

## 8 - OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS

*Michel Berne, Vincent Bouat, Edmond Schaff*

*Ce chapitre est consacré à l'examen de l'évolution de la situation des opérateurs de télécommunications dans le monde. Pour éviter les répétitions, il ne reprend que brièvement les éléments abordés dans les chapitres précédents. Il débute par une présentation de la dynamique des opérateurs européens, puis passe en revue les situations nationales les plus significatives.*

### **La France**

L'actualité des opérateurs a été très fournie en 2005. Elle a essentiellement été nourrie par les conséquences des évolutions réglementaires. Le régulateur français, dont le nouveau nom est l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) depuis juin 2005, a été naturellement au cœur de toutes les batailles et de toutes les polémiques, mais le ministre délégué à l'industrie Patrick Devedjian a aussi joué un rôle significatif, et surtout, le Conseil de la concurrence s'est affirmé comme un acteur majeur. Le tout a été compliqué, un temps, par la nomination, en février 2005, du PDG de France Télécom, Thierry Breton<sup>1</sup> au poste de ministre de l'Economie et des Finances, auquel le ministre délégué à l'Industrie est rattaché. Patrick Devedjian a lui-même été remplacé par François Loos lors de la formation du nouveau Gouvernement en juin 2005.

### **Pluie d'amendes**

Pour illustrer le point précédent, il suffit de regarder, dans le tableau suivant, la liste des principales amendes infligées au secteur dans la période récente. L'affaire la plus spectaculaire de l'année porte sur la condamnation, fin 2005, des trois opérateurs mobiles, avec une amende totale de 534 M€, soit 3 % du chiffre d'affaires d'Orange France et SFR et 1,6 % de celui de Bouygues Télécom. Le Conseil de la concurrence leur a reproché :

- Une entente pour stabiliser les parts de marché entre 2000 et 2002 ;
- Une politique commerciale concertée au travers d'échanges d'informations « confidentielles et stratégiques » entre 1997 et 2003.

---

<sup>1</sup> Le nouveau PDG de France Télécom est Didier Lombard, ingénieur général des télécommunications, précédemment directeur exécutif chargé des nouvelles technologies dans le groupe.

**Principales amendes infligées  
dans les télécommunications - 2000 à 2005**

| Entreprises / Affaires                  | Date    | Montant (M€)         |
|---|---------|----------------------|
| Orange France / offres mobiles          | 2005    | 256                  |
| SFR / offres mobiles                    | 2005    | 220                  |
| Bouygues Télécom / offres mobiles       | 2005    | 58                   |
| France Télécom / internet haut débit    | 2005    | 80                   |
| France Télécom / internet haut débit    | 2005    | 20, puis 40 en appel |
| France Télécom / offre fixe vers mobile | 2004-05 | 18 - annulé en appel |
| France Télécom / reconquête de clients  | 2004    | 15                   |
| France Télécom / annuaire universel     | 2003    | 40                   |
| France Télécom / internet haut débit    | 2000    | 20                   |

Source : Conseil de la concurrence, *01 Informatique* du 21-1-05

Les trois opérateurs ont immédiatement contesté cette décision et annoncé vouloir faire appel. L'association de consommateurs UFC-Que choisir, qui avait déposé la plainte initiale en 2002, a estimé que les abonnés mobiles en France avaient payé 1,2 milliards d'euros de trop et a demandé à ces derniers de porter plainte en justice pour obtenir réparation, ce qui promet un bel embouteillage judiciaire dans les trois tribunaux d'instance concernés. En effet, en quelques jours, plus de 100 000 personnes avaient fait estimer le montant du préjudice qu'elles avaient probablement subi sur le site [www.cartel-mobile.org](http://www.cartel-mobile.org). En attendant la mise en place en France d'une législation de *class action* (recours et dédommagement collectifs), les affaires de ce genre sont très difficilement gérables dans notre pays. Et en plus, la prime d'intéressement des employés de l'opérateur mobile SFR a fait les frais des malheurs de leur entreprise !

Mais d'autres condamnations ont aussi frappé France Télécom en 2005, essentiellement au sujet de différends portant sur le haut débit. Ses concurrents sont, en effet, aussi ses clients de prestations de dégroupage et jugent l'opérateur « peu coopératif » dans le développement de ce marché. Ainsi, France Télécom a perdu 80 M€ en novembre 2005 pour abus de position dominante. Il doit aussi 8 M€ de dommages à Free pour « préjudice matériel et d'image » pour avoir déclaré par voie publicitaire : « A votre avis, comment font Tiscali, AOL ou Free pour fournir un accès à Internet ? Comme vous, ils passent pas le réseau de France Télécom ».

