

La Lettre

de l' Autorité

LETTRE D'INFORMATION BIMESTRIELLE DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Favoriser le développement



L'ouverture à la concurrence du marché français des télécommunications en 1998 a entraîné de nettes baisses de tarifs et une accélération particulièrement élevée de l'équipement des ménages, d'abord dans les mobiles puis à présent dans l'Internet haut débit. Ce secteur a cru globalement plus vite que l'ensemble de l'économie et ainsi son poids dans le PIB n'a cessé d'augmenter.

Il s'agit d'un secteur qui stimule la croissance par l'importance de ses investissements, plusieurs milliards d'euros chaque année (entre 4 et 9 Mds selon les périodes) et qui, par ses multiples innovations, aussi bien dans les tarifs que dans les services, conduit à maintenir un niveau de la demande élevé pour répondre aux besoins de consommateurs de plus en plus exigeants.

Mais au-delà de ce simple aspect quantitatif, les télécoms ont aussi un impact qualitatif sur l'ensemble du système productif. Elles sont à l'origine de la naissance de ce que l'on pourrait appeler l'économie « high-tech », qui offre de nouvelles opportunités pour produire, et qui ouvre aux entreprises, grandes ou petites, un champ élargi de possibilités dans tous les aspects de leur activité. En un mot, les télécoms sont aujourd'hui un facteur d'accélération de l'efficacité et de la productivité globale.

Pour toutes ces raisons, il est clair que tout doit être mis en œuvre pour que ce secteur ne soit pas bridé ou pénalisé sous prétexte que ses résultats s'améliorent. Il est indispensable, en France mais aussi dans toute l'Europe, que la réglementation comme l'action des pouvoirs publics n'ait qu'un objectif, celui de favoriser le développement de ce secteur.

C'est d'autant plus important que si les opérateurs et les industriels d'Europe possèdent encore un certain leadership dans le monde, leurs positions sont de plus en plus contestées par des concurrents asiatiques : Coréens, Chinois ou Japonais. Ces derniers, on le constate tous les jours, sont à la fois performants parce qu'ils peuvent produire dans des conditions particulièrement favorables et très actifs dans nos pays car ils y trouvent un marché important et solvable.

C'est pourquoi le travail de réflexion de la Commission européenne pour soutenir l'essor des futurs systèmes haut débit est essentiel car les services associant les avantages de l'accès large bande et ceux de la mobilité représentent l'avenir du secteur.

Dominique Roux, membre de l'ART

Les télécommunications, au cœur de la croissance

Le secteur des télécommunications prend une part grandissante dans l'activité économique nationale. **Les innovations technologiques et le développement des usages devraient encore renforcer son poids.**

Le chiffre d'affaires des services de télécommunications n'a cessé d'augmenter depuis l'ouverture du secteur à la concurrence sur la téléphonie fixe début 1998 et a pris une part sans cesse plus importante dans l'activité économique nationale. Après un léger ralentissement observé en 2002 consécutif à l'éclatement de la bulle financière Internet, la croissance du chiffre d'affaires des services a dépassé de 1,3 point celle du Produit Intérieur Brut (PIB) en 2003 pour s'établir à 3,3 %. Hors interconnexion et prestations entre opérateurs, les services ont ainsi représenté 2,3 % du PIB en 2003, contre 1,8 % six ans plus tôt.

Un autre indicateur du dynamisme du secteur est le volume de communications téléphoniques émises au départ des réseaux. Depuis 2000, le trafic a progressé au total de 8,4 %, tous réseaux confondus. A noter que le chiffre d'affaires de la téléphonie mobile a dépassé celui de la téléphonie fixe au cours du troisième trimestre 2003.

Le chiffre d'affaires du e-commerce a augmenté de 66 % sur la dernière année pour s'établir à 665 millions d'euros au 2^e trimestre 2004⁽¹⁾. Son expansion a contribué à l'accroissement de la consommation des entreprises en services de télécommunications et a participé au développement de leurs activités de production en facilitant l'accès à leurs offres de biens et

services sur le marché national comme sur le marché international.

Des investissements cycliques

Un déterminant significatif de l'influence des télécoms sur l'activité économique est constitué par le niveau d'investissements réalisés pour offrir ces services. Ces investissements suivent les cycles d'innovation technologique. Ainsi, les opérateurs et fournisseurs de services ont fortement investi dans le déploiement des réseaux et des services GSM, et dans l'accès et les services Internet. Après l'éclatement de la bulle spéculative Internet et le paiement des redevances pour les licences UMTS, l'investissement dans les télécommunications a reculé en 2002 à 5,7 milliards d'euros contre 9,2 milliards un an plus tôt. La dégradation s'est poursuivie en 2003 même si le dernier trimestre a été meilleur.

La part de l'investissement du secteur dans l'ensemble national, qui avait atteint en 2001 un peu plus de 3 % des actifs productifs, est revenue à 1,28 % en 2003. Le haut débit, le lancement de la troisième génération de téléphonie mobile, ainsi que les nouvelles technologies telles que le WiFi et le WiMax laissent augurer un nouveau cycle des investissements dans les années à venir. Par ailleurs, le phénomène de convergence des technologies de l'Information et de la Communication *suite p. 2*

Dans ce numéro

DOSSIER :

LE MARCHÉ EN CHIFFRES p. 1 à 9

- L'avis d'experts financiers
- Le marché
- Les usages
- L'évolution des prix
- Le fixe
- Le mobile
- Internet

GÉOGRAPHIE DU HAUT DÉBIT

- Ortel 2003 p. 10 à 11

LES TÉLÉCOMS

- DANS LES DOM p. 14 à 15

JURIDIQUE :

- Le 12 va disparaître

CONSUMMATEURS p. 17

- La PNM

ACTUALITÉS p. 18 à 20

- Messagerie instantanée
- Nominations
- International
- Transposition : décrets en consultation

AGENDA p. 20

(TIC) incite le secteur à innover. Ainsi, entre 2000 et 2002, les dépenses de recherche et développement des opérateurs ont augmenté de 24 %.

Au niveau de l'emploi, le programme de réduction des effectifs de l'opérateur historique engagé depuis plusieurs années n'a pu être compensé par des créations d'emploi chez les autres opérateurs. La plupart de ces derniers sont en effet contraints depuis 2002 par des politiques de consolidation financière défavorables à l'emploi. Toutefois, il convient de souligner que les pertes d'emploi chez les opérateurs titulaires d'une licence (-5,5 % en 2003) ne sont pas représentatives de l'ensemble du secteur des télécommunications (autres opérateurs, sous-traitants, etc.) et que ce dernier contribue à la création d'emplois dans d'autres domaines, comme par exemple celui du commerce électronique.

Augmentation de la consommation

La consommation des services de télécommunication par les ménages n'a cessé de croître et représente une part de plus en plus importante des dépenses des particuliers. En 2003, les télécoms représentaient 2,2 % des dépenses des ménages, soit une progression d'un peu plus de 30 % en cinq ans. Cette augmentation est due à la baisse des prix observée sur le marché, liée à un accroissement de la concurrence et à une appropriation des nouveaux services comme la téléphonie mobile ou l'accès à Internet, notamment à haut débit. Ainsi, le taux de pénétration du marché de la téléphonie mobile (nombre de cartes SIM rapporté à la population totale) vient de franchir le cap des 70 % au premier trimestre 2004 et 42 % des ménages ont une connexion Internet à domicile.

La part des dépenses en télécommunications des entreprises dans leur budget est une donnée difficile à obtenir ; néanmoins, plusieurs phénomènes permettent de déduire une progression continue de leur consommation, portée elle aussi par les mobiles et par Internet. En 2003, 98,8 % des moyennes à grandes entreprises (MGE) et 80,3 % des PME étaient équipées d'un parc de téléphonie mobile, alors que les très petites entreprises (TPE) l'étaient à 57,9 % seulement. En outre, la quasi-totalité des MGE étaient raccordées à Internet en 2003, ainsi que 79,3 % des PME et 45,3 % des TPE. A cette date, 62 % de l'ensemble des entreprises étaient connectées en haut débit. ■

Sources

ART, Observatoire des marchés

Insee, comptes nationaux 2003 et mise à jour au 27 avril 2004

(1) : Acel, Baromètre e-commerce (2^e trimestre 2004).

Marché des télécoms : le point

Vu des marchés financiers, comment se porte la planète télécoms ?
Trois spécialistes du secteur livrent leur vision.

« Le régulateur, contrepoids aux excès des marchés »

par Serge Prager, managing director,

responsable du secteur Télécommunications, Média, Technologies chez Calyon

« Beaucoup d'oracles se penchent désormais sur le secteur des télécommunications pour prendre le pouls de la croissance mondiale et de la tenue des marchés. Juste rançon de la décennie passée dans laquelle on a découvert le potentiel d'innovation et d'irrigation d'un secteur autrefois monoproduit. Comme souvent lorsque change ainsi le regard porté sur un secteur économique, l'irrationnel a pris le pas sur la lucidité, l'emballage collectif et ruineux a emporté toute velléité d'analyse intrinsèque.

Le retour de flamme a été à la hauteur des espoirs suscités – et déçus. D'une grande brutalité, il nous aura au moins permis de tirer quelques enseignements utiles :

- **l'innovation technologique reste une aventure** : une norme, des fréquences, une technologie innovante ne suffisent pas toujours ; l'enfer technologique est pavé des meilleures intentions et des plus belles constructions ;

- **valoriser demeure un exercice subjectif** : la notion de valeur intrinsèque n'a pas de sens, et toute valorisation repose sur des méthodes soit mimétiques – on valorise comme ses comparables – soit prospectives – on probabilise des revenus anticipés ;



- **il faudra s'habituer au caractère cyclique du secteur** : les télécommunications vont être désormais rythmées par une progression heurtée de l'innovation et des usages, avec ses vagues porteuses (hier le GSM, aujourd'hui l'ADSL) et ses reflux liés à un surinvestissement ou une sur-anticipation de croissance.

Le défi pour le régulateur devient de ce fait titanesque et le droit à l'erreur, limité : encourager ou pas la prolifération d'acteurs sur tel segment de marché, arbitrer entre technologies – et calendriers – concurrents, déterminer le juste rendement de l'infrastructure sans décourager l'investissement. Les donneurs de leçons ne manqueront pas. Les marchés financiers eux-mêmes désignent sans état d'âme les bonnes décisions à prendre, les arbitrages à opérer, les technologies qui l'emporteront.

Le régulateur doit avoir toutes raisons de se méfier de cette dictature. Certes, les marchés aujourd'hui sont globaux, et l'information col-

lective qu'ils véhiculent bien plus complète et précise qu'autrefois. Mais leur mode de fonctionnement et d'analyse comporte trois dangers : centré sur les grandes entreprises, il peine à appréhender l'innovation ou la concurrence venant de plus petites structures, et il tend à favoriser les positions acquises ; mimétique, il rejette souvent les *Cassandra* qui remettent en cause les effets de mode – mieux vaut avoir tort avec tout le monde que raison trop tôt ; enfin, ses capacités d'évaluation technologique dépendent des entreprises elles-mêmes qui l'alimentent, parfois en sur-vendant une technologie, parfois au contraire en sous-estimant de vrais bouleversements qui se dessinent.

Le secteur doit tirer le meilleur des marchés financiers : la discipline et la transparence qu'ils imposent, l'accès à des ressources de financement considérables et nécessaires au regard de l'ampleur des investissements à réaliser dans le secteur. Mais la régulation ne se fait pas à la corbeille ! »

de vue des banquiers et analystes financiers

Quels sont les défis de demain ? Quel est le rôle du régulateur ?

« Y a-t-il encore de la croissance ? »

par Antoine Pradayrol,

analyste financier chez Exane BNP Paribas

« Le faible niveau des cours de bourse des opérateurs européens illustre la prudence des investisseurs concernant la croissance du secteur dans les prochaines années. La téléphonie fixe est en baisse et la croissance des mobiles a ralenti. Si personne ne doute du potentiel de développement des services de télécoms en volume, qu'en est-il en valeur ?

Du côté des volumes, les perspectives restent positives. Le trafic vocal total (fixe et mobile) ne croît plus, mais le réservoir de substitution fixe à mobile reste énorme. Cette tendance est bonne pour le secteur compte tenu du différentiel de prix entre fixe et mobile. La pénétration des mobiles n'a pas fini de croître. Enfin, le marché du haut débit est loin d'avoir atteint son plein potentiel, ni dans le mobile, ni même dans le fixe.



Du côté des prix, les risques de baisse reviennent au devant de la scène. La concurrence sur l'accès fixe, avec le dégroupage, a conduit à un effondrement des tarifs ADSL. La voix sur IP, stimulée par le dégroupage et l'ADSL, fait disparaître la facturation traditionnelle au profit de forfaits illimités synonymes non pas de gratuité mais de nouvelles baisses des factures. Dans le mobile, la concurrence se renforce avec l'arrivée de MVNO dans de nombreux

pays. Puis la 3G permettra une baisse progressive des coûts de production des opérateurs, avec un risque de guerre des prix (cf. Japon et Royaume-Uni). Et l'UMTS n'est qu'une étape : HSDPA ou WiMax promettent de faire encore plus pour encore moins cher.

Mais pour le client et l'opérateur (dont les coûts sont en grande partie fixes), la bonne mesure n'est ni le volume ni le prix unitaire, c'est la dépense mensuelle, c'est-à-dire le revenu de l'opérateur. Cette dépense va-t-elle baisser ? Non selon nous, car nous ne croyons pas à un bouleversement de la structure concurrentielle.

Les nouvelles technologies ne sont pas un facteur « disruptif » en soi : les barrières à l'entrée resteront élevées. Notre scénario exclut l'attribution de nouvelle licence mobile, d'où un marché français à l'abri d'une menace à la Hutchison 3G. Il exclut aussi une ouverture forcée « agressive », par le régulateur, des réseaux mobiles aux MVNOs, compte tenu des risques que ceci ferait peser sur la rentabilité du troisième opérateur mobile. Contrairement au Royaume-Uni, où BT n'a plus de branche mobile, les plus grands opérateurs fixes sont aussi présents dans le mobile, et ne vont donc pas s'auto-concurrer. Enfin, les forfaits fixes « tout compris » à 30 €/mois sont les moins chers d'Europe : ces offres peuvent être rentables, mais ne laissent pas de place pour de nouvelles baisses massives.

Au total, nous attendons donc pour les prochaines années une stabilisation progressive du chiffre d'affaires du fixe et une croissance supérieure à 5 % par an pour le mobile. D'où un marché français des télécoms en croissance de quelques points par an ».

