

Bilan et perspectives des cycles de régulation des marchés de la téléphonie fixe

Consultation publique menée
du 21 février au 21 mars 2014

Modalités pratiques de consultation publique

La présente consultation publique est ouverte jusqu'au **21 mars 2014** à 18h00. L'avis des acteurs du secteur est sollicité sur les deux documents mis en consultation : le présent projet de décision et le document « *Bilan et perspectives* ». Cet avis sera structuré en reprenant l'ordre des questions proposées dans chaque document. Seules les contributions arrivées avant l'échéance seront prises en compte.

Les réponses seront transmises à l'ARCEP de préférence par courrier électronique à l'adresse suivante : usc@arcep.fr. Elles pourront également être transmises par courrier à l'adresse suivante :

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
à l'attention de Monsieur Benoît Loutrel, directeur général
7, square Max Hymans
75730 Paris Cedex 15

L'ARCEP, dans un souci de transparence, publiera l'intégralité des réponses qui lui auront été transmises, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. Dès lors que leur réponse contiendrait de tels éléments, les contributeurs sont invités à transmettre leur réponse en deux versions :

- une version confidentielle, dans laquelle les passages couverts par le secret des affaires sont identifiés entre crochets et surlignés en gris : « une part de marché de [25]% » ;
- une version publiable, dans laquelle les passages couverts par le secret des affaires auront été remplacés par « ... » : « une part de marché de « ... »% ».

Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

L'Autorité pourra déclasser d'office des éléments d'information qui par leur nature ne relèvent pas du secret des affaires.

TABLE DES MATIERES

I. HISTORIQUE DE LA REGULATION DES MARCHES DE LA TELEPHONIE FIXE	5
I.1. Une régulation nécessaire au détail lors du premier cycle d'analyse des marchés	5
I.2. Des marchés de détail qui évoluent progressivement vers la maturité	6
I.3. La levée par étapes de la régulation des marchés de détail	6
I.4. Des offres de gros adaptées	7
I.5. Les obligations actuellement imposées	9
II. BILAN DES EVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES ET CONCURRENTIELLES DES MARCHES DE LA TELEPHONIE FIXE	10
II.1. Point général sur l'évolution des réseaux : transition vers des réseaux IP et impact sur le développement de la concurrence	10
II.1.1. Mouvement général de transition vers les réseaux IP	10
II.1.2. Impact des réseaux IP sur l'interconnexion	11
II.1.3. Evolution de l'architecture d'interconnexion du réseau téléphonique commuté d'Orange	12
II.2. Présentation générale du marché de détail de la téléphonie fixe	12
II.3. Un renouveau de la téléphonie fixe qui devient progressivement un sous-produit de l'accès à l'internet haut débit. 12	
II.3.1. Reprise de la pénétration et de l'usage de la téléphonie fixe	12
II.3.1.1. Développement de la téléphonie en VLB au détriment de la téléphonie classique, en fort recul	12
II.3.1.2. Communications au départ des accès fixes	13
a. Le basculement du RTC à la VLB	13
b. L'évolution des destinations	15
II.3.1.3. Dynamiques de marché différentes entre segments résidentiel et non résidentiel	16
II.3.2. Des gains d'efficacité accompagnés d'un chiffre d'affaires en repli	17
II.3.3. Un développement de la concurrence contrasté entre téléphonie en VLB et téléphonie classique	19
II.3.3.1. Concurrence limitée sur la téléphonie classique	19
II.3.3.2. Concurrence effective sur la téléphonie en VLB	20
II.3.3.3. Développement satisfaisant de la concurrence sur le segment résidentiel	22
II.3.3.4. Déficit de développement de la concurrence sur le segment non résidentiel	22
II.4. Les produits de gros régulés	24
II.4.1. La VGAST et la sélection du transporteur	24
II.4.2. Trois départs d'appel pour trois produits de gros distincts	25
III. PERSPECTIVES DE REGULATION POUR LE 4^{EME} CYCLE D'ANALYSE DE MARCHE (2014-2017)	28
III.1. Concernant les marchés de détail	28
III.2. Concernant les marchés de gros	29
III.2.1. L'accès principalement téléphonique	29
III.2.2. Le départ d'appel	30
III.3. Autres considérations	32
III.3.1. La transition de l'interconnexion vers l'IP	32
III.3.2. La reprise opérationnelle des offres couplées d'Orange	33

L'Autorité présente dans ce document l'historique de la régulation des marchés la téléphonie fixe (marché de gros du départ d'appel en position déterminée et marché de détail de l'accès au service téléphonique en position déterminée) (I), avant de présenter une analyse des évolutions de ces marchés (I), puis d'exposer des considérations prospectives relatives à leur régulation (I).

L'Autorité rappelle à cette occasion que, contrairement au cycle précédent (marqué par la décision n° 2011-0926), les marchés de la terminaison d'appel fixe sont désormais traités dans un exercice séparé, dans une analyse conjointe aux marchés de la terminaison d'appel voix fixe, mobile et SMS. Le présent document ne contient donc aucun élément relatif à ces marchés.

I. Historique de la régulation des marchés de la téléphonie fixe

I.1. Une régulation nécessaire au détail lors du premier cycle d'analyse des marchés

Parmi les différents mécanismes de contrôle mis en place par l'Autorité sur Orange (anciennement France Télécom) visant à l'ouverture des marchés de la téléphonie fixe à la concurrence, le contrôle tarifaire *ex ante* a été essentiel. Ce contrôle a été appliqué depuis la libéralisation du secteur en 1997 aux offres de détail de téléphonie fixe de l'opérateur historique. Il a été imposé en 2005 par l'Autorité dans le cadre du premier cycle d'analyse des marchés, en même temps que plusieurs autres obligations sur les marchés de détail.

Le contrôle tarifaire et les obligations sectorielles imposés à Orange directement sur les marchés de détail ont permis à l'Autorité de vérifier, en amont de leur commercialisation, que les offres envisagées par l'opérateur historique ne posaient pas de problèmes concurrentiels, notamment liés à l'éviction des concurrents. Sans une telle régulation de détail, dans le cas où l'opérateur historique aurait commercialisé des offres non reproductibles par ses concurrents, il aurait été nécessaire d'attendre l'issue d'une procédure de contrôle *ex post* de l'ARCEP ou de l'Autorité de la concurrence pour qu'il retire ou modifie ces offres. Or, les délais induits par de telles procédures peuvent se révéler pénalisants pour les concurrents, en particulier lorsque ceux-ci sont en phase de développement. La régulation des marchés de détail *ex ante* était donc indispensable tant que les concurrents de l'opérateur historique n'avaient pas atteint une taille critique.

Par ailleurs, la régulation des marchés de détail et en particulier le contrôle tarifaire présentaient une autre vertu : ils pouvaient révéler des problèmes concurrentiels pouvant être réglés *via* la modification ou la création d'offres de gros. En effet, l'analyse de la reproductibilité de chaque offre de détail d'Orange constitue un moyen de vérifier que les opérateurs alternatifs sont en mesure, techniquement et économiquement, de proposer des services équivalents grâce aux offres de gros disponibles qui, en cela, doivent être non discriminantes.

La régulation appliquée par l'Autorité sur les marchés de détail a ainsi participé, d'une part, au développement d'opérateurs alternatifs en mesure de concurrencer efficacement Orange et, d'autre part, à la mise en place puis au calibrage, sur le marché de gros, d'un ensemble de solutions adaptées aux besoins des opérateurs alternatifs.

Dans sa première décision n° 05-0571 d'analyse des marchés de la téléphonie fixe, l'Autorité a ainsi imposé à Orange plusieurs obligations sur les marchés de détail visant à prévenir des pratiques anticoncurrentielles et à permettre le développement d'une concurrence effective durable et loyale. Ces obligations ont été appliquées sur l'ensemble des marchés déclarés pertinents pour une régulation *ex ante* dans la décision n° 05-0571 : les marchés de l'accès résidentiel et non résidentiel, les marchés des communications téléphoniques nationales résidentielles et non résidentielles, les marchés des communications téléphoniques internationales résidentielles et non résidentielles.

Ainsi, Orange s'est vu imposer une obligation de non-discrimination, une interdiction de couplage abusif, une interdiction de pratiquer des tarifs excessifs et une interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction. Afin de vérifier le respect de ces obligations, Orange a également été soumis à une obligation de communication préalable de ses offres de détail ainsi qu'à des obligations de comptabilisation des coûts de ses prestations et de séparation comptable.

I.2. Des marchés de détail qui évoluent progressivement vers la maturité

Les parts de marché des opérateurs alternatifs ont globalement augmenté ces dernières années sur les différents segments de marché de la téléphonie fixe, bien que le segment non résidentiel peine encore à se développer pour des raisons structurelles (besoins plus complexes impliquant un démarchage individualisé, générateur de coûts d'acquisition élevés, etc.). L'investissement des opérateurs alternatifs dans le déploiement de leurs propres infrastructures, combiné à l'action de l'Autorité pour la mise en place d'offres de gros adaptées et aux nombreux travaux menés sous son égide visant à améliorer les conditions opérationnelles de fourniture de ces offres et à lever les freins à la migration des clients finals, a contribué à l'amélioration de la situation concurrentielle sur ces marchés.

En ce qui concerne les marchés de l'accès, la boucle locale de cuivre et les infrastructures de génie civil sous-jacentes de l'opérateur historique constituent toujours, à ce jour, une facilité essentielle. Les opérateurs alternatifs renforcent tout de même leur présence sur les marchés de l'accès au service téléphonique (résidentiel et non résidentiel) en ayant recours à la vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST). Bien que les accès haut et très haut débit ne soient pas des substituts aux accès RTC bas débit (puisque'ils ne sont pas achetés principalement pour des services de voix, sauf dans de rares cas sur le haut de marché non résidentiel), le développement des offres de dégroupage total et de l'ADSL nu entraîne une réduction du parc et une baisse des revenus de l'opérateur historique sur les marchés résidentiels de l'accès bas débit puisque leur achat entraîne une résiliation des abonnements classiques bas débit. Les chantiers relatifs au déploiement de la fibre optique, dans lesquels l'Autorité joue un rôle à travers son action de régulation, devraient accentuer le développement des parts de marché des accès alternatifs.

La situation est globalement la même sur les marchés de détail des communications téléphoniques fixes : elle est caractérisée par la présence d'un acteur majeur (Orange) qui fait face à des opérateurs alternatifs qui augmentent significativement leurs parts de marché, grâce à la sélection du transporteur et surtout grâce à la VLB, avec toutefois un retard notable sur le segment non résidentiel (notamment sur le milieu de segment).

Dans ce contexte, l'Autorité prévoit de continuer à porter une attention particulière aux spécificités économiques et technologiques de ce segment pour, le cas échéant, proposer des adaptations du cadre réglementaire.

I.3. La levée par étapes de la régulation des marchés de détail

Conformément au cadre réglementaire national et européen, l'Autorité privilégie l'imposition de remèdes sur les marchés de gros pour prévenir les problèmes concurrentiels identifiés sur les marchés de détail. Ainsi, l'Autorité avait imposé les obligations susmentionnées sur les marchés de détail en précisant dans sa décision d'analyse des marchés que « *lorsqu'elle [aurait] constaté que les offres de gros régulées [permettent] aux opérateurs alternatifs de bâtir des offres compétitives et commercialement innovantes à l'échelle nationale, l'Autorité [procéderait] [...] à une revue du dispositif de régulation des marchés de détail de la téléphonie fixe* ».

Or, les offres de gros telles que la sélection du transporteur et la VGAST, ont offert aux opérateurs alternatifs efficaces la possibilité de concurrencer effectivement Orange sur les marchés aval (cf. *supra*). Cela a permis à l'Autorité d'alléger la régulation des marchés de détail de la téléphonie fixe.

Cet allègement a été effectué par étapes, au fil des évolutions de la situation concurrentielle constatées sur les différents segments de marché de détail de la téléphonie fixe.

La première phase de la dérégulation résulte des dispositions de la décision n° 06-0840 de l'Autorité, en date du 28 septembre 2006. Cette décision, qui concerne uniquement le segment de marché des communications résidentielles, a supprimé toutes les obligations résultant d'une position dominante d'Orange sur ce marché de détail, sauf les obligations de non-discrimination, de comptabilisation des coûts et de séparation comptable, et a imposé une obligation de communication pour information au titre de la non-discrimination sur les marchés de gros sous-jacents, de manière à s'assurer de la cohérence de la régulation en place sur ces marchés amont et l'adapter le cas échéant. Elle a ainsi mis un terme, sur le marché des communications résidentielles, au contrôle tarifaire préalable appliqué aux offres d'Orange au titre de la régulation d'un opérateur dominant¹.

