouveaux ou existants) des consommateurs et des bénéficiaires qu'ils peuvent en attendre.

Dans le même temps, l'ARCEP développe une doctrine économique et concurrentielle, ainsi que les modèles de structure de coûts et les éléments associés, pour intégrer l'impact économique du déploiement des NGN dans ses décisions. L'Autorité pourra ainsi modéliser l'économie et l'efficacité des différents acteurs, au fur et à mesure de la migration des réseaux hybrides RTC/IP, et en déduire les règles applicables, notamment en matière de dominance, de conditions financières d'accès à l'infrastructure, de la répliquabilité des offres ou d'orientation vers les coûts.

Cette évolution, qui se fait en concertation avec les différents acteurs, permettra de fixer certains éléments de régulation concernant l'interopérabilité et l'interconnexion des réseaux, lesquels pourront évoluer avec le déploiement effectif massif des nouveaux services. Progressivement, en fonction des priorités et de l'évolution de la situation sur le marché français, seront ainsi précisées les règles des NGN s'appliquant à tous en matière d'interopérabilité et d'interconnexion IP et SIP, de sécurité et d'intégrité des réseaux, d'architecture technique et géographique et de routage, de numérotation, d'adressage et de portabilité, d'obligations de service universel, d'accès aux services d'urgence, d'interception d'appels et de localisation de l'appelant, d'information et de protection des utilisateurs, d'accès aux bases de données de profils d'abonnés, de normalisation des passerelles domestiques, et d'obligations propres aux acteurs dominants.

De telles règles permettront ainsi de stimuler le développement de services innovants et l'efficacité des investissements, pour le plus grand bénéfice du consommateur. ■

⁽¹⁾ Protocole de signalisation sur réseau IP équivalent au SS7 sur réseau commuté.

Régulation des NGN : les régulateurs européens en parlent

Les régulateurs européens souhaitent harmoniser leur approche de la régulation des réseaux et services suite à la migration des réseaux commutés vers les réseaux NGN basés sur le protocole IP. Ainsi, le groupe de travail « réseaux fixes » du GRE (Groupe des régulateurs européens) - dont l'ARCEP assure la vice-présidence - va définir quelques principes généraux de régulation pour les NGN et la voix sur IP, qui modifient les régimes d'interconnexion traditionnels. Deux projets, l'un définissant les principes de l'interconnexion IP, l'autre les principes de régulation des NGN, seront soumis à consultation publique au quatrième trimestre 2006.

RYAN JARVIS

Directeur des Services de Convergence – BT Retail

Y a-t-il encore un avenir pour un opérateur télécom fixe, sans offre fixe/mobile ?

Nous pensons qu'une offre convergente fixe/mobile répond à un marché significatif, où les besoins des abonnés et les avantages économiques pour l'opérateur ne peuvent être satisfaits par une offre exclusivement fixe ou mobile.

Avec jusqu'à 30 % des appels de portables passés à la maison, et jusqu'à 70 % de la totalité des appels passés depuis l'intérieur d'un bâtiment, la capacité de réduire le coût (et d'augmenter le débit de données) des services mobiles, dans la zone de couverture des réseaux fixes, est un important facteur de différenciation. En outre, le succès du lancement de BT Fusion a montré qu'une meilleure réception mobile à l'intérieur des immeubles est un facteur important dans la décision d'achat. En effet, une étude a révélé que 19 % des abonnés haut débit de BT Retail ont une liaison mobile mauvaise ou inopérante dans leur habitation.

La vraie question n'est pas tant de se positionner en tant qu'opérateur soit fixe, soit mobile, mais plutôt de répondre à la demande du marché avec des offres de convergence compétitives, simples d'usage et une couverture adéquate.

Le modèle BT Fusion est-il exportable ?

BT Fusion est le premier service UMA (*Unlicensed Mobile Access*) au

« La vraie question n'est pas tant de se positionner en tant qu'opérateur soit fixe, soit mobile, mais de répondre à la demande du marché »



monde. L'UMA présente divers avantages qui expliquent le choix de BT, notamment le fait qu'il s'agit d'un standard ouvert de portée mondiale. En tant que tel, il est largement soutenu par les constructeurs de combinés, et de grands noms comme Nokia, Motorola, Samsung ou LG vont lancer de nombreux produits en 2006. Par conséquent, un service UMA peut être proposé par n'importe quel opérateur, et sur n'importe quel marché qui dispose de l'accès à un réseau haut débit et GSM. L'UMA offre certes une convergence de haute qualité, avec un numéro unique et un transfert transparent en cours de communication entre les réseaux fixes et GSM, mais il impose une intégration réseau plus étroite. Comme BT ne possède pas de réseau GSM, cette intégration a été faite via ses relations MVNO avec Vodafone.

Quel est l'impact de la convergence sur BT, en termes de régulation ?

BT Fusion est un combiné mobile qui utilise le réseau BT Broadband pour gérer les appels mobiles envoyés ou reçus dans la zone de portée de ce réseau. BT n'a pas de présence significative sur le marché mobile, et par conséquent n'est pas soumis aux mêmes contraintes sur ce marché que sur le marché fixe.

www.bt.com

MICHEL PAULIN

Directeur Général – Groupe Neuf Cegetel

Un opérateur fixe a-t-il encore un avenir s'il n'offre pas un service de convergence fixe/mobile ?

Le succès d'un nouveau marché comme la télévision sur ADSL, à l'instar de Neuf TV, est une preuve tangible qu'il y a de l'avenir dans le fixe. Cependant nous sommes convaincus qu'un opérateur fixe peut accélérer sa croissance par des services de convergence fixe mobile qui, d'ailleurs, sont déjà une réalité pour Neuf Cegetel. Dès 2005 nous avons mis en place pour les entreprises les premières offres multiservices intégrant voix fixe, data et mobilité. En 2006, ce sont nos clients particuliers qui bénéficieront de services de convergence. Et ce n'est pas un vœu pieux, c'est un état de fait. J'en veux pour preuve les expérimentations de téléphone hybride que nous menons actuellement avec le projet « *Beautifulphone* ». Ce projet a déjà remporté un franc succès ne serait-ce que dans sa première phase, celle du recrutement des testeurs : nous souhaitions en effet 200 volontaires, plus de 5 000 se sont inscrits en quelques jours ! Nous validerons avec eux les usages et les services grâce à cette première en matière de *quadri play*.

En quoi le *Beautifulphone* se différencie-t-il du *Bluephone* de BT ?

Les choix technologiques de voix sur IP, voix sur WiFi, Internet Haut Débit, convergence avec la télévision et le PC sont, à ma connaissance, uniques aujourd'hui. De nombreux projets avaient été annoncés par le passé mais je pense que nous sommes les premiers à réaliser un test



« Nous validons aujourd'hui les usages et les services du quadruple-play »

grandeur nature. Notre approche est d'apporter notre expertise du fixe et ses avantages (très haut débit, illimité, Internet et télévision sur ADSL) au terminal mobile. A l'inverse, en intégrant le mobile aux terminaux du foyer, nous allons donner une dimension personnelle au fixe, qui se caractérisait jusqu'à présent par une utilisation collective. Ainsi, connecté en WiFi et utilisant de la voix sur IP, vous pouvez utiliser chez vous votre mobile dans les conditions du fixe, téléphoner de façon illimitée, télécharger avec du vrai haut débit (10 fois plus vite que l'UMTS) et emporter avec vous tout l'univers multimédia de la maison.

Quels sont les impacts pour Neuf Cegetel de cette convergence en termes de régulation ?

Cette expérience nous la menons nous-mêmes sans que cela nécessite des adaptations ou des évolutions de la régulation. Par contre, pour aller plus loin, le sujet est toujours le même : il faudra que les réseaux mobiles s'interconnectent avec les réseaux fixes pour que la convergence soit une réalité pour les utilisateurs à tous les niveaux (qu'ils soient en situation de nomadisme, de

mobilité) et quel que soit le terminal utilisé. Notre réseau est ouvert à tous depuis l'origine et nous avons participé activement, avec d'autres, à la démocratisation et à l'avènement de l'Internet haut débit en France. En donnant accès à leurs infrastructures, les opérateurs mobiles pourraient contribuer à faire de notre pays l'un des plus avancés en matière de convergence.

www.neuf.fr

LAURENT LAFARGE

Président de Lucent Technologies France

Quelles sont les solutions techniques développées par l'industrie pour permettre la convergence fixe/mobile ?

L'architecture IMS (*IP Multimedia Subsystem*) fait l'objet d'un large consensus. Cet ensemble de standards rend notamment possible la convergence fixe/mobile. La généralisation de l'IP au sein des réseaux en constitue l'un des moteurs. La vision est celle d'une infrastructure unifiée qui permettra à chacun de se connecter quel que soit son terminal : téléphone fixe ou mobile, PDA, PC, télévision (et aux machines d'échanger entre-elles) quel que soit l'endroit : à la maison, au bureau, sur son trajet. Dans ce contexte, l'ensemble des services sera accessible de manière transparente pour l'utilisateur en fonction de ses activités et de son mode de vie.



« Parce que la convergence fixe/mobile va se doubler d'une convergence des services, le régulateur devra assurer un rôle stratégique »

qui l'avenir est d'offrir des services que le client souhaite utiliser et in fine, payer. Cette mutation sera facilitée car IMS permet une baisse drastique des coûts de création des nouvelles offres et de l'exploitation du réseau. Cela rendra les services accessibles au plus grand nombre et plus diversifiés pour un même budget.

Quel rôle la régulation doit-elle jouer en l'espèce ?

Parce que la convergence fixe/mobile va également se doubler d'une convergence des services, le régulateur devra plus que

jamais assurer un rôle stratégique :

- laisser l'innovation s'exprimer au bénéfice des consommateurs, en accompagnant l'évolution du modèle économique d'un secteur tout entier ;
- maintenir un marché concurrentiel en laissant néanmoins aux acteurs les moyens d'investir ;
- garantir et pérenniser ce qui a longtemps fait l'un des atouts du secteur des télécommunications : une qualité de service irréprochable et l'accès au service sur tout le territoire à un prix similaire.

Il est probable que la régulation issue de la transposition du « Paquet Télécom » en 18 marchés pertinents devra évoluer. Il est également vrai que le modèle devra trouver un chemin équitable pour permettre les investissements massifs dans les réseaux très hauts débits (100Mb/s et plus). Il en va de la compétitivité de l'Europe !

(1) *Telecoms & Internet converged Services & Protocols for Advanced Networks*

www.lucent.fr

Ces nouvelles technologies sont-elles normalisées : le consommateur est-il assuré que les terminaux, les réseaux et les services interfonctionneront bien entre eux ?

IMS est le produit d'une standardisation des acteurs de l'industrie au sens large. Il provient du 3GPP qui s'est à l'origine intéressé à la normalisation des infrastructures mobiles. Ces travaux se sont étendus aux infrastructures fixes haut débit au travers de l'ETSI / TISPAN⁽¹⁾. En fournissant dès maintenant une architecture cible à un horizon de plusieurs années, le modèle IMS garantit que les éléments proposés aujourd'hui (terminaux, réseaux, services) inter-fonctionneront dans une logique de convergence. C'est un point crucial pour les opérateurs pour

AYMERIL HOANG et MICHEL COMBOT

Responsables du pôle TIC de la Mission économique de l'Ambassade de France, en poste dans la Silicon Valley

Où en est le marché américain en matière de convergence fixe/mobile ?

Les offres de convergence fixe/mobile sont peu développées aux Etats-Unis sur le marché résidentiel : elles se limitent à un abonnement unique contre une remise ; et pourtant tous les opérateurs fixes locaux ont une filiale mobile. Alors pourquoi cette situation ? on peut penser que tant qu'un standard unique comme l'IMS ne sera pas déployé, l'obstacle technique restera. La priorité pour les opérateurs aujourd'hui est de migrer vers l'IP pour pouvoir fournir en propre des services de VoIP et d'IPTV, avant d'envisager des offres de convergence. Lucent a ainsi contracté avec plusieurs opérateurs locaux (SBC/AT&T, Bellsouth, Cingular) pour ses solutions IMS. Verizon teste la solution IMS de Nortel. HP et Cisco annoncent leurs premiers matériels IMS. L'échec relatif du dégroupage profite aux câblo-opérateurs.



