

CHAPITRE 3

La régulation concurrentielle des marchés des communications électroniques

A. Les analyses de marché en France en 2007

En 2007, l'Autorité a lancé un deuxième cycle d'analyses de marchés portant sur :

- ◆ la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels en métropole et en outre-mer pour la période 2008-2010 ;
- ◆ le haut et le très haut débit pour la période 2008-2010.

L'Autorité a également poursuivi l'allègement de la régulation imposée à l'opérateur historique sur les marchés de détail des communications résidentielles. Le nouveau cycle de régulation des marchés de la téléphonie fixe sera lancé en 2008.

Par ailleurs, la Commission européenne a adopté fin 2007 une nouvelle recommandation sur les marchés pertinents des télécommunications. Elle réduit le nombre de marchés susceptibles de faire l'objet d'une régulation qui étaient identifiés jusqu'alors dans la recommandation du 11 juillet 2003 (7 marchés identifiés au lieu de 18).

Au 31 décembre 2007, l'Autorité a mené l'analyse des 18 marchés de la recommandation de la Commission européenne du 11 juillet 2003 et lancé deux nouveaux cycles d'analyses pour 2008-2010 (correspondant à trois marchés de la nouvelle recommandation de la Commission du 17 décembre 2007¹). Elle a également mené une analyse de marché de la terminaison d'appel SMS, non listée dans la recommandation.

¹ - Voir *infra*.

1. Un outil de régulation adapté

La loi du 9 juillet 2004, qui a transposé les directives du “paquet télécom” adoptées en 2002, a fait évoluer les méthodes et les concepts de la régulation dans le sens du droit commun de la concurrence.

Il appartient ainsi au régulateur de délimiter un marché et de vérifier s'il est pertinent pour une régulation sectorielle, de repérer le ou les acteurs puissants sur ce marché et de le démontrer. Pour ce faire, l'ARCEP procède à une analyse détaillée du marché comprenant successivement une consultation publique, le recueil de l'avis du Conseil de la concurrence, puis une notification à la Commission européenne. Celle-ci dispose d'un pouvoir de veto sur la définition du marché, s'il n'appartient pas à la liste qu'elle a prédéfinie, ainsi que sur la désignation des opérateurs puissants, notamment à fin d'harmonisation européenne. En outre, le régulateur doit, dans le cadre de son analyse de marché, spécifier les remèdes, c'est-à-dire les obligations imposées aux acteurs puissants, qu'il envisage d'appliquer. Il choisit parmi la liste établie dans la loi² les obligations qui sont le plus appropriées aux problèmes de concurrence constatés sur le marché analysé et veille à ce qu'elles soient proportionnées aux objectifs de régulation.

2 - Cf. article L.38 du CPCE.

Cette logique entraîne un recentrage de la régulation sur les marchés de gros. L'Autorité de régulation dispose de pouvoirs lui permettant de développer de nouveaux outils de régulation sur les marchés de gros. Une fois ces outils en place, s'il s'avère qu'ils fonctionnent correctement, la régulation des marchés de détail devient moins justifiée et s'allège, voire disparaît. Ainsi la régulation évolue : si la concurrence s'accroît, la liste des remèdes s'allège. Si le marché devient pleinement concurrentiel, la régulation sectorielle disparaît et passe le relais au droit commun de la concurrence dont l'application relève du Conseil de la concurrence. Il est donc normal que la régulation imposée à un marché particulier varie dans le temps et l'espace selon l'appréciation des autorités de régulation nationales.

Le cadre mis en place en 2004 est flexible en cela qu'il permet au régulateur d'adapter la régulation aux conditions effectives de concurrence sur un marché donné et, le cas échéant, de la lever. La Commission a confirmé la pertinence de ce cadre en adoptant fin 2007 une nouvelle recommandation³ qui liste les marchés devant faire l'objet d'une analyse. Cette nouvelle liste a été allégée en tenant compte des évolutions de la concurrence sur chacun des marchés identifiés en 2003.

3 - Voir *infra*.

2. Les nouveaux cycles d'analyse de marchés

2.1 La terminaison d'appel mobile

En mars 2007, l'Autorité a lancé un nouveau processus d'analyse du marché de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels en métropole et en outre-mer dans le cadre de la recommandation de la Commission européenne du 11 juillet 2003 (ancien marché 16)⁴.

4 - Voir *infra*.

A l'issue de cet exercice, elle a qualifié de pertinents les marchés de gros de la terminaison d'appel vocal sur chacun des réseaux individuels des opérateurs mobiles dans chacune des zones géographiques d'attribution des licences mobiles (métropole, Antilles-Guyane, Mayotte, la Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon). Chaque opérateur mobile a également été déclaré puissant sur le marché afférent à la terminaison d'appel sur son réseau pour une période de 3 ans (2008-2010).

En octobre 2007, l'Autorité a ainsi adopté deux décisions :

- ◆ la première portant sur la détermination des marchés pertinents relatifs à la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles français en métropole, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre pour la période 2008-2010⁵ ;
- ◆ la deuxième portant sur la définition des marchés pertinents de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles français d'outre-mer, la désignation des opérateurs disposant d'influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre⁶.

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

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

2.2 Le haut débit et le très haut débit

Le premier cycle d'analyse des marchés avait conduit l'Autorité à mettre en place un dispositif de régulation du haut débit jusqu'au 1^{er} mai 2008.

Fin 2007, l'Autorité a donc lancé un nouveau cycle d'analyse portant à la fois sur le haut débit et le très haut débit pour la période 2008-2011. La principale évolution proposée est la mise en place d'une régulation du génie civil de France Télécom, qui constitue pour les opérateurs alternatifs une infrastructure essentielle au déploiement d'une boucle locale en fibre optique permettant de fournir du très haut débit aux clients finals.

Concernant le haut débit, l'Autorité propose de reconduire globalement le dispositif existant, en l'adaptant pour tenir compte des évolutions passées et à venir sur le marché : enrichissement des offres de détail (avec des services audiovisuels notamment), meilleure qualité de service exigée par le consommateur, extension des réseaux de collecte, migration vers l'Ethernet.

Dans sa consultation publique de décembre 2007, l'Autorité a ainsi proposé que l'analyse porte sur le marché de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques et le marché de gros des offres activées, dans le cadre de la nouvelle recommandation de la Commission européenne du 17 décembre 2007 (respectivement marchés 4 et 5).

S'agissant du très haut débit, l'Autorité a indiqué qu'elle estimait souhaitable de mettre en place un dispositif pour assurer la mutualisation de la partie terminale. Ce dispositif s'appliquerait à tous les opérateurs (régulation symétrique) et non aux seuls opérateurs puissants. Il n'est donc pas couvert par l'analyse de marché de l'ARCEP qui relève d'une régulation asymétrique⁷.

L'Autorité adoptera ses décisions d'analyse des marchés du haut débit et du très haut débit en 2008.

*7 - Cf. partie 4,
chapitre 3, A.*

3. Les marchés définis par la nouvelle recommandation européenne

Comme l'avait prévu la directive "cadre"⁸, la Commission européenne a adopté une nouvelle recommandation sur les marchés pertinents, entrée en vigueur le 17 décembre 2007. Il s'agit d'une version allégée de la recommandation du 13 juillet 2003. Elle a été élaborée en se fondant sur l'évolution de la situation concurrentielle sur les marchés des télécommunications dans l'Union européenne.

*8 - La directive "cadre"
prévoit que Commission
européenne réexamine
régulièrement la liste
des marchés de produits
et de services susceptibles
d'être régulés ex ante
dans le secteur
des communications
électroniques.*

La recommandation du 17 décembre 2007 a ainsi tenu compte du règlement européen de juin 2007 sur le marché de l'itinérance internationale⁹ (ancien marché 17)

*9 - Cf. partie 4,
chapitre 5, D.*

et du développement de la concurrence sur les marchés de détail (suppression des anciens marchés 3 à 7), ainsi que sur le marché du transit et le marché interurbain des liaisons louées (anciens marchés 10 et 14). Elle a par ailleurs retiré de la liste le marché de l'accès et du départ d'appel mobile (ancien marché 15) et celui de la radiodiffusion (ancien marché 18).

En outre, le mémorandum explicatif qui lui est associé décrit les principes que doit appliquer une autorité de régulation nationale (ARN) pour analyser les marchés, listés ou non. Il précise en particulier qu'un marché peut être régulé *ex ante* s'il remplit l'ensemble de ces trois critères :

- ◆ la présence de barrières à l'entrée et au développement de la concurrence ;
- ◆ l'absence de perspectives d'évolution vers une situation de concurrence ;
- ◆ l'inefficacité relative du droit de la concurrence.

Sur les 18 marchés listés dans la recommandation de 2003, sept demeurent susceptibles de faire l'objet d'une analyse de la part des ARN en vue d'une potentielle régulation *ex ante* :

- 1- le marché de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle (combine les anciens marchés 1 et 2) ;
- 2- le marché du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée (ancien 8) ;
- 3- le marché de la terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée (ancien 9) ;
- 4- le marché d'accès de gros aux infrastructures (physiques) de réseaux (y compris le dégroupage total ou partiel) pour la fourniture de services à large bande et/ou de services vocaux en position déterminée (ancien 11 élargi) ;
- 5- le marché de la fourniture en gros d'accès à large bande ou *bitstream* (ancien 12) ;
- 6- le marché de la fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées (ancien 13) ;
- 7- le marché de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels (ancien 16).

L'Autorité accueille favorablement la décision de la Commission consistant à :

- ◆ maintenir un marché de détail de l'accès au service téléphonique fixe (nouveau marché 1) ;
- ◆ élargir l'ancien marché 11 (nouveau marché 4) à l'accès aux infrastructures passives telles que les fourreaux, essentielles pour favoriser la concurrence par les infrastructures dans le contexte du développement de nouveaux réseaux d'accès en fibre jusqu'à l'abonné (FTTH).

Elle regrette néanmoins que, sans que soit créé un marché supplémentaire, le marché de la terminaison d'appels mobiles n'ait pas été explicitement étendu à la terminaison d'appel SMS, les deux produits étant offerts par un même acteur et soumis aux mêmes contraintes concurrentielles.

B. Les marchés du haut débit

1. Le marché de détail

Le marché de détail du haut débit n'est pas régulé mais son dynamisme est lié aux effets de la régulation sur le marché de gros, et notamment à la mise en œuvre du dégroupage par l'ARCEP en 2002.

En 2007, le marché de détail du haut débit reste dynamique avec un parc en croissance de 22 % sur l'année (+2,85 millions d'abonnés).

Au 31 décembre 2007, la France comptait environ 15,5 millions d'accès haut débit, dont 14,8 millions par DSL et près de 0,7 million par câble¹⁰. La technologie DSL reste ainsi prépondérante avec 95 % des accès haut débit.

10 - Source : observatoire du haut débit de l'ARCEP, chiffres au 31 décembre 2007, disponibles sur www.arcep.fr.

Le succès du DSL s'explique par un taux de couverture du territoire exceptionnel – 98,2 % de la population fin 2007, contre environ 40 % pour le câble –, et par le fort dynamisme lié au développement de la concurrence sur le DSL, grâce au dégroupage de la boucle locale. La situation concurrentielle prévalant sur ce marché découle de celle qui prévaut sur les marchés de gros amont du haut débit, en particulier sur les marchés de gros du dégroupage et des offres d'accès large bande livrées au niveau régional, dites offres *bitstream*.

1.1 La consolidation du secteur

La typologie des acteurs présents dans la chaîne de valeur du haut débit a évolué au cours des dernières années.

Depuis 2005, le secteur de l'Internet haut débit fait l'objet d'un important mouvement de consolidation, caractérisé par des rachats et des fusions-acquisitions entre opérateurs concurrents de France Télécom. En effet, deux des événements les plus marquants de l'année 2005 ont été le rapprochement de Tiscali et de Télécom Italia France, puis celui de Neuf Télécom et de Cegetel.

Ce mouvement de concentration s'est poursuivi en 2006 : Neuf Cegetel a fait l'acquisition de l'activité "Accès Internet" d'AOL France et de Club-Internet (T-Online France). En 2007, c'est Completel qui a été racheté par Altice, en vue d'un rapprochement avec les activités de Numericable dont il est actionnaire.

Le secteur du câble a connu un phénomène analogue. Depuis juillet 2006, la holding Ypso (détenue par Cinven, Altice et Carlyle) concentre sous la marque Numericable la quasi-intégralité des réseaux câblés en France (ex-UPC, ex-Noos, ex-France Télécom câble, ex-NC Numericable).

Parallèlement à ce mouvement de consolidation, deux nouveaux types d'acteurs ont récemment fait leur entrée dans le marché du haut débit :

- ◆ **les distributeurs**, sur la base de partenariats avec des opérateurs. Darty s'est ainsi associé à Completel pour fournir des offres résidentielles multiservices, commercialisées depuis le 31 octobre 2006. The Phone House a également commercialisé des offres ADSL à destination du marché résidentiel en partenariat Télécom Italia France jusqu'au premier semestre 2007 ;
- ◆ **les opérateurs mobiles**, pour fournir des offres de convergence fixe-mobile. L'accord de la Commission européenne au rachat des activités de téléphonie fixe et d'accès à Internet de Tele2 France par SFR a permis à l'opérateur mobile

11 - Ces offres s'appuient sur le réseau de Tele2 et sur des offres de gros souscrites auprès de sa filiale Neuf Cegetel.

de proposer des offres de convergence¹¹. Par ailleurs, Bouygues Télécom a négocié avec Neuf Cegetel le rachat d'une partie des infrastructures de T-Online France, assorti d'une offre de gros commerciale. Le troisième opérateur français souhaite proposer des offres de convergence fixe-mobile grand public en 2008.

1.2 Le succès des offres multiservices

1.2.1 Des offres qui se développent

Depuis quelques années, les offres multiservices (ou *triple play*) sont devenues le standard du marché de l'Internet haut débit. Les FAI proposent quasi systématiquement un bouquet de services incluant :

- ◆ l'accès à Internet au meilleur débit disponible, notamment grâce à la généralisation de l'ADSL2+ (25 Mbits/s) ;
- ◆ la téléphonie sur large bande, permettant au client de s'affranchir de l'abonnement téléphonique auprès de France Télécom et d'avoir accès gratuitement à plus de 40 destinations internationales ;
- ◆ l'accès à des services audiovisuels (chaînes de télévision et vidéo à la demande)¹².

12 - Sous réserve d'éligibilité, c'est-à-dire si le débit, en général lié à la distance séparant le domicile du répartiteur, le permet.

Aujourd'hui, environ 40 % des foyers français¹³ peuvent accéder à des services audiovisuels par le haut débit, essentiellement via une connexion ADSL. La longueur de la paire de cuivre permet à deux tiers des foyers de recevoir la télévision par ADSL, mais l'offre reste limitée aux zones dégroupées.

13 - Estimation ARCEP.

Les services audiovisuels proposés par les FAI incluent généralement :

- ◆ l'accès à un bouquet "de base" distribué par le FAI et regroupant plusieurs dizaines de chaînes. Il est généralement inclus sans surcoût dans l'abonnement mensuel de l'abonné ;
- ◆ l'accès à des chaînes optionnelles payantes (à l'unité ou en "package"), distribuées directement par le FAI ;
- ◆ l'accès à un ou plusieurs bouquets de télévision payante distribués par des tiers (par exemple Canal+ ou AB) ;
- ◆ des offres de vidéo à la demande (VOD).

