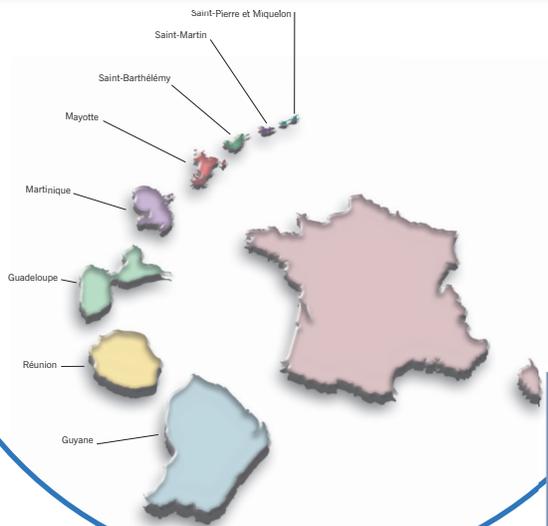


Un marché plus concurrentiel outre mer

Rapport public d'activité de l'ARCEP 2013
Extraits



Un marché plus concurrentiel outre-mer

1. Le suivi des marchés ultra-marins	3
1.1 Le cadre réglementaire	3
1.2 Des enjeux propres à l'outre-mer : les câbles sous-marins	3
1.3 Le comité de suivi outre-mer	4
2. Etat des lieux et perspectives des communications électroniques outre-mer	4
2.1 Sur le marché du haut et du très haut débit fixe	4
2.2 Sur le marché mobile	6
3. La recomposition du marché dans les collectivités outre-mer	9
3.1 Le rachat de plusieurs opérateurs ultra-marins par Altice	9
3.2 Le rachat de Mediaserv par Canal Plus	9

1. Le suivi des marchés ultra-marins

1.1 Le cadre règlementaire

Le code des postes et des communications électroniques (CPCE) ne s'appliquant pas dans certains territoires d'outre-mer français (Polynésie française, Nouvelle Calédonie, Wallis-et-Futuna, Terres australes et antarctiques françaises), l'ARCEP n'y exerce pas ses compétences.

Ses compétences s'exercent, en revanche, en Guadeloupe, Guyane, Martinique, à La Réunion et à Mayotte (régions mono-départementales), ainsi qu'à Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon (collectivités d'outre-mer). Le cadre juridique, tant national qu'euro-péen, est identique à celui applicable en métropole et ne prévoit pas de dispositions spécifiques aux territoires ultra-marins.

1.2 Des enjeux propres à l'outre-mer : les câbles sous-marins

L'une des spécificités du haut débit outre-mer tient au nécessaire recours aux câbles sous-marins pour l'acheminement des trafics de données vers les grands centres d'échanges mondiaux. Les coûts induits par les câbles sous-marins - infrastructures coûteuses et complexes à déployer et maintenir - se répercutent sur

les tarifs de détail des services de communications électroniques sur ces territoires. Plus un territoire est isolé, plus le coût du câble est important ; plus un territoire est petit, plus le coût ramené au client est élevé.

Les instruments de régulation de l'ARCEP sur les offres de gros des capacités sur câbles sous-marins dépendent de la situation concurrentielle sur les segments entre métropole et outre-mer et entre les collectivités d'outre-mer elles-mêmes. L'ARCEP impose des obligations à l'opérateur dominant, notamment sur les tarifs des offres de gros, lorsqu'est constaté un déficit de concurrence sur la commercialisation de la capacité sous-marine et/ou du complément terrestre. En revanche, lorsqu'il existe plusieurs infrastructures substituables et lorsque les opérateurs n'exercent pas conjointement d'influence significative sur les marchés de services de capacité, l'ARCEP n'impose pas de telles obligations.

En dépit des baisses successives de tarifs ces dernières années, certains opérateurs ultra-marins considèrent que le niveau de tarif des prestations vendues par les opérateurs de câble sous-marin, tout particulièrement sur la zone Antilles, constitue encore un frein au développement des usages haut et très haut débit. C'est pourquoi l'Autorité a annoncé, dans le cadre de son analyse des marchés de services de capacité, la mise en place d'un suivi approfondi de ces marchés par un dispositif de collecte des tarifs de gros et de détail.