L'Autorité a, dans une seconde phase, en adoptant la décision n° 2007-0636 du 26 juillet 2007, appliqué la même procédure d'allègement aux prestations d'accès résidentiels. L'Autorité a ainsi allégé les obligations de détail d'Orange sur la totalité des marchés résidentiels de la téléphonie fixe.

Enfin, l'Autorité a levé l'ensemble des obligations imposées à Orange au titre de sa position dominante sur les marchés de détail (résidentiels et non résidentiels) dans le cadre du deuxième cycle d'analyse de marché, par la décision n° 2008-0896 en date du 29 juillet 2008.

Depuis lors, la concurrence continue de se développer sur ces marchés, comme en témoignent notamment la hausse, sur la VLB, des parts de marché des opérateurs alternatifs, ou encore l'augmentation du nombre d'abonnements alternatifs *via* la VGAST. En outre, depuis cette époque, l'Autorité de la concurrence n'a été saisie d'aucune plainte émanant des acteurs du marché contre une potentielle pratique anticoncurrentielle de l'opérateur historique sur les marchés de détail des communications et des accès RTC. L'action de régulation sur les marchés de gros semble donc suffire, à l'heure actuelle, à permettre le développement d'une concurrence effective et durable sur les marchés de détail de la téléphonie fixe.

De même, l'Autorité constate que la dérégulation totale des marchés du transit *inter* et *intra* territorial sur les réseaux fixes (décisions n° 2007-0744 et 2008-0896) était pertinente et proportionnée, puisqu'aucune plainte n'a été portée à sa connaissance ou à celle de l'Autorité de la concurrence depuis lors. L'Autorité continuera néanmoins à porter une attention particulière aux modalités de fourniture (techniques, opérationnelles et tarifaires) des prestations connexes aux prestations d'interconnexion offertes par tous les opérateurs.

I.4. Des offres de gros adaptées

Comme indiqué *supra*, l'action de l'Autorité sur les marchés de la téléphonie fixe se concentre aujourd'hui principalement sur la régulation des marchés amont, *via* les offres de gros. Ces offres permettent aux opérateurs alternatifs efficaces de concurrencer les offres de détail d'Orange.

La sélection du transporteur a ainsi été utilisée dans un premier temps comme un moyen simple de contourner les barrières à l'entrée sur les marchés des communications. Sur les marchés de l'accès, la mise en place de la VGAST sur les accès analogiques – en avril 2006 – puis sur les accès numériques (accès de base) – en juillet 2006 – a permis aux opérateurs de répondre aux évolutions des attentes des consommateurs finals de téléphonie fixe pour les offres couplant accès et communications. Grâce à ces offres, les opérateurs alternatifs ont pu se positionner sur le marché des offres principalement téléphoniques.

¹ Le contrôle tarifaire résultant de la désignation de France Télécom comme prestataire du service universel pour la composante « service téléphonique » du service universel.

Il convient de rappeler également que les offres de gros haut débit (dégroupage, bitstream, ADSL nu, DSLE, services de capacité), dans la mesure où elles peuvent être utilisées pour offrir l'accès au service téléphonique, ont également permis aux opérateurs alternatifs de conquérir de nouveaux clients. L'ensemble de ces offres de gros, dont la mise en place a été ordonnée par l'Autorité, a pleinement participé (surtout concernant les marchés des communications) au développement des marchés de détail aval, permettant aux opérateurs alternatifs de commercialiser une large gamme d'offres sur les segments résidentiels et non résidentiels.

Ainsi, avec l'ouverture à la concurrence du secteur des communications électroniques, et notamment au travers de l'action de l'Autorité, les opérateurs alternatifs ont pu progressivement proposer plus de services et d'innovations au client final, jusqu'à en devenir majoritairement les interlocuteurs uniques.

Depuis l'ouverture du secteur à la concurrence, l'adaptation de l'action régulatrice de l'Autorité aux réalités du marché des communications électroniques a permis l'évolution de la stratégie commerciale des acteurs :

- la première offre disponible a été la sélection appel par appel, qui permettait aux clients de choisir un opérateur pour chaque appel. Cette offre a été étendue par la suite avec la présélection ; dans les deux cas, l'opérateur ne pouvait toutefois offrir aux clients finals qu'une seule partie des communications (interurbaines et internationales) et dépendait de l'opérateur historique pour une partie importante de l'acheminement des communications (départ d'appel et terminaison d'appel) ;
- avec les évolutions de la présélection et de la sélection appel par appel, l'opérateur a, par la suite, pu vendre à ses clients quasiment toutes les communications téléphoniques (incluant le trafic fixe vers mobiles et le trafic local) ;
- en 2001, l'opérateur historique a introduit une offre d'interconnexion forfaitaire de départ d'appel pour l'accès à l'internet bas débit, dite « *IFI* », avec le concours de l'Autorité, qui a permis aux fournisseurs d'accès à l'internet de proposer des offres d'accès à l'internet bas débit illimitées et forfaitaires sur le marché de détail ;
- puis, l'arrivée des offres de dégroupage partiel a permis aux opérateurs alternatifs de proposer aux consommateurs la téléphonie sur large bande, et surtout d'autres services que la téléphonie (accès à l'internet haut débit) ;
- enfin, le développement du dégroupage total et la mise en place de la VGAST (mais aussi de l'ADSL nu) ont permis à l'opérateur alternatif de devenir l'unique interlocuteur du consommateur (dans le bas débit comme dans le haut débit) ; il convient de préciser que sur le marché non résidentiel, ce sont principalement les raccordements directs qui sont utilisés par l'opérateur pour fournir à leurs grands clients un service complet de téléphonie ; dans ce cas et dans celui du dégroupage, outre le fait que l'opérateur alternatif est devenu l'opérateur unique de son client, il produit lui-même le départ d'appel et est moins dépendant du réseau d'Orange pour l'acheminement technique de ses communications ; on observe que le dynamisme du dégroupage entraîne le déclin rapide de la sélection du transporteur.

Ces différentes mesures se sont concrètement traduites par un accroissement du nombre d'acteurs sur les différents marchés de la téléphonie fixe, par l'élargissement des services offerts aux consommateurs et par un développement de l'innovation soutenu par un investissement toujours plus important des opérateurs alternatifs dans les infrastructures. Cette tendance devrait se poursuivre dans les années à venir, avec le déploiement de la fibre optique, visant notamment à enrichir plus encore les offres de détail.

Ainsi, la concurrence par les services mise en place au début de la libéralisation du secteur a désormais fait place à une concurrence par les infrastructures, que ce soit en

cœur de réseau ou sur le segment d'accès. Le couplage de services devient par la même occasion de plus en plus courant.

Enfin, il convient de préciser qu'en adaptant au fur et à mesure son action sur les offres de gros de la téléphonie, l'Autorité intègre dans son intervention les évolutions constatées sur les marchés de détail aval, afin d'y améliorer le jeu concurrentiel et, par suite, d'y faire prospérer des offres innovantes, variées et de qualité pour le consommateur.

I.5. Les obligations actuellement imposées

Concernant l'accès au service téléphonique et le départ d'appel, les obligations imposées depuis le deuxième cycle d'analyse de marché (décision n° 2008-0896) sont désormais centrées sur un nombre restreint de produits de gros de l'opérateur historique. Les principales obligations qui lui sont imposées au titre de la décision d'analyse de marché n° 2011-0926 en vigueur – hors terminaison d'appel, pour les raisons expliquées en introduction – sont les suivantes :

- obligation de fournir une offre de VGAST et une offre de sélection du transporteur (présélection et sélection appel par appel) ;
- obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès ;
- obligation de non-discrimination ;
- obligation de transparence, incluant :
 - notification à l'Autorité des conventions d'interconnexion signées par Orange ;
 - communication annuelle des prévisions indicatives d'évolution de son réseau sur les trois années suivantes ;
 - information des autres opérateurs concernant les modifications des conditions techniques et tarifaires de fourniture de ses prestations d'interconnexion et des évolutions de son architecture d'interconnexion ;
- obligation de communiquer à l'Autorité, pour information, les détails concernant les nouvelles offres de détail, avant leur commercialisation ;
- obligation de publier un ensemble d'indicateurs de qualité de service des prestations d'interconnexion ;
- obligation de publier une offre de référence d'interconnexion et d'accès « *Téléphonie fixe* », incluant notamment une partie relative à la sélection du transporteur et une partie relative à la VGAST ;
- obligations tarifaires :
 - reflet des coûts d'un opérateur efficace pour les prestations de départ d'appel de sélection du transporteur et d'accès à l'internet bas débit, ainsi que pour les prestations associées ;
 - interdiction de pratiquer des tarifs excessifs pour les prestations de liaison de raccordement et d'interconnexion en ligne (dite « *in-span* ») ;
 - interdiction de pratiquer des tarifs excessifs sur les prestations de départ d'appel à destination des numéros d'accès à un service à valeur ajoutée tels que définis dans la décision n° 05-1085 (ci-après « *numéros SVA* »), précisée par un encadrement tarifaire pluriannuel, ainsi que sur les offres de reversement associées ;
- obligations de séparation comptable et de comptabilisation des coûts.

II. Bilan des évolutions technologiques et concurrentielles des marchés de la téléphonie fixe

II.1. Point général sur l'évolution des réseaux : transition vers des réseaux IP et impact sur le développement de la concurrence

II.1.1. Mouvement général de transition vers les réseaux IP

Les réseaux fixes ont vu leur architecture évoluer depuis la première analyse des marchés de la téléphonie fixe en 2005. La technologie IP (*Internet Protocol*) s'impose progressivement comme le standard de transmission de la voix, tiré notamment par la stratégie des opérateurs alternatifs au détail, qui offrent désormais majoritairement grâce à elle la téléphonie comme un service complémentaire à l'accès à l'internet haut débit. En France, les opérateurs ont déployé massivement leurs propres équipements et plateformes de voix sur large bande (VLB) ; certains d'entre eux n'utilisent désormais plus la technologie TDM (« *Time Division Multiplexing* », technologie utilisée dans les réseaux commutés) que pour l'interconnexion.

Cette évolution technologique permet aux opérateurs de mutualiser leurs réseaux de transmission pour différents services (téléphonie, accès à l'internet, télévision, etc.). Du fait du fort développement des usages de données, qui n'a pas été aussi important pour les usages voix, la téléphonie représente désormais une part décroissante de la capacité utilisée dans les réseaux fixes – et donc des coûts associés.

Cependant, les utilisateurs finals, en particulier sur le segment non résidentiel, expriment toujours le besoin d'un service téléphonique fixe de qualité. Cette exigence de qualité demande une prise en charge par les réseaux – et donc par certains équipements – spécifique et plus complexe que pour les services asynchrones (accès à l'internet par exemple) ou les services de voix sur internet (services PC² à PC par exemple). Ces exigences particulières ont entraîné, notamment aux débuts de la VLB, une stagnation de la pénétration de la technologie IP pour la clientèle entreprise, voire pour la partie de la clientèle résidentielle sensible aux paramètres de qualité de service³. L'absence de certains services (téléalarme, monétique, etc.) et fonctionnalités (auto-alimentation de la ligne notamment) en VLB expliquent également en partie pourquoi cette migration n'est pas encore achevée⁴. Enfin, le tarif souvent avantageux des offres de téléphonie RTC par rapport aux offres de VLB, d'une part, et le sentiment d'existence d'un risque associé à une migration – lequel est limité dans les faits –, d'autre part, contribuent à expliquer le maintien d'une proportion importante de la clientèle (notamment non résidentielle) captive des services principalement téléphoniques (fournis en RTC).

² *Personnal computer*.

³ La qualité de la VLB a depuis lors largement rattrapé celle de la téléphonie sur RTC sur la plupart des indicateurs, comme en atteste l'observatoire de la qualité du service téléphonique fixe publié trimestriellement par l'ARCEP.

⁴ Par ailleurs, la mise en place d'équipements de téléphonie IPBX nécessite un paramétrage attentif pour limiter les risques d'intrusions malveillantes et peut détourner la clientèle entreprise des solutions « tout IP » (cf. Recommandations de l'ANSSI sur la sécurisation d'une architecture de téléphonie sur IP en date du 23 décembre 2013).

II.1.2. Impact des réseaux IP sur l'interconnexion

Jusqu'au deuxième cycle d'analyse de marché (achevé en 2011), il n'existait pas d'interconnexion voix entre opérateurs au travers d'une interface en mode IP – pas même entre ceux dont le réseau était purement NGN. Celle-ci était systématiquement réalisée au travers d'une interface TDM, les flux de voix en mode IP étant convertis en flux TDM – et réciproquement – à l'aide de passerelles avant d'être échangés entre les opérateurs.