Pour chacun de ces services audiovisuels, les FAI peuvent être amenés à proposer à leurs clients des programmes en haute définition, c'est-à-dire avec une qualité trois à quatre fois supérieure à celle du DVD. En outre, certains FAI offrent à leurs clients la possibilité de regarder certaines chaînes sur leur écran d'ordinateur en plus de leur écran de télévision (service "multiposte").

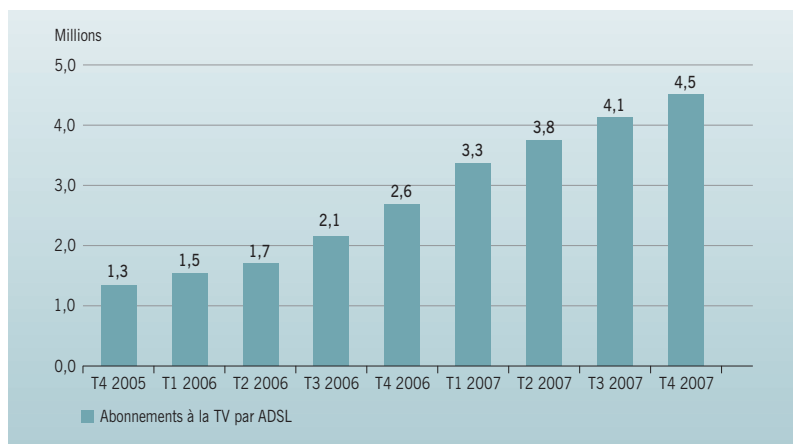
En 2007, de nouveaux services sont venus compléter ces offres *triple play* :

- ◆ les services de téléchargement légal illimité de fichiers musicaux, comme l'offre de Neuf Cegetel qui s'est associé à Universal pour proposer un catalogue de titres, ou celle d'Alice en partenariat avec EMI ;
- ◆ les premières offres de convergence fixe-mobile, associant généralement un abonnement mobile et un abonnement haut débit comme par exemple les offres *Unik* d'Orange, *Twin* de Neuf Cegetel ou encore *Home Zone* de SFR. D'autres opérateurs – Free, Numéricable et Bouygues Télécom – ont également annoncé leur intention de proposer de telles offres.

1.2.2 Un intérêt croissant pour les contenus par ADSL

Le nombre d'abonnements à un service de télévision par ADSL poursuit sa progression. Ce moyen de diffusion est aujourd'hui le principal vecteur de croissance de la télévision payante.

Abonnements Internet par ADSL et TV par ADSL



Source : ARCEP – Observatoire des marchés.

En outre, la vidéo à la demande s'est significativement développée avec la possibilité de regarder des programmes directement sur la télévision via une "box".

Selon GfK et NPA Conseil, le marché de la VOD a progressé de 25,4 % en France au troisième trimestre 2007. Sur les trois premiers trimestres 2007, 5,8 millions de programmes (67 % de films) ont été visionnés en VOD, correspondant à un chiffre d'affaires de 19,9 millions d'€.

Néanmoins, les relations entre les opérateurs, les distributeurs et les détenteurs de droits sont perfectibles :

- ◆ des chaînes thématiques à forte audience ne sont pas accessibles dans les offres distribuées en propre par les opérateurs DSL ;
- ◆ le revenu moyen par abonné (ARPU) liés aux contenus est inférieur à 3 € par mois pour les opérateurs DSL alors que la dépense totale des ménages en services multimédia est dix fois supérieure (30 € par mois en moyenne pour un abonnement *triple play*) ;
- ◆ les catalogues de VOD des FAI sont limités à quelques centaines de titres, souvent proposés à des tarifs supérieurs à ceux d'une location de DVD.

La refonte des modèles actuels de relations entre éditeurs de contenus et opérateurs de réseaux paraît nécessaire pour favoriser le développement du très haut débit, au bénéfice de tous les acteurs et en particulier des consommateurs.

2. La régulation des marchés de gros du haut débit

En France, la régulation du haut débit se concentre uniquement sur les marchés de gros ; le marché de détail – suffisamment concurrentiel – n'est pas régulé.

2.1 Les offres de gros du haut débit

France Télécom propose aux opérateurs et fournisseurs d'accès alternatifs plusieurs offres de gros à base de technologie xDSL pour leur permettre d'accéder à son réseau et de proposer alors leurs propres offres.

Les opérateurs alternatifs peuvent ainsi :

- ◆ bénéficier d'un accès direct à la boucle locale : c'est le dégroupage ;
- ◆ souscrire à une offre de gros haut débit activée et livrée au niveau infranational (soit régional, soit départemental) : c'est le *bitstream* ;
- ◆ souscrire à une offre de gros haut débit activée et livrée au niveau national, assurant la livraison du trafic en un point unique du territoire.

2.1.1 Le dégroupage de la boucle locale

Le dégroupage est une offre de gros de France Télécom permettant aux opérateurs alternatifs d'avoir un accès direct à la paire de cuivre. Ils doivent pour cela avoir installé au préalable leurs propres équipements au niveau des répartiteurs de France Télécom. L'usage du réseau local de l'opérateur historique est naturellement rémunéré par l'opérateur utilisateur.

Il existe deux types de dégroupage :

- ◆ le dégroupage "total", ou accès totalement dégroupé à la boucle locale, consiste en la mise à disposition de l'intégralité des bandes de fréquences de la paire de cuivre. L'utilisateur final n'est alors plus relié au réseau de France Télécom, mais à celui de l'opérateur nouvel entrant ;
- ◆ le dégroupage "partiel", ou accès partiellement dégroupé à la boucle locale, consiste en la mise à disposition de l'opérateur tiers de la bande de fréquence "haute" de la paire de cuivre, sur laquelle il peut alors construire, par exemple, un service ADSL. La bande de fréquence basse (celle utilisée traditionnellement pour le téléphone) reste gérée par France Télécom, qui continue de fournir le service téléphonique à son abonné, sans aucun changement induit par le dégroupage sur ce service.

2.1.2 Les offres *bitstream*, livrées au niveau infranational

Les offres *bitstream* peuvent être livrées en mode ATM ou IP. Elles permettent aux opérateurs alternatifs de collecter du trafic Internet en différents points régionaux du réseau de France Télécom (17 points en IP et de 40 à 95 points en ATM) et d'utiliser leurs propres infrastructures de transport en complément.

Les opérateurs alternatifs peuvent avoir recours aux offres "bitstream" pour offrir leurs prestations aux abonnés qui dépendent des répartiteurs ouverts au DSL par France Télécom. En pratique, cela signifie que la couverture de ces offres est exactement identique à la couverture des offres DSL de France Télécom sur le marché de détail (plus de 98 % de la population fin 2007).

Bien que d'autres opérateurs alternatifs proposent, à partir du dégroupage, des offres concurrentes aux offres de gros *bitstream* de France Télécom, seul France Télécom

est régulé sur ce marché en tant qu'opérateur y exerçant une influence significative.

Sur le plan réglementaire, la régulation s'applique dans des modalités¹⁴ proches de celles du dégroupage, avec notamment l'obligation pour France Télécom de publier une offre de référence¹⁵. Les offres *bitstream* proposées par France Télécom sont segmentées en :

- ◆ une offre d'accès grand public permettant la connexion d'un utilisateur disposant d'un abonnement téléphonique RTC à un DSLAM de France Télécom au moyen des technologies DSL, appelée "DSL Access" ;
- ◆ une offre d'accès grand public permettant la connexion d'un utilisateur ne disposant pas d'un abonnement téléphonique RTC à un DSLAM de France Télécom au moyen des technologies DSL, appelée "DSL Access Only" (cette offre est disponible sur le marché de gros depuis le 17 juillet 2006) ;
- ◆ une offre de collecte grand public permettant à l'opérateur client de prendre livraison des flux haut débit en mode ATM à un niveau régional, appelée "DSL Collect ATM" et une offre de collecte grand public permettant à l'opérateur client de prendre livraison des flux haut débit à un niveau régional en mode IP, appelée "DSL Collect IP" ;
- ◆ une offre d'accès et de collecte destinée au marché professionnel, permettant de prendre livraison des flux haut débit en mode ATM à un niveau régional, appelée "DSL Entreprises". Cette offre utilisée par les opérateurs pour servir le marché professionnel permet aux opérateurs de proposer à leurs clients des débits garantis et symétriques, grâce à la technologie SDSL.

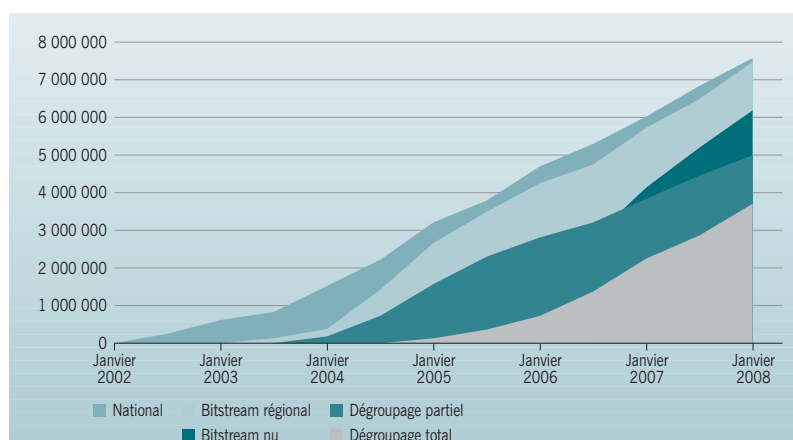
14 - Décisions de l'ARCEP n°05-0278 et n°05-0280 du 19 mai 2005.

15 - Disponible sur le site Internet de France Télécom.

2.2 Etat des lieux des offres de gros

Depuis plus de deux ans, le dégroupage total porte la majeure partie de la croissance du parc total des offres de gros achetées à France Télécom. **Le nombre d'accès en dégroupage total a progressé de 70 % en 2007.**

Evolution des parcs des offres de gros achetées à France Télécom



Ces résultats révèlent la propension croissante des ménages à choisir un seul opérateur pour l'ensemble de leurs services fixes (y compris l'abonnement téléphonique). Avec la disponibilité des offres de gros en construction de ligne, cela est désormais possible pour le consommateur dès qu'il emménage dans un nouveau logement.

2.2.1 L'enjeu de l'extension géographique du dégroupage

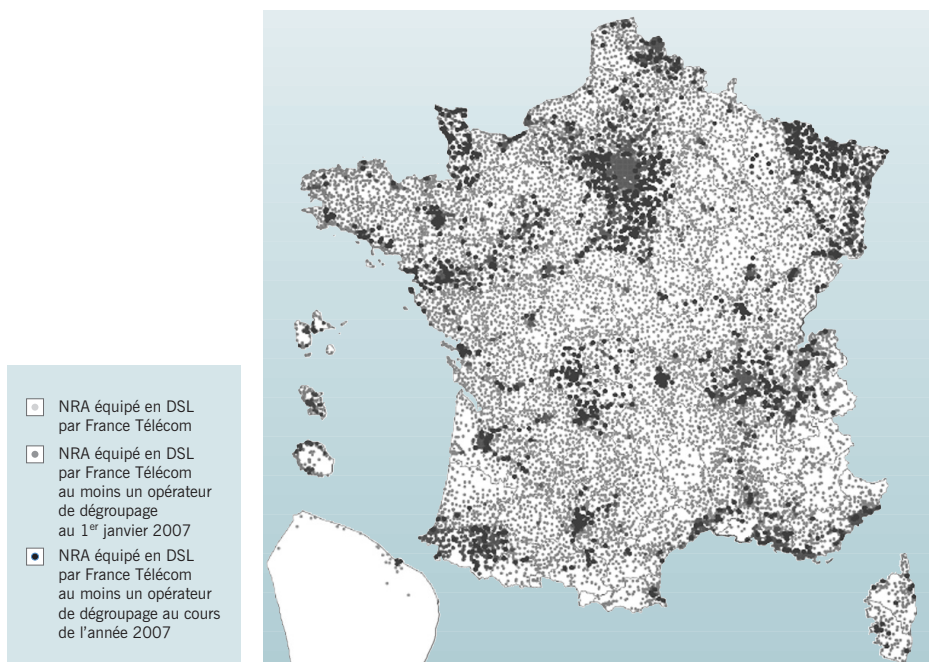
Au 31 décembre 2007, la totalité des 12 915 répartiteurs (NRA) en France étaient équipés en DSL par France Télécom : 100 % des lignes téléphoniques sont désormais reliées au réseau haut débit de l'opérateur historique. Mais certaines lignes ne peuvent pas supporter des services haut débit DSL parce que la trop grande longueur de la ligne cause un affaiblissement du signal. Aujourd'hui, le taux de couverture effective des offres haut débit de France Télécom est légèrement supérieur à 98 %.

Pour prolonger l'extension géographique du haut débit, France Télécom crée de nouveaux répartiteurs :

- ◆ des NRA-HD (pour NRA Haut Débit) permettant d'offrir des débits plus élevés, notamment dans les quartiers d'habitation et dans les zones d'activité excentrés ;
- ◆ des NRA-ZO (pour NRA Zone d'Ombre) permettant de couvrir les zones blanches du haut débit DSL, en rapprochant les équipements DSL des clients finals.

Fin 2007, 2 956 répartiteurs ont été dégroupés, permettant ainsi aux opérateurs alternatifs de pouvoir raccorder 68 % de la population. Sur l'année, 1 167 répartiteurs ont été dégroupés, correspondant à la couverture de 2,7 millions de ménages et d'entreprises.

Couverture en haut débit par DSL par France télécom et les opérateurs de dégroupage au 31 décembre 2007



L'extension géographique du dégroupage reste un axe majeur de développement de la concurrence. L'Autorité a consacré une partie importante de son activité à ce sujet en 2007, notamment dans ses travaux auprès des collectivités¹⁶ et dans le cadre de l'offre de liaison en fibre optique (LFO) de France Télécom.

16 - Cf. partie 4, chapitre 6.

2.2.2 L'impact du dégroupage sur le développement du haut débit

Dans le compte rendu des travaux du Comité des réseaux d'initiative publique (CRIP)¹⁷, publié en mars 2007¹⁸, l'Autorité a présenté une analyse de l'impact du dégroupage sur le taux de pénétration du haut débit. Il s'agit d'une approche économétrique, consistant à mesurer la corrélation entre dégroupage et taux de pénétration dans la zone concernée, puis à apporter des corrections selon différentes variables (par exemple, le revenu net imposable moyen des foyers raccordés, la présence de voies navigables, etc.).

Cette analyse a mis en évidence que le dégroupage a directement contribué à la progression du taux de pénétration du haut débit en France, montrant ainsi que la concurrence exerce un effet de levier sur l'investissement et le développement du marché.

2.2.3 L'«ADSL nu» pour compléter le dégroupage total

Deux offres de gros de France Télécom permettent désormais aux opérateurs alternatifs de proposer à leurs clients de s'affranchir de l'abonnement au réseau téléphonique commuté traditionnel :

- ◆ le dégroupage total dans les zones dégroupées par France Télécom ;
- ◆ l'offre DSL «Access Only», dite «ADSL nu», qui est disponible dans les zones non dégroupées depuis le second semestre 2006.

Ces offres portent aujourd'hui la croissance du marché et se substituent progressivement aux offres de gros qui nécessitent le maintien d'un abonnement

téléphonique distinct auprès de France Télécom (le dégroupage partiel et l'offre «DSL Access»). En trois ans, sur le marché de gros, 4,6 millions d'accès ont été achetés à France Télécom, dont 3,5 millions d'accès sans abonnement au service téléphonique.