1.3 Le comité de suivi outre-mer

Le comité de suivi opérationnel des offres d'accès et d'interconnexion outre-mer a été créé en 2009. Ce comité est composé d'opérateurs actifs sur les marchés ultra-marins et de représentants de l'Autorité. Il se réunit deux fois par an pour traiter des problématiques spécifiques à l'outre-mer. Il constitue un lieu d'échange et de travaux de l'Autorité, et permet :

- d'assurer un suivi des marchés ultramarins ;
- d'informer les opérateurs ultramarins des décisions et travaux de l'Autorité ;
- la conciliation entre les acteurs des marchés ultra-marins, les collectivités territoriales et l'Autorité ;
- d'identifier les problématiques spécifiques à l'outre-mer et d'assurer le suivi des travaux engagés.

En 2013, ce comité s'est tenu les 5 juillet et 27 novembre. Il a notamment abordé les problématiques liées aux offres d'accès fixe, les travaux sur l'attribution des nouvelles fréquences mobiles, le niveau de la terminaison d'appels mobiles, la synchronisation des analyses des marchés 4, 5 et 6, qui couvre la régulation de l'accès aux câbles sous-marins (marché 6), et le processus de conservation des numéros fixes et mobiles.

2. Etat des lieux et perspectives des communications électroniques outre-mer

Les communications électroniques jouent un rôle crucial dans les collectivités d'outre-mer car elles permettent de prendre en compte les spécificités liées à l'insularité et de dépasser les contraintes dues à l'éloignement géographique. En 2009, l'ARCEP s'est rendue dans plusieurs collectivités outre-mer afin de réaliser un état des lieux des conditions d'accessibilité aux outils de communications électroniques. En 2010, l'Autorité a transmis au Parlement et au Gouvernement un rapport relatif aux communications électroniques outre-mer faisant état des situations locales et formulant un certain nombre de propositions et de recommandations.

Depuis la publication de ce rapport, et grâce à la réunion semestrielle du Comité de suivi outre-mer, l'Autorité a noté plusieurs évolutions en termes de concurrence et de couverture de ces territoires par les réseaux de communications électroniques.

2.1 Sur le marché du haut et du très haut débit fixe

a) Etat des lieux

• Le suivi de la qualité de service des offres de gros d'Orange

Le Comité de suivi outre-mer s'attache, depuis sa création, à améliorer les échanges entre Orange et les opérateurs alternatifs dans chaque département ultra-marin. En effet, les opérateurs alternatifs avaient fait état, lors de l'élaboration du rapport outre-mer de 2010, de difficultés dans les échanges opérationnels avec la division opérateurs d'Orange (désormais Orange Wholesale France, ou OWF) résultant principalement de l'éloignement géographique. Des interlocuteurs OWF ont donc été désignés localement pour chaque département outre-mer afin d'améliorer les interactions avec les opérateurs alternatifs.

Par ailleurs, un effort de transparence a été demandé à Orange concernant les indicateurs de qualité de service des offres de gros d'accès à la boucle locale. En effet, ces indicateurs, publiés mensuellement, sont calculés à l'échelle nationale mais ne font pas état de la qualité de service observée localement dans chaque département ultramarin. Un échange régulier d'indicateurs spécifiques de la qualité de service élaborés à l'échelle des départements d'outre-mer a été mis en place entre Orange et chaque opérateur alternatif utilisateur des offres de gros. L'ARCEP reste attentive à ce que ces indicateurs soient transmis aux opérateurs et reflètent un progrès en matière de qualité de service.

Enfin, l'ARCEP a demandé à Orange l'organisation d'une réunion annuelle avec les opérateurs, les collectivités et les représentants de l'Etat dans chaque département d'outre-mer, afin de faire état de la situation locale et de présenter des indicateurs de qualité de service pertinents.

La mise en place de l'ensemble de ces outils permet le suivi et le traitement dans la durée de la problématique de la qualité de service dans les territoires ultramarins.

• La progression du dégroupage

Depuis la publication du rapport outre-mer de 2010, la couverture en dégroupage des départements d'outre-mer s'est nettement améliorée et la plupart des NRA sont à présent dégroupés. En effet, la couverture du dégroupage est passée de 76% en 2009 à plus de 94,2% fin 2013, soit plus de 170 NRA dégroupés (pour 89,2% de moyenne nationale).