« La délicate mutation des télécoms »

par Jean-François Delpech,

analyste financier chez Oddo Securities

« La situation actuelle des télécoms ? Vue de la lorgnette des marchés financiers, elle semble pour le moins paradoxale. En apparence, beaucoup d'éléments incitent à se réjouir. Les grands opérateurs ont retrouvé des bilans à peu près sains, leurs marges d'exploitation sont très élevées (de 18 % à 30 %* dans le fixe et de 30 % à 45 %* dans les mobiles pour les grands opérateurs d'Europe continentale) et ils rémunèrent grassement leurs actionnaires (dividendes, rachats d'actions). Sur le plan opérationnel, les nouvelles technologies haut débit, tant attendues, deviennent enfin réalité et sont porteuses de belles promesses en termes de nouveaux services. Dans le fixe, le nombre d'abonnés ADSL explose. Dans les mobiles, les usages de voix et de messagerie ne cessent de progresser et les nouvelles générations de terminaux s'écoulent rapidement.

Pourtant, les cours de bourse des grands opérateurs européens sont généralement inférieurs à ce qu'ils étaient en 1998. Tout ne va donc pas bien ! Les investisseurs ne sont pas sereins à propos des perspectives du secteur. La rente traditionnelle, liée à l'exploitation des réseaux d'accès (fixe et mobile) pour vendre de la connectivité (voix, données), semble menacée par l'introduction de nouvelles technologies (notamment UMTS/HSDPA et WiMax), l'arrivée de nouveaux modèles (fondés notamment sur la VoIP), des évolutions réglementaires (dégroupage, MVNO), la compétition (qui semble s'accroître) et une dynamique d'usages généralement peu dynamique. Les nouvelles générations de services donnent aux opérateurs un



rôle de médiateur accru entre les clients et une myriade de fournisseurs (de services, de contenus...); mais elles complexifient singulièrement la chaîne de valeur (multiplication des intervenants) et nécessitent des adaptations importantes des modèles économiques (l'opérateur ne vend plus uniquement de la voix à la durée et à la distance, mais tout une gamme de services), sans pour autant que le succès commercial soit « garanti » et, a fortiori, sans offrir la moindre certitude quant aux niveaux de rentabilité à terme.

Ces tendances rendent le secteur des télécoms plus difficile que jamais à analyser et jettent un voile sur ses perspectives de développement, tant en termes de croissance que de marges. Le rôle du régulateur, depuis toujours délicat, sera déterminant pour préserver les grands équilibres du secteur et optimiser l'intérêt de toutes les parties (consommateurs, opérateurs établis, opérateurs nouveaux entrants, fournisseurs de services, bailleurs de fonds), dans ce contexte de mutation profonde ».

* Marge d'exploitation (résultat opérationnel divisé par CA) pour Deutsche Telekom, France Telecom, KPN, Telefonica, Telecom Italia au 1^{er} semestre 2004.

TÉMOIGNAGES

Un marché orienté à la hausse

Recul de la téléphonie fixe, progression d'Internet et des mobiles : bien que loin des taux de croissance à deux chiffres des premières années, la tendance générale du marché en France reste globalement positive. Le développement du haut débit et de la voix sur IP pourrait donner un nouveau souffle aux réseaux fixes.

LE MARCHÉ DES CLIENTS FINALS

+ 3,3% en valeur en 2003

Les revenus du marché des clients finals des services de télécommunications ont totalisé près de 35 Mds € en 2003, soit 11 Mds de plus qu'en 1998. Loin des taux de croissance à deux chiffres des premières années, le marché a progressé de 3,3% en valeur l'an dernier par rapport à 2002. 80 % du chiffre d'affaires des opérateurs (hors marchés intermédiaires) proviennent de la téléphonie qui représente 28 Mds €, soit 47,8% de plus qu'en 1998. Cette progression est principalement due aux mobiles et à l'Internet, dont le dynamisme ces dernières années a permis de compenser largement l'érosion de la

Le marché des clients finals

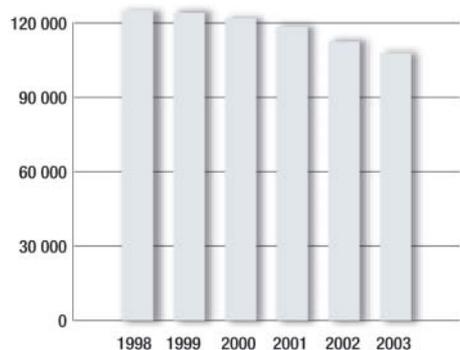
Chiffre d'affaires (en millions €)	1998	1999	2000	2001	2002	2003*
Ensemble des services de télécommunications	23 956	26 538	29 633	32 793	33 763	34 866
- dont téléphonie fixe	14 769	15 063	14 631	14 375	14 030	13 448
- dont services mobiles	4 042	5 658	7 789	10 028	11 788	13 269
- dont liaisons louées	1 449	1 469	2 011	2 328	2 261	2 273

* Estimation

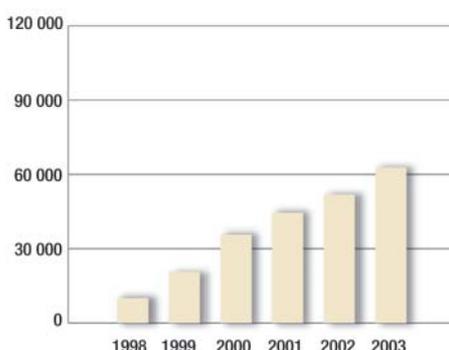
téléphonie fixe (baisse de 1,3 Md € en 5 ans). Ainsi, le chiffre d'affaires de la téléphonie mobile a dépassé celui du fixe fin 2003. Toutefois, le développement de l'accès à Internet et de la téléphonie sur IP pourraient donner un nouveau souffle au fixe.

Forte progression de l'Internet et des mobiles en volume

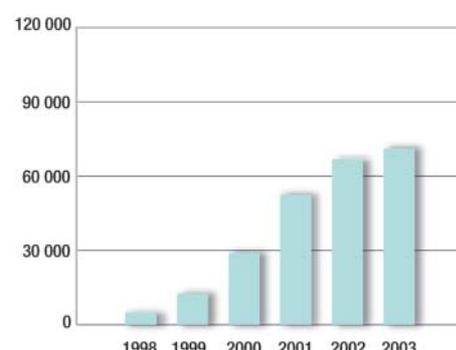
Téléphonie fixe
en millions de minutes



Internet bas débit
en millions de minutes



Téléphonie mobile
en millions de minutes



Le marché de l'interconnexion



interconnexion : + 6,7 % en volume

En 2003, le marché de l'interconnexion (hors flux internes des opérateurs) a totalisé 6 Mds € en valeur pour 186 Mds de minutes. Le trafic terminé sur les réseaux mobiles en représente 15% en volume mais 46% en valeur. Inversement, l'interconnexion de l'internet représente 26% du volume total mais seulement 4% des revenus des opérateurs. A noter que les données concernant la valeur du marché de la terminaison d'appels sur les réseaux mobiles sont sous-estimées car les opérateurs mobiles ne se facturent pas entre eux ces prestations. Cette situation devrait perdurer jusqu'à début 2005 date annoncée pour l'abandon de ce système dit « bill and keep ». Ainsi, dès 2005, les revenus et les charges d'interconnexion des opérateurs mobiles devraient fortement croître.

Les Observatoires de l'ART

Depuis 1998, l'ART suit le marché des clients finals, résidentiels ou professionnels, à travers différents observatoires. La mise en place de ces outils statistiques résulte d'une volonté de coopération entre les acteurs

du secteur et l'ART pour disposer d'informations pertinentes. L'ART produit ainsi quatre publications périodiques : le Tableau de bord du dégroupage (trimestriel), l'Observatoire des mobiles (trimestriel), l'Observatoire

des marchés (trimestriel + annuel) et l'Observatoire du marché de l'Internet (trimestriel). Ces documents sont consultables dans leur intégralité sur son site internet : www.art-telecom.fr.

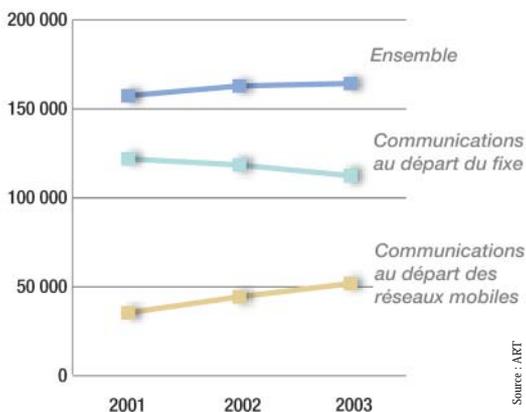
Usages : plutôt mobiles et haut débit...

Hors usages professionnels, le marché est stimulé par le développement des usages multimédia mobiles et l'essor de l'Internet haut débit sur l'ADSL et le câble.

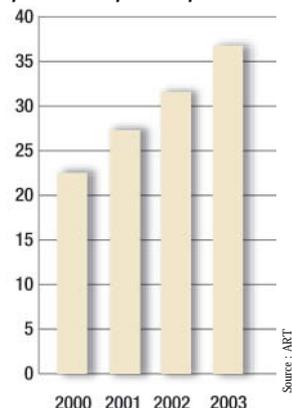
Téléphonie

La croissance est tirée par les mobiles

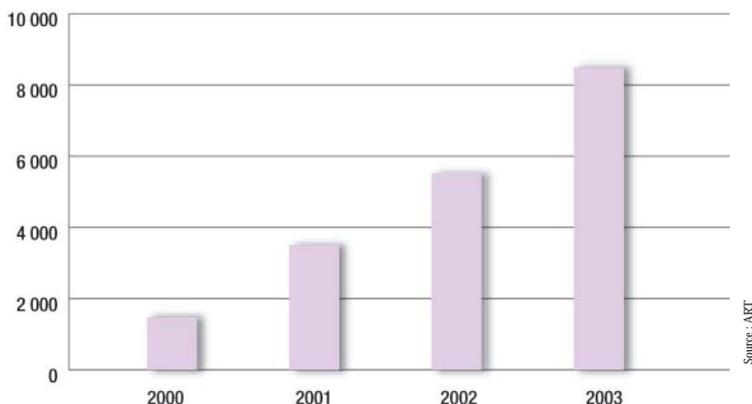
La croissance en volume des services de téléphonie a été modérée dans son ensemble entre 2000 et 2003, le trafic passant de 157 Mds de minutes à plus de 170 Mds de minutes. L'année 2002 a été marquée par un fléchissement de l'usage, plus net sur les réseaux fixes que mobiles. Au cours de cette période, on relève un incontestable développement de l'usage de la téléphonie vocale à partir des mobiles. En 2003, plus d'un tiers des appels étaient passés à partir d'un mobile contre un peu plus d'une communication sur cinq en 2000.



% des communications téléphoniques passées depuis un portable



Evolution du nombre de SMS émis en millions de minutes



Communications interpersonnelles

SMS : 477 % de progression en trois ans

Les communications interpersonnelles (courrier électronique, forum de discussion, chat, messagerie instantanée, vidéo et audio conférence, SMS, MMS, etc) sont en plein essor.

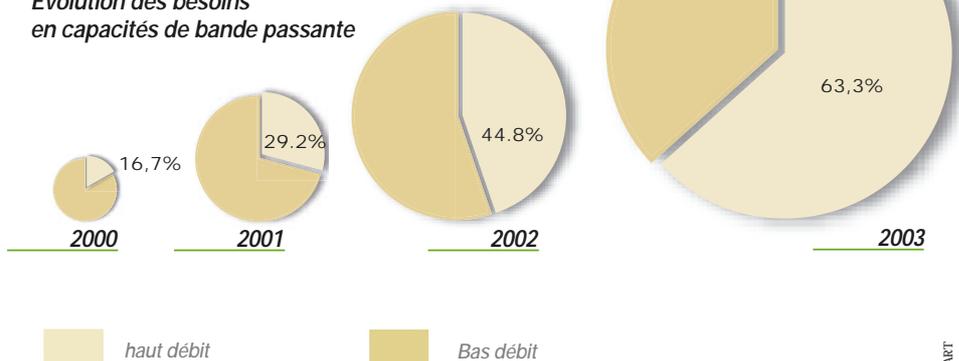
L'exemple du SMS montre une croissance spectaculaire de cet usage : près de 8,5 milliards de mini-messages ont été émis en 2003, soit une progression de 477 % par rapport à 2000. En moyenne, un client a envoyé plus de 17 SMS par mois en 2003, contre près de 5 mini messages quatre ans plus tôt.

Internet

Nette prédominance du haut débit

Le développement de l'utilisation des services Internet a marqué ces dernières années, tout d'abord avec les accès bas débit, puis avec l'essor du haut débit à partir de 2001 sur le câble puis sur l'ADSL. Pour mesurer la progression de l'usage d'Internet, l'ART a créé un indicateur composite (voir page 9) quantifiant les besoins en bande passante des marchés bas et haut débit. En quatre ans, les besoins ont plus que quadruplé et le haut débit, qui représentait 16,7% du total de la bande passante fin 2000, en atteignait 63,3% fin 2003.

Evolution des besoins en capacités de bande passante



LES USAGES

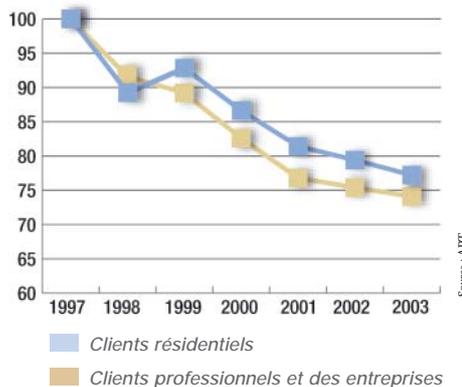
Le prix des communications baisse

Les prix des services téléphoniques de base de France Télécom, comme ceux des principaux opérateurs alternatifs, ont continuellement baissé depuis l'ouverture du marché à la concurrence en 1998, mais à un rythme moins soutenu à partir de 2001. L'abonnement représente une part importante de la facture.

France Télécom : baisse des prix plus importante pour les professionnels

L'évolution des tarifs de France Télécom de 1997 à 2003 a plus profité aux clients professionnels (-26%) que résidentiels (-11%). Le prix de l'abonnement représentait en 2003 une part significative de la facture : de l'ordre de 45 % pour les abonnés résidentiels contre 35 % en 1997 et environ 39% pour les professionnels contre 23% en 1997. La part des appels vers les mobiles dans la facture a cru avec l'augmentation des volumes puis a amorcé une décroissance avec la baisse des tarifs grâce aux baisses des charges de terminaison d'appel imposées par l'ART. Ainsi, elle est passé de 7 % en 1997 à 17% en 2003 pour les résidentiels et de 20% en 1997 à 24% en 2003 pour les entreprises. Une diversification tarifaire croissante a marqué la période se traduisant par l'apparition d'options tarifaires variées (forfaits suivant la destination, tarifs dégressifs selon le volume ou la durée, etc). De novembre 2001 à novembre 2003, le prix des communications a baissé en moyenne de 6% pour France Télécom et de 16% pour ses trois plus gros concurrents.