On dit même que France Télécom, lassée de cette série de revers qui lui coûtent cher en dommages mais aussi en terme d'image, a commencé à chercher des arrangements extra-judiciaires avec ses concurrents. Ainsi, fin 2005, Neuf Cegetel a retiré une plainte de 497 M€ contre France Télécom.

### L'ARCEP

L'ARCEP, occupée par l'analyse des marchés imposée par le nouveau cadre réglementaire de 2004 – elle a adopté plusieurs décisions en 2005 mais le processus est extrêmement long – ne s'est pas retrouvée en pointe, en général en matière de concurrence. Elle s'est heurtée à l'habileté politique des autres acteurs du secteur, à l'hostilité de certains parlementaires et même à des analyses divergentes de Bruxelles sur la situation française. Ainsi, elle avait statué que les opérateurs étaient en situation de « dominance conjointe » sur le marché de gros de la téléphonie mobile, mais la Commission européenne ne l'a pas suivie, arguant de la récente arrivée des opérateurs MVNO sur le marché.

Un dernier motif de désaccord entre la Commission et l'ARCEP a porté sur les tarifs d'itinérance internationale (appels vers la France passés par les abonnés des opérateurs français depuis l'étranger). La Commission trouve que, depuis longtemps, ces tarifs sont très élevés et incohérents avec les coûts sous-jacents. Elle reproche à l'ARCEP de n'avoir pas agi en la matière et le régulateur lui rétorque qu'il pense que c'est au niveau européen que le problème doit être résolu et qu'il attend des décisions de Bruxelles...

Toutefois, l'ARCEP a fait aboutir un certain nombre de dossiers, comme la baisse du prix des appels du fixe vers le mobile : les tarifs de gros baissent de 24 % en janvier 2006. De son côté, le ministre délégué à l'Industrie a obtenu des opérateurs la gratuité du temps d'attente aux hotlines, la réduction à un mois du délai de résiliation des abonnements, ainsi que la réduction à 10 jours du délai d'obtention de la portabilité des numéros.

### Les MVNO

En 2004 sont apparus les premiers opérateurs mobiles virtuels (MVNO) sur le marché français. En 2005, leur nombre a explosé, même si leur présence est restée discrète : fin 2005, ils ne comptaient que 280 000 abonnés, soit 0,6 % des abonnés. Bien que cela représente tout de même 9,3 % des nouveaux abonnés du quatrième trimestre 2005, c'est encore très loin des objectifs affichés à moyen terme. Ce modeste résultat est dû à plusieurs causes. D'abord le marché français commence à être saturé (presque 80 % de taux de pénétration fin 2005), il ne reste donc plus que des niches à conquérir : les plus de 40 ans, l'Ouest et le Massif central par exemple. De plus, la portabilité des numéros mobiles n'est pas commode pour les clients. Enfin, les contrats qui lient les MVNO aux réseaux-hôtes sont de type *retail minus*, c'est-à-dire que les tarifs des MVNO ont une

plage de liberté qui dépend mécaniquement des tarifs publics des réseaux-hôtes<sup>2</sup>. Malgré ces perspectives un peu décourageantes, un grand nombre de MVNO sont apparus comme le montre le tableau ci-dessous.

### MVNO et licenciés sur le marché français - fin 2005

| MVNO (opérateurs virtuels)           | MNO (réseaux hôtes) |
|--------------------------------------|---------------------|
| Coriolis                             | SFR                 |
| Debitel                              | SFR                 |
| Futur Télécom                        | SFR                 |
| Neuf Télécom                         | SFR                 |
| NRJ                                  | SFR                 |
| Phone House / Virgin (Breizh Mobile) | Orange              |
| Télé 2                               | Orange              |
| Transatel                            | SFR                 |
| M6 (licencié)                        | Bouygues Télécom    |
| Universal Mobile (licencié)          |                     |

Note : M6 et Universal Mobile ne sont pas des MVNO, mais ont signé des accords de licence avec les MNO.

Les principaux MVNO peuvent être classés en quelques grandes catégories :

- Les « spécialistes européens », comme Télé2, Virgin, Debitel. Leur arme : des prix plus bas ;
- Les « alternatifs français » cherchant à compléter leur offre fixe (9 télécom, Coriolis, Futur Télécom) ;
- Les groupes de médias aux marques fortes (NRJ, M6, Universal Mobile).

L'arrivée de la concurrence dans les renseignements téléphoniques, l'attribution des fréquences pour le Wimax, sont traitées dans le chapitre précédent (services de télécommunications).

Les nouveaux services de la 3G (télévision, etc.) sont traités dans le chapitre sur la convergence.