« La priorité pour les opérateurs américains aujourd'hui est plus de réussir la migration vers l'IP que d'offrir des offres de convergence »

Les opérateurs du câble envisagent-t-ils des offres couplées avec les mobiles ?

La création d'un *joint venture* entre Sprint Nextel et les quatre gros câblo-opérateurs le prouve. En tête des fournisseurs d'accès à haut débit, ces derniers déploient des services de VoIP et disposent du contenu. En devenant MVNO, ils visent désormais des services de « quadruple play ». Sprint choisit de devenir également opérateur de gros.

Doit-on plutôt parler de convergence nomade/mobile ?

Pour l'instant, seul T-Mobile commercialise une offre grand public grâce à son réseau très dense de points d'accès WiFi. Le déploiement massif de réseaux urbains WiFi rend probable l'arrivée d'offres reposant sur des terminaux mixtes mobiles/WiFi qui bénéficieront du succès auprès du public professionnel des smartphones ou terminaux de type « Blackberry ».

Contact : michel.combot@missioneco.org / aymeril.hoang@missioneco.org

Des numéros dédiés à la convergence

L'ouverture de la tranche de numéros commençant par 09 devrait permettre de répondre aux besoins des opérateurs pour leurs services de convergence fixe/mobile et aux utilisateurs de les identifier aisément.

L'ARCEP, qui est chargée de la gestion du plan national de numérotation téléphonique, a décidé, le 15 décembre 2005, de créer une nouvelle tranche de numéros non géographiques pour les communications interpersonnelles. Il s'agit de la tranche commençant par 09. Ces numéros sont destinés à accueillir en particulier les services de voix sur large bande qui utilisaient jusqu'à présent les numéros au format 087B.

L'Autorité anticipe ainsi l'arrivée de nouveaux services innovants de téléphonie et cherche à faciliter leur développement en leur consacrant une tranche complète de 100 millions de numéros.

L'explosion des « box » et de la VoIP

Cette décision est le résultat d'une réflexion menée par l'Autorité depuis la fin 2004 avec les acteurs économiques, appuyée sur une consultation publique menée en 2005 autour des évolutions prospectives du plan de numérotation français.

La nouvelle tranche 09 vient s'ajouter aux trois grandes catégories de numéros définies dans le plan de numérotation de 1998 : les numéros fixes et géographiques (tranches 01 à 05), les numéros mobiles (06) et les numéros de services à valeur ajoutée (08). Ces distinctions correspondaient alors effectivement aux différents services offerts par les opérateurs de télécommunications.

La tranche 09 vise à accueillir les nouveaux services de voix, comme la voix sur large bande (proposée sur les « box » avec un abonnement ADSL) ou la voix sur IP (utilisable à partir d'un ordinateur avec des logiciels ad hoc). En effet, la tranche 087B, ouverte en 2001 pour accueillir ces nouveaux usages, s'est avérée insuffisante : le faible nombre de numéros disponibles (10 millions) a conduit à une quasi-saturation de cette tranche en moins de quatre ans. Par ailleurs, sa proximité avec les services à valeur ajoutée de la tranche 08 - identifiés par le consommateur comme étant « chers » - contribuait à brouiller l'image donnée à ces numéros.

Des offres de joignabilité

L'étude prospective des usages de la numérotation a tout d'abord montré que, même concurrencée par d'autres systèmes de nommage (notamment ceux d'Internet), la numérotation reste un système plébiscité par les utilisateurs (qui apprécient sa fiabilité et son ergonomie) et par les opérateurs (pour qui la numérotation reste le meilleur moyen de s'interconnecter avec les réseaux « classiques » et de toucher l'ensemble de la population).

Cette étude a par ailleurs révélé deux tendances contradictoires dans l'utilisation des numéros. D'un

côté, les utilisateurs se servent de multiples numéros de téléphone (le mobile est réservé à la famille et aux amis proches, le fixe du domicile est distinct du fixe du bureau, ...). A l'inverse, la complexité engendrée par ce phénomène pousse les opérateurs à concevoir des offres de joignabilité qui permettront de recevoir tous les appels sur un seul numéro.

S'il reste donc pertinent à court terme de distinguer numéros fixes et numéros mobiles, il faut d'ores et déjà prévoir une tranche de numéros dédiée aux services de convergence. Les évolutions tarifaires du fixe et du mobile dues aux progrès technologiques (grâce à la mise en place des réseaux NGN) ainsi que le changement de modèle économique (qui évolue de plus en plus de la tarification à la communication à la tarification au forfait, et aux services supplémentaires du type joignabilité), vont en effet permettre aux opérateurs de proposer, pour un coût modéré, des services combinant communications sur le réseau fixe et communications sur le réseau mobile.

Favoriser l'innovation

Pour ne pas bouleverser les habitudes des utilisateurs, les tranches déjà affectées à la téléphonie fixe

(01-05) et à la téléphonie mobile (06) conservent leurs caractéristiques actuelles.

Dans la nouvelle tranche 09, les opérateurs auront la possibilité de proposer des services innovants, dont des services de convergence fixe-mobile. Ainsi, des services téléphoniques multi-accès (c'est-à-dire accessibles indifféremment sur un ordinateur, un PDA WiFi, voire un téléphone 3G) pourront trouver naturellement leur place dans cette tranche. De même, les fournisseurs d'accès à Internet - qui vont utiliser d'abord ces numéros pour leurs services de voix sur ADSL - pourront progressivement introduire des possibilités de nomadisme, voire des formes de mobilité, (le fameux « quadruple play ») sans devoir changer de numéro.

Préserver la cohérence tarifaire

A court terme, seuls les services à valeur ajoutée, onéreux pour l'appelant, seront exclus de la tranche 09, pour ne pas « polluer » la lisibilité tarifaire de cette nouvelle tranche pour les utilisateurs. Ainsi, les services offerts par les opérateurs mobiles, MVNO ou non, ne pourront accéder aux ressources en 09 que lorsque la terminaison d'appel mobile se sera rapprochée de celle des opérateurs fixes, et donc que le coût de la communication pour l'appelant fixe sera comparable à celui d'une communication fixe.

Avec l'ouverture de cette nouvelle tranche 09, l'Autorité prépare donc l'arrivée en douceur des services de la convergence fixe-mobile. Ces nouveaux numéros permettront également aux opérateurs et aux utilisateurs de se différencier par rapport aux services existants, comme cela avait été le cas avec les numéros 06. ■



Portabilité, neutralité technologique et convergence fixe-mobile au Royaume-Uni

En février 2005, Vodafone demandait à l'Ofcom de trancher son différend avec British Telecom (BT) suite au refus de celle-ci d'accepter des demandes de portabilité de numéro géographique de son réseau vers celui de Vodafone dans le cadre de son offre de détail « *Wireless Office Service* ». Cette offre destinée au marché Entreprise permet à un abonné de Vodafone d'être joint sur son téléphone mobile au moyen d'un numéro géographique, en plus de son numéro non géographique.

En juin 2005, au vu des règles de gestion du plan de numérotation et de la portabilité des numéros, l'Ofcom refusait de faire droit à la demande de Vodafone mais annonçait une consultation publique pour faire évoluer ses règles le cas échéant. En effet, les textes européens prévoient une obligation de portabilité d'une part « *dans le cas des numéros géographiques [pour un service fourni] en un lieu spécifique* » et d'autre part « *dans le cas des numéros non géographiques [pour un service fourni] en un lieu quelconque* ». La demande de Vodafone correspond à une demande de portabilité d'un numéro géographique pour un service fourni en un lieu quelconque et ne relève donc pas de l'obligation de portabilité qui découle de l'article 30 de la directive service universel.

Néanmoins dans son considérant 40, la directive service universel prévoit explicitement qu'il est possible d'imposer une portabilité « généralisée » indépendamment du fait de savoir si le service est offert sur un réseau fixe en position déterminée ou sur un réseau mobile. Aussi l'Ofcom propose-t-elle actuellement de mettre en œuvre cette réforme et de supprimer toute référence à la notion de numéro géographique ou non géographique dans l'obligation de portabilité des numéros afin d'encourager la concurrence entre les deux segments de marchés, de respecter le principe de neutralité technologique, et de favoriser la convergence fixe-mobile.

Pouvoir de sanction : la répartition des compétences

Les récentes décisions du Conseil de la concurrence sur des secteurs intéressant également l'ARCEP illustrent les pouvoirs complémentaires des deux institutions.



Le Conseil de la concurrence a adopté dernièrement trois décisions dans les secteurs soumis à une régulation de l'Autorité. Ainsi, en matière de communications électroniques, le Conseil a adopté deux décisions concernant le secteur mobile et le haut débit, lesquelles font l'objet d'un recours devant la Cour d'appel de Paris. Enfin, il a sanctionné l'opérateur historique dans le secteur postal.

En ce qui concerne le secteur des communications électroniques, le Conseil a soumis⁽¹⁾ France Télécom à une amende de 80 M€, pour avoir fermé à ses concurrents, jusqu'en octobre 2002, l'accès au marché de gros de l'Internet à haut débit par ADSL, ou option 3. Cette décision constitue le terme d'un long contentieux entamé en 1999 ; le Conseil avait en effet imposé une injonction à France Télécom dans le cadre de mesures conservatoires puis sanctionné l'opérateur historique pour non respect de cette décision, sanction confirmée et alourdie en appel par la Cour d'appel de Paris⁽²⁾.

Par ailleurs, le Conseil a condamné les opérateurs mobiles Orange France, SFR et Bouygues Telecom à une amende globale de 534 M € pour avoir échangé des informations stratégiques portant sur les connexions brutes et résiliations, et pour avoir conclu entre 2000 et 2002 un accord portant sur la stabilisation de leurs parts de marché autour d'objectifs définis en commun⁽³⁾.

Compétences distinctes et complémentaires

Ces deux décisions soulignent à nouveau la répartition des compétences entre les deux institutions que sont le Conseil de la concurrence et l'ARCEP. En effet, elles rappellent qu'il incombe au Conseil de sanctionner les pratiques anticoncurrentielles répréhensibles au titre du code de commerce, en particulier les articles L. 420-1 et L. 420-2 relatifs aux ententes et abus de position dominante. En revanche, il revient à l'Autorité de prévenir la réalisation d'abus de position dominante par la mise en place d'une régulation *ex ante* et un contrôle des obligations imposées, mais elle n'est pas compétente pour sanctionner la survenance de tels abus au titre du code de commerce.

Le pouvoir de sanction octroyé à l'Autorité

(article L. 36-11 du CPCE) lui permet de sanctionner tout manquement d'un opérateur aux dispositions du CPCE et aux décisions prises pour leur mise en œuvre. Il s'agit ainsi d'un pouvoir de sanction « sectoriel » et non d'un pouvoir de sanction des pratiques anticoncurrentielles. En revanche, l'Autorité peut saisir le Conseil pour les pratiques qui relèvent de sa compétence (article L. 36-10 du CPCE). Enfin, les deux compétences ne sont pas exclusives : il n'est pas exclu qu'un manquement à une disposition sectorielle, relevant de la compétence de l'Autorité, puisse constituer une pratique anticoncurrentielle répréhensible par le Conseil.

Consultation réciproque

Si les compétences diffèrent, les secteurs sont toutefois communs aux deux institutions. Le législateur a, par conséquent, imposé des procédures de consultation réciproque obligatoire qui permettent à chaque institution de bénéficier de l'expérience de l'autre et de sa connaissance du marché. Le Conseil doit ainsi consulter l'Autorité pour toute saisine qui concerne le secteur des communications électroniques et inversement, l'Autorité doit notamment consulter le Conseil pour toute décision concernant la définition des marchés pertinents et la désignation d'opérateurs disposant d'une influence significative.

Des décisions concernant des faits passés

Enfin, il est intéressant de noter que ces décisions sanctionnent des comportements passés, sur une période et pour des sujets où l'Autorité disposait de compétences limitées.

Ainsi, en matière d'option 3, l'Autorité n'avait pu agir pour permettre l'essor de cette offre, après l'injonction du Conseil, qu'à travers la procédure de règlement de différend⁽⁴⁾ ou indirectement à travers celle d'homologation tarifaire des tarifs de détail de France Télécom⁽⁵⁾. Cette offre est aujourd'hui régulée en tant qu'offre de gros d'accès large bande livrée au niveau régional.