Indice d'évolution des prix

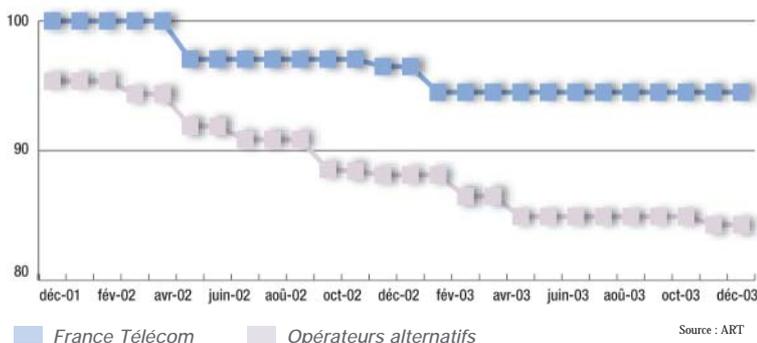


Note : L'ART publie sur son site Internet des paniers de consommation de services de téléphonie fixe (hors options tarifaires) qui montrent l'évolution des prix de base de France Télécom. Seuls sont pris en compte l'abonnement au service téléphonique et les communications nationales vers les numéros géographiques et à destination des mobiles (hors international et appels vers des numéros spéciaux ou vers Internet). Les calculs sont effectués en valeur

moyenne par année en tenant compte des paliers tarifaires, des plages horaires et de la durée statistique des appels compte tenu de l'existence de périodes indivisibles de facturation. Pour mieux prendre en compte les évolutions de la consommation découlant des usages, l'ART a retenu une méthode de type Laspeyres dont la base est réévaluée chaque année. La structure de consommation retenue est calculée d'après les résultats annuels de l'Observatoire des marchés.

LES TARIFS

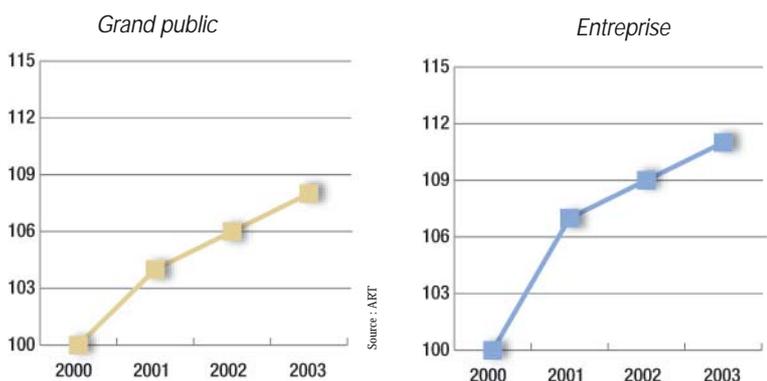
Evolution des prix des opérateurs alternatifs



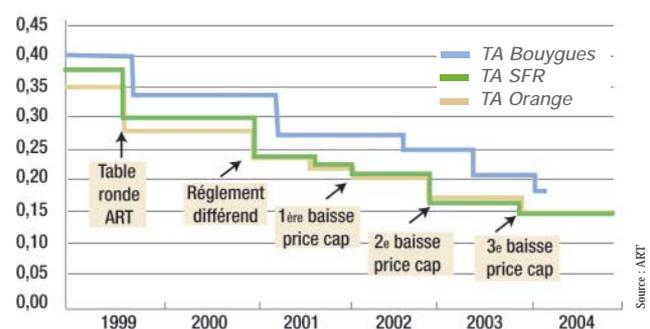
Note : Cet indice est calculé à partir des tarifs de base facturés aux clients résidentiels. Il porte sur les communications émises depuis les postes de téléphonie fixe et prend en compte les communications locales, nationales et vers les mobiles (hors roaming). Les prix sont évalués en prix moyens par minute. Le prix de référence résulte d'une pondération du prix de chaque type de communication considérée par le volume de trafic correspondant constaté sur le

marché résidentiel pour l'année 2002. Une comparaison est effectuée, sur la période novembre 2001 à décembre 2003, entre deux séries de prix : d'une part, l'évolution des tarifs de base de France Télécom et, d'autre part, l'évolution des prix moyens de ses concurrents sur le marché de la clientèle résidentielle. L'évolution de ces deux séries de prix se mesure par référence aux prix de France Télécom exprimés en base 100 en novembre 2001.

Evolution du prix de l'abonnement



Fixe vers mobile : évolution du prix de terminaison des appels



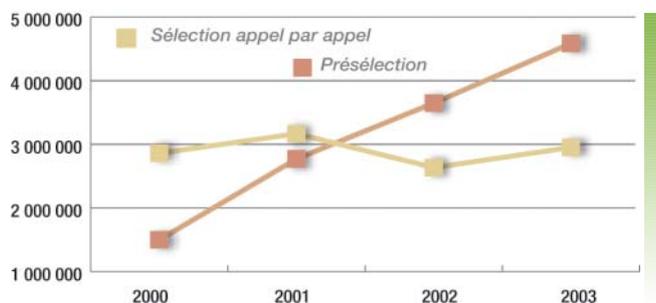
D'après tarifs de base France Télécom et paniers ART

Fixe : la concurrence se développe

Reflète de la concurrence, de plus en plus de Français choisissent de recourir à des opérateurs alternatifs pour leur communications à partir du téléphone fixe. Les appels vers les mobiles pèsent de plus en plus dans la facture.

Forte augmentation des abonnés à la présélection

Le nombre de lignes fixes a légèrement décliné en 2003 (-0,6 %) pour atteindre 33,9 millions, reflétant ainsi le phénomène de substitution du fixe par le mobile. En effet, en juin 2003, près de 15 % des foyers ne disposaient pas de ligne fixe, selon une étude du Credoc, publiée par l'ART en novembre 2003. Parallèlement, le recours à un opérateur alternatif pour les appels depuis un poste fixe continue à se développer à un rythme soutenu, qu'il s'agisse de la sélection appel par appel ou de la présélection par abonnement qui représentait fin 2003 plus de 13 % des abonnements au fixe.

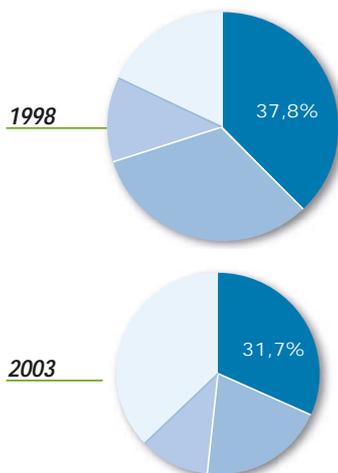


Source : ART

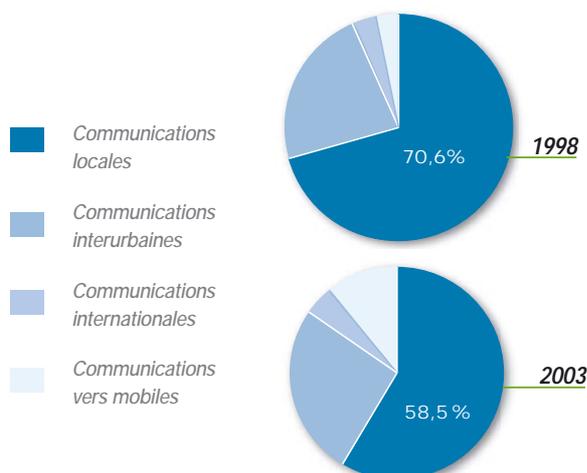
Les appels vers les mobiles deviennent le poste le plus important dans la consommation

Les volumes des communications locales et vers les mobiles sont inversement proportionnels à leur poids respectif dans la facture du client. En effet, en 2003, la part du local représentait 58 % du volume mais 31 % en valeur, tandis que la part des appels vers les mobiles (10,7 % du volume total) s'élevait à 37,2 % du coût total des communications, soit un doublement depuis 1998.

Revenus (en millions d'euros)



Volumes (en millions de minutes)



Source : ART

Baisse de la facture de 9% en cinq ans

En cinq ans, l'usage du téléphone fixe a diminué de 35 minutes par mois et par ligne, la structure de la consommation a également évolué avec une substitution des appels locaux par des appels vers les mobiles. Les appels longue distance, nationaux et internationaux, sont restés quasiment stables en volume. Ces effets, combinés avec une forte baisse des prix, ont conduit à une baisse de 20% de la facture des communications. En prenant en compte l'abonnement, qui a augmenté, la facture moyenne a baissé de 9%.

Consommation moyenne mensuelle des abonnés	1999	2000	2001	2002	2003
En /mois/ligne y compris abonnement	34,70	33,80	33,40	32,70	31,60
En /mois/ligne hors abonnement téléphonique	22,70	21,18	20,26	19,45	18,10
En minutes	292	287	280	267	257
En heures/mois/ligne	4h52	4h47	4h40	4h27	4h17

Source : ART

Le cadre juridique des Observatoires

L'ART publie régulièrement des « Observatoires », à caractère statistique, sur le marché des communications électroniques. Ils permettent de donner périodiquement au secteur des indications pertinentes et globales sur l'état du marché. Ils sont réalisés à partir d'enquêtes menées auprès des opérateurs, comme l'a prévu l'article L. 36-14 du code des postes et des communications électroniques⁽¹⁾. La réalisation de ces observatoires est

séparée au sein de l'ART des fonctions de régulation. A ce titre, ne sont publiées que des données agrégées au niveau national et les informations recueillies ne sont pas accessibles aux services chargés de la régulation. Les données collectées pour l'enquête annuelle de l'Observatoire des marchés sont transmises à l'INSEE, aux fins exclusives d'établissement de statistiques. Cela évite une double collecte de données qui représenterait une charge

excessive pour les entreprises s'ajoutant aux collectes d'informations administratives ou statistiques auxquelles elles sont déjà soumises.

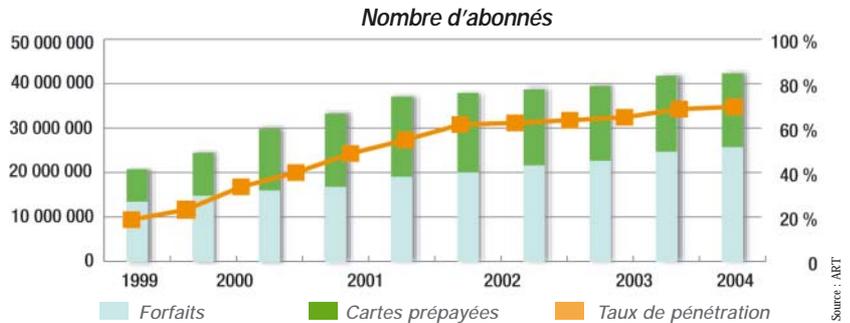
⁽¹⁾ « L'ART peut procéder aux expertises, mener les études, recueillir les données et mener toutes actions d'information sur le secteur des télécommunications. A cette fin, les opérateurs ayant effectué la déclaration prévue à l'article L. 33-1 sont tenus de lui fournir les informations statistiques concernant l'utilisation, la zone de couverture et les modalités d'accès à leur service ».

Mobiles : un marché toujours en croissance

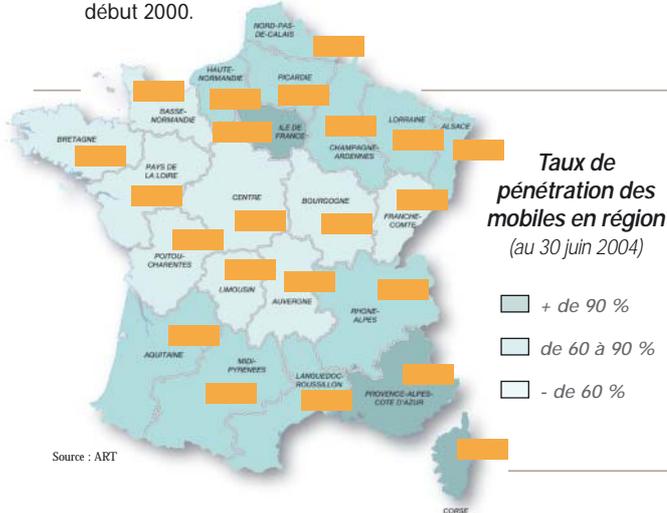
La croissance du marché des mobiles s'est accentuée au cours du dernier semestre 2003, après le ralentissement observé un an plus tôt. La consommation en minutes de l'utilisateur moyen a augmenté de plus de 11% en quatre ans.

70 % de taux de pénétration

La part des forfaits s'est renforcée par rapport au prépayé mi-2004 (60% contre 40%) alors qu'on dénombrait un nombre équivalent de clients pour chacune de ces deux formules en juin 2001. Les clients titulaires d'un abonnement représentent 81% des revenus des opérateurs et 94% du trafic. Le taux de pénétration s'établit à 70%, soit le double de celui de début 2000.



LES MOBILES

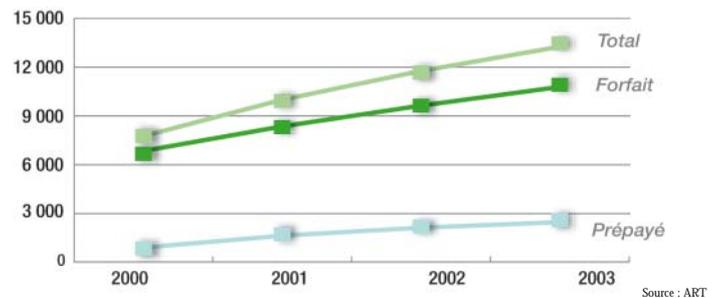


Taux de pénétration des mobiles en région (au 30 juin 2004)

- + de 90 %
- de 60 à 90 %
- de 60 %

Source : ART

Chiffre d'affaires des mobiles (en million € HT)



Source : ART

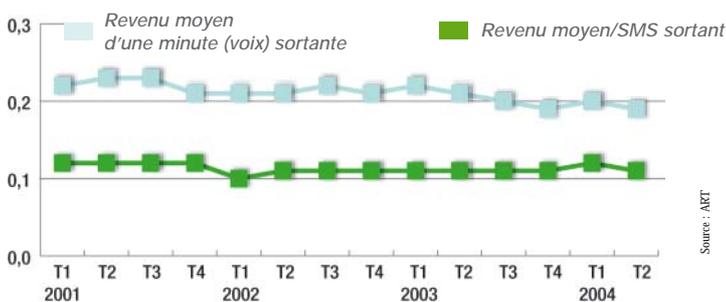
Consommation mensuelle moyenne	2000	2001	2002	2003	Evolution
Recette mensuelle moyenne par abonné (en euros)	25,7	25,1	26	27,5	5,80%
Volume mensuel moyen par abonné (en minutes)	117,7	111,3	114,5	130,4	13,90%
Nombre moyen de SMS par abonné (en unités)	4,9	8,8	12,2	17,6	44,30%

Source : ART

Consommation : + 11 % en 3 ans

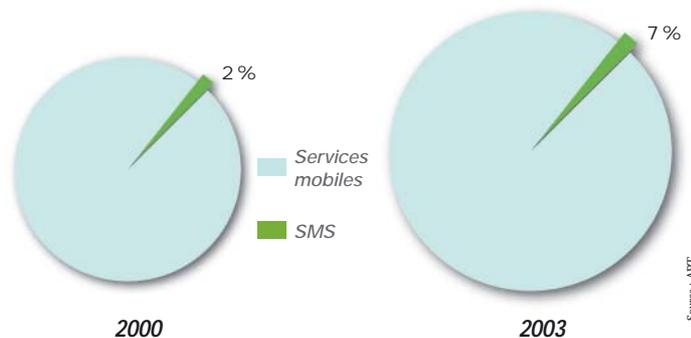
Le client mobile utilise en moyenne son mobile 2h10 par mois, ce qui représente une facture de 2750 €. Entre 2000 et 2003, la facture moyenne du client a augmenté de 7% pour une progression des communications de 11%. La consommation est très contrastée entre les utilisateurs de forfaits et de formules prépayées, en volume (respectivement 3h34 et 20 mn) et en valeur, (revenus moyens respectifs de 12 et 39 €/mois). En 2003, un tiers des appels passés depuis un mobile a abouti sur un réseau fixe contre un peu plus de la moitié en 1999.