Cette situation a changé au cours du troisième cycle d'analyse de marché. En effet, l'interconnexion en mode IP, plus efficace, a été standardisée (au sein de la fédération française des télécommunications) sous la forme des protocoles SIP⁵ et SIP-I⁶, et les premiers déploiements ont pu voir le jour. En particulier, Orange propose, depuis début 2013, une modalité d'interconnexion en mode IP avec son réseau NGN, permettant la livraison du trafic à destination de ses numéros en VLB.

L'architecture des réseaux, et donc de l'interconnexion, est affectée par le passage au tout-IP. En effet, compte tenu des structures de coûts des réseaux téléphoniques commutés (RTC) et étant donné qu'une partie importante du trafic voix reste échangé localement, le RTC, d'Orange en particulier, a été établi selon une architecture à plusieurs niveaux de commutation, afin de réduire les distances d'acheminement du trafic entre deux points (mais aussi, par ailleurs, pour gérer le nombre important d'utilisateurs). Or, les services autres que la voix dans un réseau IP peuvent avoir un profil d'utilisation majoritairement national, voire international (par exemple pour l'accès à l'internet) ; dans le cas d'une intégration des flux de voix dans un tel type de réseau IP multiservices, les flux de voix n'utilisant qu'une partie réduite de la capacité totale du réseau par rapport à ces services, il n'est donc pas efficace économiquement pour un opérateur d'utiliser un niveau de routage local. Ainsi alors qu'Orange compte encore plus de 350 commutateurs d'abonnés (CA) dans son RTC, l'interconnexion avec son réseau NGN est limitée à 10 points (5 points redondés pour sécurisation), dits PRN⁷.

De même, compte tenu de la diminution notable des coûts de transit au sein des réseaux tout-IP, tous les opérateurs alternatifs de réseaux fixes en France proposent un nombre de points d'interconnexion pertinents (permettant d'accéder aux tarifs de terminaison et de départ d'appel régulés) considérablement réduit par rapport au RTC d'Orange⁸ : généralement entre un et cinq points. L'Autorité note cependant que des considérations de sécurité et de résilience des interconnexions et de répartition de la charge réseau peuvent conduire un opérateur à fixer des conditions spécifiant le nombre minimal de points d'interconnexion auxquels un autre opérateur doit se raccorder en fonction de la quantité de trafic émise ou de la capacité d'interconnexion requise par ce dernier. Ainsi, Orange impose par exemple actuellement de raccorder au moins un PRN (doublé d'un PRN de secours) par tranche d'1 Gbit/s de capacité d'interconnexion⁹.

D'une manière générale, la réduction du nombre de points d'interconnexion dans le cas des réseaux IP est susceptible d'aboutir à un net recul du recours aux prestations de gros de transit.

⁵ *Session initiation protocol.*

⁶ *Session initiation protocol with encapsulated ISUP.*

⁷ « *Point de Raccordement* » NGN.

⁸ Et relativement équivalent à l'architecture d'interconnexion en IP proposée par Orange.

⁹ A concurrence de cinq, cf. *supra*.

II.1.3. Evolution de l'architecture d'interconnexion du réseau téléphonique commuté d'Orange

Enfin, parallèlement au développement des réseaux IP, les réseaux commutés des opérateurs et particulièrement celui d'Orange continuent d'évoluer. Afin de gérer la décroissance de son parc d'utilisateurs finals raccordés au réseau téléphonique commuté, Orange a engagé un mouvement de concentration de ses commutateurs d'abonnés (CA), dit « compactage du réseau téléphonique commuté ». Fin 2013, 358 CA d'Orange étaient encore ouverts à l'interconnexion sur l'ensemble du territoire. Ce compactage affecte moins le niveau hiérarchique supérieur de son architecture commutée en métropole : il comporte toujours 18 zones de transit, et la dernière fermeture d'un commutateur de transit (CT) remonte à 2010.

II.2. Présentation générale du marché de détail de la téléphonie fixe

Le marché fixe national est animé par près de 135 opérateurs disposant de leurs propres ressources de numérotation, mais aussi par des opérateurs sans réseau (dits « *switchless* ») ou fournissant des services de voix sur l'internet (VoI, pour « *Voice over Internet* »).

Le revenu¹⁰ des services d'accès à haut et très haut débit représente, avec 2,65 milliards d'euros au deuxième trimestre 2013, plus des deux tiers de l'ensemble des revenus des services fixes et cette proportion s'accroît constamment (70 % mi-2013, en hausse de 5 points sur un an). Le rythme de croissance annuelle de ce revenu reste soutenu et se situe sur les 6 derniers trimestres sur un niveau de 4 % à 7 % (+5 % sur un an au deuxième trimestre 2013).

A l'inverse, le revenu de l'ensemble des services d'accès bas débit sur réseaux fixes (accès à l'internet bas débit, téléphonie sur le RTC, publiphonie et cartes téléphoniques) s'érode de façon rapide et continue (1,14 milliard d'euros au deuxième trimestre 2013, ce qui correspond à une baisse de 15,4 % en un an).

II.3. Un renouveau de la téléphonie fixe qui devient progressivement un sous-produit de l'accès à l'internet haut débit

II.3.1. Reprise de la pénétration et de l'usage de la téléphonie fixe

II.3.1.1. Développement de la téléphonie en VLB au détriment de la téléphonie classique, en fort recul

La téléphonie mobile a provoqué à ses débuts un recul de la téléphonie fixe, en raison de la substitution fixe-mobile en nombre d'abonnements, volumes de trafic et valeur. Ce mouvement baissier a néanmoins initialement été plus que contenu, entre 2005 et 2009, par l'apparition des offres de VLB, très majoritairement vendues en complément d'un accès à l'internet haut débit, initialement sous la forme d'un forfait d'abondance¹¹ pour les appels vers les fixes de métropole, étendu depuis quelques années à d'autres destinations nationales et internationales ainsi que vers les mobiles. En revanche, les abonnements téléphoniques classiques (*via* le RTC), qu'ils soient ou non vendus couplés

¹⁰ Hors services de capacité.

¹¹ Offre proposant pour un prix forfaitaire une durée maximale cumulée de communications vers certains types de numéros ou destinations : par exemple une ou plusieurs heures, voire sans limite de durée selon des formules dites « *illimitées* ».

avec un forfait de communications, continuent de décliner, suivant ainsi le mouvement général de transition des réseaux vers l'IP.

Le graphique ci-dessous illustre que la diminution du nombre d'abonnements téléphoniques classiques entre 2005 et 2012 – en moyenne 2,3 millions d'abonnements de moins par an – a été plus que compensée par l'augmentation des abonnements téléphoniques en VLB – en moyenne 2,7 millions d'abonnements de plus par an. Néanmoins, depuis 2009, les deux effets ne se compensent plus et un léger repli est observable. Ce ralentissement a permis au parc de téléphonie en VLB de devenir majoritaire en 2011.

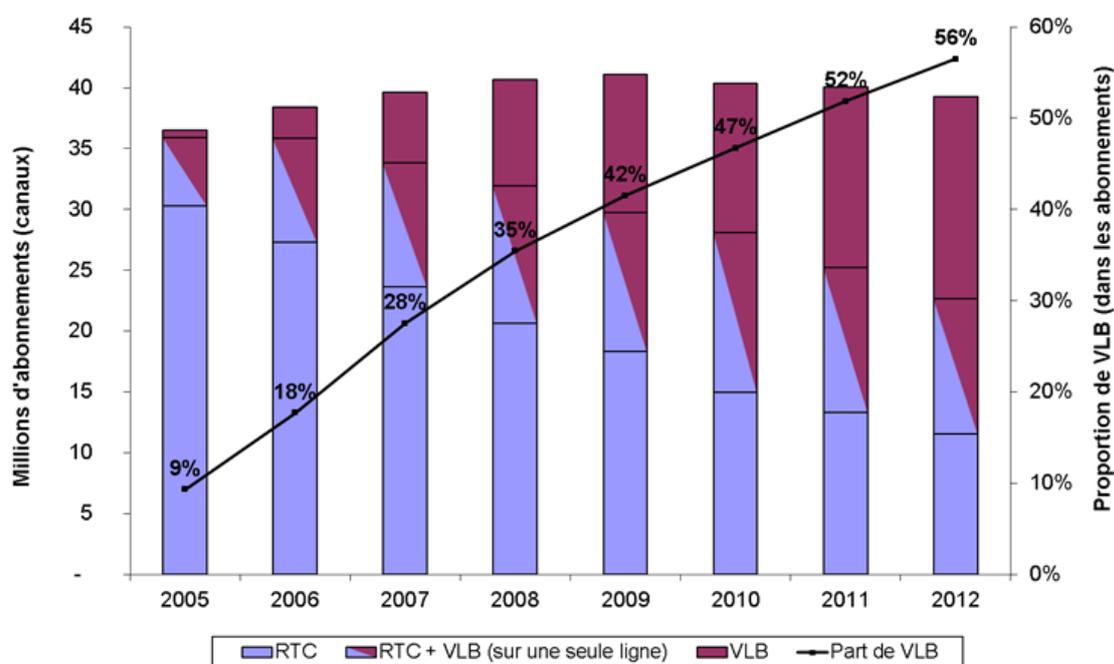


Figure 1: Evolution du nombre d'abonnements téléphoniques en France, et de la part de VLB ¹²

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

Par ailleurs, l'Autorité constate que le modèle économique reposant sur la décorrélation entre la fourniture de l'accès physique au réseau et la fourniture du service téléphonique (accès et communication)¹³, sur réseau IP, reste marginal.

II.3.1.2. Communications au départ des accès fixes

a. Le basculement du RTC à la VLB

Au cours du cycle actuel d'analyse de marché, le volume total des communications émises depuis les fixes, indépendamment du réseau de destination, est globalement resté stable : le volume sortant depuis le RTC a connu un net recul¹⁴, compensé par une

¹² La catégorie d'abonnements « RTC + VLB » correspond aux lignes en dégroupage partiel. Une ligne en dégroupage partiel supporte au moins deux abonnements : l'un RTC et l'autre VLB.

¹³ Des opérateurs comme OVH ou OXIP proposent ainsi des services téléphoniques à l'utilisateur final sans pour autant contrôler l'accès physique haut débit à celui-ci. Ces opérateurs disposent de plateformes de services de VoIP et d'un réseau interconnecté avec le réseau des opérateurs fournisseurs d'accès haut débit contrôlant l'accès physique à leurs clients finals ainsi qu'avec les autres opérateurs fournisseurs de services téléphoniques au public. Ils détiennent également leurs propres ressources de numérotation ouvertes à l'interconnexion.

¹⁴ Recul de 30 % entre 2010 et 2012.

augmentation¹⁵ du volume de communications sortantes en VLB, notamment grâce aux développements des forfaits d'abondance inclus dans les offres multiservices des opérateurs fixes.

Le graphique ci-dessous illustre que la diminution du trafic au départ de canaux téléphoniques classiques est plus que compensée par l'augmentation du trafic au départ de canaux téléphoniques en VLB, sur la période 2005-2012. Le trafic au départ des mobiles est également donné par comparaison.

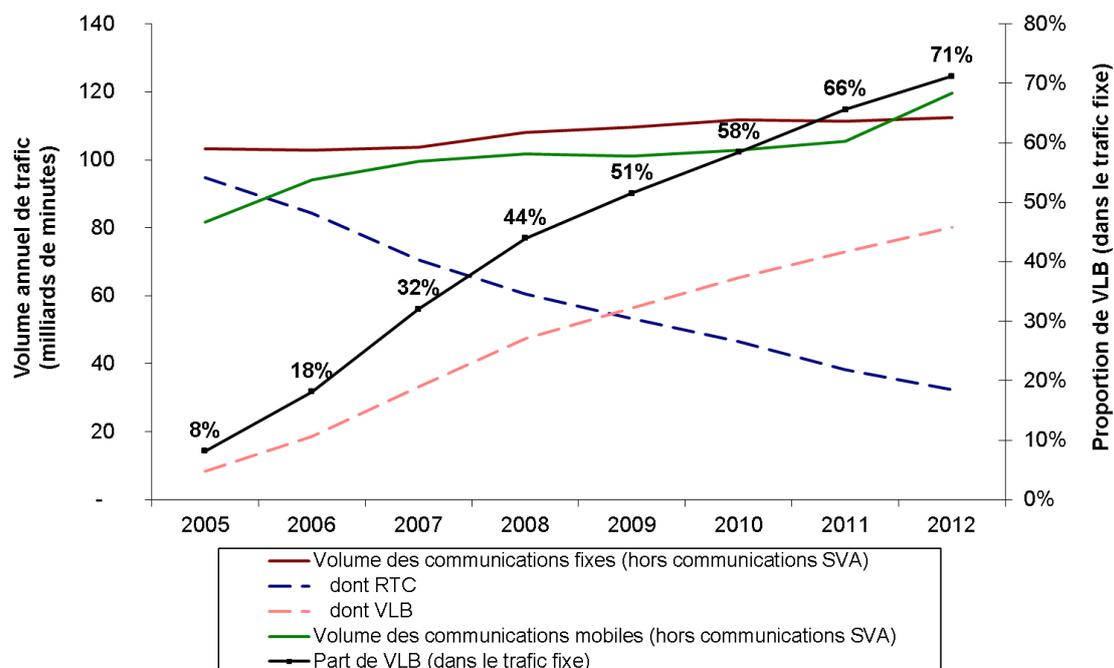


Figure 2: Evolution du trafic sortant hors numéros SVA¹⁶ en France et de la part de VLB dans le trafic depuis les fixes
Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

Concernant la VLB, les premiers forfaits d'abondance ont été commercialisés dès 2004 avec un périmètre restreint aux appels vers les fixes en métropole. Ils se sont ensuite progressivement enrichis avec un nombre croissant de destinations ultramarines et internationales, en commençant par les pays d'Europe proches de la France et les Etats-Unis pour enfin intégrer les appels vers les mobiles.