Il en était de même pour le secteur mobile où l'ancien cadre était lacunaire. En vertu du nouveau cadre, qui favorise la régulation des marchés de gros sur celle des marchés de détail, l'Autorité a proposé la régulation du marché de gros de l'accès et du départ d'appels mobile, avec

pour objectif de développer et protéger, par les MVNO, la concurrence sur ce marché, afin de relancer celle sur le marché de détail aval où avait été constaté son essoufflement. Cependant, le projet de décision n'a pas été adopté en raison du retrait de la notification à la Commission européenne. Ce marché est aujourd'hui sous surveillance, et son analyse en suspens jusqu'en 2006.

Extension au secteur postal

Ce fonctionnement complémentaire des deux institutions a désormais vocation à s'étendre au secteur postal. En effet, la répartition des compétences est identique au secteur des communications électroniques : sanction concurrentielle d'une part pour le Conseil et régulation *ex ante* d'autre part pour l'ARCEP, avec mise en place d'une procédure de demande d'avis réciproque. Le Conseil a déjà été amené par le passé à analyser ce secteur à travers plusieurs plaintes de pratiques anticoncurrentielles ; sa dernière décision du 17 novembre 2005⁽⁶⁾ sanctionne La Poste pour avoir abusé de sa position dominante en pratiquant des tarifs discriminatoires au bénéfice de certains émetteurs de courrier et de sa filiale Datapost. Il reste désormais à l'Autorité à développer la régulation de ce nouveau secteur afin d'y favoriser le développement de la concurrence dans le respect du secteur réservé, en complémentarité des compétences du Conseil. ■

⁽¹⁾ Décision du Conseil de la concurrence n° 05-D-59 du 7 novembre 2005 relative à des pratiques mises en œuvre par la société France Télécom dans le secteur de l'Internet haut débit.

⁽²⁾ Cour d'appel de Paris : arrêt du 11 janvier 2005 relatif au recours formé par France Télécom contre la décision n° 04-D-18 du Conseil de la concurrence en date du 13 mai 2004 concernant l'exécution de la décision n° 00-MC-01 du 18 février 2000 relative à une demande de mesures conservatoires présentée par la société 9 Télécom Réseau.

⁽³⁾ Décision du Conseil de la concurrence n° 05-D-65 du 30 novembre 2005 relative à des pratiques constatées dans le secteur de la téléphonie mobile.

⁽⁴⁾ Décision n° 03-27 de l'Autorité du 9 janvier 2003 se prononçant sur un différend entre les sociétés LDCOM et France Télécom.

⁽⁵⁾ Avis n° 02-594 de l'Autorité du 18 juillet 2002 sur les décisions tarifaires n° 2002033 relative à l'évolution de l'offre de collecte IP/ADSL, n° 2002047 et n° 2002064 relatives à l'évolution des offres « Ligne ADSL » et « Accès IP/ADSL ».

⁽⁶⁾ Décision du Conseil de la concurrence n° 05-D-63 du 17 novembre 2005 relative à des pratiques mises en œuvre par La Poste.

Les acteurs du secteur postal en France

Nouvelle incursion dans les métiers du secteur postal : la parole est donnée à deux acteurs, **Arvato services et Référence Directe, membre du regroupement Cap Mail, deux spécialistes du routage et de la relation client.**

HERVÉ MILCENT

PDG d'Arvato services



Quelles sont les spécificités des métiers d'Arvato services et comment vous positionnez-vous sur le marché postal en France ?

Arvato services est une organisation leader en Europe qui a créé la première combinaison d'expertises pour aider ses clients à conquérir et fidéliser leurs clients.

Arvato services propose ainsi quatre pôles de services complémentaires

en marketing direct, centre de contacts, logistique et CRM, depuis maintenant 10 ans. La société est filiale du groupe de média allemand Bertelsmann, comme Eurodirect, autre société de marketing direct-routage implantée en France. A elles deux, ces entreprises déposent près d'un milliard de plis chaque année en courriers de marketing direct et courriers de gestion. Ces deux entités représentent les intérêts d'un même groupe, c'est donc ensemble qu'elles seront attentives



aux changements du marché postal en France. Les sites de production d'Arvato services et d'Eurodirect sont adaptés pour traiter des campagnes aux volumes conséquents et des mailings complexes. Fabrication, traitement de la qualité de l'adresse, personnalisation de courrier et de cartes privatives, collage d'objets, mise sous pli et sous film, l'ensemble des savoir-faire sont maîtrisés jusqu'à la remise en poste que nous effectuons déjà auprès de différents offices européens.

Qu'attendez-vous de la libéralisation du secteur postal ?

C'est pour nous l'opportunité d'apporter encore plus de valeur ajoutée à nos clients qui auront désormais à choisir parmi les offres des différentes postes. Les prestataires de Marketing Direct auront une vision exhaustive des solutions proposées par les opérateurs et la connaissance des contraintes techniques associées, ils pourront ainsi faire évoluer leur positionnement : le routeur deviendra conseil !

L'ouverture des marchés sera source d'émulation pour tous, des services

additionnels verront le jour. Gageons que les aspects de traçabilité feront un grand pas en avant : nos attentes sont importantes en la matière.

Celles de nos clients vont aussi dans le sens de la créativité : plus de créativité pour mieux retenir l'attention du consommateur.

Aujourd'hui il est difficile de faire différent à des tarifs d'affranchissement optimisés ; souhaitons que les choses évoluent.

Qu'attendez-vous du régulateur ?

Qu'il permette aux prestataires de continuer à exercer leur activité sereinement. Nous souhaitons

évidemment qu'il n'y ait pas de différences de traitement entre un "routeur intégré" à un office postal et un routeur indépendant comme nous pouvons l'être. Ceci qu'il s'agisse de la tarification ou de la transparence des informations communiquées. Le régulateur doit également définir des règles claires et ne pas laisser le flou juridique s'installer (je pense au courrier de gestion).

www.arvatobi.fr

« L'ouverture des marchés sera source d'émulation pour tous »

DOMINIQUE RODIER

Directeur associé de Cap Mail



Comment vous positionnez-vous sur le marché postal en France ?

Créée en 1991 dans ce qu'il est convenu d'appeler la VAD Valley – la vallée de la vente à distance, passant par Roubaix, Tourcoing, et Lille Métropole, Référence Directe développe des solutions basées sur l'Informatique de la relation client : hébergement de bases de données et

personnalisation. Nous avons confié notre routage en sous-traitance jusqu'à la création de notre propre filiale à 100%, L'Atelier, à Roubaix en 1999.

Notre première association avec la société Vectamail, née en 1995 du rapprochement de Distri Print (personnalisation) et d'Adressonord (routage) est intervenue lors de notre participation à la création le 1er mars 2001 de



notre centre de tri postal agréé Equipact qui récupère et traite l'ensemble de nos trafics respectifs... Plus de 100 millions de plis traités à l'année et 42 collaborateurs en CDI installés dans le Pas-de-Calais.

La réussite de ce premier pas dans notre rapprochement et l'analyse de l'étude "Routage et prestations de services" réalisée par Dafsa à la demande de La Poste (juin 2004) nous a conforté dans l'idée d'aller plus avant dans une association globale pour atteindre une taille critique... Elle s'est traduite par le lancement en octobre 2005 de Cap Mail. Nos 150 collaborateurs, nos 3 sites de production sur près de 10 000 m² et notre implantation sur Paris et Lille Métropole en découlent...

L'évolution du marché nous impose de répondre le plus complètement à l'attente de nombreux clients qui recherchent de plus en plus souvent une prestation globale dans ces métiers du courrier.

« Nous allons désormais pouvoir conseiller nos clients sur le choix de l'opérateur postal »

Qu'attendez-vous de la libéralisation du secteur postal ?

A ce jour, l'accessibilité à plusieurs offres concurrentes sur le courrier international et sur le courrier domestique par la suite à très

court terme. Cap Mail est à même d'offrir réellement une offre globale, nous pourrions donc jouer un rôle incontestable

en conseillant nos clients principaux dans le choix de l'opérateur postal.

Qu'attendez-vous du régulateur ?

La décision récente du Conseil de la concurrence (05-D-63 du 17/11/2005) qui condamne La Poste sur des pratiques peu orthodoxes, anciennes il faut le reconnaître, confirme l'importance de la création du régulateur pour surveiller et encadrer la dérégulation postale et ce qui en découle...

www.cap-mail.com

La régulation postale en Europe

Les régulateurs néerlandais (OPTA) et grec (EETT) contribuent à leur tour à dresser, pour la Lettre de l'Autorité, le panorama européen de l'ouverture du marché postal à la concurrence.

PAYS-BAS - SYMEN R. FORMSMA

Responsable Consommateurs et Affaires postales à l'OPTA

Comment est traitée la question du service universel aux Pays-Bas ?

Aux Pays-Bas, le corpus juridique postal est constitué de la loi postale, du décret postal et des lignes directrices postales générales. Le champ du service universel est défini par le décret postal, et est conforme aux directives européennes. Pour le courrier résidentiel, cela signifie qu'il y a un monopole sur les lettres jusqu'à 100g, qui a été réduit aux lettres de moins 50g le 1er janvier 2006.

Par ailleurs, l'opérateur historique est tenu de distribuer les lettres et les imprimés jusqu'à 2kg et les colis jusqu'à

10 kg. Dès lors qu'il y a des réductions tarifaires sur ces produits postaux, ils n'entrent plus dans le périmètre du service universel. Il y a toutefois une exception pour les lettres incluses dans le domaine réservé. Elles resteront sous monopole même si une réduction est offerte.

Comment fonctionne la régulation tarifaire ?

Les compétences de l'OPTA sont définies par les lignes directrices postales générales qui ont mis en place un système de *price-cap*. Celui-ci repose

de l'évolution de l'indice du coût du travail. L'OPTA doit approuver les changements tarifaires de l'opérateur historique compris dans le *price-cap*.

Quelles évolutions souhaitez-vous voir dans la prochaine directive postale et quelles sont les prochaines étapes de la libéralisation dans votre pays ?

Le ministère des Affaires Economiques des Pays-Bas a décidé d'ouvrir complètement le marché postal à la concurrence en 2007 à la condition que les marchés britannique et allemand le soient aussi et offrent des

espaces concurrentiels. Le ministère mène actuellement une étude pour vérifier si des barrières à l'entrée existent sur les marchés britannique, allemand et néerlandais et pour les identifier. Début 2006, le Parlement étudiera une nouvelle loi postale et la date de la libéralisation totale du marché sera discutée.

Pour l'OPTA, il est important d'aller vers une libéralisation complète des marchés postaux en Europe. Il y a encore des avantages économiques à gagner avec l'ouverture et la libéralisation des

marchés parce que les opérateurs historiques seront alors obligés par la concurrence d'être plus efficaces et plus innovants.

Nous pensons à l'OPTA que la libéralisation totale du marché est vitale pour le développement futur des marchés postaux et la fourniture du service universel sur le long terme. A cet égard, il est important que la nouvelle directive établisse une date précise pour la libéralisation complète des marchés et harmonise les règles du marché intérieur européen. En plus d'un cadre pour le service universel postal, la nouvelle directive devrait aussi prendre en compte la nécessité de disposer d'outils *ex-ante* pour passer d'un monopole à un marché concurrentiel, comme par exemple l'obligation d'accès au réseau de l'opérateur historique ou le contrôle des tarifs de l'opérateur historique qui dispose (encore) d'un pouvoir de marché significatif.

www.opta.nl



« La libéralisation totale est vitale pour le développement futur des marchés postaux »

GRECE - THODORIS DRAVILLAS

Vice-Président pour le secteur postal de la Commission hellénique des télécoms et des postes (EETT)

Comment est traitée la question du service universel en Grèce ?

Conformément à la législation grecque, l'opérateur historique La Poste Hellénique (ELTA) a été retenu pour fournir le service universel postal sur l'ensemble du territoire grec. Aucune région géographique n'est exclue. Pourtant, 7% environ de la population (résidentiels et entreprises) ne bénéficient pas d'une levée et d'une distribution quotidienne à domicile mais est servie moins de cinq fois par semaine, conformément aux dispositions de la Décision 79293/2000 du ministère des Transports et des Communications. Cette Décision précise aussi ce qui peut, par dérogation, être considéré comme une installation adaptée à la distribution du courrier en milieu urbain, ou comme point prédéterminé dans les régions rurales et semi urbaines (en dehors du centre ville).