Comparaison du revenu moyen pour une minute voix sortante et un SMS (en € HT)



Source : ART

Chiffre d'affaires SMS / Chiffre d'affaires total



Source : ART

La comparaison entre le revenu moyen (hors taxe) d'une minute de voix sortante (hors communications internationales) et le revenu moyen généré par un SMS « hors forfait » entre le 1^{er} trimestre 2001 et le 4^e trimestre 2003 montre qu'une minute de voix « coûte » en moyenne 1,8 fois plus qu'un SMS.

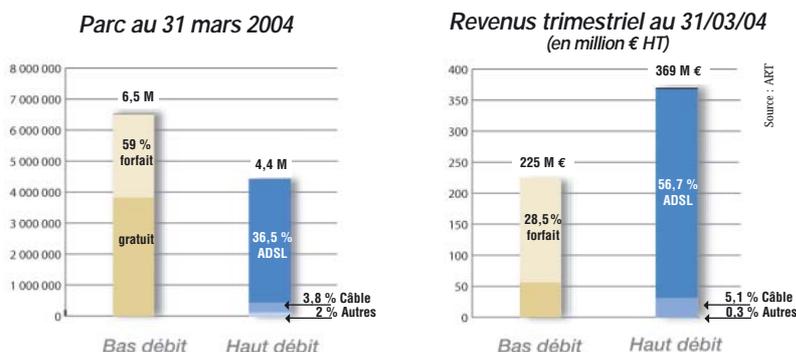
Le développement de l'usage des SMS, notamment auprès des jeunes, se traduit par leur poids de plus en plus significatif dans le chiffre d'affaires des opérateurs. Ils représentaient fin 2003 un peu plus de 7% de leurs revenus contre environ 2% en 2000.

11 millions d'abonnements à Internet

Selon le premier Observatoire trimestriel du marché de l'Internet réalisé par l'ART avec la coopération des principaux opérateurs et FAI, le parc total d'utilisateurs s'élevait fin mars 2004 à près de 11 millions. Le développement du haut débit a largement compensé l'érosion du parc bas débit.

Le haut débit porte la croissance

A fin mars, le bas débit représentait environ 60% du parc d'utilisateurs d'Internet, mais 38% en valeur. Trois utilisateurs sur cinq avaient choisi des formules forfaitaires. Les technologies DSL étaient largement prépondérantes dans l'accès haut débit, favorisées par l'apparition de nouvelles offres dites *triple play* (Internet + TV + téléphone), une importante baisse des prix et une augmentation des débits offerts. Fin 2003, les accès ADSL étaient composés à 60% par le 512 kbit/s et à un peu plus de 10% par des débits supérieurs.



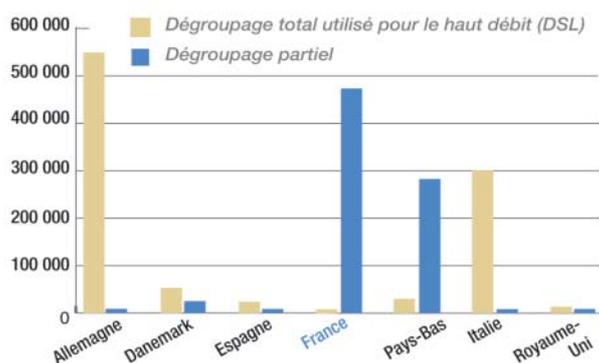
63% des capacités Internet pour le haut débit

Pour comparer le poids respectif du bas et du haut débit, on peut évaluer les besoins en bande passante de ces deux modalités d'accès. Pour ce faire, l'ART a défini un indicateur composite qui part d'un double constat : en bas débit, un million de minutes de connexion correspond à une intensité de trafic de 5 Erlang, soit 0,5 Mbit/s ; pour le haut débit, il faut 23 Mbit/s pour satisfaire la demande de 1 000 abonnés. Cet indicateur montre qu'en 2003 le haut débit « consommait » 63% des capacités de bande passante contre 45 % un an plus tôt et 27% en 2001.

	Parc	Répartition	Revenus (millions €)	Répartition
Internet bas débit	6 517 714	59,70%	225	37,90%
Comptes d'accès gratuits *	2 698 142	24,70%	56	9,40%
Forfaits	3 819 572	35,00%	169	28,50%
Internet haut débit	4 406 044	40,30%	369	62,10%
xDSL	3 988 766	36,50%	337	56,70%
Câble	416 838**	3,80%	30	5,10%
Autres technologies	440	ns	2	0,30%
Total	10 923 758	100,00%	594	100,00%

* communications payantes à la minute ** source AFORM

Le dégroupage en Europe

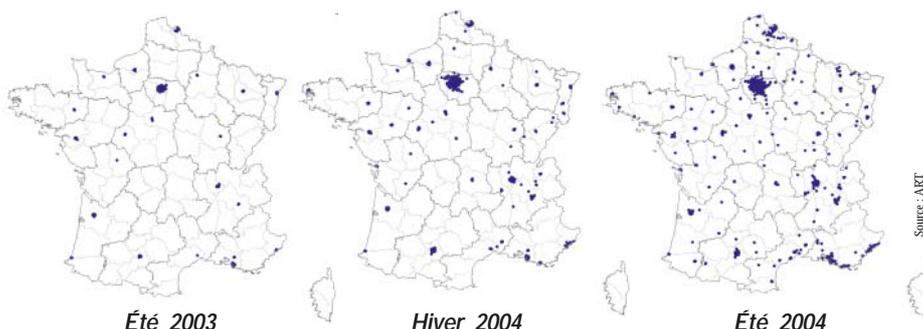


La France dans le peloton de tête européen

Au 31 mars 2004, la France était le pays qui comptait le plus grand nombre de lignes partiellement dégroupées, soit plus de la moitié du total dénombré dans les quinze pays de l'Europe avant son élargissement. Elle se classait au deuxième rang, derrière les Pays-Bas, en termes de taux de pénétration de lignes partiellement dégroupées par rapport au nombre total de lignes ADSL, soit près de 13% contre environ 27%. Cette position se trouve confortée selon les chiffres du tableau de bord du dégroupage de l'ART au 30 juin : en trois mois, le parc de lignes partiellement dégroupées est passé de 472 000 à 731 000 lignes, soit une croissance de 55%. Le dégroupage total est plus répandu en Finlande, avec une pénétration de 24% par rapport au total de lignes ADSL, même si c'est l'Allemagne qui en compte le plus grand nombre. En France, si le dégroupage total ne concernait que 13 000 lignes fin juin, il était en très nette progression (+160% en un trimestre).

Le dégroupage s'étend rapidement en région

Depuis l'hiver 2003, le dégroupage a fortement progressé. Ce été, plus de 730 sites avaient été livrés par France Télécom aux opérateurs pour qu'ils puissent y installer leurs équipements. Aujourd'hui, environ 45% de la population métropolitaine est atteignable par un opérateur dégroupé, soit pratiquement deux fois plus qu'au début de l'année. Le dégroupage ne concerne plus seulement les grands centres urbains mais s'étend désormais aux villes moyennes.



Déploiement du haut débit : la couverture progressent mais de fortes disparités géo

L'Observatoire régional des télécommunications (ORTEL) a publié fin août l'édition 2003 de son Atlas numérique en France. Parmi les dizaines de cartes présentées, Gabrielle Gauthey, membre du Collège, en a c



« Enfin des cartes ! Il convient de saluer la publication de ces cartes par l'Observatoire régional des télécommunications (ORTEL) comme une grande première. C'est le fruit d'un travail commun entre les pouvoirs publics et les opérateurs, qui traduit une réelle volonté de transparence et il faut s'en réjouir. En effet,

la publication de cartes dans le secteur des télécoms a longtemps été délicate. La récolte d'informations heurtait le secret des affaires, et tout parallélisme avec le secteur des infrastructures de transport suscitait une méfiance.

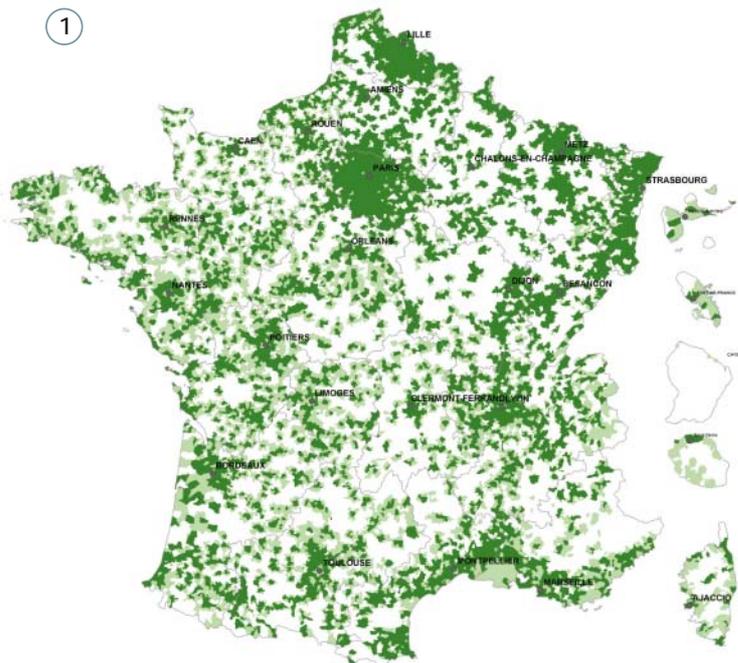
Pourtant, la disponibilité d'infrastructures facilement accessibles est une condition essentielle d'une offre de services innovante et de qualité : le haut débit nécessite des investissements importants,

tout spécialement dans certaines parties du réseau fixe. De plus, toute concurrence solide dans la durée suppose un minimum de pluralité des réseaux. C'est d'ailleurs ce que nous constatons chez la plupart de nos voisins européens.

Un état des lieux essentiel
Au moment où la réduction de la fracture numérique et la compétitivité des territoires sont des préoccupations accrues

Couverture DSL de France Télécom
(fin juin 2004)

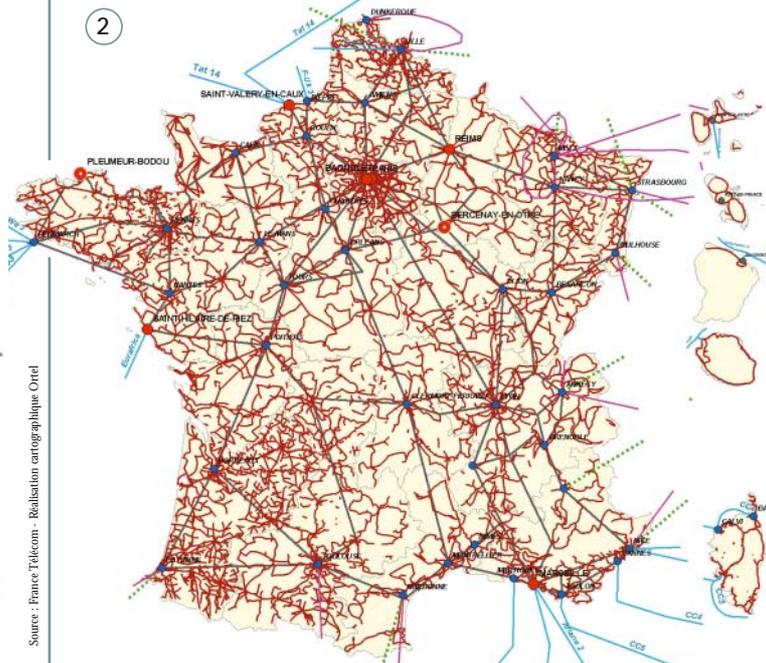
1



■ Couverture DSL France Télécom Totale
■ Couverture DSL France Télécom partielle

Réseau fibre optique de France Télécom
(fin juin 2004)

2



● Points et artères de transmission nationaux
● Points et artères de transmission internationaux
○ Points d'accès internationaux par satellite
— Réseau national
— Liaisns fibres optiques supérieures à 34 Mbit/s
— Câbles sous-marins
— Relations bilatérales
●●●● Backbone européen (ERN)

La première carte montre la progression importante de la couverture du territoire en haut débit au cours des derniers mois : de 62 % de population couverte à fin 2002, nous sommes passés à 75 % sur près des trois quarts du territoire et France Télécom annonce des taux proches de 90 % pour fin 2005. La France a donc plus que rattrapé son retard en Europe : c'est une très belle performance, notamment au regard de la faible densité de notre territoire. Ceci est le fait bien sûr de la bonne capillarité des réseaux de France Télécom - qu'illustre la seconde carte sur le réseau optique de l'opérateur historique et de sa couverture DSL - et de l'effort qu'il fait pour accélérer sa couverture en zones blanches, mais aussi aux technologies alternatives (câble, BLR, Wimax...).

Les cartes 3 et 4 montrent la couverture de la concurrence : elles illustrent certes la grande disparité physique des déploiements (quelques 20 000 km de fibres déployées contre près de 200 000 pour France Télécom), mais aussi la nouvelle dynamique de cette concurrence dont le vecteur essentiel en France est le dégroupage (option 1) : ainsi ce sont près de 30 % de français et 34 % des entreprises qui sont éligibles à plusieurs offres d'opérateurs dont respectivement 25 % et 30 % à une offre dégroupée. L'émergence de cette concurrence a contribué au développement de nouveaux services, notamment d'offres *triple-play* attractives pour le grand

du territoire et la concurrence graphiques demeurent

que des territoires qui mesure chaque année la progression du haut débit choisi quatre. Commentaires.