Par ailleurs, les accès dégroupés (total et partiel) représentent 85,2% des accès de gros utilisés par les opérateurs alternatifs ultra-marins pour fournir les services haut débit sur DSL à leurs abonnés contre 50% en 2009. Ainsi, le dégroupage est devenu l'offre de gros la plus utilisée par les opérateurs alternatifs.

• Le déploiement des réseaux très haut débit

En matière de déploiements de réseaux FttH et de modernisation de réseaux câblés :

- à La Réunion, l'opérateur Réunioncable possède un réseau câblé qu'il modernise, ainsi qu'un réseau FttH en cours de déploiement sur la commune de Saint-Paul ; l'opérateur ZEOP y a, quant à lui, déployé environ 1000 prises FttH en 2013 ;
- en Guadeloupe et en Martinique, Numericable opère des réseaux câblés, et la commune de Saint-Anne en Guadeloupe commercialise, depuis 2012, une offre de mutualisation auprès des opérateurs de détail, ce qui en fait le premier réseau FttH dans le département, avec une couverture de 18 000 prises.

b) Perspectives

• Sur le haut débit : veiller aux tarifs des offres de détail et au développement de la concurrence

De manière générale, des progrès significatifs sont observés en matière de pénétration du haut débit grâce à l'extension du dégroupage. Par ailleurs, l'offre de services s'améliore avec le lancement d'offres d'abondance en trafic de données internet permises par la réduction des tarifs sur les câbles sous-marins.

Néanmoins, cette amélioration ne s'accompagne pas d'une baisse des niveaux tarifaires des offres de détail. A ce sujet, les acteurs publics ultra-marins s'étonnent des effets limités des initiatives publiques engagées par le passé (subventions publiques versées aux opérateurs sous conditions, dispositifs de défiscalisation...) visant à diminuer les tarifs des offres de détail.

En outre, malgré une couverture en dégroupage importante, la part de marché des opérateurs alternatifs ultra-marins sur certains départements reste limitée face à celle d'Orange (excepté à Mayotte, où l'ARCEP note une réelle progression des opérateurs tiers, signe d'un marché en forte évolution).

Département	Part de marché d'Orange (marché de gros du DSL)		
	T4 2009	T4 2012	T4 2013
Guadeloupe	71%	65%	64%
Martinique	67%	61%	61%
Guyane	84%	73%	72%
La Réunion	67%	49%	45%
Mayotte	N.A.	80%	64%

Source : ARCEP.

Si les NRA sont actuellement « prêts » à être dégroupés, peu d'opérateurs sont parvenus à investir pour couvrir l'ensemble des NRA ouverts au dégroupage. La disponibilité de réseaux de collecte en fibre optique ou les tarifs élevés lorsque ces réseaux existent peuvent être des freins pour les opérateurs souhaitant effectivement dégroupier ces zones.

L'ARCEP sera vigilante quant au niveau de disponibilité et de désaturation de l'offre de collecte d'Orange LFO, afin que les départements ultra-marins bénéficient du même niveau d'engagement d'Orange (95% de disponibilité des liens LFO) que l'ensemble des collectivités métropolitaines, afin d'assurer la présence concurrentielle des opérateurs tiers.

• Sur le très haut débit : le suivi des SDTAN et le choix du FttH

En 2013, les cinq départements d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion) ont lancé un schéma directeur territorial d'aménagement

numérique (SDTAN). La Guadeloupe, la Martinique, Mayotte et La Réunion ont exposé leur projet devant le comité de concertation du plan France très haut débit et ont obtenu un avis favorable.

Les SDTAN projettent d'engager des projets très haut débit publics sur le territoire, en complément des projets privés de déploiement de FttH et de modernisation des

réseaux câblés. Un recours important au FttH est prévu : en moyenne 64% des prises de ces départements seraient couvertes à terme par un projet public (dont 43% à horizon 2018) ; et un recours plus limité à la montée en débit² sur le réseau de cuivre (11% des prises concernées). Ces chiffres s'ajoutent aux déploiements des opérateurs privés attendus à hauteur de 19% sur l'ensemble des prises de ces départements.