Afin de compenser les pertes éventuelles dues à la fourniture du service postal universel, le cadre légal grec accorde à l'opérateur historique un secteur réservé et prévoit un tarif unique pour les envois de courrier prioritaire indépendamment du lieu d'émission et de destination sur tout le territoire grec. Ce tarif est calculé de façon à ce que la marge dégagée dans les régions denses

compense les pertes éventuelles provenant des régions grecques isolées ou de faible densité.

Comment fonctionne la régulation tarifaire ?

Avant tout changement tarifaire, l'opérateur historique doit présenter à l'EETT ses propositions accompagnées de documents justifiant l'évolution des tarifs envisagée. Conformément à la législation grecque, toute augmentation éventuelle de tarif doit être d'abord approuvée par le ministère des Transports et des Communications et le ministère des Finances, après avis officiel de l'EETT. Le régulateur analyse les tarifs proposés au regard des dépenses directes et indirectes associées à chaque catégorie d'envois postaux de l'opérateur du service universel.

Quelles évolutions souhaitez-vous voir dans la prochaine directive postale et quelles sont les prochaines étapes de la libéralisation dans votre pays ?

Une Décision ministérielle relative à l'ouverture à la concurrence le 1^{er} janvier 2006 du courrier compris entre 50g et 100g, prévue par la Directive postale, est attendue. Au niveau communautaire, le réexamen du cadre réglementaire et l'élaboration d'une proposition confirmant la date de 2009 pour

l'achèvement du marché intérieur des services postaux sont également envisagés. Au vu de ces textes, le ministère des Transports et des Communications définira les étapes appropriées de l'ouverture du marché.

La prochaine directive postale devrait prendre en compte l'expérience acquise. Les différences qui existent entre les pays en raison de leur taille et de leurs spécificités propres constituent un défi majeur ; la directive postale devra réduire les écarts pour créer un marché intérieur homogène. Elle devrait aussi garantir un niveau de qualité pour tous les Etats membres et imposer des sanctions aux pays qui ne remplissent pas leurs obligations. Enfin, elle devrait renforcer encore plus la stabilité du marché et favoriser le développement des opérateurs qui fournissent plus de valeur à leurs clients et à toute la chaîne du service postal.

www.eett.gr



Roaming international : l'ARCEP en appelle à la Commission

L'ARCEP a lancé le 15 décembre une consultation publique sur le marché national de gros de l'itinérance internationale sur les réseaux mobiles. **Eu égard à la dimension transnationale de ce marché, l'Autorité en appelle à une coordination de la régulation au niveau européen.**

Depuis quelques années, chacun est en mesure d'utiliser son mobile à l'étranger sans modifier ses habitudes d'usage et notamment en conservant son numéro d'appel. Cette continuité de service offerte par les opérateurs de réseau mobile repose sur l'achat sous-jacent aux opérateurs disposant de réseau dans les territoires visités de prestations de gros (dites de « *roaming in* ») correspondantes à celles consommées par le client final en déplacement (en itinérance internationale ou encore en « *roaming out* »). Par exemple, un opérateur allemand souhaitant permettre à ses clients de passer des appels depuis la métropole, c'est-à-dire depuis un réseau français, doit acquérir des minutes de gros d'itinérance internationale auprès de l'un des trois opérateurs de réseau mobile français.

La consultation publique conduite par l'ARCEP part de l'examen des données quantitatives et qualitatives collectées auprès des opérateurs au titre d'un questionnaire commun à l'ensemble des autorités de régulation nationales (ARN) de l'Espace Economique Européen, envoyé le 9 décembre 2004. En effet, sur le marché du *roaming in* s'expriment une demande et une offre d'ordre transnationales, et les interventions d'un régulateur donné sur le marché ne bénéficient qu'aux opérateurs étrangers et *in fine* à leurs clients. Ceci a motivé le recueil d'informations simultané par l'ensemble des ARN de l'Espace Economique Européen.

Concrètement, il s'est agi pour l'ARCEP d'utiliser ces informations afin de prendre la mesure du jeu concurrentiel entre les opérateurs mobiles nationaux lorsqu'ils prennent en charge, sur leur réseau, le trafic adressé par les opérateurs de réseau étrangers dont les clients sont en déplacement en France.

Faiblesse du jeu concurrentiel

Dans ce cadre, l'ARCEP a relevé la faiblesse du jeu concurrentiel entre opérateurs. Ceci est mis en lumière notamment par le niveau élevé des prix de gros de *roaming in*, (qui représentent 3 à 4 fois les coûts de production correspondants) et leur stabilité intrinsèque. En effet, les prix de gros se maintiennent à leur niveau de

2000, dont le caractère élevé provenait du fait qu'à l'époque, les opérateurs nationaux n'avaient aucune possibilité de diriger le trafic. Ils recevaient donc des volumes de trafic aléatoires, ce qui éliminait toute articulation de l'offre et de la demande susceptible de mener à une concurrence en termes de prix.

L'avènement de techniques efficaces de direction de trafic (c'est-à-dire de moyens pour un opérateur étranger de diriger ses clients sur un réseau précis) depuis la mi-2003 permet désormais d'envisager un fonctionnement concurrentiel du marché. A l'examen, il s'avère toutefois que ces techniques de direction ont été employées pour internaliser la fourniture de prestation de roaming au sein des groupes existants et pour mettre en place des accords transnationaux d'approvisionnement exclusifs et croisés via des politiques d'alliance *ad hoc* au niveau européen. Ces intégrations instituent une forme d'autoconsommation ou de troc. Elles réduisent en fin de compte l'existence d'une concurrence potentielle sur le marché de gros à la frange de trafic qui ne fait pas l'objet de l'exclusivité.

Trois moyens de remédier à cette situation d'oligopole

Afin de remédier à cette situation, l'Autorité propose trois voies d'action. La première consiste à conduire une analyse de marché formelle procédant à une qualification économique et juridique de la configuration du marché. Dans ce cadre l'Autorité a constaté une situation d'oligopole sans concurrence qualifiée de « puissance conjointe ». Pour autant, il s'agit d'un cas de figure novateur par rapport au cadre communautaire, dans la mesure où il procède d'une pratique généralisée de maintien de prix déterminés à un moment d'absence structurelle de concu-

rence en dépit de l'apparition de la direction de trafic. Cette analyse peut prospérer pour peu que la Commission ne limite pas la notion de puissance conjointe à la seule collaboration tacite entre opérateurs.

En outre, il est relevé que la GSM Association a largement structuré le marché de gros, dont les MVNO sont notamment exclus. Par ailleurs, la constitution d'exclusivités d'achat croisées au sein d'alliances ou de groupes d'opérateurs contribue, selon l'Autorité, à des parallélismes de comportement à un niveau pan-européen, et induit en tout état de cause un cloisonnement de l'offre dans chaque marché national. De ce fait, la légalité de ces pratiques pourrait être examinée par la Commission au regard du droit communautaire de la concurrence et de la prohibition des ententes à effet anticoncurrentiel.

Enfin, si la régulation sectorielle ou l'application du droit de la concurrence au marché ne devaient pas être retenus par la Commission, l'Autorité estime qu'une régulation directe par le législateur communautaire sous la forme d'un nouveau règlement européen, à l'image de ceux pris en matière de dégroupage ou de prestations bancaires transfrontalières, serait nécessaire.

Coordination européenne

En tout état de cause, quel que soit le mode d'intervention, étant donné l'interdépendance des différents marchés européens sur cette activité, toute intervention sur ce marché doit être coordonnée au niveau européen. Cela suppose une implication forte de la Commission européenne que l'ARCEP appelle de ses vœux. ■

Un exemple de service d'itinérance internationale offert par un MVNO transfrontalier.

L'opérateur Transatel propose depuis 2001 une offre d'itinérance internationale innovante, reposant sur des accords MVNO contractés dans plusieurs pays européens (France et Benelux), dont un accord avec Bouygues Telecom pour la France. Il s'agit d'un abonnement simultané à plusieurs offres de communication mobile dans des pays distincts, permettant au client final de bénéficier d'un tarif dit « local » sur tous les territoires de ces pays. Ce type d'offre peut, de façon complémentaire à une action au niveau du gros, dynamiser le marché de détail de l'itinérance internationale, à un degré qui dépend toutefois des conditions accordées aux MVNO sur un autre marché de gros, celui de l'accès et du départ d'appel mobile.

Liaisons louées et services de capacité : un marché de 2 milliards d'euros

L'Autorité a lancé une consultation publique sur son analyse des marchés des services aux entreprises.

L'objectif est double : **favoriser le développement rapide de la concurrence en permettant aux opérateurs alternatifs de répliquer les services de détail de France Télécom ; promouvoir la concurrence à long terme, et le déploiement d'infrastructures en fibres optiques, tant par France Télécom que par ses concurrents**

L'ARCEP a mené ses analyses des marchés de détail et de gros des liaisons louées et soumis son projet de décision à consultation publique début décembre 2005. Après avoir pris en compte les remarques des acteurs du marché et l'avis du Conseil de la concurrence, ce projet de décision sera notifié à la Commission européenne et aux autres régulateurs de l'Union européenne. Enfin, après prise en compte des observations reçues, l'Autorité adoptera définitivement sa décision courant 2006.

Disponibles sur le marché de détail, les liaisons louées et les services de capacités sont pour les entreprises des éléments indispensables pour répondre à leurs besoins de communication (voix, données, images) entre leurs différents sites. Ces réseaux dédiés représentent, chaque année, un marché de plus de deux milliards d'euros. Ces prestations sont également indispensables aux opérateurs pour relier certains éléments de leur réseau (notamment les stations de base aux contrôleurs de stations de base pour les opérateurs mobiles). En outre, les prestations offertes sur les marchés de gros doivent permettre aux opérateurs alternatifs de répliquer les offres de détail de France Télécom.

Le périmètre des différents marchés

Le marché de détail des liaisons louées comporte plusieurs produits.

L'analyse de la substituabilité des produits de détail a conduit l'Autorité à intégrer dans un même périmètre les liaisons louées « traditionnelles », c'est-à-dire les capacités de transmission dites « dédiées » au client (qui ont fait l'objet d'une normalisation spécifique par l'UIT ou l'ETSI au niveau des interfaces et des protocoles), et les services de capacités à interfaces alternatives (différents de ceux de l'ETSI). Ces interfaces et protocoles sont Ethernet, ATM, SAN, ESCON, etc. Quel que soit leur débit, de quelques kbit/s à plusieurs centaines de Mbit/s, toutes ces prestations de détail sont concernées. En revanche, les services plus intégrés comme les réseaux privés virtuels IP (RPV IP), ou les services moins sophistiqués, comme la location de

support physique, ne sont pas compris dans ce marché. S'agissant des marchés de gros, l'Autorité a fait la distinction entre deux prestations : la liaison qui relie un site client au réseau dorsal de l'opérateur, appelé « segment terminal », et les liaisons entre nœuds de réseau, appelés « circuits interurbains ». Cette dernière catégorie se décompose elle-même en circuits « intra-territoriaux » (par exemple entre Paris et Lyon) et circuits « interterritoriaux » (par exemple entre la Guadeloupe et la métropole). À l'exception du circuit interurbain, les marchés recouvrent d'un point de vue géographique les territoires de la métropole, des départements d'outre-mer et de la collectivité territoriale de Mayotte.

Des obligations

pour développer ces marchés

L'Autorité envisage d'imposer à France Télécom des obligations pour permettre le développement de ces marchés en favorisant l'exercice d'une concurrence loyale entre tous les acteurs, et pour améliorer la desserte des entreprises en très haut débit en encourageant l'investissement de tous les opérateurs dans des infrastructures en fibres optiques.

Pour que les opérateurs alternatifs puissent répliquer les offres de détail de France Télécom, il est envisagé d'imposer à l'opérateur historique des obligations d'accès, de transparence, de non-discrimination, de contrôle tarifaire dans certains cas, d'obligations comptables. En

Évolution du marché de détail des liaisons louées en chiffre d'affaires (millions d'euros)				
	2001	2002	2003	2004
Liaisons louées ETSI	653	547	514	484
Capacités avec interfaces alternatives	62	84	105	104
Ensemble des capacités	715	631	619	589

Évolution du marché de détail des liaisons louées en parc (nombre de liaisons)				
	2001	2002	2003	2004
Liaisons louées ETSI	180 792	143 036	146 446	143 957
Capacités avec interfaces alternatives	2 467	3 526	4 052	4 616
Ensemble des capacités	183 259	146 562	150 498	148 573

Une influence significative

L'analyse conduite par l'Autorité montre que France Télécom dispose d'une influence significative sur le marché de détail des services de capacité et sur les marchés de gros du segment terminal et du circuit interurbain.