2.3 Les principes généraux de la régulation du haut débit

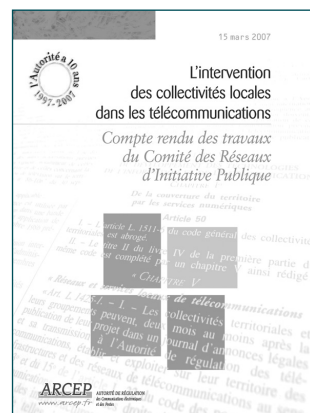
De manière générale, un même opérateur alternatif a recours à plusieurs niveaux d'offres de gros. En effet, le déploiement du réseau propre d'un opérateur alternatif est d'autant plus coûteux qu'il se connecte au réseau de France Télécom à proximité de l'abonné. Dans le cas du dégroupage notamment, même s'il permet une plus grande indépendance vis-à-vis de France Télécom, des investissements importants sont nécessaires de la part de l'opérateur alternatif. Le dégroupage ne peut donc être rentable que sur les répartiteurs auxquels sont raccordés le plus grand nombre de clients potentiels et où les économies d'échelle sont les plus importantes. L'extension géographique du dégroupage est donc limitée économiquement : une solution complémentaire est nécessaire sur le reste du territoire, où les opérateurs alternatifs ont recours préférentiellement aux offres *bitstream*.

L'Autorité considère que le dégroupage est l'offre de gros qui permet le développement de la concurrence la plus pérenne et optimise l'indépendance technique et économique de l'opérateur client par rapport à France Télécom. Dans la durée, le développement de la concurrence par le dégroupage permet une baisse des prix durable et une dynamique d'innovation bénéficiant aux consommateurs.

En termes d'obligations incombant à France Télécom, cet objectif se traduit par une régulation plus appuyée en amont de la chaîne de valeur des marchés du haut débit

17 - Cf. partie 4, chapitre 6.

18 - Disponible sur le site Internet de l'Autorité : www.arcep.fr.



(autrement dit sur le marché du dégroupage) et allégée à mesure que l'on s'approche du marché de détail qui, en tant que tel, n'est pas régulé.

2.4 Les analyses de marché

En 2005, l'Autorité a adopté quatre décisions d'analyse de marché fixant le cadre de la régulation *ex ante* des marchés du haut débit. Cette analyse de marché est effective jusqu'en mai 2008.

Elle a délimité les marchés pertinents du haut débit ainsi :

- ◆ le marché du dégroupage est indépendant du type de dégroupage utilisé (partiel ou total, au niveau de la boucle ou de la sous-boucle locale) ;
- ◆ le marché du *bitstream* est indépendant du type de clientèle finale visée (résidentielle ou professionnelle) et de l'interface de livraison utilisée (notamment ATM ou IP).

Ces deux marchés ont été définis sur l'ensemble du territoire national (à l'exception de Saint-Pierre-et-Miquelon) et uniquement pour les technologies d'accès DSL (le câble en est donc exclu).

L'analyse de marché de l'ARCEP a également conclu que France Télécom exerçait une influence significative sur ces deux marchés, notamment au regard de sa part de marché et du caractère difficilement duplicable de ses infrastructures. A ce titre, l'opérateur historique est soumis à plusieurs obligations, il doit en particulier :

- ◆ faire droit à toute demande raisonnable d'accès dans des conditions non discriminatoires ;
- ◆ publier plusieurs informations (indicateurs de qualité de service...), dont une offre de référence que l'Autorité a le pouvoir de modifier ;

19 - Voir *infra*. ◆ se soumettre à des obligations de transparence et de séparation comptable¹⁹.

Concernant les tarifs des offres de gros proposées par France Télécom, les tarifs du dégroupage doivent refléter les coûts correspondants qui incombent à l'opérateur historique. Les obligations tarifaires pesant sur France Télécom au titre de la régulation du marché des offres *bitstream* visent à constituer un complément géographique au dégroupage sans lui faire concurrence directement. Plus précisément, les tarifs des offres *bitstream* doivent être :

- ◆ suffisamment bas pour garantir le dynamisme de la concurrence sur le marché de détail ;
- ◆ suffisamment élevés pour qu'il ne soit pas plus intéressant économiquement pour un opérateur alternatif de souscrire à une offre de gros *bitstream* dans une zone où le dégroupage a vocation à s'étendre encore.

20 - Décision de l'ARCEP
n°07-0089
du 30 janvier 2007.

En outre, l'Autorité a levé²⁰, début 2007, le dispositif de régulation *ex ante* qu'elle avait défini pour le marché des offres haut débit activées et livrées au niveau national²¹. En effet, l'Autorité a constaté que les trois conditions justifiant de réguler un marché (barrières élevées et non provisoires à l'entrée, absence de perspective d'évolution vers une situation de concurrence effective, insuffisance du droit de la concurrence à remédier, seul, aux défaillances du marché) n'étaient plus remplies.

21 - Décision de l'ARCEP
n°05-0081
du 28 juillet 2005.

Les décisions qui encadrent la régulation des marchés du haut débit expirant en mai 2008, l'Autorité a lancé un nouveau cycle d'analyse en décembre 2007. La nouvelle

analyse de marché de l'ARCEP couvrira la période 2008-2011 et portera à la fois sur le haut débit et sur le très haut débit²².

22 - Voir *supra*.

2.5 La régulation opérationnelle et technique des offres de gros du haut débit

2.5.1 Les groupes de travail multilatéraux

En 2007, l'Autorité a fait évoluer le champ des sujets abordés dans le cadre de réunions multilatérales sur le haut débit. Deux nouveaux groupes de travail ont ainsi été constitués :

- ◆ le groupe “processus de commande dégroupage et *bitstream* résidentiel” qui aborde l'ensemble des questions de dégroupage et de *bitstream* résidentiel ;
- ◆ le groupe “DSL professionnel et services de capacité” qui traite des problèmes des offres de gros à destination du marché professionnel (“DSL Entreprises”, “LA/LPT” et “CE20”) ainsi que des problématiques professionnelles du dégroupage.

Le périmètre de ces groupes de travail recouvre les problématiques de mise en œuvre opérationnelle et technique ainsi que les nouvelles fonctionnalités des offres de référence. Ces groupes sont un lieu d'échange visant à trouver des solutions consensuelles et pragmatiques aux problèmes identifiés par les opérateurs alternatifs. Ils sont également l'occasion pour France Télécom de présenter les avancées et les évolutions de ses offres de référence.

Parmi les thèmes abordés par ces groupes de travail en 2007, on retiendra :

- ◆ la levée des contraintes opérationnelles concernant la construction de lignes et les prises de rendez-vous avec les clients finals ;
- ◆ l'adaptation des processus à de nouvelles problématiques (mise en place des NRA-ZO, saturation des répartiteurs, intervention des collectivités) ;
- ◆ l'adaptation des moyens de production et des moyens de contrôle pour diminuer les cas d'écrasement à tort et augmenter la qualité de service pour le client final ;
- ◆ une analyse quantitative des difficultés rencontrées sur le service après-vente et la réparation des pannes, qui a conduit à la mise en œuvre d'expérimentations précises sur le sujet, afin d'améliorer la qualité de service pour le consommateur final ;
- ◆ sur le marché professionnel, l'amélioration des processus de commandes ainsi que l'expérimentation et la mise en œuvre d'un forfait de désaturation ;
- ◆ de manière générale, l'uniformisation croissante des offres de référence “Accès et collecte DSL” et “dégroupage” de France Télécom.

2.5.2 Les créations de lignes

Les offres de gros en création de lignes permettent aux opérateurs alternatifs de proposer, à l'instar de France Télécom, des services aux clients ne disposant pas d'une ligne téléphonique, par exemple parce qu'ils viennent d'emménager dans un nouveau logement. Il peut s'agir de toute offre de gros portant sur la totalité de la paire de cuivre : dégroupage total, “ADSL nu”, VGAST.

En 2007, le groupe “processus de commande dégroupage et *bitstream* résidentiel” a poursuivi son travail sur la mise en place de processus efficaces concernant ces

créations de lignes. Il s'agissait notamment de développer les outils nécessaires pour que les opérateurs alternatifs puissent fixer un rendez-vous entre leur client et un technicien de France Télécom dans les plus brefs délais, et que ce rendez-vous soit respecté.

Des travaux portent actuellement sur les différentes causes de reports, et leurs impacts sur les délais de mise en service et sur la relation client des opérateurs alternatifs.

Ces travaux seront concrétisés en 2008 par la mise en place d'un outil permettant aux opérateurs alternatifs de gérer directement, à partir d'informations mises à disposition par France Télécom (plannings de charge des techniciens par exemple), l'ensemble de la relation client et notamment d'organiser un rendez-vous pour la création de la ligne.

2.5.3 Les processus de commande des accès haut débit et les écrasements

La commande d'accès haut débit

Lorsqu'un client souhaite souscrire à un abonnement dégroupé, il mandate l'opérateur alternatif choisi pour passer commande du dégroupage de sa ligne auprès de France Télécom. Auparavant, France Télécom faisait une vérification *a priori* et systématique des mandats. Ce processus est rapidement apparu inadapté à des commandes en masse. Il a alors évolué vers un principe de vérification *a posteriori* et au cas par cas.

Le numéro de désignation, outil nécessaire à la commande

Lorsqu'un opérateur alternatif souhaite commander une ligne dégroupée pour un client, il doit obtenir auprès de celui-ci l'information lui permettant de connaître la désignation de sa ligne dans le système d'information de France Télécom.

Cette information est le numéro de désignation (ND). Historiquement, France Télécom désignait de la même manière une paire de cuivre (qui existait car elle répondait à une demande de service téléphonique) et le numéro de téléphone du service téléphonique qu'elle supportait (ou avait supporté). France Télécom a conservé ce système jusqu'à ce jour. Les travaux nécessaires à une dissociation des désignations de lignes et des numéros auraient en effet entraîné une modification importante du système d'information.

Néanmoins, deux processus rendent difficile l'exploitation de ce système d'information dans un contexte concurrentiel :

- ◆ la conservation géographique du numéro : les abonnés France Télécom peuvent conserver leur numéro lors de leur déménagement s'ils restent dans une même zone géographique ;
- ◆ l'apparition des paires de cuivre ne supportant aucun service téléphonique analogique car étant en dégroupage total.

Les écrasements

Quand un client déjà abonné à un ou plusieurs services fixes (téléphone, accès Internet, etc.) souscrit un abonnement auprès d'un nouveau fournisseur de service, l'établissement du nouveau service peut éventuellement venir "écraser" un service auquel le client était déjà abonné.

Par exemple, quand un client résidentiel s'abonne à une offre de dégroupage total auprès d'un fournisseur de service, il mandate ce dernier pour commander la résiliation de tous les services fournis jusqu'alors sur sa ligne téléphonique, en particulier son abonnement téléphonique et son accès haut débit : la mise en œuvre du dégroupage total de sa ligne vient le cas échéant "écraser" ces services.

Afin de garantir une concurrence efficiente, l'Autorité a opté pour un principe selon lequel tout accès à la bande haute peut être l'objet d'un écrasement par une commande de dégroupage partiel, et selon lequel tout accès de paire entière peut être l'objet d'un écrasement par une commande de dégroupage total. Ces écrasements doivent faire l'objet d'une attention particulière de la part des opérateurs pour limiter les risques d'erreur (voir les "écrasements à tort", partie 4, chapitre 5, B., 3.3).

2.6 Elaboration et utilisation de modèles de coût

L'Autorité met en œuvre les obligations tarifaires imposées à France Télécom pour ses offres *bitstream* en se fondant sur des modèles de coûts qu'elle publie afin de laisser aux acteurs une certaine visibilité sur les décisions qu'elle est susceptible de prendre.

Le modèle du coût de l'accès dégroupé a été développé par l'Autorité en 2004, en concertation avec France Télécom et les opérateurs dégroupés. Il permet d'évaluer le coût mensuel d'un accès dégroupé, pour un opérateur alternatif, en fonction de la taille du répartiteur considéré. Il apporte ainsi une vision synthétique du niveau tarifaire des principales prestations de l'offre de référence dégroupage de France Télécom.

Le 30 janvier 2007, l'Autorité a mis en consultation publique un modèle réglementaire de coût des réseaux de collecte permettant d'évaluer le coût mensuel de collecte par abonné dégroupé d'un opérateur alternatif.

Ces modèles réglementaires permettent notamment d'estimer l'espace économique dont bénéficient les opérateurs entre le dégroupage et les tarifs des offres "*bitstream*" de France Télécom. L'Autorité peut ainsi s'y référer pour s'assurer que l'opérateur historique ne pratique pas de tarifs d'éviction avec ses offres *bitstream* par rapport au dégroupage.

2.7 Règlement du différend Free contre France Télécom

La société Free a estimé que le tarif de la collecte IP régionale prévu par l'offre de référence "Accès et collecte DSL" était trop élevé au regard des obligations incombant à France Télécom. C'est pourquoi elle a saisi l'Autorité d'une demande de règlement de différend à l'encontre de France Télécom en février 2007.

En effet, conformément à ses obligations réglementaires²³, France Télécom est tenu d'offrir sur ce marché des prestations à des tarifs reflétant les coûts correspondants, sous réserve que ces tarifs ne constituent pas des tarifs d'éviction sur le dégroupage.

L'Autorité a donc mené une double analyse sur les tarifs de la prestation de collecte IP, pour évaluer les coûts de France Télécom et les coûts de collecte d'un opérateur alternatif ayant recours au dégroupage.

Ces analyses ont conduit à faire évoluer la structure et le niveau tarifaire de l'offre de collecte IP – désormais de 3,9 € par accès et par mois et de 75,1 € par Mbit/s et par mois, en lieu et place de l'ancienne tarification qui était totalement proportionnelle au débit.

²³ - Décision de l'ARCEP n°05-0280 du 19 mai 2005.

Evolution des offres de référence “dégroupage” et “*bitstream*” de France Télécom

En 2007, France Télécom a fait évoluer ses offres de référence à plusieurs reprises.

Plusieurs prestations de l'offre de référence “dégroupage” ont ainsi évolué, notamment au niveau tarifaire :

- ◆ nouveau tarif pour l'accès aux répartiteurs dégroupés (badges), 1 050 €/mois pour un maximum de 50 badges (contre 1 500 €/mois pour 10 badges et 500 €/mois pour chaque tranche de 10 badges supplémentaires) ;
- ◆ mise en place de prestations forfaitisées de désaturation de la boucle locale pour les accès monopaires et multipaires ;
- ◆ mise en place du processus de désaturation des répartiteurs généraux au prorata des câbles de renvoi de l'ensemble des opérateurs (y compris Orange) ;
- ◆ forfaitisation des prestations de désaturation du génie civil dans le cas des localisations distantes.

France Télécom a également modifié son offre de référence “accès et collecte DSL” (ou offre *bitstream*) en instaurant notamment :

- ◆ une baisse des tarifs récurrents mensuels de “DSL Access” de 13,3 € à 12,9 € et de “DSL Access Only” de 21,5 € à 20 € à compter du 1^{er} janvier 2008 ;
- ◆ une baisse des frais d'accès au service de “DSL Access Only” de 66 € à 54 € pour les nouveaux accès et de 24 € à 17 € pour les migrations intra-opérateur, à compter du 15 septembre 2007 ;
- ◆ l'extension de la “GTR 4h 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7” de “DSL Entreprises” dans les DOM depuis le 1^{er} avril 2007 ;
- ◆ l'évolution des tarifs de la collecte IP régionale qui est désormais de 3,9 € par accès et par mois et de 75,1 € par Mbit/s et par mois depuis le 1^{er} novembre 2007.

