
Le marché des communications électroniques et les consommateurs

Comité des Consommateurs
Réunion plénière du 9 juin 2008

Plan de la présentation

1. Tour d'horizon des marchés de communications électroniques
2. La régulation des marchés et les enjeux pour les consommateurs

Plan de la présentation

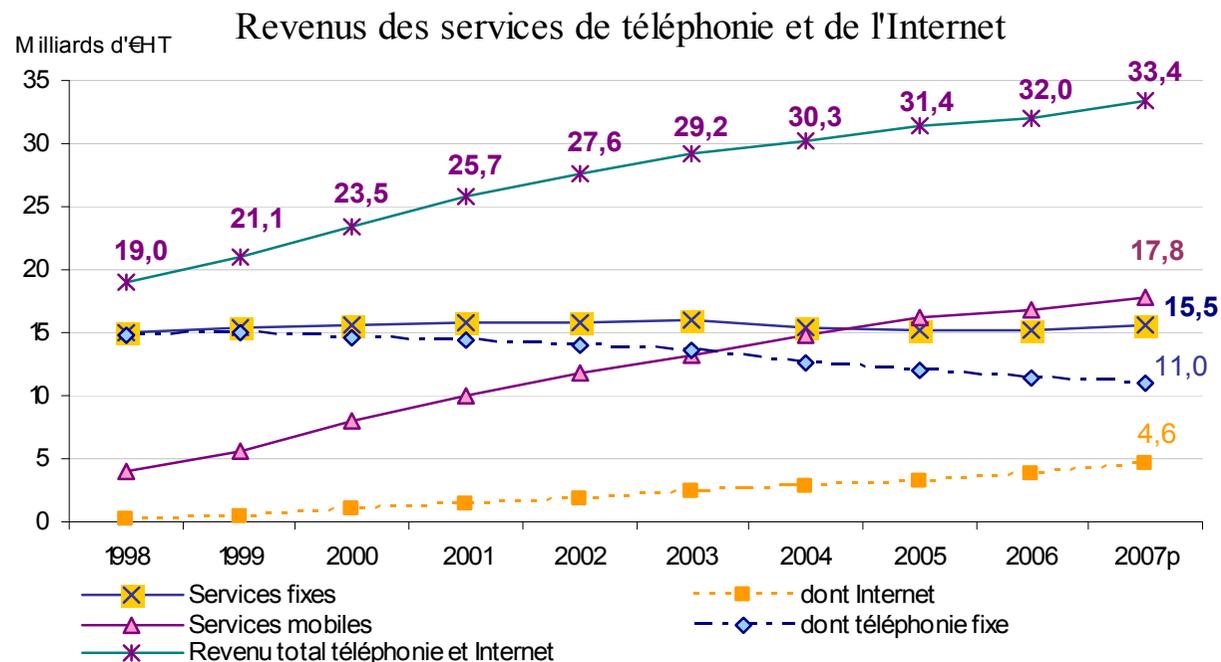
- 1. Tour d'horizon des marchés de communications électroniques**
2. La régulation des marchés et les enjeux pour les consommateurs

Un marché en hausse de 3,2% sur un an, représentant 39 milliards d'euros en 2007...

Revenus perçus auprès du client final (en millions d'euros)					
	1998	2005	2006	2007p	Evol.
Services fixes	14 931	15 217	15 117	15 571	3,0%
Téléphonie fixe	14 769	12 072	11 378	11 000	-3,3%
Internet		3 145	3 739	4 571	22,3%
Services mobiles	4 042	16 203	16 853	17 818	5,7%
Ensemble de la téléphonie et Internet	18 973	31 420	31 970	33 389	4,4%
Services à valeur ajoutée	1 486	2 638	2 633	2 577	-2,1%
Services de capacité	2 556	3 467	3 391	3 233	-4,7%
Total services de communications électroniques	23 014	37 525	37 993	39 199	3,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

... dont 33,4 milliards d'euros pour la téléphonie et l'Internet



Un secteur « grand public » :