Sa part de marché en valeur a toujours été supérieure à 70% entre 2001 et 2004, quel que soit le type de liaison ou de débit.

S'agissant des marchés de gros, France Télécom détenait en 2004, en valeur, plus de 88% de l'ensemble du segment terminal, bien que sa part de marché sur le segment terminal à plus de 10 Mbit/s soit plus faible en raison de la concurrence accrue des opérateurs s'adressant au marché entreprise. De même, l'opérateur historique détenait en 2004 près de 62% du marché de gros du circuit interurbain intra-territorial alors qu'il restait très largement dominant sur le marché des circuits interterritoriaux, notamment entre la métropole et la Réunion (voir page 15).

complément, pour les prestations les plus critiques, France Télécom serait obligé de publier des offres de référence et des indicateurs de qualité de service sur ses offres.

L'objectif de l'ARCEP est également de promouvoir la concurrence à long terme et de favoriser le déploiement d'infrastructures en fibres optiques, aussi bien par l'opérateur historique que par les opérateurs alternatifs. Dans ce but, il n'est pas imposé d'obligation de reflet des coûts pour les prestations de gros du segment terminal de plus de 10 Mbit/s (fibre optique) et il est imposé une régulation du marché de détail plus légère que celle de l'ancien cadre, dont l'objet est d'éviter l'éviction des opérateurs alternatifs. En conséquence, il est envisagé de lever l'obligation actuelle de communication préalable de tous les tarifs, et de la remplacer par trois obligations plus légères : obligation de non-discrimination, obligation de ne pas pratiquer des tarifs d'éviction et obligation de comptabilisation des coûts. ■

Région Guyane : territoire numérique

Chantal Berthelot, première vice-Présidente du Conseil Régional de Guyane, en charge du développement économique : « le Plan haut débit est un véritable projet de société ».



Quels sont les handicaps de la Guyane en matière de haut débit par rapport aux autres départements d'outre-mer ?

La Guyane souffre de trois handicaps cumulatifs structurels majeurs : l'éloignement et l'isolement, qui sont renforcés par le fait que l'essentiel des échanges se font au niveau international ; la faiblesse concurrentielle de l'offre qui limite les possibilités de développement des services de télécommunications sur le marché de détail ; l'étroitesse et l'organisation géographique du marché, de la taille d'une grande ville avec une population concentrée sur quelques sites.

Quelles sont les technologies haut débit les plus adaptées à ce département ?

Il n'y a pas de déterminisme technologique propre à la Guyane d'une manière générale. Bien sûr, de par la taille du territoire et la dispersion de la population, les villages isolés sont raccordables en liens satellite et Wifi. Le fleuve Maroni qui concentre une forte population devrait pouvoir être relié par des faisceaux hertziens, Wimax et WiFi, afin de couvrir la plus grande partie du fleuve. La zone côtière, la plus dense, peut être raccordée par de la fibre optique et des faisceaux hertziens avec le dégroupage des répartiteurs de France Télécom et des technologies Wimax et WiFi.

Quels moyens comptez-vous mettre en œuvre pour dynamiser le marché de détail du haut débit ?

Le Conseil Régional a mené un schéma directeur des TIC en 2004, qui a permis d'engager des pistes concrètes d'actions à court et moyen terme. La priorité concerne avant tout la mise en place d'un réseau de communications électroniques qui, dans le cadre d'une DSP en cours, va permettre de résoudre l'accès de tous au téléphone, à la mobilité et au haut débit à des coûts abordables et dans des conditions de qualité de service acceptables. Dans le même temps le Conseil Régional a engagé des actions dans le cadre du Programme Régional d'Actions Innovatrices lancé par la Commission européenne, qui vont permettre de concrétiser des initiatives innovantes dans les domaines de la e-économie, de la e-administration, de la e-culture et de la e-éducation & formation.

Quels sont les enjeux du haut débit pour la Guyane ?

Le slogan « Région Guyane : Territoire Numérique » est révélateur de l'ambition du Conseil Régional dans la société de l'information. C'est un combat quotidien pour le désenclavement et pour l'accès de tous à la culture, avec comme objectif le progrès social, humain et économique. Le plan d'action pluri-annuel haut débit élaboré selon une logique de projets correspond à un véritable projet de société au service de la population guyanaise et de son développement économique et social. Il est essentiel de privilégier une vision globale et prospective pour anticiper et maîtriser les évolutions à venir dans ce domaine. ■

www.cr-guyane.fr

Un nouveau câble dans les Antilles

Esham Emami, président de GCN, titulaire de la délégation de service public de la région Guadeloupe pour la fourniture et l'exploitation d'un câble sous-marin, explique le projet.



Quand le câble GCN (Global Caribbean Network) reliant la Guadeloupe à Porto Rico sera-t-il opérationnel ?

A ce stade du projet, la fabrication des câbles terrestres et sous-marins est achevée. Les équipements terrestres sont installés dans la majorité des stations de câble prévues à cet effet. Le navire câblé d'Alcatel Submarine Networks lève l'ancre mi-janvier du port de Calais à destination de la Guadeloupe. La pose du câble sous-marin débute le 7 février 2006 à partir de la Zone Industrielle de Jarry (dans la commune de Baie-Mahault) vers le nord pour se terminer à Porto Rico. Les

opérations de pose du câble s'étendent sur une période de 10 semaines avec un objectif de mise en service dès le mois d'avril.

Quels avantages, notamment tarifaires, offrirez-vous à ses utilisateurs ?

Long de 890 km et d'une capacité de plus d'un Tbit/s, le câble optique sous-marin est composé de 8 paires de fibres. Il permettra d'une part de diminuer le prix du Mbit/s de transit IP de 2 000 euros à 375 euros, et d'autre part de faire passer le prix de l'Internet haut débit, sans aucune limitation de volume, sous la barre des 30 euros pour l'utilisateur final.

Des extensions sont-elles prévues vers d'autres destinations des Antilles, notamment la Martinique ?

Les mauvaises conditions de désenclavement numérique constatées dans la plupart des autres îles de la Caraïbe (câble optique sous-marin saturé, prix prohibitifs entre 10 000 et 15 000 dollars par Mbit/s par

mois, connexion satellitaire exclue...), ont souligné la nécessité de prolonger le projet « Guadeloupe Numérique » aux autres îles du sud de la Caraïbe. Les extensions du projet initial sont déjà à l'étude. Elles sont portées

par deux sociétés soeurs de GCN, filiales du Groupe LORET :
- *Middle Caribbean Network* (MCN), reliant la Guadeloupe à la Martinique avec une branche vers la Dominique ; Ce projet est soutenu par le programme INTERREG III B de l'Union Européenne.

- *Southern Caribbean Fiber* (SCF), reliant la Martinique aux autres îles du sud de la Caraïbe (Ste Lucie, St Vincent, Grenade, Barbade et Trinidad). Cette société a également en charge l'interconnexion de St Kitts au câble "Guadeloupe Numérique" dès le mois de mars 2006.

Par ailleurs la société Global Caribbean Network a récemment négocié un nouveau point d'atterrissage à St Croix (Iles Vierges Américaines) pour lequel les opérations de pose du câble doivent se dérouler en même temps que celles relatives au projet « Guadeloupe Numérique ». ■

www.globalcaribbean.net



Câbles sous-marins : le maillon faible

Les opérateurs des DOM sont handicapés par leur éloignement. Les câbles sous-marins et les infrastructures associées, en raison du coût de leur utilisation, **constituent le maillon faible et empêchent les opérateurs alternatifs de développer des offres attractives.**

Dans les départements d'outre-mer, les opérateurs alternatifs à France Télécom peuvent proposer à leurs clients des accès à Internet haut débit. En effet, qu'ils exploitent ou non en propre un réseau, ils disposent des mêmes offres de gros concernant la téléphonie, le haut débit ou les liaisons louées que les opérateurs de métropole pour construire leurs offres de détail. Par ailleurs, le niveau d'adhésion des populations aux technologies de l'information et de la communication est comparable à celui constaté en métropole : le taux d'équipement en ordinateurs individuels et en abonnement à Internet est du même ordre de grandeur.

Pendant on constate que seuls deux fournisseurs d'accès à Internet sont présents dans l'ensemble des DOM : France Télécom (Wanadoo) et Outremer Télécom qui détient sous la marque OOL environ 20% du marché, bas et haut débit confondus. Dans ces départements, le taux de souscription au haut débit est deux fois moindre qu'en métropole avec des offres présentant des caractéristiques techniques moins performantes pour des tarifs plus élevés. C'est ainsi que les offres à 8 Mbit/s n'ont été lancées qu'en novembre 2005, soit trois ans après la première commercialisation d'offres de ce type en métropole. Pratiquement tous les fournisseurs d'accès à Internet proposent une tarification au volume de données téléchargées, ce qui décourage les usages intensifs de bande passante.

Les handicaps de l'éloignement et de l'insularité

La cherté des offres de détail s'explique par la situation géographique de ces départements qui souffrent du handicap de leur éloignement du continent européen et de leur insularité ou de leur enclavement. Pour acheminer leur trafic vers l'extérieur du département, soit vers le réseau national métropolitain, soit vers l'Internet mondial, les opérateurs alternatifs doivent passer par des câbles sous-marins ou utiliser des liaisons satellites. En raison notamment de la qualité de service moindre (temps de latence) et du coût supérieur au Mbit/s, les liaisons satellitaires ne servent en général qu'à des fins de sécurisation.

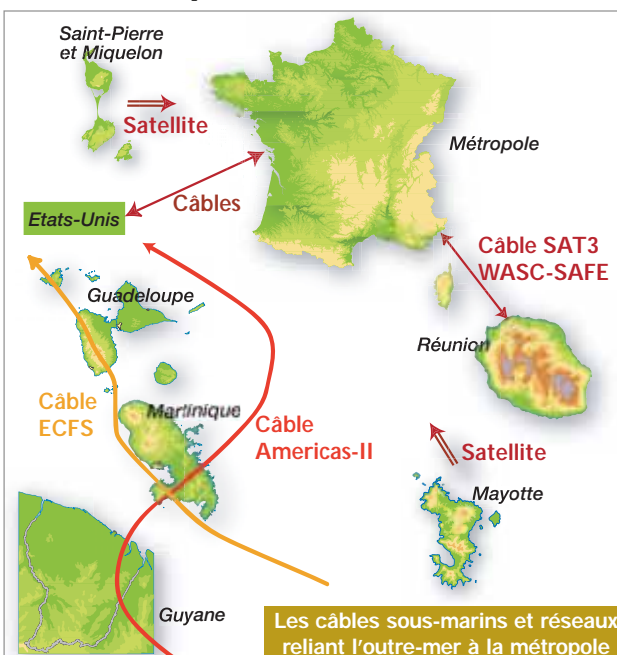
Le transport du trafic entre les DOM et la métropole est réalisé via un câble sous-marin.

Soit l'opérateur détient des droits de propriété sur le câble sous-marin - ce qui lui donne droit à une capacité proportionnelle à son capital - soit il achète au consortium détenant le câble une capacité excédentaire, entre deux stations d'atterrissement. En complément, il doit avoir recours à une prestation de transport terrestre entre le point d'atterrissement et les POP

ECFS. On observe un certain degré de concurrence pour la commercialisation de la bande passante sur ce câble mais France Télécom, membre du consortium ECFS, possède un monopole d'entrée dans les stations d'atterrissement. La Région Guadeloupe a décidé de déployer un autre câble sous-marin reliant le réseau Internet mondial au niveau de Porto

Rico, dans le cadre du projet Guadeloupe Numérique. Une délégation de service public a ainsi été conclue fin 2004 avec un groupement en charge de la construction et de l'exploitation du futur câble GCN (cf ci-contre). La Martinique, de son côté, est desservie par deux câbles, ECFS et Americas II. Les opérateurs alternatifs peuvent faire jouer la concurrence entre opérateurs actionnaires de ces deux câbles mais France Télécom possède un monopole d'entrée dans les stations d'atterrissement des deux câbles. Par ailleurs, la construction d'une bretelle de raccordement au câble GCN est envisagée.