C. Les mobiles

1. La terminaison d'appel mobile

1.1 Le second cycle de l'analyse des marchés

1.1.1 La délimitation des marchés et la désignation des opérateurs puissants

La terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles correspond à la prestation d'interconnexion offerte par chaque opérateur mobile aux autres opérateurs, fixes ou mobiles. Tout appel à destination de clients de l'opérateur mobile doit nécessairement passer par ce goulot d'étranglement, que l'origine soit un réseau fixe ou mobile.

En 2007, l'Autorité a renouvelé son analyse du marché de la terminaison d'appel mobile pour la métropole et l'outre-mer dans le cadre de la recommandation de la

Commission européenne du 11 février 2003²⁴. Elle a ainsi qualifié de pertinents les marchés de gros de la terminaison d'appel vocal sur chacun des réseaux individuels des opérateurs mobiles dans chacune des zones géographiques d'attribution des licences mobiles (métropole, Antilles-Guyane, Mayotte, la Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon)²⁵. Chaque opérateur mobile a été déclaré puissant sur le marché afférent à la terminaison d'appel sur son réseau pour une période de trois ans (2008-2010).

L'analyse de l'ARCEP a en effet identifié quatre types de problèmes concurrentiels justifiant le maintien des obligations déjà en vigueur :

- ◆ en l'absence de régulation, les opérateurs mobiles sont incités à faire évoluer leurs tarifs de terminaison d'appel à la hausse et ne subissent aucune pression à la baisse ;
- ◆ la structuration historique de la terminaison d'appel vocal, issue d'une pratique de financement des réseaux mobiles par les appels fixe vers mobile dans un contexte de *bill and keep*, a eu pour conséquence principale que les niveaux de terminaison d'appel vocal mobile sont bien supérieurs à ceux de la terminaison d'appel vocal fixe, atteignant des niveaux absolus structurellement élevés. Ces prix de gros élevés se traduisent, sur le marché de détail, par des tarifs élevés des communications fixe vers mobile, qui créent le risque d'une distorsion des choix du consommateur et *in fine* des transferts de valeur entre les consommateurs fixes et mobiles ;
- ◆ si un opérateur mobile pratique une terminaison d'appel significativement plus élevée que celles de ses concurrents – cela pouvant se produire lorsque cet opérateur n'est pas régulé sur son marché de terminaison d'appel, alors que tous ses concurrents le sont –, il bénéficie alors d'un avantage concurrentiel. L'opérateur mobile considéré parvient en effet à percevoir d'importants revenus d'interconnexion auprès de ses concurrents grâce auxquels il peut proposer des prix de détail plus faibles et gagner ainsi des parts de marché. C'est pourquoi l'Autorité entend réguler tous les opérateurs lancés commercialement sur ce marché ;
- ◆ la différenciation tarifaire *on net / off net* pratiquée par les opérateurs mobiles – et qui constitue une tendance générale du secteur aujourd'hui – a des implications sur la concurrence. Cette pratique se présente sous la forme d'offres "d'abondance" *on net*, dites "illimitées", permettant aux clients d'un opérateur d'appeler les autres clients de ce même opérateur pour un prix forfaitaire indépendant du nombre et de la durée des appels. Or, d'un point de vue concurrentiel, l'Autorité considère que la différenciation tarifaire *on net / off net* est de nature à favoriser les appels entre clients d'un même opérateur au détriment des communications interopérateurs, et à avantager les opérateurs ayant le plus grands parc de clients. En effet, l'offre est d'autant plus intéressante qu'elle s'applique aux appels vers un maximum de correspondants. De plus, l'impact de cette différenciation est d'autant plus fort que les terminaisons d'appel sont éloignées des coûts.

24 - La nouvelle recommandation de la Commission européenne est entrée en vigueur le 17 décembre 2007, après que l'Autorité a mené sa nouvelle analyse de marché de la terminaison d'appel mobile.

25 - Décision de l'ARCEP n°07-0810 du 4 octobre 2007 et décision de l'ARCEP n°07-0811 du 16 octobre 2007.

1.1.2 Les obligations en métropole

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

Au titre de ses analyses, l'Autorité a renouvelé l'imposition aux trois opérateurs mobiles métropolitains²⁶ des obligations suivantes :

- ◆ obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès et d'interconnexion relativement à la terminaison d'appel vocal ;
- ◆ obligation de fournir les prestations de terminaison d'appel vocal dans des conditions non discriminatoires ;
- ◆ obligation de fournir les prestations de terminaison d'appel vocal dans des conditions transparentes ;
- ◆ obligation d'appliquer une structure de tarification de ces prestations d'appel vocal qui reflète le service rendu (cette structure ne peut donc pas comporter de période indivisible) ;
- ◆ obligation de publication d'une offre de référence de terminaison d'appel vocal ;
- ◆ obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts.

Par ailleurs, l'Autorité a soumis les opérateurs à une obligation de contrôle tarifaire qui impose que les tarifs reflètent les coûts correspondant à la fourniture du service de terminaison d'appel mobile.

Elle a ainsi fixé, dans le cadre de sa deuxième analyse de marché, les plafonds tarifaires pour la période janvier 2008- juin 2009. Elle fixera ultérieurement les plafonds tarifaires pour la période juillet 2009-décembre 2010.

Plafonds tarifaires fixés par l'Autorité (en c€/min HT)

Unités	2005*	2006*	2007**	2008 - mi-2009
Orange / SFR	12,50	9,50	7,50	6,50
Bouygues Télécom	14,79	11,24	9,24	8,50

Source : ARCEP.
* plafonds tarifaires fixés par l'Autorité en décembre 2004.
** plafond tarifaire fixé par l'Autorité en septembre 2006.

1.1.3 Les obligations en outre-mer

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

Concernant l'outre-mer, l'Autorité a imposé aux opérateurs²⁷ :

- ◆ l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès et d'interconnexion relativement à la terminaison d'appel vocal ;
- ◆ l'obligation de fournir les prestations de terminaison d'appel vocal dans des conditions non discriminatoires ;
- ◆ l'obligation de fournir les prestations de terminaison d'appel vocal dans des conditions transparentes ;
- ◆ l'obligation d'appliquer une structure de tarification de ces prestations d'appel vocal qui reflète le service rendu (cette structure ne peut donc pas comporter de période indivisible).

Par ailleurs, l'Autorité a soumis Orange Caraïbe et SRR à une obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts et à une obligation tarifaire qui impose que les tarifs reflètent les coûts correspondant à la fourniture du service de terminaison d'appel mobile.

L'Autorité a ainsi fixé, dans le cadre de sa deuxième analyse de marché, un plafond tarifaire jusqu'en 2009 correspondant à une baisse de près de 33 % sur deux ans.

Plafonds tarifaires fixés par l'Autorité (en c€/min HT)

Unités	Avril à décembre 2005	2006	2007	2008	2009
Orange / Caraïbe	20,56	16,44	13,16	11,0	8,7
SFR	19,65	15,72	12,57	10,5	8,5

Source : ARCEP.

Les autres opérateurs, de dimension plus modeste (Digicel – ex Bouygues Telecom Caraïbe, Dauphin Telecom, Saint-Martin Mobile pour la zone Antilles-Guyane ; Orange Réunion pour la zone Réunion ; et SPM Telecom à Saint-Pierre-et-Miquelon) sont soumis à une obligation de ne pas pratiquer de prix excessifs. L'Autorité a cependant précisé son appréciation de la non-excessivité.

La terminaison d'appel des “petits” opérateurs en outre-mer pour 2008 et 2009

Digicel

- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel de Digicel n'excède pas 16 c€/mn et le prix annuel d'un bloc primaire numérique (BPN) n'excède pas 3 800 €.
- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel de Digicel n'excède pas 12,2 c€/min et le prix annuel d'un bloc primaire numérique (BPN) n'excède pas 3 600 €.

Orange Réunion

- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel de d'Orange Réunion n'excède pas 13 c€/min et le prix annuel d'un bloc primaire numérique (BPN) n'excède pas 5 000 €.
- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Orange Réunion n'excède pas 11 c€/min et le prix annuel d'un bloc primaire numérique (BPN) n'excède pas 4 200 €.

Outremer Télécom

En Guyane :

- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Outremer Télécom n'excède pas 19,2 c€/min.
- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Outremer Télécom n'excède pas 13,7 c€/min.

En Martinique et en Guadeloupe :

- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Outremer Télécom n'excède pas 22,9 c€/min.
- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Outremer Télécom n'excède pas 15,7 c€/min.

A la Réunion et à Mayotte :

- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Outremer Télécom n'excède pas 27,2 c€/min.
- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel d'Outremer Télécom n'excède pas 17,5 c€/min.

Dauphin Télécom

- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel de Dauphin Télécom n'excède pas 24,9 c€/min.
- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel de Dauphin Télécom n'excède pas 16,7 c€/min.

UTS Caraïbe

- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2008, le prix maximal de la terminaison d'appel d'UTS Caraïbe n'excède pas 25,9 c€/min.
- ◆ à compter du 1^{er} janvier 2009, le prix maximal de la terminaison d'appel d'UTS Caraïbe n'excède pas 17,7 c€/min.

1.1.4 La mise en œuvre des obligations**1.1.4.1 Les offres de référence**

28 - *Décision de l'ARCEP
n° 07-0810 du 4 octobre
2007 et décision
de l'ARCEP n° 07-0811
du 16 octobre 2007.*

Les opérateurs ont publié, comme ils y sont tenus²⁸, les offres de référence d'interconnexion et d'accès relatives à la terminaison d'appel vocal sur leurs sites respectifs, avec notamment toutes les modifications effectives pour l'année 2008.

Toutefois, la publication des offres de référence par les opérateurs ne vaut pas validation par l'ARCEP.

1.1.4.2 Les obligations comptables**Le cadre réglementaire de la comptabilisation des coûts**

En 2007, l'Autorité a complété le cadre réglementaire de comptabilisation des coûts des opérateurs métropolitains en y introduisant un volet SMS.

29 - *Décision de l'ARCEP
n° 07-0128
du 5 avril 2007.*

Elle a ainsi adopté une décision²⁹ qui précise les modalités d'application de l'obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts, et impose aux opérateurs concernés de restituer trois comptes :

- ◆ un "compte voix" formé par les coûts historiques relatifs au périmètre des prestations vocales, dont celle de terminaison d'appel vocal mobile ;
- ◆ un "compte SMS" formé par les coûts historiques relatifs au périmètre des prestations SMS, dont celle de terminaison d'appel SMS ;
- ◆ un "compte de bouclage" formé par les coûts historiques hors du périmètre des prestations vocales, qui permet à l'Autorité d'apprécier la complétude des coûts.

30 - *Décision de l'ARCEP
n° 07-0129
du 5 avril 2007.*

S'agissant des opérateurs d'outre-mer, l'Autorité a adopté une autre décision³⁰ qui impose de restituer deux comptes :

- ◆ un "compte voix" formé par les coûts historiques relatifs au périmètre des prestations vocales, dont celle de terminaison d'appel vocal mobile ;

- ◆ un “compte de bouclage” formé par les coûts historiques hors du périmètre des prestations vocales, qui permet à l'Autorité d'apprécier la complétude des coûts.

Ces deux décisions ont été mises en œuvre dès 2007, pour la restitution réglementaire de l'exercice comptable 2006.

Audits des comptes 2006

Suite aux audits des comptes réglementaires relatifs à l'exercice 2006, menés en 2007, l'Autorité a publié les attestations de conformité des états de coûts et de revenus constatés des trois opérateurs mobiles métropolitains délivrées par le cabinet désigné par l'ARCEP³¹. Ces audits visent notamment à disposer d'informations comptables fiables et cohérentes entre les trois opérateurs, de façon à ce qu'elles puissent être prises en compte lors des exercices de fixation des tarifs de terminaison d'appel. Ces informations comptables sont d'autant plus fiables que l'auditeur désigné par l'ARCEP est unique pour ces trois opérateurs mobiles.

31 - Décisions de l'ARCEP
n° 07-1155, n° 07-1156,
n° 07-1157, n° 07-1158
et n° 07-1159
respectivement pour
Orange France, SFR,
Bouygues Télécom,
Orange Caraïbe et SRR.

Calendrier

Le 1^{er} juillet 2008, Orange France, SFR, Bouygues Télécom, Orange Caraïbe et SRR communiqueront à l'Autorité leurs états non audités de coûts et de revenus de l'année 2007. Ces états seront audités en vue de la délivrance, le cas échéant, d'attestations de conformité (accompagnant le rapport d'audit) au plus tard le 29 septembre 2008.

Construction d'un modèle technico-économique bottom up de coûts d'un opérateur mobile efficace actif en métropole

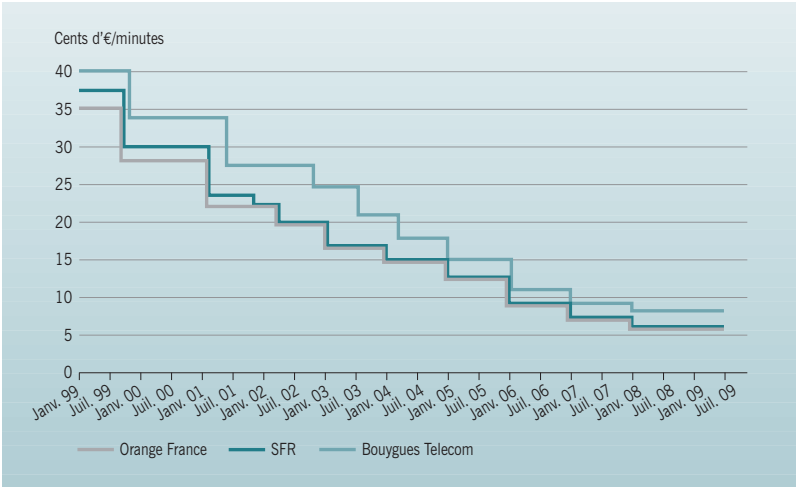
En 2007, l'Autorité a développé, en concertation avec les opérateurs mobiles métropolitains, un modèle technico-économique *bottom up* de coûts d'un opérateur mobile. Ce modèle permet de produire des coûts de terminaison d'appel mobile (voix et SMS) pour un opérateur générique efficace ainsi que pour des opérateurs qui ont les caractéristiques de marché des opérateurs mobiles métropolitains. Il a permis d'apporter un éclairage complémentaire sur les différences entre les niveaux de coûts observés dans le cadre des restitutions comptables réglementaires, en particulier pour fixer des tarifs de terminaison d'appel vocal pour la période 2008 mi-2009.

1.1.4.3 Contrôle tarifaire

Le tarif de gros de la terminaison d'appel est une composante importante du tarif de détail d'un appel, puisqu'il représente les 2/3 du prix d'un appel fixe vers mobile en métropole. La baisse du tarif de gros devrait donc conduire à une baisse correspondante des prix de détail des appels fixe vers mobile, au bénéfice du client fixe.

Depuis 10 ans, l'Autorité mène une action qui a permis d'abaisser fortement la terminaison d'appel. Depuis 1999, la terminaison d'appel fixe vers mobile en métropole a diminué de plus de 80 %.