Les ventes aux consommateurs représentent 69,5% du total des revenus perçus auprès du client final (donnée 2006)

La téléphonie fixe, mobile et l'Internet représentent 80% des revenus du marché

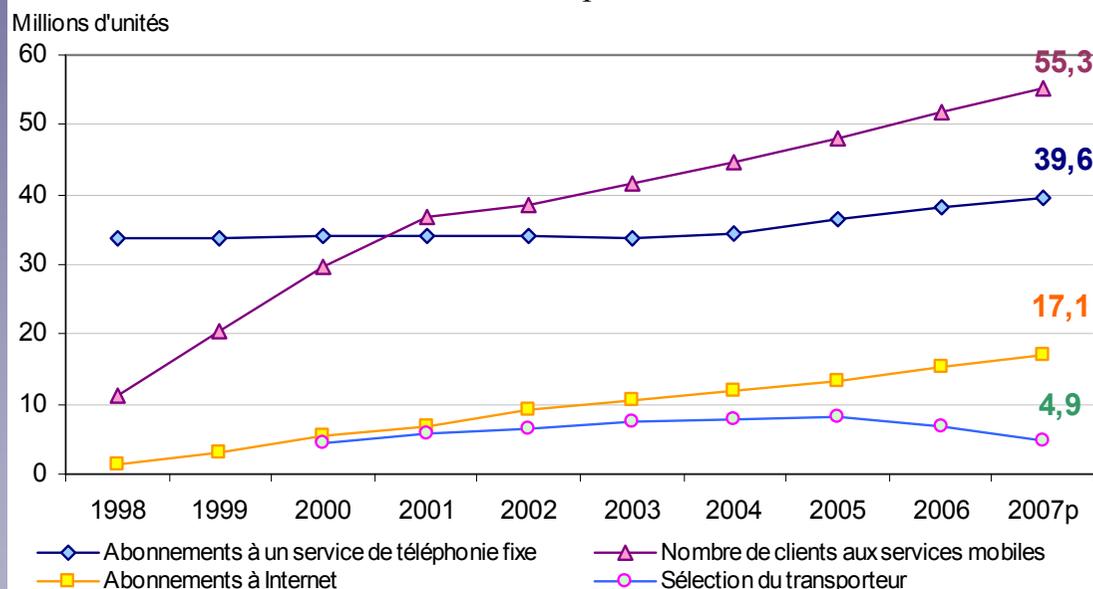
Ils sont en croissance de 4,4% sur un an, dont :

- ✓ Une décroissance du fixe: -3,3% (moins marquée que les années précédentes : -5,4% en 2006)
- ✓ Compensée par la forte croissance des deux moteurs du secteur :
 - => l'Internet de 22,3% (+18,6% en 2006)
 - => les services mobiles de 5,7% (+4,0% en 2006 et +9,1% en 2005)

Le mobile est le 1er poste de revenu depuis la mi 2003. En 98, il ne représentait que 16% du marché, loin derrière le fixe (+ de 60% du marché)

Un nombre de clients en croissance sur tous les marchés Une recomposition des services demandés pour la téléphonie fixe

Abonnements à la téléphonie et à Internet



Téléphonie mobile:

55,3 millions de clients fin 2007 (+ 3,7 millions sur un an, croissance constante de 7% annuel).

✓ 36,3 millions de clients forfait (66% des clients mobiles), en croissance de 8,1% sur un an

✓ 19 millions de cartes prépayées (+ 5,3%)

clients MVNO : 2,6 million (PDM de 4,9%)

852 000 numéros portés en 2007 (+96,7% sur un an), suite à la mise en place (le 21 mai 2007) d'une procédure simplifiée de portabilité

Abonnements internet:

Toujours en forte croissance : +11,8%

✓ 17,1 millions de clients fin 2007.