Concernant la téléphonie RTC, l'offre de service universel d'Orange, non forfaitisée, continue son déclin avec moins de 6 millions d'abonnés au premier semestre 2013, soit une décroissance de plus de 18% en glissement annuel. Le déclin des offres non forfaitisées est plus général, tous les opérateurs ayant enrichi leurs gammes de forfaits de téléphonie classique – comme en VLB – avec des forfaits d'abondance, ce qui a conduit à la baisse des tarifs unitaires de communication. Orange et SFR proposent ainsi des forfaits de différentes durées vers les fixes et de nombreuses destinations

¹⁵ Progression de 25 % entre 2010 et 2012.

¹⁶ Services à valeur ajoutée.

internationales, certains incluant les appels vers les mobiles ; ils proposent également des forfaits d'abondance vers les fixes et de nombreuses destinations internationales¹⁷.

b. L'évolution des destinations

Comme illustré sur le graphique suivant, la répartition du trafic au départ des fixes (quelle que soit l'origine, RTC ou VLB) par destination a évolué, notamment depuis 2010. Elle s'établit, en 2012, à 70 % vers les fixes en France, 19 % vers les mobiles en France et 11 % vers l'international.

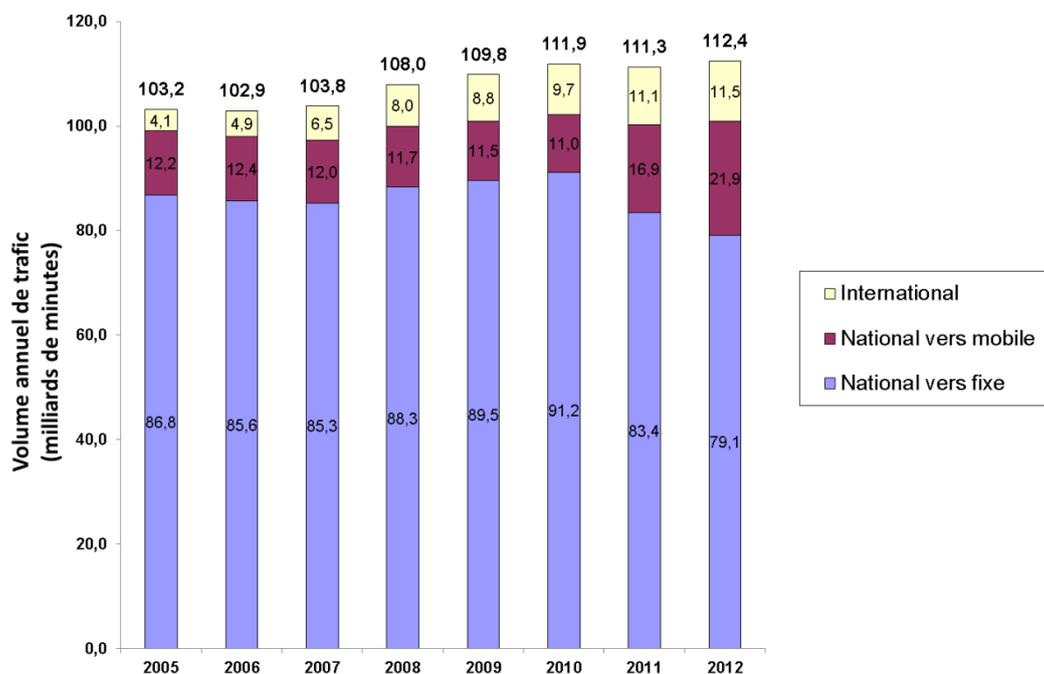


Figure 3: Evolution du trafic sortant hors numéros SVA en France ventilé par destinations : internationales, national vers fixes et national vers mobiles
Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

La diminution significative du volume de trafic national vers les numéros fixes depuis 2010 s'est accompagnée d'une importante augmentation du volume de trafic vers les mobiles, dans un mouvement qui apparaît comme un report d'usage, corrélé à l'apparition d'offres d'abondance fixe vers mobile sur le marché de détail. Le trafic national vers les mobiles a ainsi doublé en deux ans, entre 2010 et 2012.

Dans le même temps, la croissance du trafic vers l'international s'est poursuivie – 11,5 milliards en 2012 contre 9,7 en 2010 – au gré de la poursuite de l'enrichissement progressif des forfaits d'abondance avec de nouvelles destinations extra-européennes.

Ainsi, après un très léger repli en 2011, la baisse du trafic national vers les fixes a été plus que compensée par l'augmentation du trafic vers les mobiles et vers l'international : de 111,9 à 112,4 milliards de minutes annuelles entre 2010 et 2012, soit +0,5 % en deux ans.

¹⁷ Optimale illimitée (Orange) : 40,80 euros TTC par mois (fixes et mobiles nationaux et fixes internationaux); SFR Ligne Fixe Illimitée : 29,90 euros TTC par mois (fixes nationaux et internationaux).

II.3.1.3. Dynamiques de marché différentes entre segments résidentiel et non résidentiel

Le graphique suivant illustre que la croissance du parc téléphonique fixe observée entre 2003 et 2012 a été tirée par les abonnements résidentiels, alors que les abonnements non résidentiels étaient en très léger repli. Cette tendance résulte de l'adéquation des offres de détail multiservices résidentielles aux besoins du bas de marché non résidentiel : professions libérales et TPE, voire PME dans certains cas. Ces offres leur permettent en effet se doter à très faible coût d'un accès à l'internet haut débit – à débit asymétrique et non garanti (ce qui bien souvent leur suffit) – et d'un abonnement téléphonique (voire plusieurs si besoin, en choisissant de conserver un abonnement classique chez Orange *via* le dégroupage partiel).

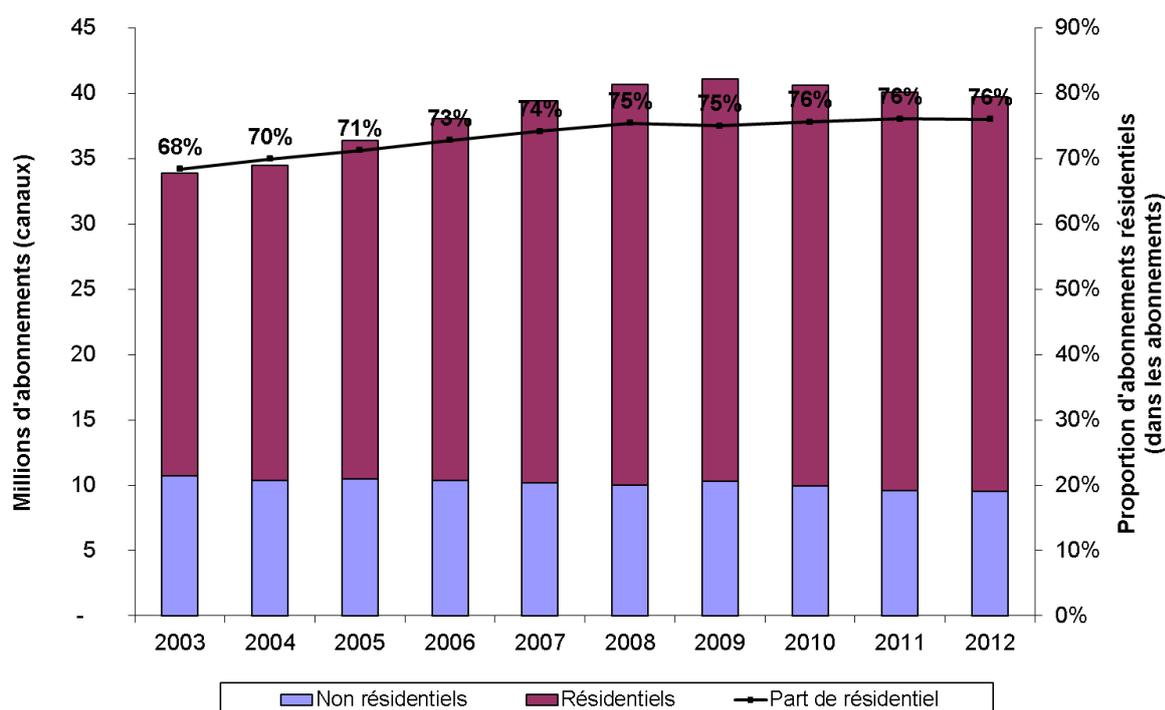


Figure 4: Evolution du nombre d'abonnements téléphoniques en France et de la part d'abonnements résidentiels dans le total

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

Des dynamiques de marché différentes sont observées sur les segments résidentiel et non résidentiel.

Ainsi, sur le segment résidentiel, la téléphonie fixe n'est plus que minoritairement vendue seule (accès principalement téléphonique). Bien que le parc historique en téléphonie classique reste significatif, les nouvelles ventes se concentrent sur la téléphonie en VLB, dans le cadre d'offres multiservices. Par conséquent, le rythme de transition technologique vers l'IP est soutenu sur ce segment, la VLB représentant déjà 68 % des abonnements téléphoniques résidentiels en 2012.

Sur le segment non résidentiel par contraste, la transition technologique est beaucoup plus lente, la VLB représentant seulement 18 % des abonnements téléphoniques non

résidentiels en 2012¹⁸. Les cycles de renouvellement de matériel (notamment les PABX et les terminaux) et de contrat sont en effet plus longs sur ce segment. Les clients non résidentiels sont également structurellement plus réticents au changement que les clients résidentiels, car ils perçoivent le changement comme porteur de risques, notamment : déconnexion potentielle, moindre joignabilité, baisse de la qualité de service et risque de sécurité (en particulier les intrusions malveillantes). L'Autorité signale par ailleurs que la tarification au volume, autrefois la norme sur ce segment, a cédé sa place aux offres forfaitaires.

Les TPE sont les premières à s'engager dans une migration vers l'IP, leurs besoins et leur comportement étant les plus proches de ceux de la clientèle résidentielle. L'Autorité anticipe que le mouvement de migration devrait au cours du temps s'étendre progressivement aux PME et aux grandes entreprises (GE).

Enfin, l'Autorité constate la multiplication des offres de convergence fixe-mobile, aussi bien sur les marchés résidentiels que non résidentiels. En effet, les principaux opérateurs étant intégrés (i.e. disposant de réseaux et d'activités fixes et mobiles), ils proposent désormais des formules permettant d'associer une offre de téléphonie fixe à un forfait mobile. Ces offres, lorsqu'elles sont proposées à la clientèle résidentielle et couplées à des services d'accès fixe à l'internet et de télévision sur IP sont connues sous le nom d'offres « *quadruple play* ». Ces offres de convergence ont, sur le marché résidentiel, un impact essentiellement tarifaire. L'Autorité relève que pour des offres équivalentes entre opérateurs¹⁹, les réductions octroyées dans le cadre du *quadruple play* par rapport aux offres fixes et mobiles équivalentes et vendues séparément varient, fin 2012, entre 7 % et 20 % selon les opérateurs.

Sur le marché non résidentiel, les offres de convergence, associant services fixes et mobiles ou services de téléphonie et d'accès à l'internet (ou d'interconnexion de sites), se sont également multipliées grâce aux services complémentaires spécialisés qu'elles proposent (numéro unique, messagerie unifiée pour le poste fixe et le téléphone mobile, ...).

L'Autorité surveille attentivement l'évolution de ces nouvelles offres. Elles sont en effet susceptibles d'augmenter les coûts de sortie des consommateurs ou de provoquer des couplages pouvant être estimés abusifs ou des effets de levier verticaux, du fait de la combinaison de diverses prestations fixes ou de prestations fixes et mobiles. A ce titre, des travaux visant à garantir la possibilité de reprise par les produits de gros sous-jacents des offres de détail couplées d'Orange ont été menés – ou sont en cours – sous l'égide de l'ARCEP et ce, dans le cadre de discussions multilatérales avec les acteurs concernés²⁰.