Prix moyen d'une minute de terminaison d'appel mobile en métropole



Sources : ARCEP

Les tarifs de gros pratiqués par les opérateurs soumis à un *price cap* (encadrement tarifaire) sont conformes au plafonnement tarifaire fixé par l'Autorité.

Rappel des plafonds tarifaires imposés par l'ARCEP pour 2007 et 2008 (en c€/min)

Unités	Tarif en c€/min en 2007	Tarif en c€/min en 2008
Orange France	7,50	6,50
SFR	7,50	6,50
Bouygues télécom	9,24	8,50
Orange Caraïbe	13,16	11,00
SRR	12,57	10,50

Source : ARCEP.

1.2 Les perspectives

L'importance des terminaisons d'appel mobile dans le fonctionnement du secteur appelle la mise en œuvre d'une politique de régulation cohérente sur l'ensemble de l'Europe. Aujourd'hui, le prix d'une minute de terminaison d'appel varie de 2 à 18 c€ selon les Etats membres de l'Union européenne. Or les différences géographiques ou d'usage ne suffisent pas à justifier de tels écarts.

L'Autorité estime nécessaire et urgent de renforcer l'harmonisation des politiques de régulation des terminaisons d'appel au niveau européen. Elle considère que ce processus d'harmonisation doit être conduit dans le cadre du Groupe des régulateurs européens (GRE) qui réunit la Commission européenne et les régulateurs nationaux.

S'agissant de l'outre-mer, l'Autorité se dotera en 2008 d'un modèle technico-économique *bottom up* de coûts d'un opérateur mobile efficace actif dans les départements d'outre-mer (DOM), en s'appuyant sur le modèle développé en 2007 pour la métropole. Ce modèle, élaboré en concertation avec les opérateurs mobiles des DOM, permettra à l'Autorité d'acquérir une expertise plus fine des structures de

coûts des opérateurs et des spécificités liées à l'outre-mer. Il apportera un éclairage additionnel sur les niveaux de coûts observés dans le cadre des restitutions comptables réglementaires auxquelles sont soumis d'Orange Caraïbe et SRR. Il permettra également d'estimer les coûts des autres opérateurs mobiles des DOM, qui ne bénéficient pas des mêmes économies d'échelle en raison de parts de marché plus réduites. L'Autorité aura ainsi la possibilité d'affiner son appréciation des tarifs non excessifs, remède qui s'impose à ces opérateurs.

2. La terminaison d'appel SMS

Le SMS

Un SMS (*Short Message Service*) ou service de message court est un message écrit, composé de 160 caractères maximum, chacun codé sur 7 bits. Ce service est disponible sur la totalité du parc de terminaux en circulation sur le marché et fonctionne sur tous les types de réseaux (GSM, GPRS, UMTS).

En 2007, 18,7 milliards de SMS ont été échangés en France ; les Français ont envoyé en moyenne 29 SMS par mois³².

32 - Source ARCEP, Observatoire des communications électroniques, estimation provisoire. Cf. partie 4, chapitre 2.

2.1 L'analyse de marché menée en 2006 par l'Autorité

En 2006, l'Autorité a défini le marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles comme marché pertinent, au même titre que le marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles³³.

Afin de résoudre les différents problèmes concurrentiels identifiés sur le marché de la terminaison d'appel SMS, l'Autorité a imposé aux trois opérateurs métropolitains plusieurs obligations³⁴ :

33 - Décision de l'ARCEP n°06-0593 du 27 juillet 2006.

34 - Décision de l'ARCEP n°06-0593 du 27 juillet 2006.

- ◆ faire droit aux demandes raisonnables d'accès et d'interconnexion relativement à la terminaison d'appel SMS ;
- ◆ fournir les prestations de terminaison d'appel SMS dans des conditions non discriminatoires ;
- ◆ fournir les prestations de terminaison d'appel SMS dans des conditions transparentes ;
- ◆ séparation comptable et de comptabilisation des coûts ;
- ◆ contrôle tarifaire sous la forme d'une orientation vers les coûts.

S'agissant de ce dernier remède, l'Autorité a fixé le tarif maximal de la terminaison d'appel SMS en métropole :

- ◆ à 3 c€ par SMS pour Orange France et SFR ;
- ◆ à 3,5 c€ par SMS pour Bouygues Télécom.

2.2 La mise en place d'une méthodologie de comptabilisation des coûts

En 2007, suite à son analyse de marché de la terminaison d'appel SMS, l'Autorité a précisé dans une décision³⁵ les modalités d'application de l'obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts relatifs aux services SMS imposée aux opérateurs mobiles métropolitains.

35 - Décision de l'ARCEP n°07-0128 du 5 avril 2007.

L'Autorité a mis en œuvre sa décision dès 2007, pour la restitution réglementaire de l'exercice comptable 2006. Les premiers éléments de coûts audités de terminaison d'appel SMS lui sont ainsi parvenus le 30 septembre 2007.

3. Le marché de l'accès et du départ d'appel sur les réseaux mobiles et les opérateurs mobiles virtuels (MVNO)

Rappel

Le 14 avril 2005, l'Autorité a notifié à la Commission européenne et aux autres régulateurs européens (ARN) son analyse du marché de gros de l'accès et du départ d'appel mobile (marché 15 de la recommandation de la Commission, sur lequel les offreurs sont les opérateurs de réseau et les demandeurs les MVNO).

Dans ce document, l'ARCEP a relevé que les accords MVNO pourraient ne pas suffire à améliorer la situation insatisfaisante du marché de détail. En effet, ces accords ne paraissaient pas offrir aux MVNO un espace économique suffisant et pérenne ni leur permettre de se différencier sur un plan non tarifaire.

En raison de la mise en œuvre trop récente de ces accords et de leur possible évolution, l'Autorité avait estimé qu'il était délicat de juger avec certitude de la situation concurrentielle du marché mobile, particulièrement dans sa dimension prospective.

En conséquence, elle avait suspendu son analyse du marché 15. Elle avait alors placé le marché mobile sous surveillance afin d'apprécier l'impact effectif des accords MVNO sur le marché de détail et elle s'était engagée à notifier une nouvelle analyse à la Commission avant la fin de l'année 2006.

Néanmoins, devant l'intérêt du secteur pour la quatrième licence 3G, et donc l'éventualité de voir un nouvel opérateur faire évoluer la situation concurrentielle, l'Autorité a différé à nouveau cette notification.

3.1 Les tendances du marché de détail

Le marché mobile, avec un taux de pénétration qui atteint désormais en France métropolitaine 87,1 % au 31 décembre 2007, est un marché quasi mature.

36 - Depuis début 2008, Ten n'est plus un MVNO mais une licence de marque d'Orange.

En 2007, outre la poursuite de la tendance de fond au développement d'offres illimitées (ou "d'abondance"), le marché des opérateurs mobiles virtuels (MVNO : *Mobile Virtual Network Operator*) a montré les premiers signes de consolidation (Debitel, Ten Mobile³⁶ et Neuf Mobile ont été rachetés par leur opérateur hôte).

37 - Décision de l'ARCEP n° 06-0406 du 4 avril 2006.

A la différence des opérateurs mobiles de réseau, les MVNO ne disposent pas de ressources en fréquences. Pour fournir le service mobile au client final, ils utilisent donc le réseau radio d'un opérateur mobile de réseau, dit opérateur "hôte".

38 - Arrêt de la Cour d'appel de Paris 1^{re} chambre Section H du 30 janvier 2007 n° 2006/07964.

Au cours de l'année 2007, un nouveau MVNO – Afone, sur le réseau de SFR – a été lancé sur le marché des mobiles suite à un règlement de différend opposant SFR à Afone, tranché par l'Autorité en 2006³⁷ puis confirmé par la Cour d'appel de Paris en 2007³⁸.

Par ailleurs, Bouygues Télécom a signé des accords avec Noos-Numericable d'une part, et avec Altitude Télécom d'autre part, pour l'établissement de futurs MVNO sur le marché.

En outre, le MVNO Transatel a lancé des offres de cartes de communication prépayées, en particulier vers des destinations internationales.

De nouvelles offres ont également été lancées sur la base d'accords de licence de marque (ou accords de cobranding). Concrètement, ces offres reposent sur un partenariat par lequel un opérateur assure une prestation de radiocommunication au client final vendue sous une marque tierce³⁹. Système U a ainsi signé un protocole d'accord lui permettant de lancer une marque d'opérateur de téléphonie mobile sur le réseau d'Orange.

En 2007, pour la première fois, des MVNO ont réalisé ce type d'accords. Les groupes Casino et Leclerc ont chacun lancé une offre sur la base d'un contrat, respectivement avec Tele2 mobile et Afone.

39 - Contrairement aux MVNO qui gèrent leurs propres bases d'abonnés, dans le cas d'une licence de marque, les abonnés restent gérés par l'opérateur traditionnel.

13 MVNO sont opérationnels en France au 10 avril 2008

Acteur	Date de lancement commercial
Transatel	2001
Debitel	2004
Breizh Mobile	2004
Futur Télécom	2005
NRJ Mobile	2005
Neuf Télécom/Cegetel	2006
Tele2	2005
Coriolis Télécom	2006
Virgin Mobile	2006
Mobisud	2006
A-mobile	2006
Carrefour Mobile	2006
Afone	2007

3.2 L'analyse de la situation concurrentielle

3.2.1 Le suivi des indicateurs mobiles (SIM)

Comme elle s'y était engagée auprès de la Commission européenne, l'ARCEP s'est attachée à recueillir des données chiffrées, via un questionnaire trimestriel adressé aux opérateurs mobiles (opérateurs de réseau et MVNO de métropole) pour apprécier l'évolution de la situation concurrentielle du marché, notamment en termes de prix et de parts de marché : le suivi des indicateurs mobiles (SIM). Ce suivi trimestriel, publié sur le site Internet de l'Autorité, comprend des indicateurs permettant de caractériser la vigueur concurrentielle du marché. Outre le suivi précis des performances respectives des opérateurs de réseau et des opérateurs virtuels, le SIM vise à quantifier un certain nombre de caractéristiques du marché, notamment en ce qui concerne sa fluidité, c'est-à-dire la propension de la demande à pouvoir s'exprimer le plus librement possible, en particulier par la faculté de changer d'opérateur sans être lié par une durée d'engagement excessive.

3.2.2 La mesure de la fluidité du marché

Le SIM mesure la part des clients qui ne sont plus contractuellement liés à leur opérateur et pouvant donc en changer sans encourir de clause de pénalité. Ainsi, au 31 décembre 2007, seuls 23,7 % des clients titulaires d'un abonnement étaient libres d'engagement et donc susceptibles de changer d'opérateur sans pénalité.

Le suivi des ventes brutes, en prépayé et en postpayé, combiné au suivi du niveau trimestriel des résiliations, permet d'apprécier la vigueur du jeu concurrentiel sur le marché de détail avec une plus grande précision que les ventes nettes. En effet, un niveau faible de ventes nettes peut indiquer tout autant une atonie du marché qu'un marché vigoureux comprenant un taux important de résiliations. En outre, le suivi des parts de marché en ventes brutes permet de déterminer celles des opérateurs virtuels dans les acquisitions de clients sur le marché. Ainsi, au 31 décembre 2007, le taux de résiliation trimestriel des clients titulaires d'un abonnement s'établissait à 3,9 %, contre 9,4 % pour les clients prépayés. On rappelle que ces chiffres de résiliation intègrent les résiliations du fait de l'opérateur pour impayés, à hauteur d'environ 30 à 40 %. Ainsi, la durée de vie moyenne d'un client postpayé ne faisant pas l'objet d'une résiliation pour impayés est d'environ une dizaine d'années.

S'agissant des performances en acquisition des MVNO, c'est-à-dire leurs ventes brutes, l'Autorité relève que ces dernières s'élèvent au 31 décembre à 9,7 % sur le segment des offres postpayées et 14,2 % sur le segment prépayé. En d'autres termes, près d'un consommateur sur 10 souscrivant à une offre d'opérateur choisit une offre MVNO. A titre incident, on note que le calcul de parts de marché en ventes nettes est relatif dans la mesure où un tel indicateur revient à postuler que les MVNO n'ont pas vocation à s'adresser aux clients existants de services de téléphonie mobile, mais seulement aux primo-accédants, ce qui n'est pas le cas.

3.2.3 Un tableau de bord pour la Commission européenne

Par ailleurs, l'ARCEP établit, chaque semestre depuis fin mai 2005, un tableau de bord relatif au marché mobile en métropole, qu'elle transmet à la Commission européenne. Ce tableau n'est pas public.

3.3 Les parts de marché en métropole

Au 31 décembre 2007, les parts de marché en parcs des trois opérateurs mobiles exploitant un réseau en métropole s'établissent à respectivement 43,78 % pour Orange France, 33,96 % pour SFR et 17,38 % pour Bouygues Télécom.

Au 31 décembre 2007, les MVNO concentraient 4,88 % de parts du marché de la téléphonie mobile (soit près de 2,6 millions de lignes).

Parts de marché des opérateurs mobiles en métropole au 31 décembre 2007

Métropole	Marché global		Parc prépayé		Parc postpayé	
	total clients	part de marché	clients	part de marché	clients	part de marché
Orange France	23 323 859	43,78	8 129 023	45,17	15 194 836	43,08
SFR	18 088 866	33,96	6 073 940	33,75	12 014 926	34,06
Bouygues Télécom	9 256 116	17,38	2 489 515	13,83	6 766 601	19,18
Parc MVNO agrégé	2 601 016	4,88	1 305 974	7,26	1 295 042	3,67
Total	53 269 857	100	17 998 452	100	35 271 405	100

Source : ARCEP.

Evolution des parts de marché des opérateurs mobiles en métropole depuis 2005

		2005	2006	2007
Orange France	marché global	46,49	45,11	43,78
	parc prépayé	48,98	47,74	45,17
	parc postpayé	45,09	43,73	43,08
SFR	marché global	35,75	34,59	33,96
	parc prépayé	35,53	34,19	33,75
	parc postpayé	35,87	34,80	34,06
Bouygues Télécom	marché global	17,16	17,51	17,38
	parc prépayé	15,02	14,42	13,83
	parc postpayé	18,36	19,13	19,18
Parc MVNO agrégé	marché global	0,60	2,79	4,88
	parc prépayé	0,48	3,65	7,26
	parc postpayé	0,67	2,35	3,67

Source : ARCEP.

D. La téléphonie fixe

Le premier cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe court jusqu'en septembre 2008. C'est pourquoi l'Autorité a lancé une deuxième vague d'analyses sectorielles en 2007. Cette initiative a donné lieu à une consultation publique en février 2008⁴⁰, dans laquelle l'Autorité a soumis au secteur un bilan sur la régulation asymétrique appliquée depuis 2005 aux marchés de la téléphonie fixe et sur l'évolution du contexte concurrentiel. Elle y présente également son projet de régulation de la téléphonie fixe pour les prochaines années.

40 - Cf. consultation publique de l'ARCEP du 22 février 2008, disponible sur www.arcep.fr.

1. Le premier cycle d'analyse des marchés : la régulation de l'ensemble des marchés de la téléphonie fixe

Durant le premier cycle d'analyse des marchés, c'est-à-dire depuis 2005, l'Autorité a régulé l'ensemble des marchés de la téléphonie fixe. Au niveau des marchés de gros, elle a notamment imposé à France Télécom des obligations de transparence et de reflet des coûts pour ses prestations de départ d'appel, de terminaison d'appel et de transit.