Enfin, en Guyane, reliée uniquement au câble Americas II, les opérateurs alternatifs peuvent faire jouer la concurrence entre opérateurs actionnaires du consortium mais France Télécom possède également un monopole d'entrée dans les stations d'atterrissement.



(points de présence opérateurs), sauf à disposer de ses propres équipements dans la station d'atterrissement s'il est actionnaire du système à câble sous-marin.

La concurrence reste faible sur le transport intercontinental

Or la concurrence sur la commercialisation de trafic sur les câbles sous-marins est faible. A la Réunion, France Télécom est en situation de monopole de fait, et pour partie de droit, pour l'acheminement du trafic sur le câble SAFE, unique câble reliant ce département à la métropole. Suite à un règlement de différend opposant le Conseil régional de la Réunion, les sociétés Mobius et Outremer Télécom à France Télécom sur les conditions d'acheminement du trafic entre la métropole et la Réunion, l'Autorité a demandé à France Télécom de créer une offre de liaison louée de transport ainsi qu'une offre de transit IP, à des tarifs orientés vers les coûts⁽¹⁾. Ces deux offres sont aujourd'hui en vigueur et sous-critées par les opérateurs alternatifs.

Dans les Antilles, la Guadeloupe est jusqu'à présent desservie par le seul câble sous-marin

Des remèdes pour améliorer la concurrence

Dans son projet d'analyse des marchés des liaisons louées (voir page 13), l'ARCEP propose de déclarer France Télécom comme opérateur ayant une influence significative, et envisage de lui imposer une obligation de reflet des coûts du complément terrestre (entre les stations d'atterrissement et les POP) pour les arrivées sur tous les DOM, ainsi qu'une obligation de reflet des coûts pour la route métropole-Réunion. Par ailleurs, une interdiction de pratiquer des prix excessifs pour les autres routes lui serait imposée. Enfin, France Télécom serait tenu de publier une offre de référence pour le lien métropole-Réunion. Ces différentes mesures devraient permettre d'améliorer significativement la concurrence sur le haut débit dans les DOM, au bénéfice des consommateurs. ■

⁽¹⁾ Décision n°04-375 de l'ART du 4 mai 2004 se prononçant sur un différend opposant Moebius à France Télécom : Décision n° 04-376 de l'ART du 4 mai 2004 se prononçant sur un différend opposant Outremer Télécom à France Télécom.

Haut débit fixe et mobile au Japon

La multiplication des offres multiservices est favorisée au Japon par le développement du haut débit et le réaménagement du spectre qui autorisent l'émergence de nouveaux acteurs.

Le marché du haut débit fixe connaît une croissance soutenue grâce aux mesures prises par le ministère des communications (MIC). En

septembre 2000, le MIC a obligé NTT, l'opérateur historique, à dégroupier sa boucle locale de cuivre. Le tarif imposé pour le dégroupage a été fixé en considérant que les coûts de la ligne de l'abonné étaient couverts par le service de téléphonie vocale, les opérateurs alternatifs ne devant supporter que les coûts incrémentaux

liés aux nouvelles fonctions offertes. Au cours de l'année fiscale 2004, les tarifs du dégroupage partiel s'élevaient ainsi à 120 Yen/mois (1 €) et à 1 300 Yen/mois (environ 10 €) pour le dégroupage total. En octobre 2000, la Commission de règlement des différends du MIC a mis en place des règles concernant la colocalisation des équipements des opérateurs dégroupés dans les locaux de NTT. Des procédures pour l'installation et la maintenance des matériels ainsi que les délais de livraison des lignes dégroupées ont été fixés. En avril 2001, l'opérateur historique a également été obligé de dégroupier ses fibres optiques reliant ses répartiteurs où sont installés les équipements d'interconnexion de ses concurrents et les lignes reliant directement les clients. Enfin, interdiction a été faite aux opérateurs régionaux dominants (NTT East

& West) de devenir directement fournisseurs d'accès à Internet.

Cette régulation du dégroupage a permis à Softbank, le géant nippon des services

effectué l'été dernier un voyage d'étude au Japon avec un membre du collège, Michel Feneyrol, a rappelé lors d'une intervention à l'Idate que le modèle japonais de déploiement

de fibre optique n'était pas transposable en France. En effet, « le raccordement en fibre du client sur le dernier kilomètre est souvent effectué, y compris en ville, de manière aérienne sur des pylônes, partagés entre les différents opérateurs, télécom et non télécom. Cette technique de pose réduit la vulnérabilité aux tremblements de terre et



diminue drastiquement les coûts» (cf illustrations).

Internet, de lancer en 2001 son service DSL «Yahoo ! BB». A la surprise de NTT qui a orienté sa stratégie vers le FTTH, Softbank a investi massivement dans la technologie DSL, pour devenir en 2003 le plus important opérateur DSL devant l'opérateur historique.

En mars 2005, le DSL dépassait les 13,6 millions d'abonnés. S'il constitue toujours la clef de la croissance des services haut débit fixes, il subit la concurrence de plus en plus vive de la fibre raccordant directement l'abonné (FTTH - *fiber to the home*), avec l'arrivée d'opérateurs comme TEPCO, filiale de l'électricien Tokyo Electric Power Company, aujourd'hui allié à KDDI et NTT. Le FTTH, qui comptait près de 3 millions d'abonnés en mars 2005, pourrait, selon Yano Research, supplanter le DSL en 2007.

Paul Champsaur, président de l'ARCEP, qui a

Outre la régulation du dégroupage, le régulateur nippon a ouvert un autre grand chantier avec le réaménagement complet du spectre. L'objectif affiché est de rechercher une meilleure utilisation du spectre et de dégager de nouvelles bandes de fréquences, tant pour les opérateurs fixes que mobiles. Le MIC compte sur le dividende numérique pour satisfaire les nouveaux besoins. Le passage à la télévision numérique a en effet libéré des fréquences dans les bandes 1,7-2 GHz qui viennent d'être réallouées à des opérateurs mobiles (voir ci-dessous) et vont permettre la décongestion du spectre utilisé par les opérateurs existants dans les zones denses. Le haut débit sur mobile 2,5G et 3G comptait 76 millions d'abonnés en mars 2005. ■

Téléphonie mobile : vers des opérateurs multiservices



Christophe GRIGNON,
Attaché TIC, ME Tokyo

L'attribution le 8 novembre 2005 de deux nouvelles licences de téléphonie mobile dans la bande des 1,7 GHz à Softbank et e-Access et d'une nouvelle licence dans la bande des 2 GHz à IP Mobile par le ministère japonais des Communications marque probablement le début d'une nouvelle étape pour ce secteur. La possibilité d'attribuer de nouvelles licences en 2007 sont déjà convoitées par d'autres

ténors japonais de l'Internet, tels que Rakuten ou Livedoor. La convergence du monde de l'Internet et de celui des télécommunications est ainsi attestée par l'entrée en fanfare de ces deux grands noms dans le secteur des télécoms. Ils vont ainsi concurrencer les trois opérateurs mobiles en place : le numéro un Docomo, filiale du groupe NTT, AU, filiale du groupe KDDI (détenu par Toyota et Kyocera) et Vodafone Japan.

Jusqu'en 2004, les acteurs télécoms avaient pris pied dans l'Internet, en fournissant des accès à haut débit sur paire de cuivre, sur fibre optique ou sur mobile avec la 3G dès 2001. Après 2004, ce sont les acteurs

de l'Internet qui leur rendent la politesse en entrant dans les télécoms, fixes d'abord (rachat de Japan Telecom par Softbank en 2004), puis aujourd'hui mobiles. Ces deux mondes sont d'ailleurs en voie de rapprochement rapide.

La multiplication des acteurs et l'intensification de la concurrence sur les prix conduisent les opérateurs à chercher de nouvelles sources de revenus sur un marché relativement saturé (au moins en termes de pénétration et de trafic voix). Les développements technologiques constants (3G, Wifi, RFID, etc.) leur ouvrent de nouvelles perspectives de croissance, dans les services de données sur télé-

phones 3G, le m-commerce, et la TNT sur mobiles, annoncée pour le printemps 2006.

Le développement de la concurrence pousse à la création d'opérateurs intégrés verticalement. Ainsi les acteurs de l'Internet investissent de nouveaux secteurs, notamment l'audiovisuel, ainsi que l'illustrent les prises de participation majoritaires du portail Livedoor dans la chaîne Fuji TV ou de Rakuten dans la chaîne TBS. Parallèlement, les opérateurs télécoms réagissent comme KDDI qui vient de se rapprocher de l'électricien TEPCO dans l'Internet haut-débit fixe par fibre optique.

christophe.grignon@missioneco.org

Le contrôle tarifaire : une compétence propre de l'Autorité

L'ARCEP ne dispose d'un pouvoir d'opposition sur les tarifs de détail de France Télécom que dans deux cas bien précis : **quand il s'agit des tarifs du service universel ou lorsque le contrôle tarifaire a été imposé comme obligation à l'opérateur, au terme du processus d'analyse de marché.**

Le contrôle et l'homologation des tarifs de détail de France Télécom en tant qu'opérateur chargé par le ministre de l'Industrie de fournir le service universel⁽¹⁾ incombe exclusivement à l'ARCEP depuis le début de l'an passé.⁽²⁾

Ainsi, lorsque France Télécom souhaite créer un nouveau tarif ou modifier le tarif de l'une de ses prestations du service universel (l'abonnement par exemple), elle doit transmettre à l'Autorité les éléments de la nouvelle offre ainsi que toutes informations permettant au régulateur de procéder à une évaluation de ces tarifs. Si, au terme de son analyse, l'Autorité considère que les tarifs proposés sont abordables et conformes aux principes – transparence, non-discrimination, orientation vers les coûts – imposés par l'article R. 20-30-11 du code des postes et communications électroniques, elle rend un avis favorable. Dans le cas contraire, elle prend une décision d'opposition.

Téléphonie fixe : le contrôle tarifaire est un « remède »

Le contrôle des tarifs de détail peut égale-

ment être un « remède » imposé à un opérateur « puissant » sur un marché donné, au terme de l'analyse du marché pertinent. Tel est le cas pour France Télécom sur les marchés de détail de la téléphonie fixe⁽³⁾. Ainsi, depuis la publication au Journal Officiel, le 14 octobre dernier, de l'analyse de ce marché, l'ARCEP dispose d'un pouvoir d'opposition sur les évolutions tarifaires des services de téléphonie fixe.

Conformément à l'article D. 315 du code, France Télécom doit donc, lorsqu'elle souhaite créer ou modifier un tel tarif, communiquer à l'Autorité, trois semaines au moins avant la date prévue pour sa mise en œuvre, un dossier complet sur ce tarif (qui doit comprendre les informations nécessaires pour évaluer le tarif ainsi que les éléments de l'offre correspondante).

L'Autorité dispose d'un délai de trois semaines à compter de la date de réception du dossier complet, pour s'opposer – le cas échéant – à la mise en œuvre des nouveaux tarifs. Elle s'attache, notamment au moyen de tests d'effet de ciseaux tarifaires, à vérifier que les tarifs en question ne sont pas des tarifs d'éviction, ne constituent pas un couplage ou une discrimina-

tion abusifs. En cas d'opposition, la décision motivée de l'Autorité est publiée et est évidemment susceptible de recours devant le juge.

Pour les tarifs de détail des prestations concernant les marchés pertinents en cours d'analyse (services spéciaux, services de capacité), une période de transition⁽⁴⁾ est prévue. Dans ce cas, le ministre est seul compétent pour homologuer les tarifs de ces prestations, après avis public de l'Autorité. Ces avis, de même que ceux rendus par l'ARCEP sur les tarifs du service universel, et les décisions d'opposition à un tarif sont publiés sur le site web de l'Autorité www.arcep.fr. ■

⁽¹⁾ Au titre de l'article L.35-1 du code des postes et des communications électroniques

⁽²⁾ Décret n° 2005-75 du 31 janvier 2005

⁽³⁾ Décision n° 05-571 de l'ARCEP en date du 27 septembre 2005 portant sur la définition des marchés pertinents de la téléphonie fixe, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre.