II.3.2. Des gains d'efficacité accompagnés d'un chiffre d'affaires en repli

Comme expliqué à la section II.1.1, tous les opérateurs en France font évoluer leurs réseaux vers une architecture IP multiservices, dans une logique de gain d'efficacité.

¹⁸ L'Autorité signale que ce chiffre ne tient pas compte des abonnements résidentiels souscrits par les clients non résidentiels, notamment sur le bas de marché.

¹⁹ Le prix de l'offre groupée fixe-mobile est comparé au cumul des prix unitaires des offres triple play et mobiles associées, ou se rapprochant le plus, hors offres spéciales. Orange : offre quadruple play Open up ADSL comprenant une box avec appels illimités vers les fixes et 1h vers les mobiles et un forfait mobile illimité 24/24 2 Go ; comparé au forfait ADSL Livebox Zen et au forfait mobile Origami star illimité 24 /24 2 Go. SFR : la box ADSL de SFR avec appels illimités vers les fixes ; forfait mobile Carré 2Go (réduction de 10€). Bouygues Telecom : Offre quadruple play Ido avec BBox ADSL incluant les appels illimités vers les fixes et un forfait Smartphone illimité 24/24 2 Go. Virgin Mobile : Virgin Box incluant les appels illimité vers les fixes et forfait mobile Idol 3Go. Free Mobile : Freebox Revolution ADSL incluant appels illimités vers fixes et mobiles et forfait mobile illimité 24/24 3Go (réduction de 4€).

²⁰ Offres Open (en 2012) ; offres Optimales Pro et Business Internet Voix (en 2013).

Dans ce contexte, la téléphonie devient progressivement un sous-produit du marché de détail de l'accès à l'internet haut débit, qui est un marché concurrentiel.

Il est à ce titre révélateur d'observer qu'il n'existe pas à l'heure actuelle d'offre principalement téléphonique en VLB, sauf marginalement sur le haut de segment non résidentiel (à partir d'un certain nombre de canaux téléphoniques sur un même accès physique, en fonction de la localisation géographique du client). En effet, prise isolément, une offre de VLB nationale présente un coût supérieur à celui d'une offre de téléphonie classique. En revanche, dans le cadre d'offres multiservices, les coûts réseau sont mutualisés entre les différentes composantes de l'offre : souvent télévision, internet et téléphonie. Les opérateurs sont donc en mesure de proposer des tarifs couplés plus avantageux. Le corollaire de ces tarifs couplés avantageux est que le revenu par service individuel est plus bas.

La migration massive déjà évoquée des clients de détail de la téléphonie classique vers la VLB (dont le revenu par utilisateur final est moindre²¹) conduit donc à une baisse du chiffre d'affaires global de la téléphonie fixe. A titre subsidiaire, les évolutions de la téléphonie classique détaillées ci-avant (simplification et baisse de tarifs) contribuent également à la diminution de ce chiffre d'affaires.

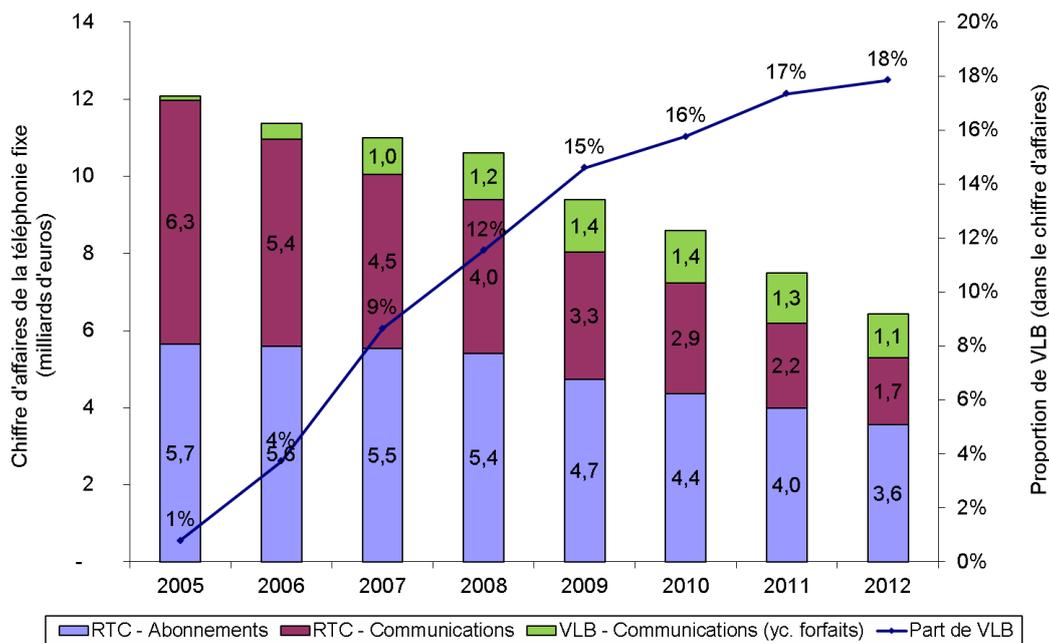


Figure 5: Evolution du chiffre d'affaires de la téléphonie fixe en France et de la part de la VLB dans le total

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

Enfin, l'ARCEP constate également l'apparition d'offres résidentielles dites « dual-play » couplant un service d'accès à l'internet et de téléphonie sur VLB et proposées à des tarifs inférieurs à ceux du service universel²². L'Autorité note cependant que l'éligibilité à ces offres se limite aux zones géographiques jugées suffisamment rentables par les

²¹ Communications en VLB au forfait ou à la durée, hors forfait multiservices.

²² Offre B&YOU : 15,99 € TTC par mois, hors frais d'activation du service et location de la box.

opérateurs concernés. De plus, l'absence de support client adéquat les rend inadaptées à la clientèle non résidentielle.

II.3.3. Un développement de la concurrence contrasté entre téléphonie en VLB et téléphonie classique

II.3.3.1. Concurrence limitée sur la téléphonie classique

Le graphique suivant illustre l'évolution du nombre d'abonnements de téléphonie classique en France, ventilé en fonction de la part des services revenant aux opérateurs alternatifs.

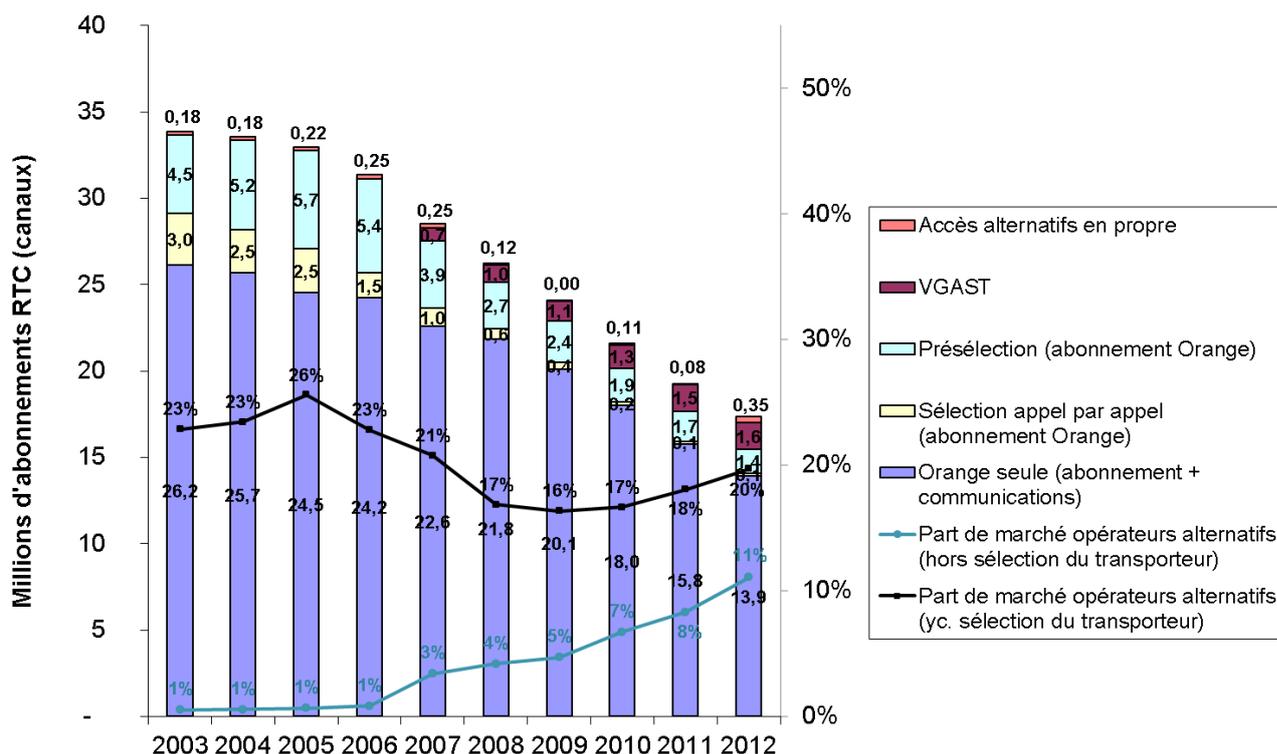


Figure 6: Evolution du nombre d'abonnements de téléphonie classique en France, par type de répartition de services entre Orange et les opérateurs alternatifs
 Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

Comme expliqué précédemment, la téléphonie classique, confrontée au développement de la téléphonie en VLB, est en perte de vitesse. Anticipant cette tendance structurelle du marché, les opérateurs alternatifs ont concentré leurs efforts commerciaux sur cette dernière, dans le cadre d'offres multiservices (donc non principalement téléphoniques). Ceci explique que la part de marché d'Orange sur l'accès principalement téléphonique n'a été que faiblement attaquée depuis le lancement des premières offres de VLB, en 2003.

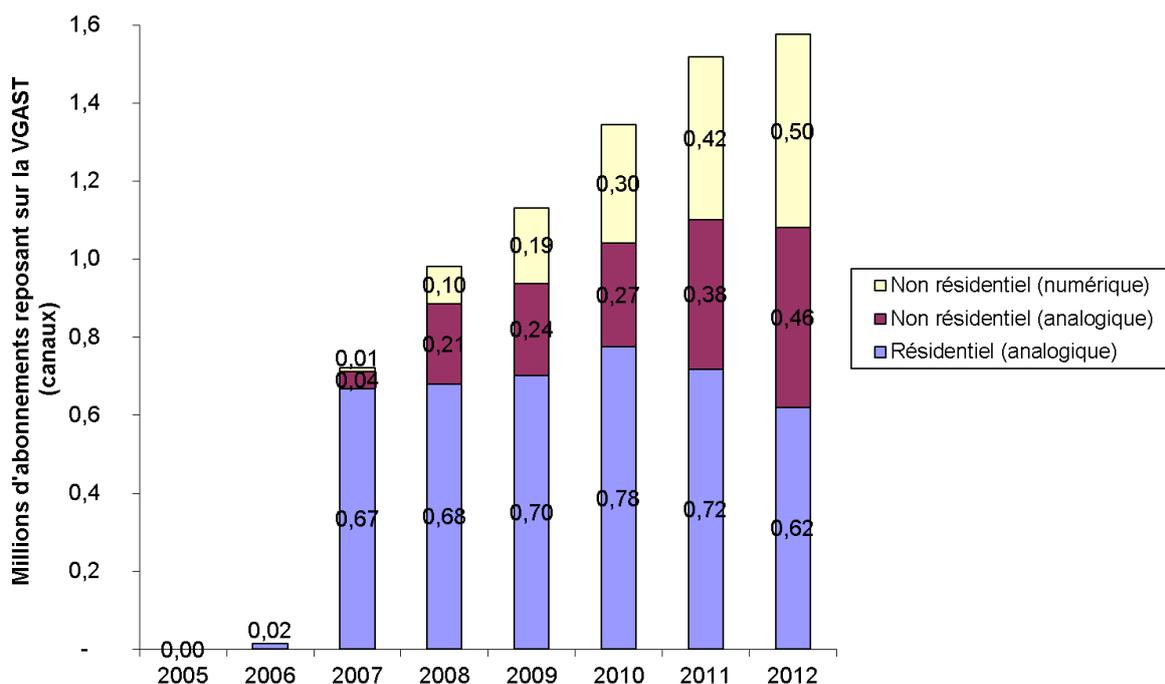


Figure 7: Evolution du nombre d'abonnements en VGAST, par type de client
Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

On observe par ailleurs que si le décollage initial de la VGAST a été porté par le segment résidentiel (2007), et principalement en analogique, il se poursuit depuis lors quasi uniquement grâce au segment non résidentiel (de 2008 à aujourd'hui), et aussi bien en analogique qu'en numérique. Cette transition vers une clientèle non résidentielle s'accompagne d'une évolution des besoins exprimés vers une plus grande variété et une plus grande complexité, ainsi que des attentes en termes de délais, de qualité de service et de fiabilité.