L'opérateur historique a également été contraint de proposer à ses concurrents des offres de sélection du transporteur puis de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST), disponible depuis avril 2006.

Ces interventions au niveau des marchés de l'interconnexion et de l'accès ont par ailleurs été complétées par des remèdes appliqués directement sur les marchés de détail de l'accès et des communications, telles l'interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction, l'obligation de non-discrimination et l'obligation de communication préalable des offres de détail de France Télécom.

L'Autorité a décidé d'imposer ces différents remèdes au vu de la situation existante en 2005 et prospective sur les marchés de la téléphonie fixe. Mais, le fonctionnement et la structure concurrentielle des marchés de la téléphonie fixe ont beaucoup évolué en quelques années. C'est pourquoi, en 2007, l'Autorité a allégé sa régulation des marchés du transit et des marchés de détail résidentiels.

2. L'évolution du contexte concurrentiel

2.1 Sur les marchés de détail résidentiels : la pression concurrentielle exercée par les offres *triple play*

Le segment résidentiel a été fortement marqué par la croissance des services de téléphonie sur accès large bande (VLB) comprises dans les offres *double play* (Internet et téléphonie) ou *triple play* (Internet, téléphonie, télévision). Au niveau des accès comme des communications, l'essor de ces offres exerce une réelle pression concurrentielle sur les services téléphoniques "classiques" de France Télécom. Fin 2007, près de 3,7 millions de consommateurs avaient privilégié une offre en dégroupage total incluant la VLB, s'affranchissant ainsi de l'abonnement France Télécom⁴¹.

Mais seuls les clients qui désirent bénéficier de l'accès à Internet haut débit peuvent donc à ce jour profiter du développement des offres des opérateurs alternatifs haut débit. Ceux qui ne souhaitent que le service téléphonique ont le choix entre les offres bas débit de France Télécom (ligne téléphonique "classique") et celles des opérateurs alternatifs ayant mis en œuvre la VGAST (en place depuis avril 2006). Fin 2006, France Télécom concentrait plus de 99 % de parts de marché sur les accès dédiés à la téléphonie. La VGAST a pris son essor en 2007 pour atteindre, à la fin de l'année, 2,5 % de parts de marché (soit un parc total d'environ 700 000 lignes).

La concurrence s'est développée de manière uniforme sur l'ensemble du marché résidentiel des communications. En effet, la plupart des clients au haut débit bénéficient d'un service téléphonique VLB, qui inclut généralement un forfait de communications illimitées vers les postes fixes en France et vers plusieurs dizaines de destinations à l'international. Les concurrents de France Télécom disposant de parts de marché importantes sur les services haut débit, le développement des communications VLB a un impact concurrentiel positif sur les marchés des communications.

Les consommateurs qui ne souhaitent pas souscrire d'offre haut débit ont, quant à eux, la possibilité de recourir aux offres proposées par les opérateurs alternatifs via la sélection du transporteur. Malgré un ralentissement observé sur le segment résidentiel au profit des services VLB, la sélection du transporteur représente toujours une part très significative du marché⁴².

41 - Fin 2006, le volume de communications VLB représentait 28 % du volume total de communications résidentielles (20 % du volume total étant acheminé par les opérateurs alternatifs). Les chiffres pour 2007 ne sont pas disponibles.

42 - Fin 2007, les communications passées avec la sélection du transporteur représentaient 38 % du volume total de communications résidentielles.

2.2 Sur les marchés de détail non résidentiels : la prime à la taille et forte sensibilité à la qualité de service

Sur les marchés non résidentiels, les services de communications VLB n'ont pas encore connu une explosion comparable à celle observée sur le segment résidentiel⁴³. Ce démarrage plus lent est certainement lié aux attentes élevées en matière de qualité de service pour les clients non résidentiels. Les éventuels dysfonctionnements pouvant leur porter fortement préjudice, une partie des clients professionnels et des entreprises appréhendent le basculement technologique. C'est pourquoi les services de sélection du transporteur se sont maintenus sur les marchés non résidentiels⁴⁴.

Le segment non résidentiel se décompose en plusieurs strates différenciées selon le nombre de clients (entreprises, professionnels) et les volumes de trafic qu'ils génèrent.

Sur le haut du marché, les entreprises les plus importantes bénéficient des effets les plus marqués de la concurrence. Les opérateurs alternatifs peuvent proposer à leurs clients un raccordement direct (dégroupeage), une offre de services de capacité de France Télécom ou encore le déploiement d'une infrastructure en propre telle que la fibre optique. Ce niveau de concurrence existe principalement sur les grands sites d'entreprises et dans les zones d'activité économique les plus denses.

En revanche, le fonctionnement du bas du marché, constitué de petits professionnels et de très petites entreprises, est plus proche de celui du marché résidentiel. La concurrence s'y développe plus difficilement au niveau de l'accès. La création de l'offre VGAST, dont le parc était d'environ 50 000 canaux fin 2007, devrait à terme permettre à l'ensemble des clients de profiter des offres d'accès des concurrents de France Télécom.

43 - Fin 2006, les communications VLB représentaient 12 % du trafic non résidentiel global. Les chiffres pour 2007 ne sont pas disponibles.

44 - Fin 2006, les communications passées avec la sélection du transporteur représentaient 27 % du volume total de communications non résidentielles. Les chiffres pour 2007 ne sont pas disponibles.

3. Vers la dérégulation des marchés de détail et des marchés du transit

Après l'ouverture des marchés à la concurrence, l'Autorité a estimé nécessaire de réguler les marchés de détail de la téléphonie fixe. La régulation a permis de créer un contexte concurrentiel favorable permettant aux opérateurs alternatifs de se développer et de gagner des parts de marché⁴⁵. En particulier, le contrôle tarifaire a permis à l'Autorité de favoriser la mise en place, puis le calibrage, avec l'aide du secteur, de nombreuses offres de gros adaptées aux besoins des opérateurs. Aujourd'hui, la sélection du transporteur, la VGAST, le dégroupage, le *bitstream*, ou encore les offres de services de capacité constituent un ensemble de solutions fonctionnelles permettant aux opérateurs de concurrencer efficacement l'opérateur historique.

L'Autorité estime désormais que ces opérateurs sont en mesure de participer au jeu concurrentiel sans régulation *ex ante* et, dans le cas où ils seraient victimes de pratiques anticoncurrentielles, de défendre leurs intérêts au regard du droit commun de la concurrence.

45 - Fin 2006, les opérateurs alternatifs détenaient une part de marché de 41 % en volume sur l'ensemble des communications, résidentielles et non résidentielles. Les chiffres pour 2007 ne sont pas disponibles.

46 - Décision de l'ARCEP
n° 06-0840
du 28 septembre 2006.

47 - Décision de l'ARCEP
n° 07-0636
du 26 juillet 2007.

Elle a ainsi entamé le processus de dérégulation des marchés de détail durant le premier cycle d'analyse des marchés. En 2006, le premier allègement de la réglementation a concerné le marché de détail des communications résidentielles⁴⁶. Puis en 2007, l'Autorité a engagé l'allègement de la réglementation des marchés de détail de l'accès résidentiel⁴⁷.

Compte tenu de la transformation des marchés de la téléphonie fixe, l'Autorité estime que le maintien de la réglementation des marchés de détail n'est plus justifié. La dérégulation des marchés de détail devrait donc être achevée en 2008.

L'Autorité avait décidé de maintenir la réglementation des marchés de détail non résidentiels jusqu'au terme du premier cycle d'analyse de marché, par mesure de précaution liée à la qualité de service. Les offres de gros de France Télécom assurant une qualité de service globalement satisfaisante, l'Autorité prévoit d'étendre la dérégulation à l'ensemble des marchés de détail de la téléphonie fixe. Elle continuera néanmoins de porter une attention particulière à la qualité de service associée à chaque offre de gros de France Télécom.

La réglementation "asymétrique" se concentrera donc désormais sur les marchés de gros de la téléphonie fixe.

Au sein des marchés de gros, le développement des infrastructures des opérateurs alternatifs en cœur de réseau a conduit le marché du transit intraterritorial à devenir de plus en plus concurrentiel. L'offre s'est également étoffée sur les marchés du transit interterritoires grâce à la réglementation des marchés amont des offres de capacité.

C'est pourquoi l'Autorité a décidé d'entamer la dérégulation des marchés du transit en 2007. Elle a ainsi supprimé la plupart des obligations imposées à France Télécom sur les marchés du transit interterritoires avant d'entreprendre sa deuxième analyse des marchés de la téléphonie fixe.

En l'absence d'obstacles au développement de la concurrence sur le marché, la réglementation sectorielle ne semble *a priori* plus nécessaire. L'Autorité envisage par conséquent de déréguler complètement l'ensemble des marchés du transit dans sa deuxième analyse des marchés de la téléphonie fixe.

4. La réglementation concentrée sur les goulots d'étranglement des marchés de l'accès et de l'interconnexion

Certaines prestations d'interconnexion constituent des goulots d'étranglement durables nécessitant le maintien prolongé d'une réglementation sectorielle. Il s'agit des prestations de l'accès au réseau téléphonique, du départ d'appel et de la terminaison d'appel. S'agissant de l'accès et du départ d'appel, il apparaît nécessaire de maintenir des prestations de sélection du transporteur et de VGAST pour que les opérateurs alternatifs puissent concurrencer France Télécom sur l'ensemble des marchés.

En outre, les prestations de terminaison d'appel n'étant pas répliquables par un autre opérateur, leur réglementation et leur tarification sont donc essentielles au développement de la concurrence. Le développement des boucles locales alternatives renforce notamment l'importance des prestations de terminaison d'appel des opérateurs alternatifs. A terme, ces prestations feront l'objet d'une réglementation "symétrique". L'Autorité a d'ailleurs engagé en 2007, dans le cadre de discussions multilatérales, ses travaux devant mener à la symétrie des niveaux tarifaires de terminaison d'appel fixe.

S'agissant des marchés de téléphonie fixe, la régulation asymétrique sera progressivement centrée sur l'accès, le départ d'appel et la terminaison d'appel uniquement. Si la première analyse du marché de la téléphonie fixe aborde la question de la régulation des prestations de gros sous un angle technologiquement neutre, l'Autorité souhaite néanmoins que des réflexions sur les structures de tarification ainsi que les architectures d'interconnexion soient menées au cours du second cycle des réflexions. L'Autorité devra également tenir compte de la convergence des réseaux et services. En particulier, elle s'attachera à vérifier que le jeu de la concurrence puisse s'exercer sans distorsion entre les opérateurs fixes et mobiles, au regard notamment des niveaux et définitions des terminaisons d'appel.

E. Le marché des entreprises : les services de capacité

Définition

Les services de capacité (autrefois appelés "liaisons louées") consistent en la mise à disposition, par un opérateur, de capacités de télécommunications entre plusieurs points du réseau au bénéfice d'un client professionnel, entreprise ou opérateur. Il existe deux types de services de capacité : les liaisons louées "traditionnelles" normalisées par l'ETSI (analogiques et numériques), et les services de capacité à interfaces alternatives (interface Ethernet, ATM, etc.).

1. L'analyse de marché

En 2006, l'Autorité a adopté une décision d'analyse de marché des services de capacité⁴⁸, qui prévoit notamment :

- ◆ la publication par France Télécom d'une offre de référence décrivant les produits vendus sur le marché intermédiaire du segment terminal, le marché du circuit interurbain et sur celui des câbles sous-marins entre les DOM et la métropole ;
- ◆ la mise en place d'un cadre favorable à l'investissement de l'opérateur historique et des opérateurs alternatifs dans les réseaux très haut débit (fibre optique jusqu'à l'entreprise) ;
- ◆ un allègement de la régulation du marché de détail des liaisons louées, avec la suppression du mécanisme d'homologation tarifaire ;
- ◆ les modalités de contrôle de la loyauté de la concurrence à laquelle se livrent les opérateurs sur les marchés de gros et de détail, notamment en termes de répliquabilité.

Le cadre de régulation ainsi défini sera révisé au plus tard à l'automne 2009 ; il pourra être révisé avant cette date si une évolution importante du marché venait à le justifier.

48 - Décision de l'ARCEP
n° 06-0592
du 26 septembre 2006.

2. La mise en œuvre opérationnelle de la régulation

49 - Site Internet de France
Télécom : www.orange.fr.

S'agissant des marchés de gros, France Télécom a publié sur son site Internet⁴⁹ le 14 novembre 2006 la première offre de référence de services de capacité.

L'Autorité a également mis en place un groupe de travail réunissant les opérateurs à l'instar des marchés du dégroupage et du *bitstream*. Suite à la redéfinition des périmètres des groupes de travail des marchés de gros DSL, les services de capacités sont traités dans le groupe de travail "DSL professionnel et services de capacité" avec l'ensemble des offres de gros DSL à l'intention du marché professionnel.

C'est dans ce groupe que sont désormais discutées les offres de gros de services de capacité (Liaisons partielles terminales et d'aboutement – "LPT/LA" – et collecte optique opérateur sur Ethernet – "CE2O"). En 2007, les discussions ont porté sur la mise en place de processus automatisés pour l'offre "CE2O" et sur l'introduction d'une offre de gros d'Ethernet sur SDH, dont le périmètre a été fixé fin 2007 et qui sera opérationnelle au premier semestre 2008.

En 2007, l'Autorité a également procédé à la première révision tarifaire des prestations de gros de services de capacité, notamment pour la desserte de l'île de la Réunion.

S'agissant des marchés de détail, l'Autorité a appelé les opérateurs alternatifs à l'alerter sur d'éventuelles offres proposées par France Télécom aux entreprises clientes susceptibles de soulever des problèmes de répliquabilité technique ou tarifaire. A ce jour, l'Autorité n'a pas eu à se prononcer sur de telles offres.

3. Evolution tarifaire

France Télécom a fait évoluer au 1^{er} janvier 2008 les tarifs de son offre de référence de services de capacité. Ces évolutions concernent principalement :

- ◆ les liaisons partielles terminales et d'aboutement d'un débit inférieur ou égal à 2Mbit/s ;
- ◆ les liaisons louées de transport entre la métropole et la Réunion.

F. Le marché de gros des services de diffusion audiovisuelle

1. Rappel du cadre réglementaire

Le 6 avril 2006, l'Autorité a finalisé son analyse du marché de gros des services de diffusion audiovisuelle, dit "marché 18", au terme d'un processus de consultation du secteur, du Conseil supérieur de l'audiovisuel, du Conseil de la concurrence, de la Commission européenne et des autorités réglementaires nationales des autres Etats membres de l'Union européenne.

Elle a en effet adopté les deux décisions portant sur :

- ◆ la définition du marché pertinent de gros des offres de diffusion hertzienne terrestre de programmes télévisuels et sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché⁵⁰ ;

50 - Décision de l'ARCEP
n° 06-0160
du 6 avril 2006.

- ◆ sur les obligations imposées à TDF en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de gros des offres de diffusion hertzienne terrestre de programmes télévisuels⁵¹.

51 - Décision de l'ARCEP
n°06-0161
du 6 avril 2006.

A l'issue de son analyse de marché, l'Autorité a estimé qu'il était nécessaire de mettre en place un dispositif de régulation *ex ante* sur le marché de gros amont des services de diffusion de télévision hertzienne terrestre, analogique ou numérique. Sur ce marché, les offreurs et leurs clients sont tous diffuseurs (TDF, Towercast, Onecast, Emettel ou encore l'opérateur de multiplexe CNH qui s'autodiffuse partiellement).