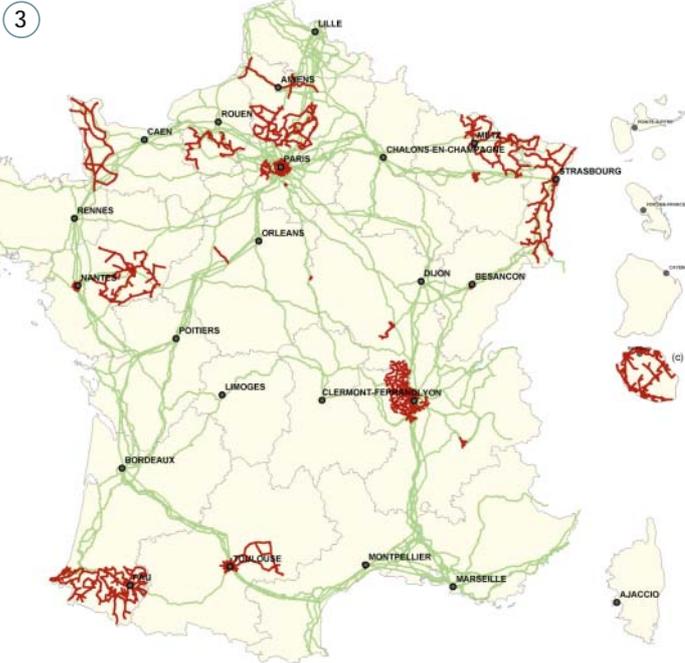
des pouvoirs publics, de l'Etat et des collectivités locales, il était essentiel qu'ils puissent disposer d'un état des lieux plus précis du déploiement réel des opérateurs et de la disponibilité de leurs offres. Se préoccuper des infrastructures paraît un salutaire pari sur l'avenir. De plus, comment les collectivités pourraient-elles en tant que gestionnaires du domaine public, organiser au mieux dans un souci d'économie publique la nécessaire synergie

et mutualisation des réseaux, sans cette connaissance fine des infrastructures existantes ?

A cet égard ces cartes sont éclairantes. Mais il convient toutefois, avant de se risquer à des commentaires, de prendre quelques précautions. Les grandes infrastructures de « backbones » y apparaissent clairement...et on peut dire à juste titre que notre pays est loin de présenter une carence; il y a même sur certains grands axes une

certaine surcapacité. En revanche, l'enjeu du déploiement du haut débit, et notamment de la concurrence sur les territoires, est liée à la disponibilité pour les opérateurs d'infrastructures de collecte intermédiaires plus capillaires entre ces grands axes et la boucle locale. C'est là que le besoin d'investissement est le plus fort. C'est peut-être la limite d'une cartographie: la présence d'un réseau ne traduit pas ses conditions d'accessibilité aux opérateurs.»

Réseaux alternatifs publics et privés (fin juin 2004)

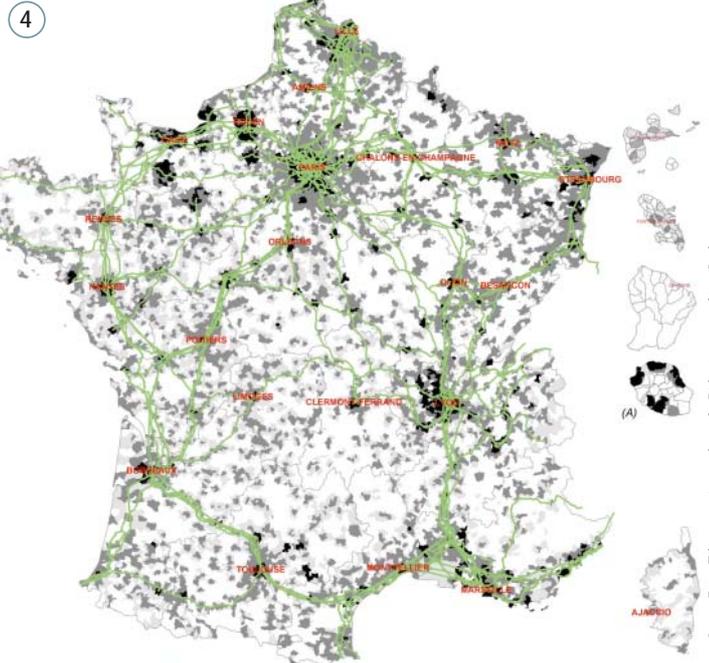


— Réseaux optiques des opérateurs alternatifs *
— Réseaux d'initiative publique **

* ne figurent que les infrastructures en propre ou les fibres optiques louées à des tiers.
** ne figurent que les réseaux d'initiative publiques en cours de déploiement ou opérationnels à fin 2003

Source : opérateurs alternatifs et collectivités territoriales - Réalisation cartographique Ortel

Les zones de couverture des opérateurs alternatifs et leurs réseaux (fin juin 2004)



— Réseaux optiques des opérateurs alternatifs *
□ Zones blanches : aucun opérateur présent
□ Zones grises claires : un opérateur d'accès présent partiellement
■ Zones grises : un opérateur d'accès présent
■ Zones noires : au moins deux opérateurs d'accès présents

* ne figurent que les infrastructures en propre ou les fibres optiques louées à des tiers.

Source : France Télécom et opérateurs alternatifs - Réalisation cartographique Ortel

public et permet des gains tarifaires importants pour les entreprises. Des estimations raisonnables laissent envisager des chiffres d'accessibilité de 55 % (résidentiel) et 60 % (entreprises) d'ici à fin 2004. Néanmoins, de fortes disparités demeurent entre les territoires : à fin 2003, seuls quatre départements disposaient d'une couverture du dégroupage supérieure à 75 % de la population, 66 d'aucune offre. A fin 2004, il semblerait que ce dernier chiffre puisse être ramené à 15. Ces disparités territoriales ne feront que s'accroître avec l'apparition des nouveaux services (TV sur DSL, téléphonie, nouveaux services SDSL des entreprises...) et l'extension du

dégroupage est donc essentielle à la compétitivité des territoires. Elle passe par la mise à disposition des opérateurs dégroupés de capacités de collecte neutres et mutualisables au plus près de la boucle locale : c'est l'objet des réseaux d'initiatives publiques lancés par les collectivités locales et mis à disposition de l'ensemble des opérateurs dont les premières réalisations apparaissent sur cette carte.

Pour en savoir plus : www.ortel.fr

www.art-telecom.fr

Le marché de gros des services de diffusion audiovisuelle en questions

Qu'ils soient hertziens, satellitaires, câblés ou ADSL, **tous les réseaux utilisés pour la diffusion de programmes radiophoniques et télévisuels font l'objet des questionnaires lancés par l'ART.**

Conséquence de la prise en compte de la convergence entre les réseaux de télécommunications et audiovisuels, le dix-huitième marché identifié par la Commission européenne concerne le marché de gros des « services de radiodiffusion, destinés à livrer un contenu radiodiffusé aux utilisateurs finals ». Ce marché ne faisait jusqu'alors pas l'objet d'une régulation sectorielle *ex ante*. Il recouvre les réseaux et les installations associées permettant de fournir des contenus, ces derniers étant exclus du champ de l'analyse, limitée aux seuls réseaux.

Les supports étudiés concernent le satellite, le câble et l'infrastructure ADSL, mais aussi et principalement, les réseaux hertziens, analogiques et numériques. L'ART devra ainsi notamment observer les conditions de concurrence sur les services de gros de diffusion de la télévision numérique terrestre (TNT), dont le démarrage est prévu en mars 2005.

La Commission a considéré a priori que l'ensemble des réseaux utilisés pour la diffusion de programmes radiophoniques et télévisuels constituaient un seul et même marché. Toutefois, elle a laissé la possibilité aux autorités de régulation

nationales de le segmenter en plusieurs marchés. Il appartiendra donc à l'ART d'identifier les éventuels marchés pertinents qu'il convient de définir dans le cadre de l'analyse du marché 18.

Le processus d'analyse

L'ART a publié le 28 juillet dernier des questionnaires, qualitatifs et quantitatifs, relatifs à ce marché. Ces documents s'adressent à tous les acteurs concernés, à savoir les diffuseurs, éditeurs de services, opérateurs de multiplexe, revendeurs de capacités satellitaires, distributeurs commerciaux et associations de consommateurs. L'envoi de ces questionnaires fait suite à une phase d'entretiens informels avec des acteurs du secteur qui a débuté en octobre 2003, et qui a donné à l'Autorité un premier éclairage sur le fonctionnement de ce marché spécifique et sur les problématiques associées.

Avec les réponses des acteurs, parvenues avant le 15 septembre, l'ART devrait disposer d'éléments qui lui permettront d'établir un premier diagnostic sur le fonctionnement du marché des services de diffusion audiovisuelle. Sans préjuger de sa décision, l'ART s'attachera, au vu des obstacles au développement



d'une concurrence effective et de la capacité du marché à fonctionner de manière concurrentielle, à évaluer dans les meilleurs délais la nécessité de mettre en place sur le marché de gros des mécanismes de régulation *ex ante*, adaptés et proportionnés à la situation de concurrence constatée. Une consultation publique sera alors lancée qui portera sur la définition des marchés et, le cas échéant, la désignation des opérateurs puissants et la définition des obligations spécifiques qui pourraient leur être imposées. Le Conseil de la concurrence sera ensuite saisi d'une demande d'avis sur l'analyse conduite par l'ART. ■

Contact: elisabeth.marescaux@art-telecom.fr

BRÈVES

Service universel : l'ART a arrêté le 22 juillet l'évaluation prévisionnelle pour 2002 du coût du service universel (296,6M d'€) et fixé les contributions des opérateurs selon les règles qu'elle avait définies le 22 juin dernier. Le décret en Conseil d'Etat n° 2004-408 du 13 mai 2004, relatif aux modalités d'évaluation, de compensation et de partage du coût net prévisionnel 2002, l'autorise en effet à revoir rétroactivement son évaluation initiale en prenant notamment en compte les avantages immatériels de la fourniture du service universel.

Codes points sémaphore : l'ART vient de définir les modalités d'attribution aux opérateurs des codes points sémaphores (CPS). Un CPS est un numéro d'identification des commutateurs nécessaire au transport des messages de signalisation entre les équipements des différents opérateurs. Il permet de bénéficier des avantages du réseau de signalisation, notamment de faciliter la fourniture de services comme l'identification de l'appelant. Pour le réseau de signalisation national, les CPS sont attribués à l'unité ou par tranche, tandis que les

CPS internationaux sont délivrés à l'unité. Les éléments constitutifs du dossier de demande de CPS sont indiqués en annexe de la décision n° 04-578 en ligne sur le site de l'Autorité.

SMS : l'ART a lancé le 29 juillet dernier son analyse du marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles (cf. la Lettre de l'Autorité n° 39). Elle a à cet effet établi un questionnaire, disponible sur son site, et demandé à tous les acteurs concernés par ce marché d'y répondre avant le 30 septembre.

L. 1425-1 : L'ART organisera le 1er décembre prochain un colloque sur l'application de l'article 1425-1 du code général des collectivités territoriales. Au cours de cet Entretien, il sera notamment rendu compte de la synthèse de consultation publique lancée par l'ART afin de cerner les enjeux de l'intervention des collectivités territoriales dans le domaine des réseaux de télécommunications à haut débit et dans le but de publier des points de repères pour la conduite de projets.

Collectivités : saisi par l'ART en avril, le Conseil de la Concurrence a examiné la

convention-type « Département innovant » de France Télécom et rendu un avis le 28 juillet dans lequel il émet plusieurs réserves, assorties de recommandations. Le Conseil souligne la nécessité de veiller à l'égalité d'accès des candidats à la commande publique. Il préconise aussi que les informations relatives à la demande locale obtenues par l'opérateur historique dans le cadre de cette convention soient accessibles dans les mêmes conditions à tous les opérateurs. L'avis du Conseil est en ligne sur le site de l'ART.

ETSI : Didier Chauveau, responsable de l'unité prospective à l'ART, membre depuis 1999 du board de l'ETSI, l'organisme européen de normalisation des télécommunications, en a été nommé, fin mai, vice-président.

Hourtin : environ 6000 personnes ont participé à la 25^e université d'été de la Communication à Hourtin qui s'est achevée le 25 août. Gabrielle Gauthey, membre du collège, a participé à la table ronde « action publique et concurrence », tandis que Laurent Laganier et Jean-Claude Beauchemin (unité



Gabrielle Gauthey et Laurent Laganier

Collectivités et haut débit) faisaient respectivement le point sur l'évolution du haut débit et l'intervention des collectivités locales dans les réseaux et services de communication électronique.

Radiolocalisation : l'ART a lancé le 24 août une consultation publique sur le renouvellement de l'autorisation délivrée au Consortium Français de Localisation (CFL). Relevant qu'aucun problème concurrentiel ne lui a été signalé pour ce service, d'autant que d'autres systèmes de radiolocalisation existent (notamment le GPS ou via le GSM), et qu'aucune autre demande, dans cette bande ou dans une autre, ne lui est parvenue, l'ART propose d'attribuer au CFL les ressources en fréquences dans la bande 430-434 MHz nécessaires à la poursuite et au développement de son activité. Les commentaires sur cette proposition étaient attendus pour le 17 septembre.