⁽⁴⁾ L'article 133 IV de la loi « communications électroniques » du 9 juillet 2004 a mis en place une période transitoire en matière de contrôle tarifaire relatif aux services sans concurrence effective, qui prendra fin lorsque seront mis en œuvre les articles L. 37-1 et L. 37-2 du code des postes et des communications électroniques sur les marchés concernés.

La publicité des règles du jeu suffit à motiver une décision

Le Conseil d'Etat estime que le régulateur n'a pas à motiver ses décisions en dévoilant des données relevant du secret des affaires si sa méthodologie a été rendue publique.

Le Conseil d'Etat a rejeté, le 5 décembre 2005, la demande de l'UFC-Que Choisir d'annuler les décisions de l'ARCEP du 9 décembre 2004 instaurant un encadrement tarifaire pluriannuel pour les prestations de terminaison d'appel vocal de chacun des trois opérateurs mobiles de métropole. L'association de consommateurs, qui estimait trop élevé le prix moyen retenu par l'ARCEP (12,50 cts € par minute pour 2005 et 9,50 cts € par minute pour 2006), avait principalement fondé sa demande sur trois arguments.

Les juges ont estimé que le motif invoqué d'insuffisance de motivation des décisions de l'Autorité ne pouvait être retenu dès lors qu'elle avait précisé la méthode de comptabilisation des coûts retenue

en application de l'article D. 311 du code des postes et communications électroniques car « l'ARCEP, en raison du secret des affaires, ne pouvait pas divulguer les données relatives aux coûts qui lui avaient été transmises par les opérateurs de téléphonie mobile ».

Le Conseil d'Etat a également rejeté l'argumentation selon laquelle le régulateur aurait méconnu l'objectif de concurrence effective et loyale au bénéfice des utilisateurs. L'UFC-Que Choisir faisait valoir qu'en raison du prix de gros trop élevé des tarifs de terminaison d'appel vocal, les consommateurs se trouvaient désavantagés par rapport aux entreprises qui utilisaient des « hérissons » pour les appels fixe vers mobile. Pour le Conseil d'Etat, passer des communications via un

« hérisson », ce qui constitue un détournement d'une offre de détail, « n'a pas de lien direct avec le prix de la terminaison d'appel ». En conséquence, on ne peut en déduire que l'ARCEP aurait négligé l'intérêt des consommateurs.

Enfin les juges ont justifié la démarche de l'ARCEP d'imposer une baisse progressive des plafonds tarifaires vers un niveau de prix reflétant les coûts, cette progressivité étant dictée à la fois par des objectifs d'efficacité économique et de promotion d'une concurrence durable entre les opérateurs, mais aussi d'optimisation des avantages pour le consommateur. Cette démarche ne peut être regardée comme autorisant les opérateurs mobiles à abuser de leur position dominante sur le marché de la terminaison d'appel sur leur propre réseau. ■

NOMINATIONS



Julien Coulier

Docteur en Sciences Economiques, Julien Coulier, 33 ans, a rejoint le service de la régulation postale où il est chargé de mission « économie et concurrence » (Unité

Autorisations et Service Universel). Auparavant, il a été chargé de cours à l'Université de Reims-Champagne Ardenne et a travaillé trois ans à la direction de la stratégie de la SNCF, au Conseil National des Transports. Julien Coulier a débuté sa carrière en 1998 au Danemark dans l'informatique.



Alexandra Hoffer

Titulaire d'un DESS de Multimédia en Sciences et techniques des médiations de la culture, elle est assistante du chef du service Collectivités et régulation des marchés haut

débit. Précédemment, Alexandra Hoffer a été chef de projet multimédia et a réalisé plusieurs sites Internet pour le Ministère de la Culture. Elle a aussi travaillé comme assistante au Centre de Musique Baroque de Versailles.



Vincent Gougeon

Titulaire d'un DESS en droit des activités spatiales et des télécommunications, il a rejoint le 1er décembre le service juridique. Auparavant, il a effectué un stage au Centre

National d'Études Spatiales (CNES) où il était chargé de suivre la réglementation et les procédures d'achats, puis à l'ARCEP en novembre 2004 où il a particulièrement travaillé sur l'utilisation et la gestion des fréquences.



Pierre-Edouard de la Roncière

Diplômé de l'Ecole Polytechnique et de l'ENST, il a effectué différents stages chez des opérateurs et des

équipementiers, avant de conseiller les entreprises sur la réduction de leurs dépenses télécoms au sein du cabinet Cristal Décisions. Il a rejoint l'unité "Accès et interconnexion" du service de régulation des marchés fixe et mobile comme chargé de mission sur les services de capacité.



Céline Tosi

Diplômée de Sciences Po Paris, Céline Tosi a été pendant deux ans chargée de mission NTIC/télécoms et transports au sein du poste d'expansion économique de l'Ambassade de

France en Italie. Le 2 janvier elle a rejoint le Service Opérateur et Ressources rares, pour occuper au sein de l'unité "opérateurs et planification", le poste de responsable de l'analyse des nouvelles technologies.

Yvon Le Bars n'est plus

La disparition d'Yvon Le Bars a été douloureusement ressentie par tous ceux qui ont partagé avec lui les premières années de l'ART. Une remarquable compétence, un engagement convaincu au service de l'Autorité, une amitié souriante et fidèle ; voilà quelques images du témoignage qu'il nous a laissé.

Sa nomination par le Président de la République au sein d'une institution de l'Etat opérant en étroite relation avec le marché, manifestait la reconnaissance d'une exceptionnelle expérience, acquise en tant qu'ingénieur au corps des Mines dans l'administration, et comme manager dans l'industrie. Il était donc naturel que, dans la complémentarité des compétences réunies à la table du Collège, Yvon Le Bars nourrisse notre réflexion sur les enjeux cruciaux de nos décisions à l'égard des entreprises, opérateurs, équipementiers, fournisseurs de services...

Nul n'oubliera la clarté de ses analyses, souvent ramassées dans un simple schéma qui nous ramenait à l'essentiel : soutenir l'innovation pour une offre durable au service des consommateurs. Dans cet échange privilégié



avec l'industrie, Yvon Le Bars avait établi une relation de confiance avec ses interlocuteurs, qui saluaient son esprit d'équité et de pragmatisme.

Nul n'oubliera non plus sa force de conviction, mais aussi son esprit d'écoute. Yvon Le Bars s'attachait à comprendre, pour mieux participer à une décision collective dont il savait que, pleinement partagée, elle serait d'autant mieux expliquée et comprise. Et c'est dans ce même esprit,

qu'il avait tissé des liens de grande estime au sein des services, où la diversité des points de vue savait s'effacer derrière un respect unanime.

Nul n'oubliera enfin l'ami sincère qu'il fut dans une équipe dont la parfaite harmonie lui permit de surmonter les incertitudes et les difficultés, et donner ainsi la crédibilité attendue à une institution nouvelle et nécessaire.

En lui rendant aujourd'hui hommage, en exprimant notre tristesse à son épouse et à sa famille, je sais être l'interprète de tous ceux qui ont connu Yvon Le Bars et lui portent admiration et reconnaissance.

Jean-Michel Hubert

Président de l'Autorité de 1997 à 2002

Didier Chauveau : profession « sismographe »

Le chef de l'Unité « Prospective » de l'ARCEP vient d'être réélu au « board » de l'ETSI où il siège depuis 1999.

A quel titre siégez-vous au « board » de l'ETSI ?

L'ETSI est une association de type loi 1901 qui s'occupe de normalisation télécoms au niveau européen avec une ambition de rayonnement international. « Le board » conseille le directeur général de l'Institut et met en oeuvre les décisions prises en assemblée générale. Ses membres, élus pour trois ans, siègent avant tout en tant qu'experts reconnus. J'apporte aux débats ma sensibilité de régulateur et mon expérience de la normalisation.

Quel est l'intérêt pour l'ARCEP d'avoir un de ses collaborateurs dans une telle instance ?

L'ARCEP s'intéresse aux aspects technologiques et prospectifs du secteur des télécommunications, au sens large. L'Unité « prospective » de l'Autorité, dont je suis responsable, étudie l'évolution du marché tant aux plans techniques que stratégiques. Etre au cœur d'une organisation comme l'ETSI offre une vision concrète sur tous les mouvements de fond du secteur. Cela permet à l'ARCEP d'appréhender les grands enjeux qui dominent ou vont dominer le secteur des télécommunications, en y portant un regard différent grâce à une approche plus internationale.

Quelle est la spécificité de ce travail ?

L'un des aspects positifs est de pouvoir collaborer avec des personnes très impliquées dans le monde industriel et proches des enjeux techniques et des stratégies de développement. En prospective, l'enjeu est d'identifier le bon sujet au bon moment. Dans une instance normative, les thématiques sont traitées avec une démarche d'anticipation de deux à trois ans. A l'ETSI, j'ai donc la possibilité de sentir

les pulsations du marché en amont. Je joue un peu un rôle de « sismographe ».

Quels sont les grands sujets actuels qui pourraient influencer fortement la régulation ces prochaines années ?

Les réseaux de nouvelle génération (NGN) font l'objet d'un travail intensif au sein de l'ETSI. Il s'agit de produire de nouvelles normes, notamment pour les réseaux fixes mais également mobiles, répondant aux enjeux posés par la transformation des modèles économiques. L'interopérabilité est aussi un domaine sur lequel l'ETSI s'investit pour y jouer un rôle fédérateur. Enfin, l'après-UMTS se prépare et soulève de nombreux débats. Dans un contexte de convergence télécom informatique, de plus en plus sensible, la politique en matière de brevets fait l'objet d'un réexamen approfondi.

Face à la mondialisation, à l'IEEE ou même à l'UIT, le rôle de l'ETSI se justifie-t-il encore ?

L'ETSI vit lui aussi dans un univers « concurrentiel ». Bien qu'organisme reconnu par la Commission européenne, il ne reste pas à l'écart des bouleversements liés à la mondialisation. Il doit trouver sa place sur l'échelon mondial. C'est la raison pour laquelle, depuis 2004, l'ETSI a engagé une réflexion sur son positionnement afin d'être plus attractif pour les acteurs du secteur, notamment en améliorant ses méthodes de travail et en élargissant son périmètre d'action aux communications électroniques.

www.etsi.org



118 : un référentiel pour apprécier la qualité de service

L'Autorité a fait réaliser une enquête sur les taux d'exactitude et de disponibilité des services de renseignement existants avant le 2 novembre. Les résultats serviront de référentiel.

En décennant des numéros 118 aux opérateurs de services de renseignements téléphoniques, l'Autorité avait prévu qu'elle serait très attentive à la qualité de service des nouveaux prestataires autorisés depuis le 2 novembre 2005. Afin de disposer d'un référentiel qui permettra de vérifier si la qualité de service est bien restée constante, l'ARCEP a confié à l'institut TNS Sofres le soin de mesurer les taux d'exactitude et de disponibilité des anciens services. 1 524 appels ont été passés entre le 26 septembre et le 9 octobre 2005 pour réaliser cette enquête⁽¹⁾.

Pour l'ensemble du marché, 98% des renseignements ont été obtenus en moins de 3 minutes, temps jugé nécessaire pour

obtenir satisfaction. Ce taux, très bon, est nettement supérieur aux normes recherchées par les centres d'appels. Orange et SFR ont réalisé les meilleurs scores.

La fiabilité des renseignements fournis a également été mesurée selon deux critères. Tout d'abord, en fonction des conditions d'appel : l'enquête a montré que le taux d'exactitude était significativement plus élevé pour les appels émis depuis un mobile. Ensuite, selon la nature de la requête, on peut constater que plus la demande est complexe, plus le taux d'erreur est élevé. Ainsi, près de 20% des requêtes complexes entraînent une réponse fautive contre 5% des requêtes simples. Au total, pour l'ensemble du marché, le taux de réponses exactes sur l'ensemble des appels atteint 87%.

Enfin, le temps nécessaire à la délivrance du renseignement est également un critère permettant d'apprécier la qualité du service. Ainsi le délai écoulé entre la saisie du dernier chiffre du numéro du service et l'obtention du renseignement recherché, sans mise en relation, a été mesuré. Cet indicateur a mis en évidence la rapidité des services fournis par l'Intra Call Center, alors que l'ancien service du 12 se situait légèrement au-dessus de la moyenne du marché.

