Les 7èmes Entretiens de l'Autorité

« Grandes entreprises et Services de télécoms »

Jeudi 29 mars 2001

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

La consommation en services de télécommunications des grandes entreprises en France

Présentation de Dominique ROUX

Jeudi 29 mars 2001

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

1. Description de l 'enquête

2. Principaux résultats chiffrés

3. Principaux résultats qualificatifs

1. Description de l 'enquête

- Le cadre général

- Les objectifs

Le cadre général

1. Etude réalisée par le Cabinet Pierre Audoin Conseil pour le compte de l'ART

2. Enquête conduite entre novembre 2000 et janvier 2001 auprès des grandes entreprises (+ 5.000 salariés) avec l'aide du CIGREF

3. 104 entreprises retenues représentant :
   - 2,3 millions de salariés (52,5 % du total),
   - 2.850 milliards de F de CA (50 % du total).

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

Les objectifs

1. Evaluer la consommation des différents services de télécommunications des grandes entreprises

2. Etudier les politiques d'achat des grandes entreprises

3. Mesurer l'etat de la concurrence après 3 ans d'ouverture du marché

2. Principaux résultats chiffrés :

- Les chiffres globaux
- L 'évolution de la consommation
- Les principaux ratios
- Le coût des TIC
- Le cas d 'Internet

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

Les chiffres globaux

1. Le marché des grandes entreprises :

   - 21,5 % du marché total des services de télécommunications,

   51 % du marché des services aux entreprises.

2. Les dépenses de télécommunications (matériel, personnel et services) des grandes entreprises s'élèvent pour 1999 à :

   - 72 milliards de F , dont 52 % pour les services soit 37,5 milliards de F.

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

Les chiffres globaux (suite)

3. Les différents services :

- fixe	18,750 milliards	soit 50 %
- mobile	5 milliards	soit 13,5 %
- services avances	1,5 milliards	soit 4 %
- données (dont Internet)	12,250 milliards	soit 32,5 %

37,5 milliards de francs = 100 %

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

Evolution de la consommation de 1998 à 2000

1.	Fixe	0 %
2.	Mobile	+ 50 %
3.	Services avancés	+ 15 %
4.	Données Internet	+ 12 % à 15 %

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

Les taux d 'équipement des grandes entreprises

1.	Postes téléphoniques	100 % des effectifs
2.	Mobiles	20 % en 2000
3.	Intranet	73 % sont connectés dans le privé 43 % dans le public
4.	Internet	1,2 million d'accès contre 2,6 millions pour Intranet

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

Les principaux ratios de dépenses de télécommunications

(services et matériel)

1. Par salarié :

   16.700 francs/an en moyenne allant de :

   51.000 francs pour la banque

   à 5.500 francs pour le commerce

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

Les principaux ratios (suite)

2. Par rapport au chiffres d 'affaires :

- 1,3 % en moyenne allant de :

5,2 % pour la banque
(par rapport au produit net bancaire)

à 0,39 % pour le commerce

Le coût des TIC

Les dépenses de télécommunications représentent :

1. 50 % des dépenses d'informatique qui se montent à 35.000 F par an,
2. Le coût annuel moyen par salarié des TIC est de :
   - 16.700 F + 35.000 F = 51.700 F

   soit au total une dépense de 224 milliards de F

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

Le cas d'Internet

1. Budget d'accès à Internet moins de 2 % de la facture de services de télécommunications

2. 1,2 million d'accès contre 2,6 millions pour Intranet

3. Coût par poste équipé : 335 F par an

4. 85 % des grandes entreprises ont un site Internet et 25 % offrent un site de commerce électronique (B to B ou B to C)

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

3. Principaux résultats qualitatifs :

- L 'état de la concurrence
- Les opérateurs cités
- La politique d 'achat
- L 'application de la concurrence
- Les attentes

L 'état de la concurrence

1. Les grandes entreprises font majoritairement appel à plusieurs opérateurs :

   - 65 % dans la téléphonie fixe,

   - 72 % dans le mobile,

   - 54 % dans les données.

L 'état de la concurrence (suite)

2. Les critères de choix de l 'opérateur :

- le prix pour le fixe et le mobile (85 %),

- le prix (46 %) et la qualité (45 %) pour les données.

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

Les opérateurs les plus cités

- Local :
  France Télécom, Colt, Kaptech, 9 Télécom, Completel
- National :
  France Télécom, Cegetel, Worldcom, Siris, Colt, GTS Omnicom
- International :
  France Télécom, Worldcom, Cegetel, Colt, Siris, Completel, GTS Omnicom, Global One
- Fixe vers mobile :
  France Télécom, Cegetel, Worlcom

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

La politique d 'achat

1. Manque de centralisation en 2000

2. Evolution en cours :
   - plus de centralisation,
   - contrats mondiaux,
   - mais plusieurs opérateurs pour maintenir une pression.

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

L 'appréciation de la concurrence

1. Concurrence effective dans :

- les communications longue distance et internationales,
- les communications au départ des mobiles,
- l 'accès à Internet.

ART Autorité de Régulation des Télécommunications

L 'appréciation de la concurrence (suite)

2. Concurrence très insuffisante dans :
   - le fixe vers le mobile
     (poste en forte croissance).

3. Freins :
   - coût de changement : en personnel,
     en temps passé et en moyens financiers.

4. Sentiment général, très net progrès de la concurrence depuis 3 ans.

ART Autorité de Régulation des Télécommunications