Analyse des marchés

Tableau synthétique de l'ensemble des consultations publiques menées par l'ART dans le cadre de l'analyse des marchés pertinents au 6 septembre 2004

MARCHÉS		ANALYSE DE L'ART	CONSEIL DE LA CONCURRENCE	COMMISSION EUROPEENNE ET AUTRES ARN	DECISION ADOPTEE PAR L'ART
		Les documents de consultation publique publiés par l'ART et les réponses publiques reçues des acteurs du secteur	Analyse de l'ART transmise au Conseil (dates d'envoi et de retour)	(date de notification des projets de décision)	
TÉLÉPHONIE FIXE	MARCHÉS DE DÉTAIL	Marchés 1 à 9 : consultation publique du 9 juillet au 23 août 2004 prolongée jusqu'au 9 septembre 2004 Marché 9 (hors FT) : l'analyse des marchés de terminaison d'appel sur les réseaux des opérateurs de boucles locales autres que France Telecom sera mise en consultation séparée à l'automne 2004. Questionnaire complémentaire transit DOM envoyé le 30 juillet 2004.			
	Marché 1 : accès au réseau téléphonique public pour les résidentiels				
	Marché 2 : accès au réseau téléphonique pour les non-résidentiels				
	Marché 3 : services téléphoniques locaux et / ou nationaux accessibles au public pour les résidentiels				
	Marché 4 : services téléphoniques internationaux accessibles au public pour les résidentiels				
	Marché 5 : services téléphoniques locaux et/ou nationaux accessibles au public pour les non-résidentiels				
	Marché 6 : services internationaux accessibles au public pour les non-résidentiels				
	MARCHÉS DE GROS				
	Marché 8 : départ d'appel sur le réseau téléphonique public				
	Marché 9 : terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels				
Marché 10 : services de transit sur le réseau téléphonique public fixe					
TÉLÉPHONIE MOBILE	MARCHÉS DE GROS	Publication de la consultation publique prévue fin septembre 2004 Consultation publique du 16 avril au 28 mai 2004 Publication des réponses des acteurs le 18 juin 2004 Recueil d'informations : publication des questionnaires qualitatif et quantitatif le 29 juillet 2004 Publication de la consultation publique prévue fin 2004	Envoi de la version amendée pour avis au Conseil de la Concurrence le 23 juin 2004		
	Marché 15 : accès et départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics mobiles				
	Marché 16 : terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels				
	Terminaison d'appel SMS sur les réseaux d'appels individuels				
Marché 17 : marché national de la fourniture en gros d'itinérance internationale sur les réseaux publics de la téléphonie mobile					
HAUT DÉBIT	MARCHÉS DE GROS	Consultation publique du 23 juin au 9 août 2004 Questionnaire complémentaire transit DOM envoyé le 30 juillet 2004.			
	Marché 11 : marché de la fourniture en gros d'accès dégroupé (y compris l'accès partagé) aux boucles et sous-boucles métalliques pour la fourniture de services à large bande et de services vocaux				
	Marché 12 : marché de la fourniture en gros d'accès à large bande livrés au niveau régional				
Offres de gros d'accès large bande livrées en un point national					
LIAISONS LOUÉES	MARCHÉS DE DÉTAIL	Publication de la consultation publique prévue à l'automne 2004 Questionnaire complémentaire transit DOM envoyé le 30 juillet 2004.			
	Marché 7 : ensemble minimal de liaisons louées				
	MARCHÉS DE GROS				
Marché 13 : fourniture en gros de segments terminaux de liaisons louées					
Marché 14 : fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées sur le circuit interurbain					
SERVICES DE RADIO-DIFFUSION	Marché 18 : services de radiodiffusion, destinés à livrer un contenu radiodiffusé aux utilisateurs finaux	Recueil d'informations : publication des questionnaires qualitatif et quantitatif le 28 juillet 2004			

Retrouvez l'actualisation permanente de ce tableau sur www.art-telecom.fr

Les télécommunications dans les départ

Qu'il s'agisse des mobiles ou bien des réseaux à haut débit, **l'ART est attentive à ce que la spécificité** l'essor de la concurrence dans le cadre de l'aménagement du territoire.

2005, année charnière



Le législateur, dans les missions qu'il confie à l'Autorité, fait figurer la prise en compte de l'intérêt des territoires. Ce message est important : la

concurrence doit pouvoir se développer dans des conditions qui favorisent l'aménagement du territoire.

Cette mission n'aura jamais connu autant de pertinence que dans les départements d'outre-mer. Ces territoires isolés, éloignés de la métropole, ont souvent été oubliés par les opérateurs nationaux en raison des coûts de transport importants de la voix et des données, et des fortes barrières à l'entrée existant dans les grands consortiums internationaux qui gèrent les câbles sous-marins desservant ces départements.

Les communications électroniques représentent cependant un enjeu majeur d'emploi et de développement économique pour ces territoires. C'est pourquoi l'Autorité s'est toujours préoccupée de l'essor des marchés de télécommunications dans les DOM. Dès sa création en 1997, elle adoptait des lignes directrices sur les câbles sous-marins. En 2004, elle renforce ce dispositif par sa décision de règlement de différend portant sur le câble reliant la Réunion à la métropole.

Malgré l'existence d'opérateurs locaux dynamiques, le développement de la concurrence reste cependant timide dans ces territoires. En outre, les prix restent plus élevés qu'en métropole.

L'année 2005 pourrait être une année charnière pour les DOM : le processus d'analyse des marchés doit permettre de créer les conditions favorables à l'essor de la concurrence dans ces départements. L'Autorité sera donc particulièrement attentive à ce que la spécificité de ces territoires soit prise en compte.

Jacques Douffiagues, membre de l'ART

L'ART étudie les liaisons métropole-DOM

Pour compléter son analyse des marchés du fixe, du haut débit et des liaisons louées interurbaines, **l'ART lance un questionnaire.**

L'éloignement des départements d'outre-mer, de Saint-Pierre et Miquelon et de Mayotte crée un décalage certain entre les offres de télécommunications disponibles dans ces territoires et celles dont on peut bénéficier en métropole, notamment dans les agglomérations. Par exemple, un forfait d'accès Internet à haut débit (512 kbit/s) est proposé entre 70 et 80 euros dans les DOM, alors qu'il est disponible pour moins de 20 euros dans l'Hexagone.

Le transport de la voix ou des données sur des distances très importantes, et à travers les océans, représente en effet un coût important pour les opérateurs de télécommunications. Il nécessite la pose de câbles sous-marins, ou la location d'une partie de leurs capacités, représentant des investissements parfois considérables. Ce surcoût se retrouve dans la facture du consommateur.

Autre différence, de nombreux acteurs métropolitains sont absents des DOM, pour des raisons économiques ou logistiques, mais ceux-ci comptent en revanche plusieurs opérateurs locaux dynamiques.

Les réseaux concernés

Pour mieux appréhender le marché des infrastructures reliant la métropole aux DOM, à Saint-Pierre et Miquelon et à Mayotte ainsi qu'entre ces territoires, l'ART interroge les acteurs du secteur sur le développement concurrentiel de ces différentes prestations de gros ou de détail associées. Un questionnaire - téléchargeable sur le site de l'Autorité - a été élaboré à cet effet. Ce questionnaire comprend deux parties. La première, plus qualitative, s'adresse aux exploitants et aux utilisateurs de réseaux et vise à préciser le type de réseaux mis en oeuvre. La seconde partie, quantitative, se concentre sur les capacités achetées ou construites en propres par les opérateurs qui souhaitent relier les DOM ou les collectivités d'outre-mer à la métropole ou ces territoires entre eux. Le questionnaire s'intéresse

au marché de gros de circuits interurbains, c'est-à-dire le marché des capacités de transmission entre opérateurs permettant de raccorder entre eux leurs points de commutation ou de concentration. Il concerne tous les types d'infrastructures, en propre ou louées, qu'elles soient terrestres, sous-marines, hertziennes (par faisceaux hertziens ou satellitaires). Ce questionnaire porte également sur les marchés des services téléphoniques, à savoir les prestations en gros de collecte et de terminaison de trafic commuté, ainsi que de services de transit de trafic commuté depuis et vers les DOM, Saint-Pierre et Miquelon et Mayotte.

Le fonctionnement du marché du haut débit

L'ART entend aussi, à travers cette enquête, vérifier les conditions de fonctionnement - et identifier d'éventuels dysfonctionnements - de la fourniture au détail de prestations haut débit, ce qui pourrait l'amener à intervenir sur les marchés de gros correspondants. L'ART souhaite recueillir des renseignements complémentaires sur des marchés déjà définis à l'échelle nationale comme la fourniture en gros d'accès large bande (option 5 et option 3) ainsi que la fourniture de lignes dégroupées (option 1), mais le questionnaire vise avant tout à récolter des informations sur le marché de gros du transport des données entre la Métropole et les DOM. L'analyse de la situation concurrentielle qui prévaut sur ces marchés d'infrastructures peut conduire à désigner le cas échéant les opérateurs disposant d'une influence significative au sens des nouvelles dispositions communautaires. Ceux-ci pourraient se voir imposer en tant que de besoin des obligations spécifiques appropriées et proportionnées aux problèmes concurrentiels observés. Les réponses à ce questionnaire étaient attendues pour le 30 septembre 2004. ■

Contact: benoit.melonio@art-telecom.fr

La PNM dans les DOM

Après son ouverture en Métropole le 30 juin 2003, la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM) s'étend aux départements d'Outre-Mer, avec l'ouverture prévue de ce service à La Réunion le 30 mars 2005. A partir de cette date, les clients des opérateurs mobiles de l'île pourront changer d'opé-

rateur mobile tout en conservant leur numéro. Actuellement, deux opérateurs mobiles ont un réseau ouvert commercialement dans ce département: Orange Réunion et SRR (Société Réunionnaise du Radiotéléphone), respectivement filiales d'Orange France et de SFR. Les tra-

vaux de mise en oeuvre de la PNM se poursuivent en ce qui concerne "l'Arc Atlantique" (Guyane, Martinique, Guadeloupe et les îles du nord Saint-Martin et Saint-Barthélémy) pour lequel une date d'ouverture prévisionnelle du service sera annoncée prochainement.

tements d'Outre-mer

des DOM soit prise en compte pour permettre

Interview : Victorin Lurel, président du Conseil régional de la Guadeloupe

La loi permet aux collectivités territoriales de devenir opérateurs. Comment allez-vous utiliser ce levier ?

Cette modification législative est une avancée importante pour les collectivités qui connaissent, comme la Guadeloupe, un retard de déploiement du haut débit et des prix encore prohibitifs pour l'ADSL. Avec cette loi, nous disposons du cadre juridique pour mener à bien la première phase de notre projet « Guadeloupe Numérique ». Une délégation de service public est sur le point d'être conclue en vue de confier à un opérateur la construction et l'exploitation d'un câble sous-marin de 700 kilomètres de long entre Porto Rico et la Guadeloupe, dont la mise en service est prévue pour la mi-2005. Avec une capacité pouvant aller jusqu'à 80 giga, ce câble doit résoudre le déficit en débit en entrée et sortie de la Guadeloupe. Mais il doit surtout stimuler la concurrence et, je l'espère, ouvrir la voie à une baisse des prix.

Comment allez-vous faciliter l'accès à cette ressource pour les acteurs locaux ?

Notre infrastructure vise à permettre le développement d'une concurrence aujourd'hui fragile avec des acteurs de taille encore modeste. Le Conseil régional fait donc un geste fort en demandant dans le cahier des charges que le délégataire pratique des prix de gros identiques pour tous les opérateurs et fournisseurs d'accès. De grande ou de plus petite taille, tous les acteurs seront sur un pied d'égalité. Mais, après cette indispensable première phase, nous étudions la faisabilité d'une seconde délégation de

service public pour le déploiement d'un réseau alternatif à celui de l'opérateur historique. Ce n'est qu'à ce prix que nous garantirons l'accès au haut débit pour tous sur tout le territoire guadeloupéen.

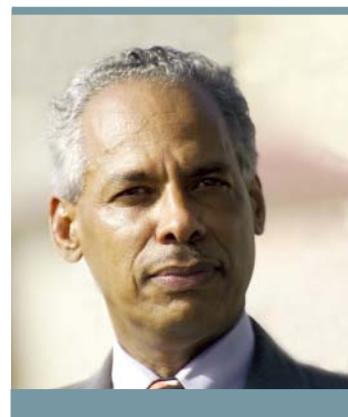
Comment expliquez le peu d'intérêt des opérateurs et FAI locaux pour le dégroupage alors que tous les répartiteurs de France Télécom peuvent être ouverts à la concurrence pour des services xDSL ?

Il faut rappeler que la Guadeloupe n'a jamais eu de réseau alternatif à celui de France Télécom. Cette situation particulière renchérit inévitablement les investissements des opérateurs qui souhaitent accéder directement aux abonnés. Le dégroupage commence cependant à devenir une réalité qui est essentielle au développement d'accès à haut débit à des prix abordables pour l'ensemble de la population. Nous l'encouragerons, notamment grâce à notre réseau alternatif.

Un réseau initié par la collectivité territoriale est-il le seul moyen pour faire baisser les coûts pour les opérateurs alternatifs et les FAI ?

Le principal levier de baisse reste la mise en service du câble sous-marin. C'est la première brique de notre dispositif et elle contribuera dès l'année prochaine à faire émerger des offres concurrentielles.

Ces dernières semaines, l'opérateur historique semble donner les signes d'une volonté de baisser les prix de l'ADSL en Guadeloupe qui, je dois le rappeler, atteignaient il y a quelques semaines encore le niveau aussi prohibitif qu'inacceptable



« le régulateur se doit d'être très vigilant sur la satisfaction des besoins essentiels des départements d'outre-mer »

de 80 euros par mois pour un accès à 512 kilobits par seconde. Je veux croire que nos initiatives y sont pour quelque chose.

Qu'attendez-vous du régulateur ?

Je me réjouis de l'intérêt de l'ART pour les départements d'outre-mer. Sur ces territoires souvent de petite taille, les règles de concurrence ne s'exercent pas de la même façon. Je dois déplorer que les notions de service public et de continuité territoriale trouvent plus difficilement leur place dans un univers aujourd'hui concurrentiel. Le régulateur se doit dès lors d'être très vigilant sur la satisfaction des besoins essentiels de nos territoires en télécommunications.

Les mobiles dans les DOM

Région	Opérateur	Statut	Taux de pénétration
Guadeloupe	- Bouygues Telecom Caraïbe	Ouvert	72 %
	- Oceanic Digital FWI SAS	Non ouvert	
	- Orange Caraïbe	Ouvert	
Saint-Martin	- Outremer Télécom	Non ouvert	75,2 %
	- Dauphin Télécom	Ouvert	
Saint-Barthélemy	- Saint-Martin Mobiles	Ouvert	58,5 %
	- Saint-Martin & Saint-Barthélemy TelCell	Non ouvert	
Martinique	- Bouygues Telecom Caraïbe	Ouvert	83,4 %
	- Oceanic Digital FWI SAS	Non ouvert	
	- Orange Caraïbe	Ouvert	
	- Outremer Télécom	Non ouvert	
Guyane	- Bouygues Telecom Caraïbe	Ouvert	33,2 %
	- Orange Caraïbe	Ouvert	
	- Outremer Télécom	Non ouvert	
Réunion	- Orange Réunion	Ouvert	39,6 %
	- Outremer Télécom	Non ouvert	
	- Société Réunionnaise du Radiotéléphone	Ouvert	
Mayotte	- Société Réunionnaise du Radiotéléphone	Ouvert	
Saint-Pierre et Miquelon	- SAS SPM Télécom	Ouvert	

Dans les DOM, à Mayotte et à Saint-Pierre et Miquelon, le parc de clients au radiotéléphone a atteint 1,32 million de clients au 30 juin 2004, soit un taux de pénétration de 73,1%, supérieur à la métropole. 54,2% des clients ont choisi des formules prépayées et 45,8% une offre forfaitaire. Le trafic SMS sortant total sur le deuxième trimestre 2004 (hors Saint-Pierre et Miquelon) a atteint 50,3 millions, ce qui représente 13,7 SMS envoyés par client actif moyen. Après l'appel à commentaires lancé en 2000 par l'ART sur l'introduction de la concurrence

dans les mobiles, plusieurs autorisations GSM ont été délivrées et ont permis de stimuler le marché. Concernant l'UMTS, la consultation publique sur l'introduction de cette nouvelle technologie dans les DOM, à Mayotte et à Saint-Pierre et Miquelon, lancée en mars 2002, a montré qu'il n'y avait pas rareté de fréquences 3G dans ces départements et territoires. L'ART instruira donc les demandes d'autorisation d'utilisation des fréquences UMTS, comme elle l'avait fait pour la délivrance des autorisations 2G, au fur et à mesure de leur dépôt.