	Prises ayant fait l'objet d'investissement de la part des opérateurs (zones AMII)	Objectif de couverture final en FttH (prises publiques)	Objectif de couverture en 2018 en FttH (public + privé)	Objectif de prises concernées par des opérations de montée en débit sur le réseau de cuivre	Montant total des investissements publics à engager (en M €)
Guadeloupe	9%	66%	46%	12%	155
Guyane	30%	NC	NC	NC	NC
Martinique	25%	75%	50%	11%	244
Mayotte	0%	51%	51%	15%	20
La Réunion	21%	79%	48%	12%	365
TOTAL	19%	64%	43%	11%	784

Source : ARCEP

2.2 Sur le marché mobile

a) Etat des lieux

Depuis 2010 se sont développées des offres d'abondance voix et SMS, accompagnant une évolution des usages. En parallèle, les offres d'internet mobile ont pris une place grandissante sur le marché. Cependant, ces évolutions ne sont pas homogènes, elles sont marquées par des contrastes selon les zones.

• L'explosion des usages voix

En matière d'appel vocal, le développement commercial des offres d'abondance, initié en 2010 avec des offres restreintes aux appels « on-net », a connu une avancée

notable en 2012 avec les lancements commerciaux des premières offres d'abondance tous réseaux 24/24, qui se sont généralisées avec la baisse de la terminaison d'appel voix¹ et SMS² au 1^{er} janvier 2013³. Cette généralisation des offres d'abondance s'est accompagnée d'une explosion des usages voix sur l'ensemble des départements ultra-marins.

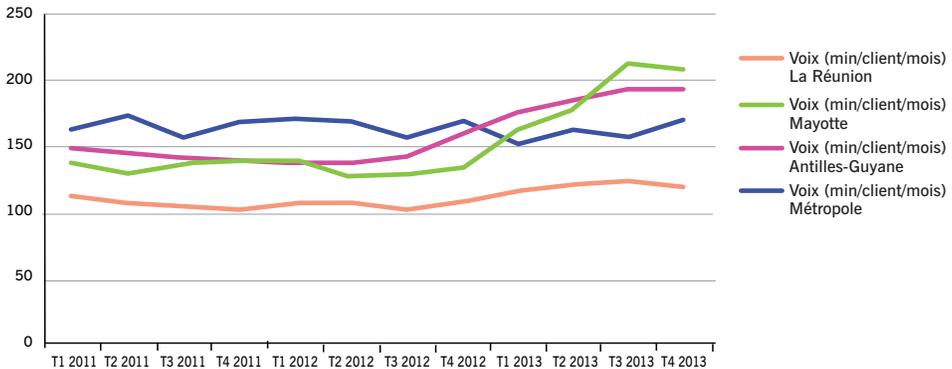
Le volume moyen de consommation vocale par client a augmenté partout entre fin 2012 et fin 2013 : + 11 % à La Réunion, + 54 % à Mayotte et + 22 % dans la zone Antilles-Guyane. La consommation à Mayotte et dans la zone Antille-Guyane dépasse la consommation métropolitaine, respectivement de 22 % et 14 %, fin 2013.

1 - [Décision de l'ARCEP n° 2012-1502, en date du 27 novembre 2012](#)

2 - [Décision de l'ARCEP n° 2010-0892, en date du 22 juillet 2010](#)

3 - Sauf pour les opérateurs Dauphin Telecom et UTS pour qui la baisse des terminaisons d'appel voix et SMS sont entrées en vigueur le 1^{er} juillet 2013.

L'évolution de la consommation d'appels vocaux (2011-2013)



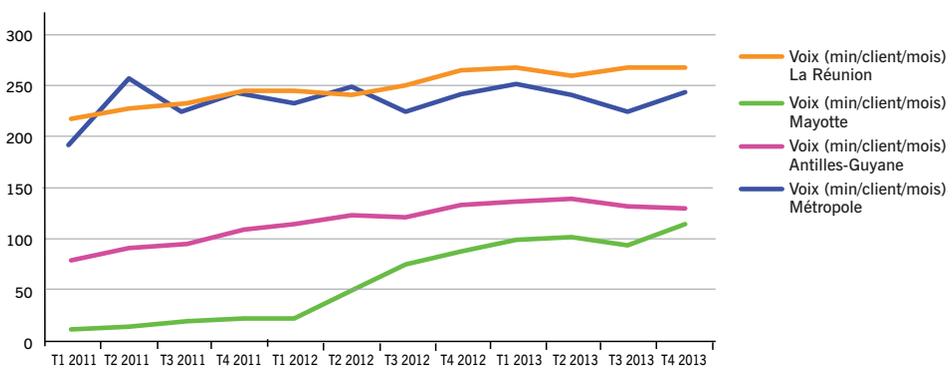
Source : ARCEP, Suivi des indicateurs mobiles