En concertation avec les acteurs, l'ARCEP va affiner cette méthodologie pour les enquêtes sur les services 118 qui seront menées courant 2006.

⁽¹⁾ <http://www.arcep.fr/publications/enqualite/2005/enquete-QS-renseignements-tel301105.pdf>

BRÈVES

Erratum : dans l'article "Qualité de service des offres de gros haut débit : un enjeu majeur", de la Lettre de l'Autorité n°47, les indicateurs de relève des dérangements publiés mensuellement par France Télécom sont mesurés en heures réelles et non en heures ouvrées. Il ne faut donc pas lire "Dix jours après la signalisation d'un incident, une ligne sur cinq n'est pas réparée" mais "Trois jours après la signalisation d'un incident, une ligne sur cinq n'est pas réparée". Par ailleurs, au sein du graphique sur les délais de relève des dérangements, il faut lire "heures" au lieu de "heures ouvrées" et rehausser la barre de délai contractuel "J+2" à un niveau correspondant à 48 heures.

Révision de la directive postale en vue : la Commission européenne a lancé une consultation publique sur les services postaux : deux questionnaires, l'un destiné aux utilisateurs l'autre aux organisations, portent sur l'étendue du monopole et les procédures de régulation. Les réponses, attendues le 27 janvier 2006, alimenteront la réflexion de la Commission sur sa proposition de nouvelle directive postale.

Autorisations BLR/Wimax : 45 acteurs ou groupements d'acteurs ont déposé, le 6 janvier 2006, un dossier de candidature pour obtenir des fréquences BLR/Wimax :

8 sociétés ont postulé sur plus de 18 régions, 5 sur plus de 5 régions et 18 pour une seule région. 4 acteurs ont des projets infra-régionaux.

Rareté des fréquences

BLR/Wimax : l'ARCEP a constaté, le 10 janvier, la rareté des fréquences dans la bande de 3,4-3,6 GHz pour les 22 régions métropolitaines ainsi qu'en Guyane et à Mayotte, le besoin exprimé les acteurs étant supérieur à la quantité de fréquences disponibles. En conséquence, les procédures de sélection ont été engagées et les acteurs intéressés ont jusqu'au 1er février pour déposer un dossier. A Saint-Pierre et Miquelon, où la rareté n'a pas été constatée, les autorisations seront délivrées au fil de l'eau.

Obligations des opérateurs

mobiles : l'Autorité a publié, le 8 décembre, sa décision relative à la spécification des obligations de comptabilisation et de restitution des coûts, notamment de séparation comptable imposées aux opérateurs mobiles (Orange France, SFR, Bouygues Telecom, Orange Caraïbe et SRR) disposant d'une influence significative sur les marchés de gros de la terminaison d'appel vocal sur leur réseau respectifs.

Valorisation de la boucle locale de cuivre : la méthode de

valorisation des actifs de la boucle locale de cuivre, ainsi que la méthode de comptabilisation des coûts applicable au dégroupage total ont été arrêtées par l'ARCEP le 15 décembre. France Télécom a ainsi modifié son offre technique et tarifaire d'accès dégroupé à la boucle locale cuivre et à la sous boucle locale cuivre.

Haut débit et mobiles plébiscités

en 2005 : L'enquête 2005 menée par le Crédoc, à l'initiative de l'ARCEP et du CGTI sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française a montré l'attrait des Français pour ces technologies.

En juin 2005, plus de la moitié de la

population disposait d'un ordinateur à domicile dont 40% raccordé à Internet. Les phénomènes marquant de 2005 ont été le fort développement du haut débit et le développement des usages et notamment du téléphone sur large bande et du téléphone sur ordinateur. Par ailleurs, l'usage du mobile ne s'est pas démenti avec un taux de pénétration de 70% tandis que la proportion des adultes disposant d'une ligne fixe a diminué de deux points à 82%.

Conférence sur la régulation

à Fès : Jacques Douffiagues, membre de l'ARCEP, a participé à la 1ère Conférence du Forum de la Régulation organisé à Fès au Maroc le 9 décembre 2005. Cette conférence, organisée à l'initiative de l'ANRT, le régulateur marocain, de l'Université Sidi Mohamed Ben Abdellah de Fès, de l'Université Paris-Dauphine, de la Chaire Régulation de Sciences Po Paris et de l'association Atlas-Saïs avait pour thème « les autorités de régulation : nouvelles institutions pour de nouvelles attentes ». Jacques Douffiagues a présidé la table ronde consacrée aux « attentes des opérateurs ».

Équipement en téléphone fixe et Internet

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus - (en %)

2005	
Ne dispose pas de téléphone fixe	18
Dispose d'un téléphone fixe, mais sans abonnement à Internet	42
Dispose d'un téléphone fixe et d'un abonnement à Internet	40
Dont : connexion à haut débit	30
Dont : téléphone par l'ADSL (Freebox, Livebox...)	7
Dont : téléphone par l'ordinateur (Skype, Messenger)	4
Total	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français »

Annuaire universel : enquêtes administratives en cours

Les opérateurs, notamment mobiles, cumulent les retards dans la constitution de l'annuaire universel. **L'ARCEP rappelle à l'ordre les opérateurs défaillants.**

L'ARCEP vient de prendre un ensemble de mesures pour permettre au plus vite aux consommateurs de bénéficier de l'accès à un annuaire universel de qualité et à des services de renseignements complets et satisfaisants.

Si l'obligation de mise en place d'un annuaire universel est ancienne, certaines évolutions en matière légale et réglementaire ont été prises depuis deux ans, liées notamment au nouveau cadre européen et au développement de la concurrence. C'est dans ce contexte qu'en décembre 2004, l'Autorité a publié des « Lignes Directrices » sur l'annuaire universel. La parution, en mai 2005, du décret⁽¹⁾ relatif aux annuaires et aux services de renseignement, a parachevé la mise en place du cadre réglementaire français.

La parution des premiers produits d'annuaire universel était attendue à la fin de l'été 2005. Ce calendrier n'a pas été respecté. En novembre 2005, après avoir constaté les retards pris et le peu d'inscrits dans les listes de certains opérateurs, l'Autorité a décidé de prendre un ensemble de mesures pour

faire accélérer le processus. Le premier volet de ces mesures est la décision de mettre en place un suivi précis et périodique de la cession des listes, à travers la publication d'un « Tableau de bord mensuel de l'annuaire universel »⁽²⁾

La publication, le 11 janvier, du premier tableau de bord, montre que la plupart des opérateurs n'avaient toujours pas, en début d'année, cédé leurs listes d'abonnés ou en avaient limité la cession à quelques éditeurs ou services de renseignements. De plus, de nombreux opérateurs n'ont inscrit sur leurs listes transmises qu'un nombre manifestement très faible d'abonnés au vu de leur parc de clients. Selon les déclarations, le pourcentage de numéros inscrits sur les listes d'abonnés à la téléphonie mobile se situe aux alentours de 1% du parc, alors que celui concernant les clients de la téléphonie fixe dépasse 70%. En outre, cette très faible proportion moyenne observée chez les opérateurs mobiles recouvre des situations très contrastées entre opérateurs. Ainsi, l'un des principaux opérateurs mobiles fait état d'un taux d'inscription de ses abonnés plus de vingt fois supérieur à celui de ses deux principaux concurrents, qui ont un taux d'inscription tout à fait infime. Il semble opportun de s'interroger sur le fondement de tels écarts.

L'Autorité a engagé un second volet d'actions afin d'inciter les opérateurs à remédier à cette situation, tant en termes de retard dans la cession des listes qu'en termes de pertinence de ces listes. D'une part, l'Autorité a ouvert des procédures, pouvant le cas échéant conduire à des sanctions, visant certains opérateurs pour qu'ils respectent leurs obligations de communiquer leurs listes d'abonnés aux éditeurs. D'autre part, des enquêtes administratives ont été diligentées à l'encontre des principaux opérateurs de téléphonie mobile. L'objectif de ces enquêtes est de mettre en lumière d'éventuelles lacunes dans leur dispositif, qui ne permettraient pas aux abonnés mobiles de profiter de l'étendue de leurs droits. ■

Les droits de l'abonné

Le code stipule : « toute personne ayant souscrit un abonnement au service téléphonique a le droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée »⁽¹⁾. L'abonné peut demander, le service étant toujours gratuit, à ne pas être inscrit sur une telle liste ou que des informations supplémentaires soient prises en compte comme sa profession ou son adresse électronique. En ce qui concerne les mobiles, le consentement explicite de l'abonné est requis comme préalable à la communication. A défaut, il ne peut pas figurer dans la liste. A la lumière de ces dispositions, la qualité du dispositif d'information des abonnés par les opérateurs mobiles et de recueil de leur choix de parution apparaît comme un facteur critique de la réelle possibilité donnée aux abonnés d'exercer leurs droits en toute connaissance de cause.

⁽²⁾ Article R. 10 du code des Postes et des Communications Electroniques

⁽¹⁾ Décret 2005-605

⁽²⁾ www.arcep.fr/observatoire/annuaire-utab-annuniv-0106.pdf

SUR L'AGENDA DU COLLÈGE

JANVIER

■ **6 janvier** : Nicolas Curien intervient dans l'« *international Super-Session* » du Consumer Electronics Show (CES) à Las Vegas (USA).

■ **9 janvier** : l'ARCEP présente ses vœux aux acteurs du secteur.



Jean-Paul Bailly, président de La Poste et Paul Champsaur



Le Collège



Didier Lombard, président de France Télécom et Jean-Louis Constanza, ancien président de Télé2 France



Xavier Niel, fondateur du groupe Iliad-Free



Guy Roussel, président d'Ericsson France et Gabrielle Gauthey



Bruno Lasserre, président du Conseil de la Concurrence

■ **13 janvier** : Nicolas Curien intervient dans une conférence organisée par l'University of California de Berkeley et l'Ecole des Mines de Paris sur le thème « *Balancing antitrust and regulation in network industries* ».

■ **20 janvier** : le collège reçoit M. Mohamed Benchaâboun, directeur général de l'Agence nationale de réglementation des télécommunications (ANRT) du Maroc.

■ **20 janvier** : Gabrielle Gauthey participe à la réunion du groupe de travail du GRI/GRE sur la *review*.

FÉVRIER

■ **2 février** : Gabrielle Gauthey participe à l'inauguration du réseau haut débit du Conseil Régional d'Alsace.

■ **8 au 10 février** : le Collège accueille le groupe des régulateurs européens dont l'assemblée plénière a lieu à Paris.

■ **13-16 février** : Nicolas Curien participe au 3GSM World Congress à Barcelone (Espagne).

■ **24 février** : Nicolas Curien intervient lors du "séminaire multimédia", organisé par l'Institut Multimédia, sur le thème "l'économie de l'immatériel".

MARS

■ **15 mars** : le Collège accueille les membres du Comité des réseaux d'initiative publique (CRIP), réunis en formation plénière.

Gabrielle Gauthey décorée

Jean-Louis Debré, président de l'Assemblée Nationale, a remis les insignes de chevalier dans l'Ordre National du Mérite, à Gabrielle Gauthey, membre de l'ARCEP, le 14 décembre à l'Hôtel de Lassay.



AUTORITÉ DE RÉGULATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15

Web : www.arcep.fr - Miel : courrier@arcep.fr - Tél. : 01 40 47 70 00 - Fax : 01 40 47 71 98

Responsable de la publication : Paul Champsaur - Directeur de la rédaction : Philippe Distler.

Rédaction : Ingrid Appenzeller, Alain Finot, Jean-François Hernandez (mission communication).

Ont contribué à ce numéro : Didier Chauveau, Aurélie Doutriaux, Paul Donsimoni, Jérémie Juts, Alice Leclerc, Benoît Loutrel, Leyla Merini, Bertrand Pailhes, Rémy Perthuisot, Gwenaél Regnier, Antoine Samba, Sébastien Soriano, Loïc Taillanter, François Varlot, Joël Voisin-Ratelle.

Credit photo : ARCEP (pages 1, 9, 18) ; Dominique Simon (page 20).

Maquette : E. Chastel.

Impression : Corlet Imprimeur, Condé-sur-Noireau.

Abonnement : com@arcep.fr.

ARCEP
AUTORITÉ DE RÉGULATION
des Communications Electroniques
et des Postes
www.arcep.fr