L'Autorité a également désigné TDF, qui détient la quasi-intégralité des infrastructures de diffusion hertzienne terrestre, comme opérateur exerçant une influence significative sur ce marché.

TDF se voit ainsi imposer, sur l'ensemble du marché de gros pertinent, des obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable, ainsi que plusieurs obligations sur le seul segment de marché correspondant aux offres de gros de diffusion de la télévision numérique terrestre⁵² :

52 - Décision de l'ARCEP
n°06-0161
du 6 avril 2006.

- ◆ obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès ;
- ◆ obligation de fournir l'accès dans des conditions non discriminatoires ;
- ◆ obligation de transparence (publication d'une offre) ;
- ◆ obligation de contrôle tarifaire (proscription des tarifs excessifs et d'éviction) ;
- ◆ obligation de formaliser, sous forme de protocoles, les conditions et tarifs des prestations internes à TDF en attendant que la mise en œuvre de l'obligation de séparation comptable soit effective.

Ces décisions d'analyse de marché s'appliquent jusqu'au 1^{er} avril 2009. L'Autorité doit toutefois suivre les conditions d'exercice de la concurrence sur le marché. Elle peut en effet revoir son analyse avant terme si elles venaient à évoluer significativement sur la période.

2. La mise en œuvre des obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable de TDF

L'Autorité a estimé dans son analyse de marché que les éventuelles distorsions concurrentielles auxquelles pourrait se livrer TDF seraient mises sous surveillance grâce aux obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable. Ces obligations doivent permettre de vérifier que les obligations tarifaires et de non-discrimination sont respectées, et de s'assurer de l'absence de subventions croisées abusives.

Fin 2007, l'Autorité a lancé une consultation publique sur le projet de décision spécifiant les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à TDF⁵³. A l'issue de cette consultation publique, le projet de décision de l'ARCEP a été notifié à la Commission européenne et aux autorités réglementaires des autres Etats membres de l'Union européenne le 28 février 2008. Dans le même temps, l'Autorité a lancé une seconde consultation publique portant sur les modalités de mise en œuvre de ces obligations comptables.

53 - Consultation publique
de l'ARCEP
du 30 novembre 2007
sur les obligations de
comptabilisation des coûts
et de séparation comptable
imposées à TDF.

G. La mise en œuvre de la séparation comptable

54 - Décision de l'ARCEP
n° 06-1007
du 7 décembre 2006.

En 2007, les restitutions comptables réglementaires relatives à l'obligation de séparation comptable imposée à France Télécom dans la plupart des analyses de marchés de la téléphonie fixe et du haut débit, et dont les modalités ont été spécifiées par l'ARCEP⁵⁴, ont été mises en œuvre par France Télécom, auditées, transmises à l'ARCEP et publiées sur le site de France Télécom le 28 décembre 2007.

La mise en œuvre de l'obligation de séparation comptable et l'exploitation de ses résultats sont à ce jour effectifs.

1. Rappel des fondements économiques et réglementaires de la séparation comptable

1.1 La structure des marchés des communications électroniques

Avec l'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications il y a dix ans, l'ancien monopole de France Télécom a laissé la place à un ensemble de marchés de gros et de détail avec des niveaux variables d'intensité concurrentielle.

Sur les marchés de gros de l'accès et de l'interconnexion, France Télécom conserve la plupart du temps une position privilégiée. Il détient en effet sur ces marchés des infrastructures plus ou moins répliquables, voire essentielles, comme la boucle locale de cuivre. Sur les marchés de détail, France Télécom est confronté à davantage de pression concurrentielle de la part des opérateurs alternatifs. Mais l'activité de détail de ces derniers s'appuie, au moins partiellement, sur les offres d'accès aux infrastructures proposées sur les marchés de gros par l'opérateur historique.

1.2 Empêcher la discrimination et les subventions croisées abusives

Les fondements économiques sous-jacents à l'imposition d'une obligation de séparation comptable reposent sur les incitations naturelles et rationnelles d'une entreprise qui présente une structure verticale intégrée à exploiter les avantages liés à une telle structure, et ce d'autant plus qu'une grande partie de la chaîne de valeur dépend en amont de la détention d'une infrastructure essentielle.

L'entreprise bénéficie en effet dans ce cas d'un pouvoir de marché qu'elle peut exploiter notamment pour maintenir une position prépondérante sur les segments de marché où il existe davantage de pression concurrentielle.

La pratique de subventions croisées, notamment, permet à l'entreprise intégrée d'allouer une partie du coût de ses activités en concurrence aux activités où elle dispose d'un fort pouvoir de marché. Cette pratique lui permet de fixer une tarification faible sur les marchés en concurrence, de nature à limiter la perspective d'une rentabilité suffisante pour les autres entreprises présentes sur ces marchés, voire de dissuader la concurrence de s'exercer (par exemple en décourageant l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché).

Aussi, une discrimination entre les activités de l'entreprise verticalement intégrée sur les marchés de détail et les activités similaires des entreprises alternatives, concernant le prix d'approvisionnement en offres de gros, est susceptible de permettre à l'opérateur intégré de pratiquer des tarifs plus faibles que ses concurrents sur les marchés de détail.

Dans un secteur où le régulateur sectoriel est autorisé à intervenir (avec pour objectif le développement d'une concurrence effective), ces pratiques peuvent être proscrites⁵⁵.

1.3 Un instrument prévu par le cadre réglementaire

La séparation comptable est l'une des obligations prévues par le cadre réglementaire européen. Le régulateur peut l'imposer à un opérateur lorsqu'il exerce une influence significative sur un marché pertinent pour éviter les subventions croisées abusives et garantir l'absence de discrimination vis-à-vis des opérateurs tiers.

Ce remède ne peut être défini de manière isolée. Il repose en effet sur des données comptables réglementaires, et doit donc s'articuler et être cohérent avec l'obligation de comptabilisation des coûts de l'opérateur, qui requiert *a minima* l'établissement d'un système de comptabilisation des coûts réglementaires. Il est également lié à l'obligation de non-discrimination, puisqu'il contribue à en vérifier la bonne mise en œuvre. Il permet en outre de garantir un certain degré de transparence.

La séparation comptable est également un remède transversal (horizontal et vertical) à tous les marchés directement concernés à la fois par les obligations de non-discrimination et d'absence de subventions croisées abusives. Ainsi, le périmètre de son dispositif ne se limite pas aux marchés où ces obligations ont été imposées, et s'étend aux marchés aval et connexes sur lesquels il est nécessaire d'obtenir une certaine visibilité pour s'assurer qu'elles sont effectivement respectées là où elles ont été imposées.

1.4 La simulation de plusieurs entités distinctes au plan comptable

La séparation comptable permet d'éviter les distorsions au développement de la concurrence liées à la structure verticale de France Télécom en créant plusieurs entités comptables distinctes, pour les activités de gros et pour celles de détail. Elle simule donc sur le plan comptable l'existence de plusieurs opérateurs au sein du même opérateur : ceux qui opèrent sur les marchés de gros régulés et ceux qui opèrent sur les marchés de détail régulés.

Elle permet ainsi de vérifier que les activités aval de détail ne bénéficient pas de régime privilégié de recours aux offres de gros, par rapport aux contraintes d'approvisionnement subies par les opérateurs alternatifs, et que les coûts sont justement répartis et recouverts entre les activités où persiste un pouvoir de marché significatif et les activités en concurrence.

2. La mise en œuvre concrète de l'obligation de séparation comptable de France Télécom

Pour respecter son obligation de séparation comptable, France Télécom est tenu de transmettre à l'ARCEP des restitutions comptables, selon des modalités et des formats spécifiés par le régulateur⁵⁶.

En particulier, le dispositif de séparation comptable de France Télécom se fonde sur deux jeux de restitutions : "les protocoles de cession interne" et "les comptes séparés par marché".

55 - Dans un environnement non régulé ex ante, de telles pratiques peuvent également être remises en cause dans le cadre de l'application des règles du droit de la concurrence (régulation ex post) lorsqu'elles relèvent d'un abus de position dominante.

56 - Décision de l'ARCEP n°06-1007 du 7 décembre 2006.

2.1 Les protocoles de cession interne

Les protocoles de cession interne sont les documents par lesquels France Télécom s'engage à recourir, pour construire ses offres de détail, à ses propres offres de gros dans des conditions équivalentes à celles des opérateurs tiers.

Dans ces protocoles (dont le format intégral n'est pas publié pour des raisons de secret des affaires), France Télécom explicite les "conditions" (c'est-à-dire les modalités et les quantités) d'achat d'offres de gros, aux tarifs correspondant à ses offres de gros. Par exemple, pour produire des accès analogiques résidentiels, France Télécom a recours à l'offre de référence de la vente en gros de l'abonnement téléphonique, qui comprend notamment les frais d'accès au service et les abonnements aux services associés, dans les mêmes conditions qu'un opérateur alternatif qui souhaite proposer à ses clients à la fois une offre d'accès et de communications téléphoniques.

La mise en œuvre d'un protocole de cession interne n'est pas systématique. Elle découle de l'application de l'obligation de séparation comptable imposée par les décisions d'analyses de marché. Un protocole de cession interne n'est ainsi imposé qu'à partir du moment où une offre de détail repose sur une offre de gros appartenant à un marché de gros régulé, sur lequel les obligations de séparation comptable et de non-discrimination ont été imposées. De ce fait, un protocole peut concerner des offres de détail appartenant à des marchés non pertinents au sens de la régulation sectorielle, comme par exemple les offres du marché de détail du haut débit.

De la flexibilité et des ajustements sont autorisés, notamment lorsqu'il s'agit de positionner les activités aval de France Télécom dans des conditions équivalentes à celles des opérateurs alternatifs. En effet, ceux qui ont déployé leurs propres infrastructures n'ont plus recours à certaines offres de gros de France Télécom pour opérer sur les marchés de détail aval. C'est le cas par exemple des prestations de transit, dont le marché devient de plus en plus concurrentiel : la plupart des opérateurs alternatifs, ex-consommateurs de transit, utilisent désormais leurs propres infrastructures de réseau, voire proposent eux-mêmes des offres de transit sur le marché de gros. Dans ce cas, France Télécom est autorisé, tout comme ses concurrents, à ne pas recourir à ses propres offres de gros, et donc à ne pas formaliser de protocole de cession interne. Il peut donc accéder directement à ses prestations internes, comme un opérateur intégré non soumis à l'obligation de séparation comptable.

2.2 Les comptes séparés par marché

La majorité des comptes séparés par marché correspondent au périmètre des marchés pertinents considérés dans les analyses de marché pour les marchés de gros et de détail régulés. D'autres correspondent à des marchés non régulés dont une définition *ad hoc* est adoptée – comme par exemple le marché du haut débit de détail – pour les besoins de la vérification des obligations situées sur les marchés amont (le dégroupage et le *bitstream*).

Dans la version intégrale de ces comptes, les charges et les produits sont retracés pour chaque type d'offre sur chacun des marchés. Dans le cas d'un compte séparé de gros, les coûts de construction des offres de gros, évalués le cas échéant selon les méthodes de valorisation des coûts réglementaires en vigueur, correspondent aux charges, et les produits correspondent aux recettes réalisées auprès des opérateurs

tiers et auprès des activités de détail de France Télécom, conformément aux engagements pris dans les protocoles de cession interne. Ces recettes découlent ainsi directement des tarifs de gros de France Télécom.

Dans le cas d'un compte séparé de détail, les coûts d'approvisionnement en offres de gros, ainsi que les coûts complémentaires propres à la construction des offres de détail, correspondent aux charges, et les recettes réalisées sur les marchés de détail, aux produits.

De façon générale, la granularité des informations transmises et publiées est limitée, conformément au principe de proportionnalité des remèdes appliqués aux problèmes concurrentiels observés, en fonction du périmètre d'intervention de l'ARCEP. Ainsi, l'opérateur historique publie "la liste des protocoles", qui précise sur quelles offres de gros chaque offre de détail de France Télécom se fonde, et les soldes des comptes séparés dès lors qu'ils correspondent à un marché où France Télécom est régulé⁵⁷.

57 - Disponible sur le site
Internet de France Télécom :
<http://www.france-telecom.com/fr/groupe/initiatives/savoirplus/documentation/>

3. Les résultats de l'exercice de séparation comptable 2006

3.1 Les protocoles de cession interne

Conformément à la décision relative à son obligation de séparation comptable, France Télécom a, dès avril 2007, transmis à l'ARCEP les protocoles d'approvisionnement en offres de gros de ses activités de détail, et mis en ligne la liste de ces protocoles. Chaque création de protocole ou modification de protocole fait l'objet d'une communication à l'ARCEP. La liste des protocoles publiée est mise à jour en temps réel.

Un exemple de protocole

Protocole 2 : Protocole fourniture Accès Analogiques résidentiels

1 – Description sommaire de l'offre :

Abonnement d'accès au réseau Téléphonique Commuté de France Télécom et services associés pour les clients résidentiels.

2 – Approvisionnement en offres de gros :

Offre de référence de la Vente en Gros de l'Abonnement téléphonique
- Vente en gros de l'abonnement
- Frais d'accès au service de l'accès Analogique
- Frais d'accès au service de la VGA (par ligne isolée ou regroupement de lignes)
- Abonnements aux services associés

3.2 Les comptes séparés par marché

France Télécom a publié en décembre 2007 les soldes des comptes séparés de gros sur lesquels l'obligation de séparation comptable a été imposée.

Cette publication a mis en évidence des soldes positifs sur les marchés de gros, tels que définis par les analyses de marché menées par l'Autorité, et en particulier sur les marchés du départ d'appel et de la terminaison d'appel sur le réseau fixe (marchés 8 et 9, selon la liste de la recommandation de la Commission Européenne sur les marchés pertinents de 2002), ainsi que sur le marché du *bitstream* régional (marché 12).

	Charges*	Produits	Solde	Taux de marge
Marché 8 "départ d'appel fixe"	406	603	198	33 %
Marché 9 "terminaison d'appel fixe"	398	556	158	28 %
Marché 10 "transit intraterritorial"	224	254	31	12 %
Marché 10 bis "transit interterritorial"	3	5	2	44 %
Marché 11 "dégrouperage"	709	786	77	10 %
Marché 12 "bitstream régional"	565	832	267	32 %
Marché 12 bis "bitstream national"	75	125	50	40 %
Marché 13 "segment terminal de services de capacité"	71	109	38	35 %
Marché 14 "circuit interurbain intra-territorial"	21	34	13	37 %
Marché 14 bis "circuit interurbain interterritorial"	12	7	-5	-71 %
VGAST	3 211	3 047	-164	-5 %
		Taux de marge moyen		10,4 %

* En millions d'€.

Il convient d'appréhender ces taux de marge au regard de plusieurs considérations.

Les taux de marge présentés sont calculés après rémunération du capital immobilisé

Dans les comptes séparés de gros apparaissent en charges les coûts encourus par France Télécom pour la construction et la fourniture de ses produits et services de gros. Ces charges sont notamment évaluées en conformité avec les décisions de l'ARCEP précisant les méthodes de valorisation (coûts courants économiques, par exemple, pour les actifs de la boucle locale de cuivre). Elles intègrent une rémunération normale du capital, conformément au CPCE. Pour 2006, le taux de rémunération réglementaire en vigueur s'élevait à 10 %⁵⁸.

58 - Décision de l'ARCEP
n° 07-0834
du 10 octobre 2007.