• L'évolution des usages de SMS

Si la généralisation des offres incluant les SMS en illimité a contribué à la croissance des usages entre 2008 et 2012, les conséquences de la baisse de la terminaison d'appel SMS au 1^{er} janvier 2013 semblent moindres que celles de la baisse de la terminaison d'appel vocal. L'usage du SMS interpersonnel présente, pour les dernières années, un taux de croissance très important outre-mer, qui s'est atténué en 2013, tout comme en métropole. Cependant, des disparités subsistent : la

consommation moyenne fin 2013 est respectivement de 269 SMS/mois à La Réunion, 115 SMS/mois à Mayotte et 130 SMS/mois sans la zone Antilles-Guyane (contre 244 SMS/mois en métropole). Ces résultats reflètent une très faible évolution (de fin 2012 à fin 2013) de la consommation à La Réunion (+0,5 %) et en zone Antilles-Guyane (-2 %), alors que la croissance enregistrée à Mayotte s'établit à 31 %. Sur la même période, la consommation de SMS en métropole est restée stable.

L'évolution de la consommation de SMS (2011-2013)



Source : ARCEP, Suivi des indicateurs mobiles

• L'évolution de l'offre et des usages du service de données

Le lancement de la 3G outre-mer, survenu entre 2008 et 2010, est relativement récent, les différences sont donc plus marquées qu'en métropole pour les services de données.

- S'agissant des **débits maximaux disponibles**, alors que la plupart des offres métropolitaines proposent aujourd'hui un accès internet avec un débit maximum descendant de 14,4 Mbits/s⁴, et jusqu'à 42 Mbits/s⁵, on constate une plus grande disparité outre-mer, tant sur les évolutions technologiques déployées par les opérateurs que sur les gammes de débits offertes aux clients à partir de ces technologies, qui vont de 1,8 Mbit/s à 14,4 Mbits/s, voire 42 Mbits/s.
- Concernant les **volumes de données** : ils ne dépassent pas 1 Go/mois (en décembre 2013) dans les offres outre-mer, alors qu'ils peuvent atteindre 20 Go en métropole, où de nombreuses offres incluent désormais 3 Go de données ou plus. Cela s'explique par les débits plus faibles disponibles outre-mer.

• L'évolution des tarifs sur le marché de détail

L'indice des prix mobiles n'est à ce jour pas disponible pour les marchés ultra-marins. L'ARCEP a donc adopté, pour connaître les tendances tarifaires outre-mer, une approche par identification des meilleurs tarifs par opérateur pour une consommation donnée, en se limitant aux forfaits post-payés sans durée d'engagement.

La tendance globale outre-mer est à la baisse des prix de détail sur le mobile. Cette tendance est plus marquée sur les offres intégrant une composante « service de données ». Depuis fin 2012, les prix des forfaits post-payés d'entrée et de cœur de gamme sont sensiblement comparables à ceux de la métropole, mais peuvent être jusqu'à deux fois plus chers outre-mer, pour les forfaits d'abondance les plus riches.

b) Perspectives : la préparation des attributions des autorisations 4G

Afin de permettre la poursuite du développement de la 3G et du déploiement de la 4G outre-mer, les opérateurs mobiles font part de leurs besoins croissants de ressources en fréquences.

• La consultation publique sur l'attribution de nouvelles fréquences outre-mer

Le Gouvernement et l'ARCEP ont mené, du 17 juillet au 30 septembre 2013, une large consultation publique sur l'attribution de nouvelles fréquences outre-mer, pour développer des infrastructures 3G et déployer la 4G. Cette consultation publique visait à mieux connaître les besoins en fréquences des opérateurs mobiles, mais aussi à rassembler les analyses et les avis de l'ensemble des acteurs intéressés sur les modalités pertinentes pour l'attribution d'autorisations d'utilisation de fréquences.