Accès aux services de renseignements : disparition programmée du 12

Le Conseil d'Etat enjoint l'ART d'adopter **un nouveau format de numéros pour les services de renseignements**, en remplacement du 12.

Dans un arrêt de section rendu le 25 juin dernier, le Conseil d'Etat a enjoint l'ART de définir des conditions d'attribution de numéros d'un même format pour accéder aux services de renseignements téléphoniques de tous les opérateurs ou fournisseurs de services. Pour se conformer à cette décision, l'Autorité envisage d'ouvrir une nouvelle série de numéros dédiés qui pourraient comporter quatre chiffres -format 12XY- ou cinq, voire six, chiffres -format 118XY ou 118XYZ-, comme c'est déjà le cas dans la plupart des pays européens, notamment l'Allemagne, le Danemark, l'Espagne ou le Royaume-Uni, conformément à une recommandation du 4 décembre 1997 de l'Ectra (European Committee for Telecommunications Regulatory Affairs), devenu depuis l'ECC (European Communication Committee). Dans ce but, l'ART a lancé le 27 juillet 2004 un appel à commentaires afin de recueillir l'avis des acteurs du secteur sur les conditions de mise en œuvre de ces nouveaux numéros.

Eviter toute discrimination

L'arrêt du Conseil d'Etat fait droit aux demandes des fournisseurs de services de renseignements, Scoot et Fonecta, qui avaient sollicité dès 2002 une modification du plan national de numérotation pour que le 12 ne puisse plus être utilisé pour le service de renseignement par opérateur. Les deux sociétés souhaitaient que leurs clients aient un accès aussi aisé à leur service que celui de leurs concurrents opérateurs. En effet, le numéro 12 est réservé aux services de renseignements téléphoniques fournis par les opérateurs de réseaux fixes ou mobiles à leurs abonnés. En revanche, les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques disposent de numéros courts à quatre chiffres ou de numéros à dix chiffres, moins faciles à mémoriser. De plus, l'utilisation de ces numéros est soumise au paiement d'une redevance, contrairement au 12.

Pour éviter toute discrimination, l'ART devait, selon eux, attribuer des numéros d'un même format à tous les acteurs désireux d'offrir ce type de services, qu'ils soient opérateurs de réseaux ou fournisseurs de services. Pour justifier l'utilisation de formats de numérotation différents, l'ART avait considéré que les opérateurs de réseaux et les fournisseurs de services ne délivraient pas le même type de services de renseignements téléphoniques, ce qui ne les plaçait pas dans une situation identique. L'ART estimait en effet que les premiers offraient des services de renseignements « de base » liés à l'exploitation de leur

réseau, ce qui n'était pas le cas des seconds. Par ailleurs, selon l'ART, l'intérêt général justifiait que le numéro 12 soit réservé à la fois au service universel de renseignements téléphoniques et au service de renseignements de base des opérateurs de réseaux.

Un accès égal et simple

Le Conseil d'Etat n'a pas suivi ce raisonnement. En premier lieu, il a estimé qu'en refusant d'attribuer un même format de numérotation aux services de renseignements téléphoniques offerts par les exploitants de réseaux de télécommunications ou par des fournisseurs de service, l'ART avait laissé subsister une discrimination non justifiée entre ces différents acteurs, en violation de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques. En effet, le plan de numérotation national établi et géré sous le contrôle de l'ART doit garantir « un accès égal et simple des utilisateurs aux différents réseaux et services de communications électroniques ainsi que l'équivalence des formats de numérotation ».

Pour la section du contentieux, le fait que France Telecom offre un service, dit "universel", de renseignements téléphoniques, ne suffit pas à justifier que soit affecté à ce service un format de numérotation différent de celui dévolu aux autres services de renseignements téléphoniques, dès lors notamment que les contraintes imposées à ce service sont financièrement compensées par les autres opérateurs.

Objectif de concurrence effective et loyale

En second lieu, le Conseil d'Etat a considéré que l'objectif de concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseaux de télécommunications et les fournisseurs de services de télécommunications avait également été méconnu. Il a en effet relevé que ces deux catégories d'opérateurs offrent des services substituables, au moins pour partie, et peuvent, de ce fait, être regardés comme intervenant sur un même marché.

De plus, la haute juridiction a précisé que le

partage du 12 entre tous les opérateurs offrant des services de renseignements téléphoniques, envisagé par l'ART, n'était pas de nature à lever les obstacles ainsi créés au libre jeu de la concurrence, "dès lors que les exploitants de réseaux de télécommunications, dont le nombre est limité et qui détiennent les informations nécessaires à l'établissement des listes d'abonnés utilisées pour la fourniture de services de renseignements téléphoniques, conserveraient, en tout état de cause, dans cette hypothèse, la maîtrise de l'accès aux services fournis par les opérateurs concurrents, via le mécanisme dit de pré-sélection".

Dispositif transitoire éventuel

Enfin, le Conseil d'Etat a écarté l'argument de l'ART selon lequel certaines associations de consommateurs souhaitent conserver le 12. Il a considéré que les gains attendus en termes de prix, de qualité et de diversité des services de renseignements obtenus grâce à la concurrence l'emportaient sur le maintien du 12, d'autant qu'il était possible d'aménager un dispositif transitoire permettant de garantir la continuité et la simplicité d'accès aux services jusqu'alors fournis par le 12. En conséquence, le Conseil d'Etat a demandé à l'ART de définir, dans un délai maximum de six mois, les conditions de l'attribution de numéros d'un même format à tous les opérateurs offrant des services de renseignements téléphoniques, impliquant une révision du plan de numérotation, pour que, sous réserve le cas échéant d'une période transitoire, le numéro 12 ne puisse plus être utilisé pour le service de renseignements par opérateur. L'ART, dans un souci de transparence, a donc sollicité l'avis des acteurs du secteur qui sont invités à lui faire parvenir leurs commentaires d'ici le 20 septembre. ■

L'arrêt du Conseil d'Etat est disponible sur <http://www.conseil-etat.fr>

Pourquoi le 118 ?

La plupart des pays européens, notamment l'Allemagne, le Danemark, l'Espagne ou le Royaume-Uni, ont suivi la recommandation du 4 décembre 1997 de l'Ectra (European Committee for Telecommunications Regulatory Affairs), devenu depuis l'ECC (European Communication Committee) pour instituer un préfixe d'accès aux services de renseignements à trois chiffres, le 118. Cette opération a pris, entre les premières attributions de numéros et l'arrêt de l'ancien numéro d'accès « aux renseignements » (équivalent au 12), entre 9 et 24 mois selon les pays.

PNM : l'ART souhaite une évolution

Le processus actuel de **portabilité des numéros mobiles**, vecteur de concurrence au bénéfice du consommateur, pourrait être amené à évoluer.

Mise en place par les opérateurs le 30 juin 2003 en France métropolitaine en concertation avec les associations de consommateurs, la portabilité des numéros mobiles (PNM), repose sur le principe de la portabilité complète (« full portability »). Cela signifie que tout client titulaire d'un forfait ou d'une carte pré-payée peut à tout moment changer d'opérateur mobile tout en conservant son numéro de téléphone. Ce processus est complexe car il prend en compte notamment les contraintes techniques, les conditions contractuelles de résiliation et l'intérêt du consommateur.

Le système actuel

La portabilité est complémentaire à la résiliation du contrat initial pour changer d'opérateur. Du point de vue du consommateur, elle doit permettre un usage ininterrompu du téléphone mobile avec le même numéro sans avoir à payer deux fois le service. Le numéro doit donc être « porté » le jour de la résiliation de l'ancien contrat. Le processus de portabilité ne peut donc pas être plus rapide que le processus de résiliation. La procédure actuelle de portage d'un numéro mobile s'étend sur une période minimale de deux mois qui découle de la durée moyenne de résiliation d'un contrat et qui se décompose en deux phases. La première démarre avec la demande de résiliation avec portage du numéro auprès de l'ancien opérateur. Le

client reçoit un bon de portage dans les quinze jours qui suivent la prise en compte de sa demande de résiliation et après examen des clauses d'inéligibilité (*). Ce bon de portage indique la date de résiliation de son contrat et de portage de son numéro. A compter de l'édition de ce bon de portage et jusqu'à quinze jours avant la date de résiliation de son contrat, le client peut choisir son nouvel opérateur en lui présentant son bon de portage afin de conserver son numéro.

La deuxième phase débute 15 jours avant la date effective de résiliation. Elle permet aux opérateurs d'effectuer les opérations techniques nécessaires au portage du numéro. A la date de résiliation de son contrat, le client change d'opérateur en changeant de carte SIM tout en gardant son numéro, sans interruption de service et en ne payant qu'une seule facture. Le processus actuel, qui repose sur le principe dit de « double guichet », a l'avantage de permettre au client de maîtriser totalement le processus, mais l'inconvénient de multiplier les démarches auprès des opérateurs. Dans d'autres pays européens, le client ne s'adresse qu'à son nouvel opérateur qui prend en charge à la fois la gestion de la résiliation de l'ancien contrat et de la portabilité du numéro (« simple guichet »).

Depuis l'ouverture de la PNM en métropole, il y a un an, 143 000 numéros ont été portés, ce qui représente environ 0,4 % du parc total de clients

mobiles. Ce sont principalement les entreprises qui ont pour l'instant profité de ce service.

Consultation publique

L'ART considère la portabilité du numéro mobile comme un moyen de dynamiser le jeu concurrentiel au bénéfice du consommateur et souhaite donc en dresser un premier bilan. Depuis juin dernier, elle a rencontré les opérateurs mobiles afin d'étudier les possibilités d'évolution du système actuel au regard de l'expérience acquise. Une analyse préliminaire confirme que les processus de résiliation et de portabilité sont indissociables. Un raccourcissement du processus de portabilité ne bénéficiera au consommateur que si les délais de résiliation sont eux aussi adaptés et raisonnables. Les premiers éléments de ce bilan seront présentés dans le cadre d'une consultation publique qui sera lancée à l'automne. L'ART fera alors des propositions d'évolution du processus de portabilité et s'intéressera à la pertinence des clauses d'inéligibilité, aux possibilités d'optimisation du processus actuel et particulièrement de raccourcissement des différentes phases, et aux évolutions structurelles souhaitables à moyen terme. ■

** par exemple factures impayées, demande non effectuée par le titulaire du contrat, numéro inactif, etc.*

Contacts : emmanuel.souriau@art-telecom.fr
stephane.kuna@art-telecom.fr

Interview : Stéphane Kuna, responsable de l'unité consommateurs

Quel est le rôle de l'unité Consommateurs de l'ART ?

Nous sommes à la croisée de deux mondes « condamnés » à s'entendre : celui des opérateurs et celui des consommateurs et utilisateurs des services de ces opérateurs. Notre travail consiste à être à l'écoute de tous les acteurs ou de leurs représentants, qu'ils soient opérateurs ou fournisseurs de services, consommateurs et utilisateurs, mais aussi organismes institutionnels comme la DGCCRF *, pour dégager des pistes de réflexion et d'action en vue de lever les obstacles pouvant freiner l'essor du secteur et de favoriser une bonne concurrence. Pour cela, nous devons analyser les contraintes des uns et les besoins des autres, dans l'intérêt de tous, opérateurs comme consommateurs. Nous participons donc à la mission de régulation confiée à l'ART qui, dans ses prises de décision, intègre la dimension « clients », en complément de la régulation du jeu concurrentiel entre les acteurs.

Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez ?

J'ai fait une grande partie de ma carrière dans les télécoms, d'abord à France Télécom puis à l'ART où j'ai contribué à la mise en place de la portabilité des numéros. J'en ai appris qu'il n'est pas toujours aisé de déterminer à l'avance des solutions parfaitement efficaces en termes de fluidification des marchés et de facilité d'accès pour les clients. Nous avons un grand rôle pédagogique à jouer. Il convient donc d'être à la fois volontaire et vigilant.

Peut-on assimiler votre travail à celui d'une association de consommateurs ?

Notre travail ne se substitue en aucun cas à celui des entités, publiques ou privées, chargées de défendre les droits des consommateurs, même si ceux-ci peuvent nous saisir. Nous nous devons de leur apporter des réponses ** et le cas échéant d'assurer une médiation pour résoudre une difficulté. Mais pour régler un litige, c'est bien souvent le droit de la

consommation qui s'applique et non le droit de la concurrence ou celui des télécommunications.

Quels sont vos dossiers prioritaires pour la rentrée ?

Nous veillerons particulièrement à ce qu'il n'y ait plus aucune dérive dans le processus de changement d'opérateur (présélection, dégroupage partiel et total). A cet effet, nous souhaitons trouver des solutions en partenariat avec les opérateurs et les consommateurs. Nous réfléchissons également à de nouvelles règles pour la portabilité des numéros mobiles et à l'adoption du format 118XY pour les services de renseignements. Cette liste n'est bien sûr pas limitative. ■

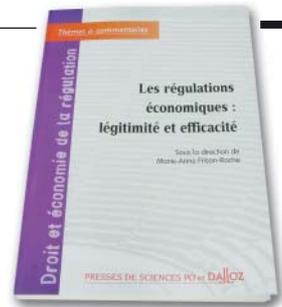
** Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes*

*** Une boîte aux lettres conso@art-telecom.fr est disponible sur le site de l'ART.*



Régulation, mode d'emploi

Pour mieux comprendre les problématiques de la régulation, Sciences-Po, qui a créé une chaire d'enseignement spécifique, publie des recueils d'articles des principaux acteurs des secteurs concernés.



Les Presses de Sciences-Po et les éditions Dalloz viennent de coéditer dans la collection «Thèmes et Commentaires», deux ouvrages collectifs sur la régulation, reprenant les grands sujets abordés lors des rencontres trimestrielles du « Forum de la régulation ». Deux grands thèmes ont été retenus pour cette première livraison. Le premier concerne la légitimité et l'efficacité des régulations économiques qui fait l'objet du tome 1. S'il paraît usuel d'affirmer que la faible légitimité du régulateur est compensée par son efficacité, les différents auteurs démontrent que légitimité et efficacité doivent être pensées de pair et non pas en compensation. Dans le second volume concernant les « règles et pouvoirs dans les systèmes de régulation », il est démontré que l'exercice des pouvoirs et la place des institutions doivent s'insérer dans une hiérarchie des normes, le droit européen primant le droit national, lui-même placé au-dessus des actes

du régulateur. Parmi les contributeurs, on trouve les signatures des anciens président et directeur général de l'ART, Jean-Michel Hubert et Jean Marimbert, ainsi que celle d'Elisabeth Rolin, responsable du service juridique jusqu'à fin août dernier et actuelle conseillère du directeur général de l'Agence nationale de réglementation des télécommunications (ANRT) du Maroc.