II.3.3.2. Concurrence effective sur la téléphonie en VLB

La situation concurrentielle est inversée sur le marché de la téléphonie en VLB.

En effet, la VLB a d'abord été commercialisée par les opérateurs alternatifs – Free le premier, en 2003. Orange n'a suivi le mouvement qu'à partir de 2005. Sa part de marché, minoritaire, est passée de 0 à 40 % entre 2004 et 2008, une part de marché qui a peu évolué par la suite.

Ainsi, à mesure que les offres multiservices deviennent la norme, la part des opérateurs alternatifs sur le marché de la téléphonie en VLB et le marché de l'accès à l'internet haut débit convergent. Or, le marché de détail de l'accès à l'internet haut débit étant aujourd'hui concurrentiel, l'Autorité considère que le marché de détail de l'accès non principalement téléphonique est également concurrentiel.

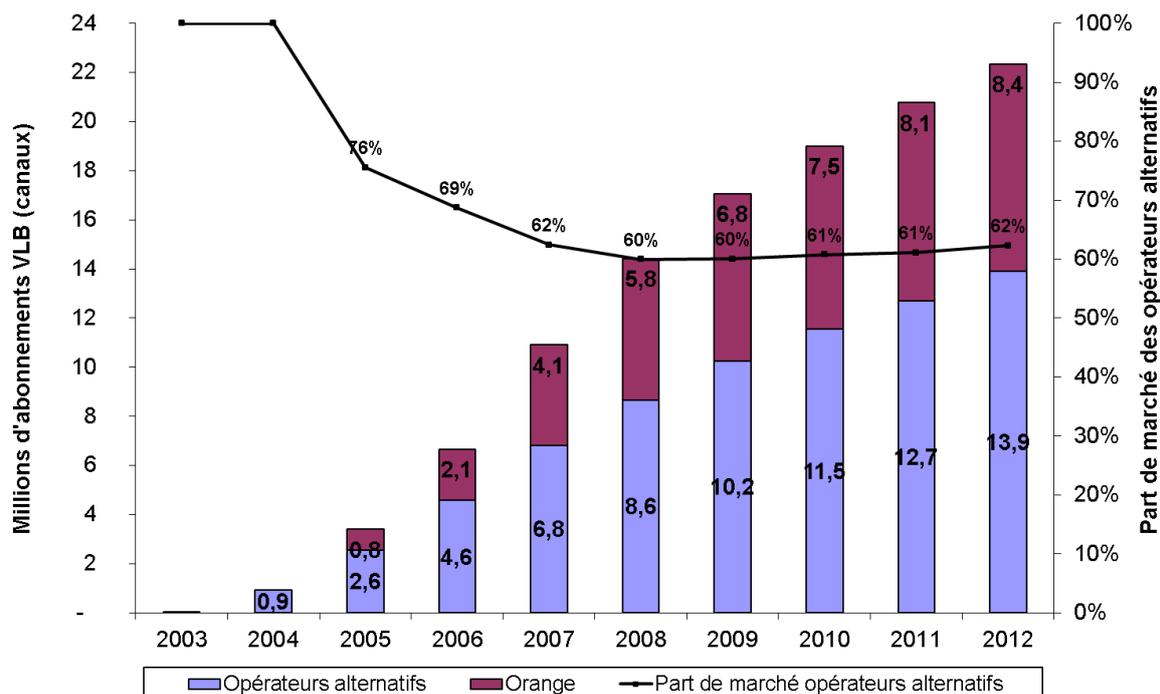


Figure 8: Evolution du nombre d'abonnements de téléphonie en VLB en France et de la part de marché des alternatifs dans le total

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

Les services de VoI – qui, contrairement aux services de VLB des opérateurs, sont non gérés – proposés par des fournisseurs de contenus et d'applications comme Skype ou Wengo semblent ne pas avoir eu un impact aussi significatif sur le secteur des communications téléphoniques que les services de communications VLB. Ces offres restent encore majoritairement utilisées pour les communications d'ordinateurs à ordinateurs et ne sont pas interopérables au sens où le client appelé et l'appelant doivent disposer de la même application. Les appels depuis les ordinateurs vers des postes fixes et mobiles ou encore des postes fixes et mobiles vers des ordinateurs n'ont pas eu d'impact majeur sur la situation concurrentielle existant sur les marchés traditionnels des communications téléphoniques. Ce type de service est utilisé par les usagers disposant d'un accès haut débit en priorité pour les appels vers des destinations internationales qui restent exclues des forfaits d'abondance²³, mais constitue, dans une certaine mesure, une corde de rappel limitant les risques de hausse significative des tarifs.

Les services de communications par cartes téléphoniques prépayées exercent le même type de pression concurrentielle. Ces services ont très nettement décliné en quelques années, du fait du développement des offres de communications VLB et des services de téléphonie mobile, lesquels se sont substitués à l'usage des cartes. L'utilisation des cartes prépayées s'est donc recentrée sur les gros consommateurs de communications vers les destinations internationales spécifiques précitées. Les tarifs de ces cartes forment ainsi une seconde corde de rappel sur les tarifs des communications vers certaines destinations, laquelle s'applique à l'ensemble des usagers.

²³ Généralement parce que les tarifs de terminaison d'appel (fixe et / ou mobile) dans le pays de destination de l'appel sont fixés à des niveaux très élevés.

II.3.3.3. Développement satisfaisant de la concurrence sur le segment résidentiel

L'offre se développe de manière satisfaisante sur le segment résidentiel, tel qu'illustré sur le graphique suivant. Les opérateurs alternatifs ont ainsi capté 49 % de parts de marché (en nombre d'abonnements) à fin 2012, contre 37 % à fin 2011 – 46 % contre 10 % en excluant les abonnements en sélection du transporteur, pour lesquels l'opérateur alternatif ne récupère que les communications sortantes.

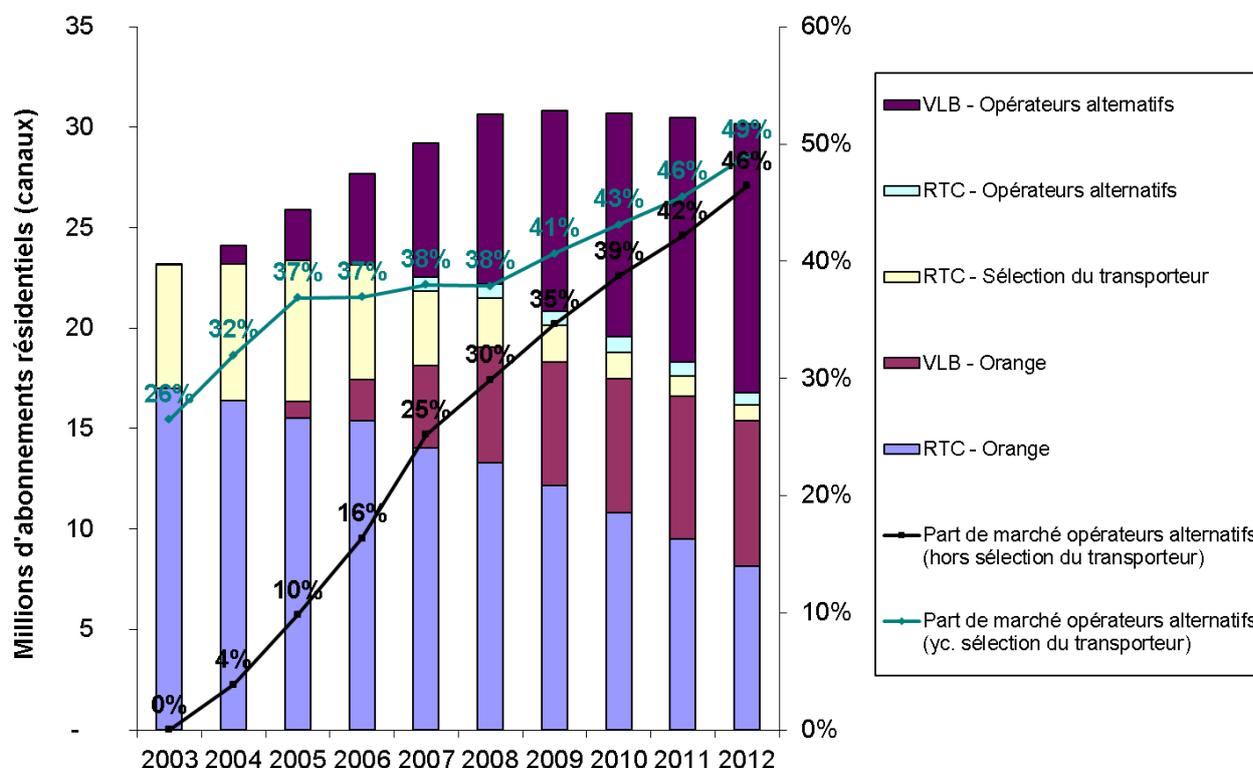


Figure 9 : Evolution du nombre d'abonnements résidentiels en France, ventilés par type, et de la part de marché des opérateurs alternatifs dans le total
 Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

Ce développement de la concurrence apparaît naturel, considérant que la clientèle résidentielle adopte rapidement la téléphonie en VLB (cf. II.3.1.3), dont les opérateurs alternatifs détiennent une majorité de parts de marché (cf. II.3.3.2). L'Autorité estime que cette tendance devrait se poursuivre à l'avenir.

II.3.3.4. Déficit de développement de la concurrence sur le segment non résidentiel

La concurrence se développe plus lentement sur le segment non résidentiel. Comme il ressort du graphique suivant, les opérateurs alternatifs ont capturé seulement 1 point de parts de marché (en nombre d'abonnements) en 6 ans, passant de 15 % à 16 % entre 2003 et 2009. A partir de 2009, un fort développement est observé avec une part de marché en augmentation de 11 points en 3 ans. Ainsi la concurrence sur le segment non résidentiel s'est développée par rapport au précédent cycle, mais elle reste encore limitée, comparativement au segment résidentiel.

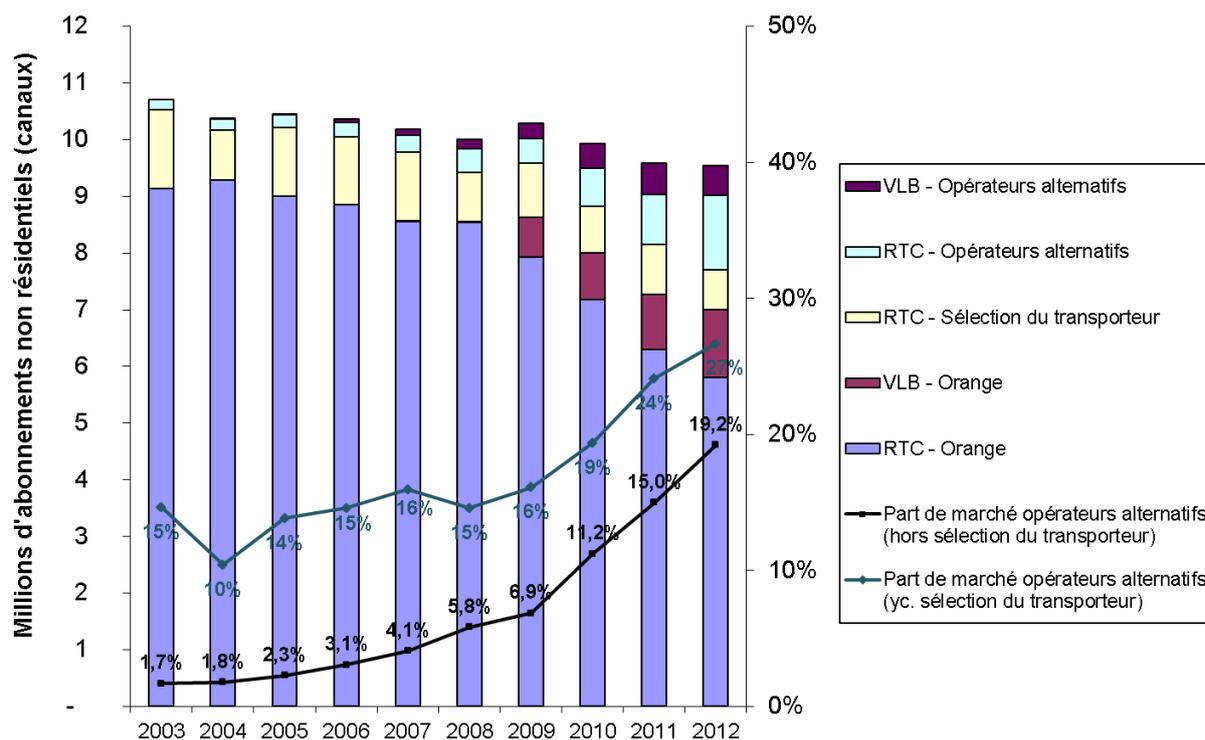


Figure 10 : Evolution du nombre d'abonnements non résidentiels en France, ventilés par type, et de la part de marché des opérateurs alternatifs dans le total
Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

Cette stagnation des opérateurs alternatifs apparaît ressortir de plusieurs causes structurelles :

- la clientèle non résidentielle, réticente au changement, tarde à adopter la téléphonie en VLB (cf. II.3.1.3) et reste donc très majoritairement fidèle à la téléphonie classique, dont Orange contrôle encore plus de 80 % de parts de marché (cf. II.3.3.1) ;
- les coûts d'acquisition sont très élevés sur ce segment (nécessité de réaliser un démarchage commercial individualisé), si bien qu'il est difficile pour un opérateur alternatif de proposer des tarifs avantageux pour une offre principalement téléphonique.