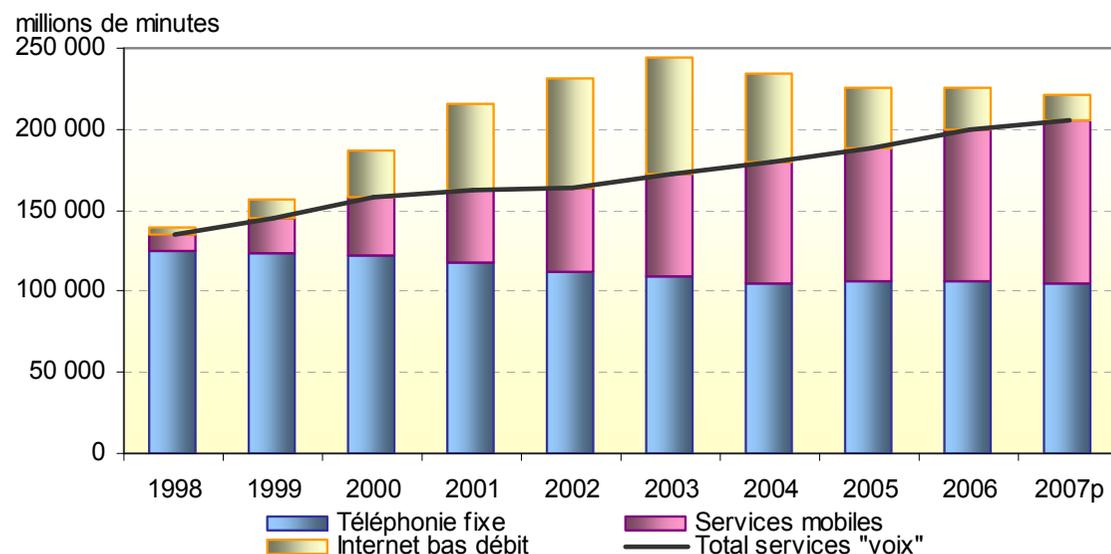
✓ part prépondérante des accès à Internet haut débit : 15,6 millions d'abonnements.

Téléphonie fixe: 39,6 millions d'abonnements à un service de téléphonie fixe en 2007 (+3,5%) :

- ✓ 28,7 millions d'abonnements par le RTC (Un recul de trois millions sur un an)
 - ✓ 10,8 millions en IP fin 2007, soit une diffusion massive des abonnements à un service de voix sur large bande (+ 4,2 millions sur un an)
 - ✓ La sélection du transporteur en net repli : perte de deux millions de clients en un an (-29%), captés d'une part par les offres de téléphonie sur IP et d'autre part par les offres issues de la VGAST (700 000 clients).
- => Les offres de services accessibles par le haut débit (Internet mais aussi téléphonie sur IP, et Télévision) ont contribué à redynamiser l'équipement des ménages en téléphonie fixe, qui ne baisse plus depuis décembre 2005.

Des volumes de voix en croissance, le fixe en stabilisation via la VLB Et toujours plus de services...

Evolution des volumes de téléphonie et de l'Internet bas débit



TV par ADSL : 4,5 millions d'abonnements fin 2007 (une hausse de près de deux millions en 2007), soit près du tiers des abonnements à internet par ADSL.

Services mobiles :

- ✓ 18,8 milliards de SMS interpersonnels émis depuis les téléphones mobiles (+3,7 milliards en un an).
- ✓ 17,2 millions de clients utilisateurs des services multimédias (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites Internet) en décembre 2007 (+ 2 millions par rapport à décembre 2006).

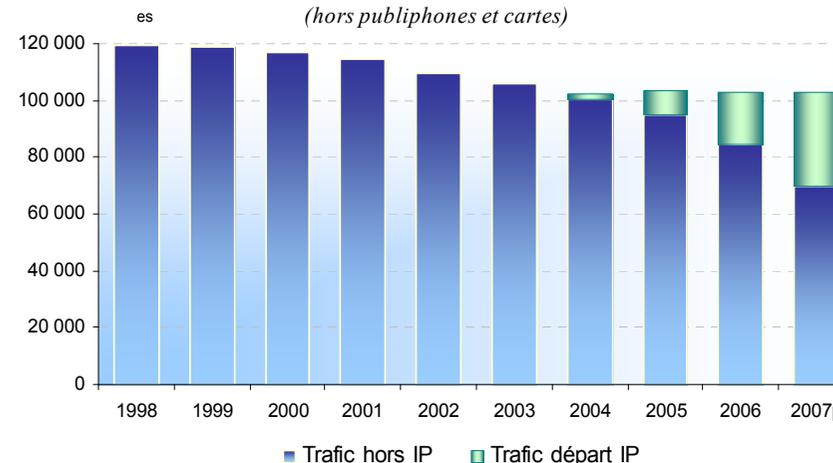
Le volume de téléphonie (voix fixe et mobile) dépasse en 2007 les 200 milliards de minutes émises...