Cette consultation a donné lieu à 16 contributions d'opérateurs mobiles, de candidats nouveaux entrants, d'une collectivité et d'un groupe audiovisuel. Le Gouvernement et l'ARCEP ont rendu publics en février 2014 l'ensemble des contributions et leur synthèse : les besoins des acteurs ne peuvent pas tous être satisfaits avec les fréquences disponibles.

Le Gouvernement et l'Autorité lanceront donc rapidement, au cours de l'été 2014, des procédures de sélection à La Réunion, à Mayotte, en Guadeloupe, en Martinique, à la Guyane, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy. Ces procédures auront pour objectifs : le renforcement de la dynamique concurrentielle, l'aménagement numérique du territoire, le développement de l'innovation et des usages, la compétitivité et l'emploi.

Pour la collectivité de Saint-Pierre-et-Miquelon, les besoins en fréquences exprimés par les contributeurs dans le cadre de la consultation publique étant compatibles avec les ressources disponibles, elles seront attribuées, au fur et à mesure des demandes des acteurs, sans procédure d'appels à candidatures.

4 - En HSDPA
5 - En DC-HSPA+

• La préparation des attributions

L'ARCEP a initié, en lien avec le Gouvernement, les travaux de préparation des procédures d'attribution d'autorisations d'utilisation de fréquences outre-mer.

Ainsi, afin de préparer ces déploiements, l'ARCEP accueille favorablement toutes les demandes d'expérimentations techniques des acteurs (existants ou nouveaux entrants), auxquelles elle répond en fonction des ressources disponibles. C'est dans ce contexte que l'Autorité a autorisé, en 2013, Dauphin Telecom à procéder à des expérimentations techniques temporaires de la technologie LTE à Saint-Martin, Saint-Barthélemy et en Guadeloupe. Des expérimentations d'autres acteurs sont prévues en 2014.

3. La recomposition du marché dans les collectivités outre-mer

En 2013, de nombreuses opérations de rachat ont mené à une recomposition du paysage concurrentiel dans les collectivités outre-mer, plus particulièrement sur le marché fixe. Ces recompositions ont donné naissance à des acteurs de plus grande envergure face à l'opérateur historique Orange, avec un ensemble détenu par Altice, et un autre ensemble détenu par Canal Plus Overseas. Cette consolidation pourrait se poursuivre avec l'acquisition en cours de SFR par Numericable (Altice).

3.1 Le rachat de plusieurs opérateurs ultra-marins par Altice

En 2013, le groupe Altice a procédé à une série d'acquisitions de groupes télécoms dans les départements outre-mer, via ses filiales Altice Six et Altice Blue TWO SAS :

- Altice a pris le contrôle du groupe Outremer Telecom en juillet 2013. Fort de nombreux clients à la fois sur le marché mobile et fixe, Outremer Telecom était en 2013 le premier opérateur alternatif outre-mer, proposant des offres de téléphonie fixe, mobile et d'accès à internet, à la fois sur le marché résidentiel et sur le marché professionnel. Le nouvel ensemble, constitué des actifs d'Altice (Numericable) et de ceux d'Outremer Telecom, est devenu Le Cable-Outremer.
- Altice a également acquis Mobius, opérateur sur le marché fixe à La Réunion. Cette acquisition a été autorisée par l'Autorité de la concurrence⁶. Mobius opère sur le marché fixe professionnel et résidentiel, respectivement sous les marques Mobius Technology et iZi, et propose notamment des offres *triple play* DSL sur le marché résidentiel. Cette acquisition vise à compléter l'ensemble Le Cable-Outremer.

Le groupe Altice est ainsi devenu l'un des principaux fournisseurs d'accès à internet ultra-marin, plus particulièrement à La Réunion.

3.2 Le rachat de Mediaserv par Canal Plus

Le groupe Canal Plus, via sa filiale Canal Plus Overseas, a acquis Mediaserv. Cette acquisition comprend aussi bien l'opérateur de détail Mediaserv que les sociétés chargées des délégations de service public des réseaux en fibre optique en Martinique, en Guyane et à La Réunion. Canal Plus Overseas, principal acteur sur le marché de la télévision payante, entre ainsi sur le marché ultra-marin des télécommunications, Mediaserv étant l'un des principaux fournisseurs d'accès à internet.

6 - [Décision n°13-DCC-199 du 24 décembre 2013](#)



Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15 - France
Tél. : 01 40 47 70 00 - Mail : com@arcep.fr
www.arcep.fr