Les opérateurs alternatifs ont plus de marge de manœuvre dans certains cas de figure, néanmoins minoritaires, en particulier :

- lorsque les clients non résidentiels souhaitent souscrire également d'autres services que la téléphonie, par exemple des services d'interconnexion de sites, d'accès à l'internet haut débit ou des prestations informatiques ;
- dans le cas des grandes entreprises dont les besoins télécoms sont significatifs ;
- dans le cas des TPE, qui sont souvent satisfaites par les offres destinées à la clientèle résidentielle.

L'Autorité note que plus de 40 % des clients des offres principalement téléphoniques sur RTC des opérateurs alternatifs bénéficient aujourd'hui d'une offre de téléphonie construite à partir du produit de gros VGAST.

II.4. Les produits de gros régulés

II.4.1. La VGAST et la sélection du transporteur

Comme expliqué en I.4, Orange fournit actuellement, au titre de ses obligations réglementaires, trois offres d'accès au service téléphonique en RTC :

- la sélection appel par appel, qui permet au client de détail de choisir pour chacun de ses appels, au moyen d'un préfixe de numérotation, l'opérateur en charge de l'acheminement ;
- la présélection, qui permet au client de détail de choisir pour l'ensemble de ses communications, à l'exception de ses appels à destination de numéros SVA, un opérateur différent de l'opérateur historique, qui reste en charge de la commercialisation de l'accès au service téléphonique²⁴ ;
- la VGAST, introduite en 2006, permet à un client de détail de choisir pour l'ensemble de ses communications ainsi que pour l'accès au service téléphonique un opérateur différent de l'opérateur historique. Combinant prestations d'accès et de communication, elle constitue la modalité cible de l'offre de gros d'accès au service téléphonique d'Orange.

Le schéma suivant illustre la ventilation du parc de clients finals RTC des opérateurs alternatifs, selon l'offre d'accès sous-jacente utilisée.

²⁴ Pour rappel, depuis le 1^{er} avril 2013, la présélection comprend par défaut l'ensemble des communications interpersonnelles, c'est-à-dire les communications à destination de tous les numéros reposant sur un modèle d'interconnexion directe : appels internationaux et appels nationaux vers les tranches Z = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 et 9. La modalité (dite « hors 09AB ») qui comprenait ces mêmes communications à l'exception des appels à destination des numéros de la tranche Z = 9, a été fermée à cette date, à l'issue d'une phase de transition encadrée par l'ARCEP.

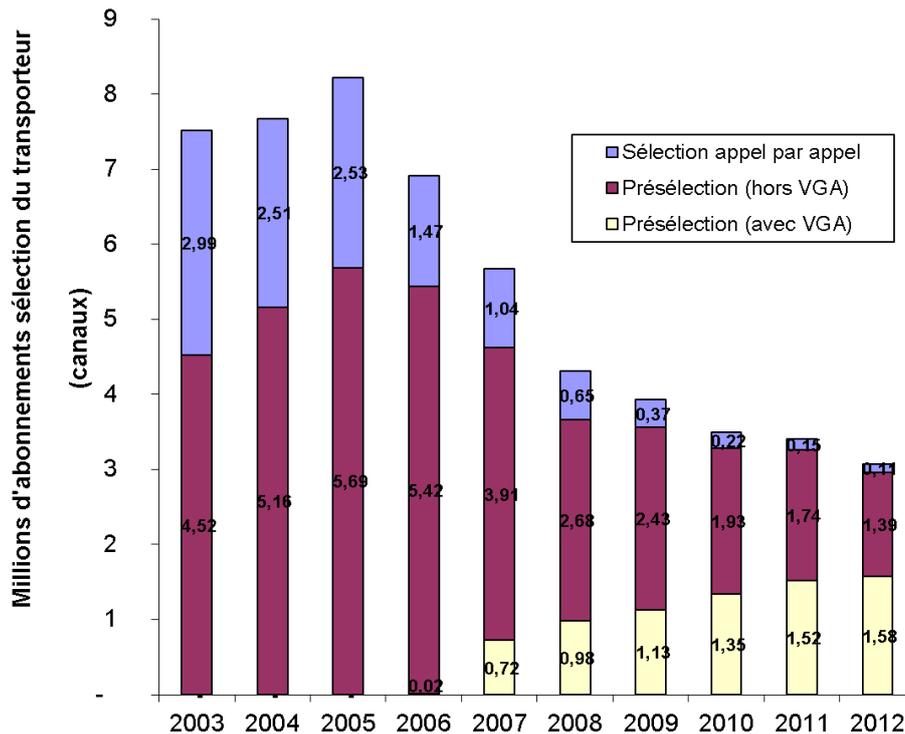


Figure 11: Evolution du nombre d'abonnements à la sélection appel par appel et à la présélection du transporteur

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

On observe que les modalités de sélection du transporteur hors VGAST (présélection et sélection appel par appel) sont en très net déclin. En particulier, la sélection appel par appel a pratiquement disparu, avec une division du nombre d'abonnements d'un facteur 30 entre 2003 et 2012 : le parc restant s'élève à 110 000 clients seulement à fin 2012, d'après l'observatoire des marchés de l'ARCEP.

La présélection sèche (hors VGAST) résiste mieux, bien qu'elle s'érode également, à mesure que les opérateurs alternatifs convertissent leurs clients de détail à la VGAST, dans l'optique de couper totalement la relation commerciale avec Orange (jusqu'alors en charge de la commercialisation de l'accès au service téléphonique et des communications à destination des numéros SVA). Cette modalité, qui représente fin 2012 près de 1,39 millions d'accès, est ainsi en décroissance moyenne de 20 % par an depuis 2006.

Cette tendance profite à la VGAST, modalité cible qui continue de se développer, bien que lentement, tel qu'illustré sur le graphique précédent.

II.4.2. Trois départs d'appel pour trois produits de gros distincts

Le marché du départ d'appel est un marché de gros qui approvisionne trois marchés de détail aval bien distincts :

- la fourniture d'accès à l'internet bas débit ;
- la fourniture de communications interpersonnelles (telles que définies dans la décision n° 05-1085) *via* la sélection du transporteur (couplée ou non avec la VGAST) ;
- la fourniture de communications à destination de numéros SVA (aussi appelées « *communications SVA* »).

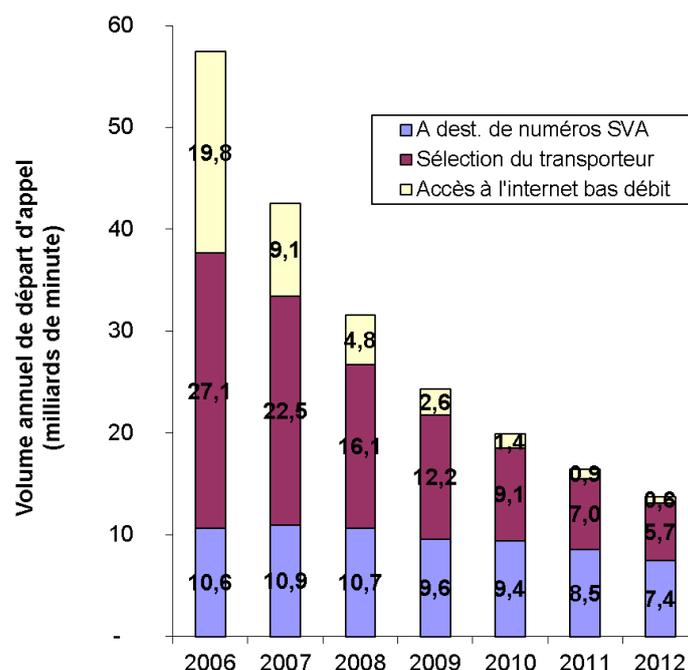


Figure 12 : Evolution des volumes de départ d'appel en France
Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

L'accès à l'internet bas débit est fourni quasi exclusivement depuis la boucle locale RTC d'Orange. Le service est en très net déclin – volume divisé par 30 en à peine 6 ans entre 2006 et 2012 – et devrait avoir pratiquement disparu d'ici la fin du quatrième cycle d'analyse de marché. L'Autorité note par ailleurs que le volume de départ d'appel pour l'accès à internet bas débit vendu par Orange au titre de la modalité d'interconnexion forfaitaire pour l'accès à internet bas débit (dite IFI) est nul depuis la deuxième moitié de l'année 2012 et qu'aucun BPN n'a été loué à ce titre depuis.

La sélection du transporteur (avec ou sans VGAST) est aujourd'hui fournie uniquement sur des accès RTC d'Orange. Ce service est aussi en déclin –volume divisé par 5 en 6 ans entre 2006 et 2012. L'Autorité anticipe que cette baisse devrait se poursuivre, mais qu'il restera encore un nombre significatif de clients et de trafic de sélection du transporteur à la fin du quatrième cycle d'analyse de marché, notamment sur les accès reposant sur la VGAST, qui eux connaissent une croissance continue.

A l'inverse, les communications SVA sont fournies depuis toutes les boucles locales. L'évolution de la concurrence sur le départ d'appel à destination de numéros SVA dépend en grande partie de l'évolution de la concurrence sur l'accès en propre (par exemple en dégroupage ou en fibre optique). En effet, c'est l'opérateur qui contrôle l'accès en propre qui fournit la prestation de départ d'appel aux opérateurs collecteurs. Ainsi, alors que jusqu'en 2004, la part de marché des opérateurs alternatifs en volume sur le départ d'appel à destination de numéros SVA avait toujours été inférieure à 2 %, celle-ci devrait avoir dépassé les 50 % en 2012, selon les éléments à disposition de l'Autorité.

En outre, le volume des communications SVA en France a pendant longtemps présenté une certaine stabilité au cours du temps avant de connaître une baisse importante (près de 30 %) entre 2009 et 2011. Cette baisse résulte en partie des lois LME²⁵ et « Chatel »²⁶ qui, en faisant notamment migrer les services après-vente des entreprises

²⁵ Loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie.

²⁶ Loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur.

vers des tranches de numéros interpersonnels, ont eu un effet structurel notable sur le marché.

III. Perspectives de régulation pour le 4^{ème} cycle d'analyse de marché (2014-2017)

Les interventions du régulateur visent à permettre l'établissement des conditions favorables au développement d'une concurrence effective, et doivent rester proportionnées à cet objectif. La régulation doit donc évoluer en fonction de la situation concurrentielle existant sur les marchés. L'Autorité a appliqué une régulation *ex ante* forte à l'ouverture des marchés, qu'elle a progressivement allégée, eu égard aux évolutions du fonctionnement et des dynamiques des marchés. Elle entend poursuivre cette approche d'allégement proportionné dans le prochain cycle d'analyse des marchés.

III.1. Concernant les marchés de détail

Après avoir observé que les conditions de fonctionnement de certains marchés de détail de la téléphonie fixe avaient évolué, notamment sous l'effet de la régulation (avec l'existence d'offres de gros effectives), l'Autorité a mis fin à la régulation asymétrique de l'opérateur historique sur les marchés de détail de la téléphonie fixe. Aujourd'hui, l'Autorité considère en effet que les offres de gros disponibles (sélection du transporteur et VGAST sur les marchés bas débit ; dégroupage, bitstream pro et services de capacité sur les marchés haut débit, en ce qu'ils servent de support à la fourniture de services voix) permettent aux opérateurs alternatifs de commercialiser des offres innovantes sur tout le territoire national et sur tous les segments de clientèle.

Néanmoins, dans la mesure où la qualité de service constitue un enjeu particulièrement important sur le segment non résidentiel, et où ce segment se caractérise par une moindre intensité concurrentielle (cf. II.3.3.4), une attention particulière doit être portée par l'Autorité sur l'enrichissement et l'amélioration continue de la qualité de service des offres de gros d'Orange, ainsi qu'aux modalités pratiques (techniques, opérationnelles et économiques) de reprise de ses offres de détail.