Les offres de gros incluses dans les marchés de gros ne sont pas toutes soumises à une obligation d'orientation de leurs tarifs vers les coûts

Les comptes publiés sont agrégés au niveau des marchés : les résultats qu'ils présentent sont donc la somme des soldes correspondant aux différentes offres de France Télécom. Par ailleurs, ces dernières sont soumises à différentes obligations tarifaires.

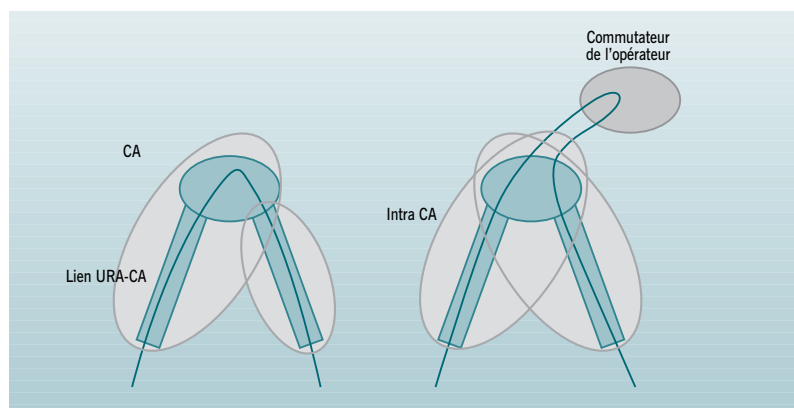
Pour mémoire, et notamment pour l'année 2006, les produits et services des marchés du départ d'appel (8), de la terminaison d'appel (9) sur le réseau fixe et du transit (10 et 10 bis) sont soumis à une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts. Il en est de même pour les produits et services du marché du dégroupage (11) qui comprend dans le cadre de l'exercice de séparation comptable les produits appelés "petits tarifs".

Les autres marchés du haut débit sont soumis à l'orientation des tarifs vers les coûts pour les produits et services du marché du *bitstream* (12 et 12 bis) sous réserve que les tarifs correspondants ne conduisent pas à l'éviction des concurrents, auquel cas seule l'obligation de ne pas pratiquer de tarifs excessifs s'applique. Il est à noter que la régulation du marché 12 bis a cessé en septembre 2006, la période de septembre à décembre 2006, où les tarifs pratiqués étaient non contraints, étant par construction prise en compte dans le solde publié.

Les produits et services des marchés de services de capacité (13 et 14), quant à eux, sont majoritairement soumis à l'interdiction de pratiquer des excessifs et des tarifs d'éviction, l'obligation d'orientation des tarifs vers les coûts sous réserve d'éviction étant imposée sur toutes les prestations inférieures à 10 Mbit/s et sur les prestations du circuit interurbain, intra et interterritorial entre la métropole et la Réunion.

Sur chaque marché de gros, le taux de marge présenté est en fait une moyenne du taux de marge réalisé sur les cessions internes (aux activités de détail de France Télécom) et sur les cessions externes (aux opérateurs tiers)

Le dispositif de séparation comptable impose à France Télécom le recours à ses propres offres de gros. Or, il est des cas où cette obligation met en évidence les différences de coûts liées aux différences d'ingénierie entre France Télécom et ses concurrents. Par exemple, pour acheminer une communication téléphonique locale, France Télécom – opérateur intégré – consomme physiquement deux liens URA-CA et une traversée de commutateur d'abonné (CA). En séparation comptable, France Télécom va simuler les charges qu'elle supporterait si elle n'était pas un opérateur intégré et va donc consommer les prestations que tout opérateur alternatif doit utiliser : une communication locale est réalisée à partir de deux prestations d'interconnexion intra-CA. C'est donc ce que doit payer la branche détail de France Télécom et ce qu'encaisserait alors son activité de gros. Le rapprochement entre la réalité d'un France Télécom intégré et les contraintes liées à l'ingénierie typique d'un opérateur alternatif conduit à un solde positif dans le compte de gros : celui-ci reçoit les paiements de France Télécom détail (deux prestations d'interconnexion intra-CA), mais ne présente en charges qu'un intra-CA et un lien URA-CA.



Bien que cette dernière considération contribue à expliquer des marges positives, il reste qu'elles demeurent relativement élevées, notamment sur les marchés de gros où prévaut une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts (comme sur les marchés du départ et de la terminaison d'appel fixe). A la suite de la publication de ces résultats, des travaux de réexamen des offres de référence de France Télécom, et notamment des tarifs d'interconnexion et des "petits tarifs" ont été entrepris.

4. L'audit des obligations comptables de France Télécom

Dans le cadre des obligations imposées par l'Autorité, il est également prévu que le système de comptabilisation des coûts réglementaires et le dispositif de séparation comptable mis en place par France Télécom soient soumis à un audit⁵⁹.

59 - Décision de l'ARCEP
n° 06-1007
du 7 décembre 2006.

60 - Cf. articles L.38 I 5°,
L.38-I I 3°
et D.312 du CPCE.

61 - Décision de l'ARCEP
n° 08-0003
du 8 janvier 2008.

Conformément au cadre réglementaire⁶⁰, l'Autorité diligente chaque année cet audit et demande que soit vérifié l'ensemble des éléments structurant la mise en œuvre de ces obligations. L'Autorité a ainsi fait parvenir à France Télécom en juillet 2006 le cahier des charges relatif à la procédure d'audit, et en particulier des spécificités du système de comptabilisation des coûts réglementaires et de l'exercice de séparation comptable pour l'année 2006. Les résultats de l'audit de cet exercice ont été transmis à l'Autorité, qui en a publié une synthèse début 2008⁶¹.

D'un point de vue général, la mise en œuvre du dispositif de séparation comptable est conforme aux principes édictés par l'ARCEP.

4.1 Les principaux résultats de l'audit du système de comptabilisation des coûts de France Télécom

L'établissement des restitutions comptables réglementaires issues du système de comptabilisation des coûts repose sur :

- ◆ un service dédié de France Télécom (DRG/PCCR), composé d'équipes spécialisées sur les points clés du modèle (la maintenance et le contrôle du moteur de calcul des coûts, le suivi des modifications de l'organisation analytique, la modélisation du réseau, la modélisation commerciale, la modélisation des fonctions de support, etc.), et disposant d'une bonne connaissance du fonctionnement et de l'organisation de France Télécom et d'accès directs à certains systèmes d'informations opérationnelles ou comptables ;
- ◆ un modèle de calcul des coûts et un système d'information spécifique conçu pour garantir la qualité des traitements, progressivement complétés et affinés pour améliorer l'établissement des restitutions comptables réglementaires ;
- ◆ un travail important de collecte des nombreuses données d'entrée du modèle de calcul des coûts. Ce travail de collecte repose sur la connaissance des équipes de DRG/PCCR qui, chacune dans son domaine, sélectionne, extrait et adapte pour ce modèle des données provenant de multiples systèmes d'informations opérationnelles. Il repose également sur plusieurs études spécifiques, qui affinent les répartitions lorsque les données issues des systèmes d'informations opérationnelles sont trop agrégées ou peu adaptées.

Les contrôles de l'auditeur ont porté sur la mise en place du "système de calcul des coûts de revient" (terminologie de France Télécom pour désigner son système de comptabilisation des coûts) de 2006, utilisé pour produire les comptes d'exploitation par produit (CEP)⁶² pour cette même année. Ils ont également porté sur la pertinence des règles d'affectation des coûts utilisées et sur les données chiffrées et règles d'élaboration des CEP.

Ces contrôles ont notamment consisté à apprécier le caractère raisonnable, la justification économique et la conformité – par rapport aux prescriptions des différents textes législatifs et réglementaires indiqués dans le cahier des charges des audits – des options de répartition sur les produits et services des charges préala-

62 - Les CEP sont les "outputs" principaux du système de comptabilisation des coûts ; la plupart d'entre eux sont transmis à l'ARCEP dans le cadre de l'obligation de comptabilisation des coûts de France Télécom, et utilisés notamment à des fins de contrôle tarifaire.

blement identifiées en comptabilité, ainsi que celle des retraitements opérés sur la comptabilité générale de France Télécom.

Les contrôles permettent de s'assurer par sondages de la conformité du système de comptabilisation des coûts réglementaires avec les spécifications mentionnées dans ces textes.

Ils n'avaient néanmoins pas pour objet l'évaluation du contrôle interne du système d'information spécifique, à savoir l'évaluation des contrôles sur la préparation et la saisie des données, des contrôles sur les traitements, des contrôles destinés à s'assurer de l'intégrité, de l'exactitude et de l'autorisation des opérations à enregistrer, la qualité de la documentation, les modifications intervenues d'un exercice à l'autre dans les programmes, notamment pour les méthodes d'enregistrement et d'évaluation.

Le système d'élaboration des CEP a été adapté en 2006 afin de répondre aux exigences du régulateur et notamment la distinction des produits par marchés de gros et de détail et la mise en œuvre du dispositif de séparation comptable. Cependant, l'alimentation ou la construction des CEP demeurent réalisées sur les mêmes bases qu'en 2005.

L'auditeur relève qu'un travail important a été réalisé pour faire évoluer le modèle concernant notamment les points suivants :

- ◆ la mise en conformité du modèle avec la décision suscitée engendrant notamment un découpage plus fin des activités ;
- ◆ la prise en compte de l'intégration de Transpac à compter du 1^{er} janvier 2006 dans les comptes de France Télécom S.A. ;
- ◆ la précision accrue dans la modélisation de certains coûts avec en particulier :
 - pour les coûts de réseau, une nouvelle étude qui a permis d'actualiser le rapport entre "conduites" et "pleine terre" au niveau du génie civil ainsi que le ratio câble entre "aérien" et "enterré" de la boucle locale ;
 - pour les coûts de support, une nouvelle étude concernant l'affectation des surfaces de bâtiments s'est substituée à l'ancienne étude "bâtiments" réalisée en 2001 ;
 - la modification du périmètre des CEP : le nombre de CEP a évolué de 96 à 139 entre 2005 et 2006 pour satisfaire aux demandes de l'ARCEP.

Concernant le processus d'établissement des restitutions comptables réglementaires, l'auditeur a relevé un environnement de contrôle perfectible, en particulier sur les trois points suivants :

- ◆ une piste d'audit assurée pour la plupart des données, mais qui est, dans de nombreux cas, non vérifiable, notamment pour les données dites "exogènes" qui sont des données internes à France Télécom fournies à DRG/PCCR par d'autres directions du groupe ;
- ◆ la documentation fonctionnelle rendant compte des grands mécanismes de traitement des charges et produits n'a pas fait l'objet d'une actualisation exhaustive pour l'exercice 2006 ;

- ◆ pour la part des traitements réalisés hors modèle de calcul des coûts *stricto sensu*, ont été identifiées des erreurs matérielles dans les différentes étapes du modèle. Ces anomalies identifiées sur les différents traitements menés en parallèle au modèle proprement dit témoignent de la nécessité de consolider le contrôle interne du système.

4.2 Les principaux résultats de l'audit du dispositif de séparation comptable de France Télécom

Sur le dispositif de séparation comptable en son ensemble

L'auditeur ne relève aucune anomalie significative dans le processus de calcul du modèle de séparation comptable appliqué par France Télécom pour l'exercice 2006.

Sur les protocoles de cession interne

France Télécom est tenu de formaliser dans des protocoles les approvisionnements en offres de gros effectués par ses activités de détail, lorsque cela est pertinent.

La liste des 21 protocoles de France Télécom ainsi que les notices complémentaires les explicitant ont été transmises à l'Autorité le 18 avril 2007 et une version amendée en mai 2007.

L'auditeur relève que six produits de détail sur des marchés pertinents n'ont pas fait l'objet de protocoles et ce pour plusieurs raisons avancées par France Télécom :

- ◆ soit ils ont été considérés en fin de vie, et de ce fait ne semblent pas susceptibles d'induire la demande d'une mise à disposition d'offres de gros appropriées pour les reproduire en aval par les opérateurs alternatifs ;
- ◆ soit ils ne sont pas composés d'offres de gros ;
- ◆ soit ils ont été considérés comme ne reposant pas sur une facilité essentielle. Les charges afférentes à ces produits ont donc été calculées sur la base des coûts réglementaires de 2006 et non sur la base de tarifs de gros.

L'auditeur souligne par ailleurs que pour les protocoles des marchés pertinents des communications téléphoniques (protocoles 14 à 21), France Télécom a fait l'hypothèse d'un non-recours aux prestations de gros de transit et a donc valorisé les prestations de transit sur la base de ses coûts de production. En effet, comme la majorité (en minutes) de ses opérateurs concurrents, France Télécom a fait l'hypothèse, pour les communications téléphoniques, d'un recours uniquement aux prestations de gros d'interconnexion au commutateur d'abonnés et de liaisons de raccordement opérateurs.

Sur le format des comptes séparés

France Télécom est tenu de construire des comptes séparés par marché spécifiés par l'Autorité.

Le format retenu par France Télécom pour les comptes séparés relatifs aux marchés de gros, aux marchés de détail et au compte résiduel, ainsi que pour les bilans du capital immobilisé est conforme aux prescriptions réglementaires.

Concernant l'identification et la répartition des contributions aux coûts joints et communs, le format des états de restitution est également conforme aux modalités.

Sur le périmètre du compte résiduel

Pour garantir la complétude du dispositif de séparation comptable, toute activité entrant dans le périmètre réglementaire mais n'entrant pas dans le périmètre des comptes séparés doit être recensée dans le compte résiduel.

Le compte résiduel peut être décomposé en quatre différentes natures de comptes d'exploitation produit (CEP) : les CEP hors périmètre de la séparation comptable, les CEP de gros non régulés, les CEP en fin de vie et les autres CEP.

La démarche adoptée par France Télécom pour le classement des CEP hors périmètre de la séparation comptable est correcte. Pour ce qui est des CEP de gros non régulés, France Télécom a considéré que, en dehors des liaisons partielles, seules les liaisons louées opérateurs très haut débit (supérieur à 34 Mbits/s) entraient dans le marché de gros pertinent des circuits interurbains intraterritorial et que les autres liaisons louées opérateurs entraient dans le périmètre du compte résiduel.

Un certain nombre de CEP, tout en se situant en aval de produits de gros, ont été classés dans le compte résiduel, car France Télécom a considéré que ces produits, en fin de cycle commercial, ne rentraient plus dans une logique concurrentielle avec les autres opérateurs.

Enfin, un certain nombre de CEP devraient théoriquement faire l'objet de protocoles et être classés dans la catégorie produits de détail en aval des produits de gros.

Sur les coûts commerciaux joints de détail

La répartition des coûts commerciaux joints de détail sur les différentes activités de détail laisse une possibilité d'arbitrage dans le choix d'allocation dès lors que celui-ci est justifié par France Télécom.

L'auditeur relève que l'analyse des coûts joints commerciaux de détail a été réalisée sur la base de la nomenclature de 2005, et que certaines activités commerciales nouvellement créées en 2006 n'ont pas été prises en compte dans le processus d'analyse. Il recommande, pour le prochain exercice de séparation comptable, d'intégrer ces activités dans le processus d'identification des coûts joints commerciaux de détail.

Si la démarche adoptée par France Télécom dans la mesure des masses de coûts correspondant aux coûts joints paraît satisfaisante en première approche et acceptable au titre d'un premier exercice, l'auditeur recommande que des études et analyses complémentaires soient effectuées dans le cadre de la réalisation du prochain exercice de séparation comptable.