... pour une croissance globale (+2,6%) cependant plus faible que celle des années précédentes (> à 4% par an) :

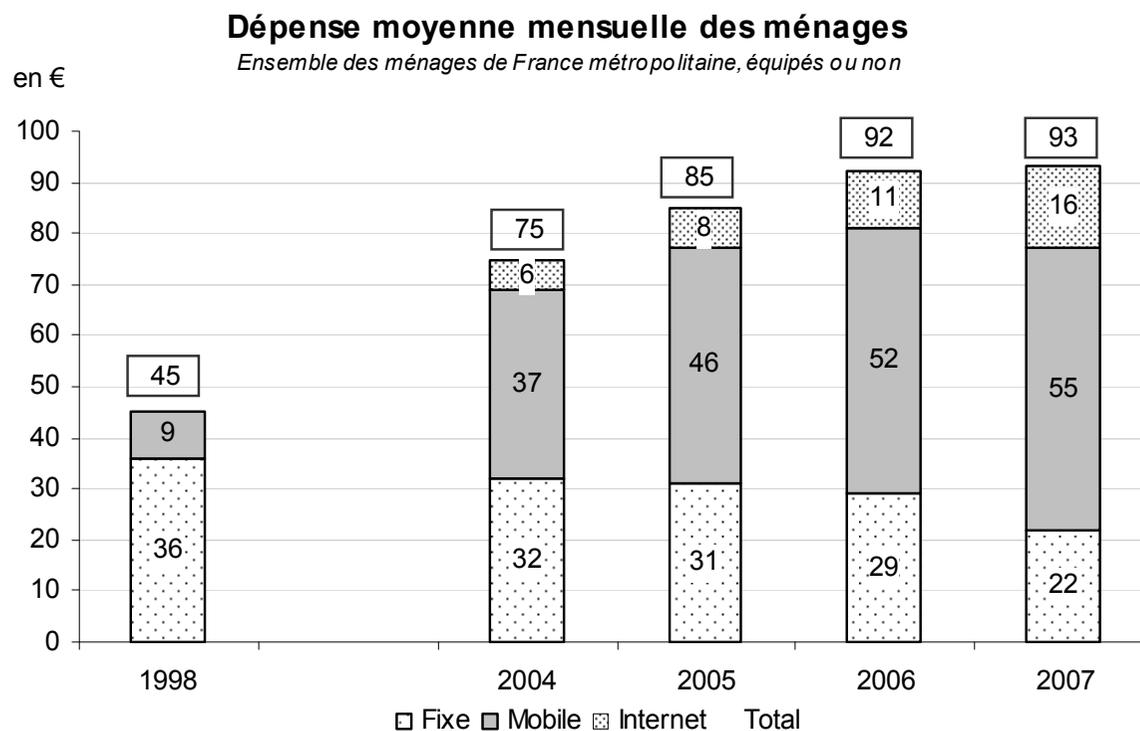
- ✓ moindre croissance du volume de téléphonie mobile : +6,0% (contre +15,1% en 2006). Ce qui n'a cependant pas empêché le trafic mobile de dépasser, pour la première fois, le trafic au départ des fixes au 3^{ème} trimestre 2007.
- ✓ stabilisation depuis trois ans du volume le trafic au départ des réseaux fixes à 105 milliards de minutes

=> **L'émergence de la voix sur large bande** en 2004 a enrayé la tendance baissière observée jusque là : 32% du trafic au départ des postes fixes en IP,

Volumes de communications depuis les lignes fixes
(hors publiphones et cartes)



Les ménages français dépensent toujours plus en services de télécommunications



Ce sont les valeurs moyennes sur l'ensemble des ménages, équipés ou non. La moyenne sur les ménages équipés est :

- ✓ 72 € par mois en téléphonie mobile
- ✓ 30 € par mois pour la téléphonie fixe
- ✓ 33 € par mois pour l'accès et la navigation sur Internet (y.c. accès à un service téléphonique et/ou à des chaînes TV).