### France Télécom et les autres opérateurs du fixe

Les résultats et les perspectives de l'opérateur historique peuvent se résumer en quelques chiffres : 4,8 milliards d'euros de profit du groupe malgré 592 000 clients du

<sup>2</sup> Thierry Cota, Des caractéristiques très éclairantes pour le cas français, *La lettre de l'ARCEP*, n°43, avril 2005

# L'année des TIC 2005 :

Télécom - Electronique - Informatique - Médias - Internet

« fixe » perdus en France en 2005<sup>3</sup>, 8000 suppressions d'emplois prévues au total en 2005 (3500 réalisées) et 17 000 prévues d'ici à 2008. La difficulté de la stratégie de France Télécom est bien de gagner suffisamment d'argent pour ses actionnaires et banquiers, alors que sa rente de situation s'amenuise et qu'il lui faut maintenir une image de qualité. Naturellement, l'activité de l'opérateur ne se limite pas à la téléphonie fixe traditionnelle en France – qui ne représente plus qu'un quart de son chiffre d'affaires total –, elle inclut des zones géographiques et des technologies en croissance. Nous décrivons la politique d'expansion internationale du groupe plus loin dans ce chapitre, aussi nous nous concentrons ici sur la stratégie du fixe en France.

Cette dernière s'organise autour de trois axes : d'abord, le re-équilibrage des tarifs du fixe, que l'opérateur a obtenu de ses tutelles début 2005. L'abonnement passe de 13 à 16 €/mois (+23 %) tandis que le prix des communications baisse de 26 % d'ici à 2008, ainsi que celui du dégroupage total.

Le deuxième axe est bien sûr le développement agressif d'une offre haut débit. Il faut bien dire que l'opérateur, malgré sa force de frappe, s'est laissé distancer – au moins dans l'esprit des consommateurs – par les offres innovantes de Free (très haut débit, avec certains appels téléphoniques gratuits, programmes de télévision – de l'ordre de 18 % du marché français de l'ADSL) et des autres opérateurs alternatifs. France Télécom a riposté, toute l'année 2005 et compte sur une qualité de service supérieure. Début 2006, l'opérateur a annoncé la construction d'un réseau de fibre optique jusqu'au domicile (FTTH).

Le dernier axe est, sans surprise, une diminution des coûts, avec 3 477 suppressions d'emploi en France. Tous ces efforts ne réjouissent pourtant pas encore la Bourse et le cours de l'action France Télécom a baissé entre le début et la fin de l'année 2005, terminant à 21 € bien loin de son record de 2000 (plus de 200 €). De même, les quelques 3,4 milliards d'euros de titres France Télécom que l'Etat a vendus en juin 2005 n'ont pas été placés sans mal.

La guerre commerciale dans le secteur a également débouché sur le rapprochement de deux des plus grands opérateurs alternatifs : Cegetel et 9 Télécom qui, réunis, forment une entité plus importante que l'ensemble des autres opérateurs alternatifs mais toujours bien plus petite que France Télécom. L'objectif affiché du nouveau groupe est une croissance de 10 % par an du chiffre d'affaires, croissance, qui, selon les dirigeants, devrait provenir essentiellement de l'attractivité du dégroupage total pour le grand public. La mesure s'accompagne de l'annonce de 661 suppressions d'emploi. Citons enfin le rachat en 2005 de la filiale française du fournisseur d'accès internet

---

<sup>3</sup> Selon l'ARCEP ; France Télécom conteste ces chiffres.

# L'année des TIC 2005 :

Télécom - Electronique - Informatique - Médias - Internet

Tiscali par Alice (Telecom Italia) ainsi que celui d'Altitude Telecom (spécialiste de l'accès local radio) par Iliad (Free).

## Régulation des TIC et religion

On nous pardonnera d'inclure dans ce chapitre une curiosité (certains diront peut-être une monstruosité) qui montre à quel point certains penseurs contemporains sont imprégnés des idées venues de l'évolution du monde économique et tout particulièrement du domaine des TIC.

Charles de Laubier, qui se déclare essayiste, constatant d'une part les bons résultats en matière de concurrence des autorités de régulation des télécommunications, et d'autre part les évidentes difficultés de la cohabitation des religions dans notre pays, propose tout simplement de créer une « autorité de régulation des religions » sur le modèle de l'ARCEP. Parmi les propositions de l'article citons :

- « à l'image de la nouvelle loi sur les communications électroniques et services audiovisuels, la loi de 1905 [sur les cultes] ainsi revisitée pourrait attribuer au régulateur les moyens réglementaires et financiers pour agir en toute indépendance ».
- « la religion catholique, ne pourrait-elle pas, en tant qu'opérateur historique, accepter le dégroupage des lieux de culte ? ».

*Le Monde*, pages « Débats », 2-12-2005 : Pour un marché libre des cultes.

## [WWW . OSTIC . INFO](http://WWW.OSTIC.INFO)

Télécommunications ~ Électronique ~ Informatique ~ Médias ~ Internet ~ Applications  
Ce document est sous licence creative commons

**OSTIC  
2005**