Un phénomène étranger à la culture de l'Etat

Partant du constat que « *la régulation est souvent perçue comme un phénomène relativement étranger à la culture de l'Etat français, ainsi qu'à la culture académique et industrielle* », le professeur de droit Marie-Anne Frison-Roche a créé, à Sciences-Po, en 2001, une structure d'enseignement et de recherche sur ce mode d'intervention publique, la « chaire régulation ». Celle-ci permet de répondre aux besoins de tous les intervenants des secteurs

régis par « un régulateur », qu'il s'agisse de la banque, de la finance, de l'assurance, des télécommunications, de l'énergie ou des transports. Ainsi les opérateurs historiques anciennement monopoles d'Etat, les entreprises industrielles concurrentes, cabinets de conseil, etc. peuvent parfaire et enrichir leur connaissance sur la régulation en participant aux rencontres, conférences-débats sur des thèmes d'actualité ou au « Forum de la Régulation » dont le comité de pilotage comprend les directeurs généraux de chacun des organes de régulation. Un troisième volume reprenant les actes de ces forums et les diverses contributions sera disponible au cours du troisième trimestre et portera sur « la cohérence des systèmes de régulation » ■

« *Les régulations économiques : légitimité et efficacité* » (214 p) et « *Règles et pouvoirs dans les systèmes de régulation* » (202 p), sous la direction de Marie-Anne Frison-Roche, Presses de Sciences-Po et Dalloz

Messagerie instantanée : les télécoms sous un autre angle

Les services nés de la convergence ouvrent de nouvelles perspectives que l'ART doit intégrer dans ses réflexions.

Déjà répandue au sein de l'entreprise, la messagerie instantanée offre de nouvelles perspectives pour les marchés de la téléphonie fixe et mobile. Elle combine plusieurs fonctions associées à la communication inter-personnelle : le temps réel (instantanéité des communications), la définition de contacts privilégiés par l'utilisateur (la « *buddy list* »), l'ouverture vers différents modes de communications (texte, voix sur IP, vidéo, fichiers, etc.) couplées à des informations sur le statut du correspondant potentiel, notamment sur sa disponibilité (en ligne ou absent). En mode texte, plusieurs communications sont possibles simultanément avec un ou plusieurs contacts identifiés dans la « *buddy list* ». Ces services sont accessibles sur les réseaux fixes à partir d'un ordinateur par le biais d'un logiciel ad-hoc téléchargeable (le « client de messagerie »), et, depuis peu dans

certains pays, à partir d'un terminal mobile.

Les services de messagerie instantanée fixes reposent le plus souvent sur un modèle gratuit dans lequel le choix du fournisseur de service se résume au téléchargement du « client de messagerie » sur son ordinateur personnel. C'est l'effet « club » qui va guider l'utilisateur. Il retiendra le fournisseur de service de messagerie instantanée qui a su séduire le plus grand nombre de correspondants potentiels. Dans l'environnement mobile, le « client de messagerie » n'est en général pas téléchargeable rendant le client captif de la solution de l'opérateur qui joue à la fois le rôle du fournisseur d'accès et de service. La hiérarchie des acteurs est aussi beaucoup plus intégrée et le modèle payant repose sur la facturation des messages échangés. Technologies et hiérarchies d'acteurs distinctes et modèles économiques différents : les environnements fixe et mobile s'opposent.

Des évolutions déjà perceptibles

L'arrivée prochaine sur le marché de terminaux mobiles à systèmes d'exploitation ouverts permettant le téléchargement de « clients de messagerie » compatibles avec ceux de l'univers du fixe pourrait bouleverser ces schémas traditionnels avec l'apparition de nouveaux acteurs dans la chaîne de valeur. Dans l'univers du fixe, les ruptures déjà annoncées en termes de voix sur IP mais également, à court terme, de visiophonie, sont déjà perceptibles. La messagerie instantanée s'inscrit dans la dynamique d'évolution du secteur. ■

Contact : didier.chauveau@art-telecom.fr

L'étude de l'ART « Services de messagerie instantanée : analyse et enjeux » est disponible sur <http://www.art-telecom.fr/publications/etudes-ext.htm>

NOMINATIONS



Fabrice Alvès

27 ans, X Télécom, il a rejoint en juin l'unité Opérateurs mobiles où il s'occupe des autorisations et du suivi des obligations des opérateurs. Après une scolarité ouverte sur l'international au Japon et à

Singapour, il a démarré sa carrière professionnelle à la Délégation aux Affaires Stratégiques du ministère de la Défense, où il travaillait sur des questions de prospective des systèmes d'information et de communication.



Florence Erpelding

Elle a intégré, le 1er septembre, l'unité Fréquences du service Opérateurs et ressources en tant que Responsable des activités mobiles par satellite et réseaux indépendants. Agée de 26 ans,

diplômée de l'INSA Rennes, elle a débuté sa carrière chez l'équipementier Fujitsu où, pendant trois ans, elle s'est occupée d'un projet de déploiement de faisceaux hertziens pour un opérateur mobile.



Marie-Paule Lubert

Elle occupe depuis le 24 août le poste d'assistante logistique et gestion technique au sein du service

Administration et ressources humaines. Auparavant, elle était gestionnaire de maintenance dans le secteur informatique et audiovisuel.



Bernard Messias

Magistrat de l'ordre judiciaire, il est, depuis le 1er septembre, le nouveau chef du service juridique de l'ART. Titulaire de trois maîtrises (droit, sciences politiques, histoire), de deux DEA (histoire du droit et sciences politiques) et d'une licence d'italien, il sort major du concours de l'Ecole Nationale des Douanes et débute sa carrière professionnelle à la Direction Nationale des Enquêtes Douanières. En 1988, il réussit le concours de l'Ecole Nationale de la Magistrature et devient juge d'instruction d'abord à Saint Dié (Vosges), puis à Strasbourg. En 1997, il est promu conseiller à la Cour

d'Appel de Rouen où, durant plus de 4 ans, il assure la présidence des cours d'assises de la Seine-Maritime et de l'Eure. Puis, en 2001, il rejoint le Parquet Général de cette même Cour d'Appel où il s'occupe des professions réglementées (notaires, avocats, huissiers, etc...), de la déontologie des experts et de l'ensemble des affaires civiles. Ses compétences et sa curiosité le conduisent ensuite à prendre en charge le service économique, financier et social et à assumer la fonction de correspondant, pour la Cour d'Appel de Rouen, du Réseau Judiciaire Européen en matière Civile et Commerciale (RJCEC).



Bertrand Pailhès

25 ans, il a rejoint début août le service Opérateurs et régulation des ressources rares pour prendre en charge l'évolution du plan de

numérotation. Après son diplôme de l'ENST, il a travaillé dans le secteur de la propriété industrielle, avant d'intégrer Sciences-Po Paris, dont il est sorti diplômé en juillet 2004.



Sébastien Soriano

Il a pris, le 1er septembre, les fonctions de chargé mission auprès du directeur général pour la mise en œuvre du cadre communautaire, notamment de l'analyse des marchés.

Agé de 28 ans, X Télécom, diplômé de l'ENST en 2001, Sébastien Soriano a débuté sa carrière professionnelle au Conseil de la Concurrence, en tant que rapporteur, principalement dans le secteur des télécoms.

BRÈVES INTERNATIONALES

Fratel : « Mobilité et développement » sera le thème de la 2ème réunion annuelle du Réseau francophone de la Régulation des Télécommunications (FRATEL) organisée par l'Agence nationale de réglementation des télécommunications (ANRT) les 4 et 5 octobre à Fès. Lors de cette réunion, le réseau réunira également une conférence débat sur « Télécommunications et développement » et lancera officiellement son site Internet <http://www.fratel.org>



Maroc : l'Agence nationale de réglementation des télécommunications (ANRT) étudie les opportunités d'utilisation du raccordement sans fil WiFi pour les collectivités locales marocaines, en s'inspirant de l'expérience française. Dans cette optique, Hicham Lahjomri, chef de la Division des Technologies de l'Information, et Mounir Bouzoubaa, chef du service Internet, ont rencontré à Paris du 19 au 21 juillet, leurs homologues français. Plusieurs visites sur le terrain ont été organisées avec des élus pour saisir les enjeux des projets télécoms locaux notamment du Pays Vendômois, du Pays Chartrain, ou de la communauté de communes de Crouy sur Ourcq en Seine et Marne.

Cameroun : des experts de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) du Cameroun ont rencontré leurs homologues français du Service Opérateurs et Ressources le 12 juillet dernier pour échanger des informations concernant la garantie d'un accès équitable aux satellites.



Mexique : Paul Champsaur s'est entretenu en audioconférence le 5 juillet dernier avec Jorge Arredondo, Président de la Commission fédérale des Télécommunications (Cofotel), le régulateur mexicain, un an après sa visite en France. Thèmes abordés : la convergence, les indicateurs statistiques pour le secteur des communications électroniques, et la qualité de service mobile. Pour concrétiser ces relations, un forum virtuel d'échanges a été créé sur le site de Cofotel permettant aux experts des deux régulateurs d'approfondir le dialogue.

Transposition : les décrets en consultation

Le ministre lance une consultation publique sur les décrets d'application du nouveau cadre législatif.



Trois textes récemment adoptés par le Parlement procèdent à la transposition en droit français des directives du « paquet télécoms » : la loi du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom, la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, et la loi du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques. Ces textes harmonisent le cadre juridique applicable aux réseaux de communications électroniques et mettent en place les nouveaux instruments de régulation de ce marché.

Mais un certain nombre de décrets d'application sont nécessaires à une transposition complète du nouveau cadre législatif. Patrick

Le contrôle tarifaire dans le nouveau cadre

Concernant tout d'abord les tarifs du service universel, le décret supprime la procédure d'homologation ministérielle et précise les cas dans lesquels ils peuvent faire l'objet soit d'une mesure d'encadrement pluriannuel (« price-cap »), soit d'une mesure d'opposition ou d'un avis préalable de l'ART. Concernant le contrôle des tarifs des opérateurs puissants, c'est le décret sur les marchés pertinents qui a vocation à en préciser les modalités lorsque l'analyse des marchés réalisée par l'ART conduit à imposer à ces opérateurs une telle obligation.

Devedjian, ministre délégué à l'Industrie a souhaité que l'ensemble de ces textes soient publiés avant la fin de l'année, et a lancé le 1^{er} septembre une consultation publique sur neuf d'entre eux. Il s'agit de cinq décrets en Conseil d'Etat et quatre décrets simples. Ils concernent :

- le contrôle des tarifs du service universel ;
- l'annuaire universel ;
- la procédure d'habilitation des agents de l'ART chargés de mener des enquêtes et la procédure de règlement des litiges devant l'ART ;
- les droits de passage sur le domaine public et les servitudes ;
- la procédure de déclaration ainsi que les obligations attachées à la qualité d'opérateur ;
- les analyses de marché : définition des marchés, désignation des opérateurs puissants et obligations ;
- la procédure d'autorisation et de renouvellement des fréquences ;
- l'Agence nationale des fréquences et le fonds de réaménagement du spectre ;
- diverses dispositions relatives aux sanctions ou aux commissions consultatives.

La rédaction de ces différents textes donne lieu à de nombreux échanges entre les services de l'ART – qui sera par ailleurs formellement consultée – et ceux du ministère.

Trois autres décrets sont prévus. Deux d'entre eux, relatifs au champ électromagnétique et au marché secondaire des fréquences, feront l'objet d'un traitement ultérieur. Le décret d'application de la loi du 31 décembre, concernant les modalités de calcul du coût et des contributions du service universel, pour lequel l'ART a déjà rendu son avis (*), a été soumis au Conseil d'Etat. ■

(*) avis n°04-563 du 29 juin 2004

SUR L'AGENDA DU COLLÈGE

SEPTEMBRE

■ 7-11 septembre : Michel Feneyrol participe à Telecom Asia 2004 organisé par l'UIT à Busan en Corée. Il y rencontrera notamment Kim Dong-Soo, DG des télécommunications au ministère de l'information et des communications.

■ 9 septembre : le président et les membres du Collège remettent au Président de la République le rapport public d'activité 2003 de l'ART. Ce document a également été présenté à Dominique Bussereau, secrétaire d'Etat au budget et à la réforme de l'Etat, le 1^{er} septembre.

■ 15 septembre : Dominique Roux et Jacques Douffiagues participent à une table ronde sur le secteur postal organisée par la société d'études Triangle.

■ 16 septembre : Jacques Douffiagues participe à la première rencontre numérique "Echange territorial" organisée à Chartres par le Conseil général d'Eure-et-Loir.

■ 21 septembre : Dominique Roux participe à un déjeuner de travail organisé par Athling Management sur le thème : « Télécommunications et institutions financières ».

■ 23 et 24 septembre : Gabrielle Gauthey se rend à la réunion plénière de rentrée du GRI/GRE à Chypre. Michaël Powell, président de la FCC, participe à cette réunion.

■ 24 septembre : Jacques Douffiagues se rend à Foix dans l'Ariège pour participer au comité de pilotage d'avancement du projet de couverture numérique du département.

OCTOBRE

■ 1^{er} octobre : à l'invitation de l'Université des sciences sociales de Toulouse, Dominique Roux présente le nouvel article L.1425-1 aux élus et décideurs locaux de la région Midi-Pyrénées.

■ 4 et 5 octobre : Dominique Roux participe à la 2^{ème} réunion annuelle du Réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL) qui se déroule à Fès au Maroc.

■ 6 octobre : Gabrielle Gauthey intervient au colloque "Télécommunications, TIC et collectivités territoriales" qui se tient les 5 et 6 octobre à Eurexpo à Lyon.

■ 15 octobre : Paul Champsaur intervient dans une conférence sur « l'Economie des télécommunications » organisée à Toulouse par l'Université et l'Institut d'économie industrielle.

■ 18 octobre : Paul Champsaur se rend à Bonn pour intervenir sur "la voix sur IP" lors d'une conférence à l'invitation de Matthias Kurth, son homologue allemand.

■ 20 octobre : Jacques Douffiagues ouvre les travaux du séminaire organisé au Sénat par Les Rencontres de la e-démocratie et France Action Locale sur le thème : « Le L.1425-1 et les communes : y a-t-il une place pour les petits projets télécoms ? »

AUTORITÉ DE RÉGULATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15

Web : www.art-telecom.fr - Tél. : 01 40 47 70 00 - Fax : 01 40 47 71 98

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

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

Ont contribué à ce numéro : Fabienne Amiard, Audrey Baudrier, Hélène Boisson, Bernard Celli, Didier Chauveau, Sylvie Dumartin, Stéphane Kuna, Benoît Loutré, Elisabeth Marescaux, Antoine Maucorps, Benoît Meloni, Ange Mucchielli, Sophie Palus, Emmanuel Souriau, Bertrand Vandeputte.

Photos : ART - Conseil Régional de la Guadeloupe page 15 - Maquette : Emmanuel Chastel.

Impression : Corlet Imprimeur, Condé-sur-Noireau.

Abonnement : com@art-telecom.fr.

ART Autorité de
Régulation des
Télécommunications
www.art-telecom.fr