Une dépense mensuelle moyenne de 93 € par mois en 2007...

... Soit un euro de plus qu'en 2006... et plus du double de la dépense de 1998

- ✓ 55 € en téléphonie mobile
 - croissance très forte de 2000 à 2005, tirée par l'augmentation de l'équipement et de la consommation par client équipé (x6 entre 1998 et 2006)
 - Ralentissement en 2006 et 2007
- ✓ 16 € par mois pour Internet
 - forte hausse par rapport à 2006, essentiellement sous l'effet de la progression de l'équipement.
- ✓ 22 € par mois en téléphonie fixe traditionnelle
 - Baisse de 7 € entre 1998 et 2006 (baisse du prix des communications ; légère baisse de l'équipement des ménages entre 1998 et 2004 en substitution avec le mobile).
 - Accélération en 2007 : -7 € en un an, sous l'effet du développement des offres de voix sur IP.

Source :

Estimation ARCEP à partir de données Enova (dépenses) et INSEE (structure des ménages)

Médiamétrie pour 1998

Plan de la présentation

1. Tour d'horizon des marchés de communications électroniques
- 2. La régulation des marchés et les enjeux pour les consommateurs**

Consommateurs et régulation

❖ **Un secteur en fort développement dans un contexte d'ouverture à la concurrence**

- Qui bénéficient aux utilisateurs : plus de choix, d'innovation, de dynamisme de marché...
- Mais qui pose aussi des questions
 - ✓ Plus de complexité : un besoin accru de transparence face à l'asymétrie d'information
 - ✓ Une part croissante de ces services dans le budget des ménages
 - ✓ Des points noirs et des oubliés, les consommateurs individuels n'ayant pas de pouvoir de négociation

❖ **Le secteur des communications électroniques est avant tout une activité de service, dont les utilisateurs finaux sont en premier lieu les consommateurs.**

- Ce secteur ne peut se développer si les services proposés ne satisfont pas les utilisateurs finaux
- La régulation nécessite parfois un arbitrage entre avantages de court terme et de long terme (exemple : baisse des tarifs et investissements)
- Au-delà de la gestion du service universel, l'objectif de l'Autorité est le développement du secteur sans oublier les « queues de comètes »

❖ **Historiquement, une régulation « asymétrique » a été mise en œuvre**

- pour gérer l'ouverture à la concurrence
- La multiplication des acteurs amène aujourd'hui l'ARCEP à plus de régulation « symétrique »
 - ✓ Interopérabilité et interconnexion des réseaux
 - ✓ Qualité de service de l'ensemble des opérateurs et non plus seulement de France Telecom
 - ✓ Permettre aux consommateurs de changer facilement d'opérateur (portabilité...)
 - ✓ ...

Les grands sujets pour les consommateurs dans le futur

- ❖ **Le déploiement des services et l'aménagement du territoire**
 - La couverture mobile et le dividende numérique
 - La couverture du haut et très haut débit (fibre)
- ❖ **La concurrence, notamment dans la téléphonie mobile**
 - 4^{ème} opérateur de réseau mobile
 - MVNO
 - Les terminaisons d'appels
- ❖ **La qualité de service**
 - Les obligations des opérateurs
 - Les travaux d'amélioration en multilatérales (FAI) ou avec France Telecom (processus de dégroupage)
- ❖ **L'information des consommateurs**
 - Le site Internet de l'Autorité
 - Indicateurs, qualité de service et tarifs
- ❖ **Le changement d'opérateur**