L'Autorité rappelle, s'agissant des marchés résidentiels comme non résidentiels, que bien qu'elle n'intervienne plus *ex ante* sur les marchés de détail (pouvoir d'opposition ou de contrôle tarifaire, notamment), Orange n'est pour autant pas libre de recourir à des pratiques anticoncurrentielles. En effet, d'une part, l'Autorité de la concurrence garantit le respect du droit commun de la concurrence sur les marchés concernés, protégeant ainsi les acteurs du secteur d'éventuels agissements anticoncurrentiels ; d'autre part, l'ARCEP continue à surveiller activement les marchés de détail, afin notamment d'adapter la régulation qu'elle applique aux offres de gros et de saisir l'Autorité de la concurrence en cas de comportements potentiellement anticoncurrentiels.

S'agissant spécifiquement des marchés résidentiels, l'ARCEP rappelle également que l'allégement de la régulation sur les marchés de détail de la téléphonie fixe ne rend pas inopérants les outils permettant de garantir le respect des intérêts du consommateur final. Le CPCE prévoit par exemple qu'un opérateur est désigné par le ministre en charge des communications électroniques pour fournir à tous « *un service téléphonique de qualité à un prix abordable* »²⁷ – Orange a ainsi été désigné prestataire des composantes « *raccordement* » et « *service téléphonique* » du service universel jusqu'en 2016²⁸, date à laquelle un nouveau processus de désignation de l'opérateur en charge du service universel sera mené. L'Autorité continuera donc de veiller à la protection du consommateur *via* le service universel. Les prestations de détail relevant du service

²⁷ Cf. article L. 35-1 du CPCE.

universel sont soumises au contrôle de l’Autorité, qui assure notamment leur caractère abordable et non discriminatoire. A cette fin, des travaux sont actuellement en cours au sein de l’Autorité afin de fixer les modalités d’un encadrement tarifaire pluriannuel éventuel, de nature à assurer la juste répercussion sur les tarifs des communications téléphoniques du service universel des gains d’efficacité de l’opérateur historique, ainsi que la baisse des charges externes d’interconnexion et d’accès (notamment les baisses de terminaison d’appel fixe et mobile imposées par l’Autorité).

III.2. Concernant les marchés de gros

L’Autorité concentre désormais son action sur les marchés de gros de l’interconnexion et de l’accès, afin de donner aux opérateurs alternatifs les moyens de concurrencer efficacement Orange sur les marchés aval.

Certaines prestations d’interconnexion constituent des goulots d’étranglement naturels et durables, qui ne peuvent pas être répliqués : c’est le cas des prestations de gros d’accès principalement téléphonique et de départ d’appel. Ces prestations participent à la construction des offres de détail des opérateurs, en particulier alternatifs.

III.2.1. L’accès principalement téléphonique

L’investissement des opérateurs alternatifs dans des infrastructures d’accès en fibre optique ou le dégroupage de la boucle locale de cuivre d’Orange leur permet d’offrir des services de téléphonie fixe concurrents de ceux d’Orange. Ces options sont néanmoins économiquement inadaptées à la fourniture d’offres *principalement* téléphoniques (coût trop élevé pour être compétitif face aux offres sur RTC) sur l’ensemble du territoire²⁹. De surcroît, un certain nombre de services de communications électroniques fournis sur le RTC (monétique, téléalarmes, ...) ne sont pas encore techniquement reproductibles de façon satisfaisante sur IP, à l’échelle nationale.

Par ailleurs, les clients non résidentiels restent très attachés aux lignes RTC (souvent encore qualifiées de « *classiques* »). En effet, celles-ci sont par nature réticentes à effectuer un changement technologique, par crainte d’éventuelles interruptions de service ou de dégradation de la qualité de service dues à une installation inadéquate en plus du risque inhérent que représente le changement de fournisseur. En outre, certaines entreprises, exigeantes en termes de délais et de qualité de service, ont encore une mauvaise perception des offres de VLB, même si cela ne reflète pas toujours la réalité des performances comparées de la téléphonie en VLB et sur RTC.

Au vu des contraintes de reproductibilité économique et technique précitées, mais également du manque structurel de fluidité du segment non résidentiel, la prestation principalement téléphonique de VGAST (accès), associée à la présélection (communications), reste une solution essentielle au développement de la concurrence sur le marché de détail.

Question 1 : Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer sur la reproductibilité technique et économique des offres principalement téléphoniques en VLB, à l’échelle nationale.

Par conséquent, l’ARCEP envisage de maintenir les obligations imposées à Orange de fourniture d’une offre de VGAST, associée à la présélection, *a minima* pour le quatrième cycle d’analyse des marchés de la téléphonie fixe et, au-delà, aussi longtemps qu’Orange

²⁹ Des offres grand public couplant l’accès au service téléphonique et à l’internet haut débit (sans télévision sur IP) commencent néanmoins à émerger, mais seulement sur une partie très restreinte des zones dégroupées (NRA les plus gros).

souhaitera continuer de proposer des offres principalement téléphoniques reposant sur le RTC sur le marché de détail. Elle envisage également de poursuivre son action pour l'amélioration des aspects économiques et technico-opérationnels de l'offre au sein du « comité de suivi VGAST », enceinte d'échanges réguliers (bilatéraux et multilatéraux) avec les opérateurs concernés³⁰.

L'Autorité souhaite néanmoins sensibiliser l'ensemble des acteurs au fait que, le moment venu, Orange pourrait décider de rationaliser son réseau téléphonique, par exemple en fermant le RTC sur tout ou partie du territoire. Orange serait alors conduit à cesser la fourniture d'une offre de VGAST (en cohérence avec la fermeture commerciale et technique de ses propres services de détail). L'Autorité estime qu'un préavis suffisant, d'une durée minimale de 5 ans, sera alors nécessaire compte tenu du bouleversement que cela ne manquera pas d'impliquer pour l'ensemble du secteur (opérateurs tiers, installateurs privés et clients finals, notamment).

A plus court terme, dans un contexte de déclin de la téléphonie traditionnelle sur RTC et de migration vers les réseaux tout-IP, l'Autorité s'interroge sur la nature du signal économique donné aux opérateurs clients *via* l'obligation actuellement imposée à Orange d'appliquer des tarifs reflétant les coûts sous-jacents. Afin d'accompagner cette migration, le moment venu, il pourrait être opportun d'alléger les obligations tarifaires imposées à Orange, en passant par exemple d'un régime d'orientation vers les coûts à un régime de non excessivité³¹.

Au vu des éléments présentés ci-dessus, cette transition ne saurait survenir au cours du 4^{ème} cycle d'analyse. L'Autorité souhaite cependant, à l'occasion de la révision de la décision d'analyse des marchés de la téléphonie fixe, engager conjointement avec le secteur, une réflexion sur l'avenir de l'offre de VGAST et des modalités tarifaires qui l'accompagnent.

Question 2 : Les acteurs du secteur sont invités à commenter la pertinence d'un éventuel passage, au-delà du 4^{ème} cycle d'analyse de marché, d'un régime tarifaire d'orientation des tarifs vers les coûts à un régime de non excessivité tarifaire, dans l'optique d'un accompagnement à la transition technologique de la téléphonie RTC vers la VLB.

Question 3 : De manière plus générale, les acteurs du secteur sont invités à faire part de leurs observations quant à l'avenir de la VGAST et aux conditions envisagées de retrait de l'offre de VGAST d'Orange (préavis de 5 ans, lien entre offres principalement téléphoniques de détail et de gros d'Orange, etc.).

III.2.2. Le départ d'appel

Le marché du départ d'appel est constitué de deux prestations, qui connaissent des évolutions significativement divergentes : le départ d'appel de sélection du transporteur (et pour l'accès à l'internet bas débit), d'une part, et le départ d'appel à destination de numéros SVA, d'autre part.

Le départ d'appel de sélection du transporteur est une prestation fondamentalement asymétrique, imposée à Orange seul en raison de sa position historique, et fournie sur le seul réseau RTC. Comme souligné ci-avant, les volumes de trafic correspondants sont en

³⁰ A cette occasion, l'Autorité rappelle que l'impact sur les processus interopérateurs associés à la VGAST de la réforme « C+S » introduite dans la décision n° 2012-0856 (dont une majorité entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2015) est traité lors de ces comités de suivi.

³¹ Moyennant l'abrogation de l'article 10 de la décision n° 06-0162.

net repli, le vecteur principal de concurrence sur le segment résidentiel de la téléphonie fixe étant désormais les offres haut-débit multiservices.

Dans la continuité des réflexions engagées dans le cadre du troisième cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe (décision n° 2011-0926), au vu de l'évolution des volumes (cf. II.4.1) des prestations de sélection du transporteur sèche, à savoir les offres de présélection hors VGAST et de sélection appel par appel, l'Autorité estime souhaitable d'entamer, au cours du quatrième cycle, la transition de ces prestations vers la VGAST. Celle-ci constitue en effet la modalité complète de l'offre de gros principalement téléphonique d'Orange, incluant à la fois l'accès et les communications (*via* la présélection).

L'Autorité entend toutefois laisser des délais suffisants aux opérateurs et clients concernés pour réaliser cette transition, à savoir : un an de préavis pour la fermeture commerciale, puis trois ans de préavis³² à compter de cette date pour la fermeture technique. Des mesures d'accompagnement adéquates (mise à disposition d'un chef de projet dédié, non facturation des FAS, ...) devront également être proposées par Orange. En cas de besoin exprimé par un opérateur client n'étant pas parvenu à migrer dans les temps (au-delà des délais précités), Orange pourra continuer à fournir le service sur une base commerciale.

Réciproquement, si les modalités de sélection du transporteur ne sont plus utilisées avant la date de fermeture programmée, il est légitime qu'Orange puisse fermer ces modalités de manière anticipée, et libérer ainsi les ressources associées dans son réseau, après information préalable de son intention à l'ensemble des opérateurs utilisateurs de l'offre de sélection du transporteur, recueil de leurs commentaires et après accord de l'Autorité.

Afin de faciliter la migration des clients de détail vers la modalité complète reposant sur l'offre de VGAST, il pourrait être attendu de la part d'Orange, après la fermeture commerciale des modalités sèches de sélection du transporteur, de faire droit, sans pénalités, aux commandes de VGAST formulées par les opérateurs tiers portant sur des clients disposant uniquement d'un contrat d'accès de détail chez Orange (leur ligne ayant déjà été présélectionnée, par ailleurs), indépendamment de la durée résiduelle de leur contrat.

L'Autorité se tient à la disposition de l'ensemble des opérateurs pour les aider à s'accorder sur les conditions et, le cas échéant, résoudre les difficultés (techniques, opérationnels, économiques, juridiques, etc.) de migration qui pourraient survenir.

Question 4 : Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer sur :

- (i) la pertinence de la fermeture des modalités sèches (i.e. hors VGAST) de sélection du transporteur;
- (ii) l'adéquation de l'offre de VGAST d'Orange (associée à la présélection), en tant que modalité complète de l'offre de gros principalement téléphonique d'Orange ;
- (iii) les délais de préavis proposés par l'Autorité pour les fermetures commerciale et technique.

S'agissant des volumes observés, le déclin du départ d'appel pour l'accès à l'internet bas débit est encore plus marqué que celui de la sélection du transporteur sèche (cf. II.4.2).

L'Autorité souligne également qu'au vu du niveau nul des volumes acheminés *via* la modalité d'interconnexion forfaitaire pour l'accès à l'internet bas débit et ce depuis la deuxième moitié de l'année 2012, il paraît justifié d'autoriser à Orange de retirer cette

³² Durée contractuelle répandue sur le marché de détail non résidentiel.

modalité, sans préavis, et lui permettre de libérer les ressources associées. En ce qui concerne la collecte du trafic de départ d'appel à destination de l'internet bas débit et en provenance des clients d'Orange, les opérateurs alternatifs ne disposeront plus que de la modalité tarifée à l'usage.

Question 5 : Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer sur la pertinence et les modalités envisagées de fermeture de la modalité « *IFI* ».

A l'inverse, le départ d'appel à destination de numéros SVA est une prestation fournie par tous les opérateurs fournissant un accès au service téléphonique, aussi bien sur les réseaux RTC que les réseaux IP. Les volumes globaux échangés sont relativement stables sur les dernières années, et la fourniture de cette prestation bénéficie des gains d'efficacité issus de la migration progressive de la voix vers l'IP.

Or, le départ d'appel à destination de numéros SVA de tous les opérateurs est encadré par la décision symétrique n° 2007-0213, dont l'Autorité a précisé la portée dans la décision de règlement de différend n° 2010-1351, opposant les sociétés Orange et SFR. En particulier, l'obligation pour les opérateurs de départ de faire droit aux demandes raisonnables d'accès implique de pratiquer un tarif raisonnable, traduisant *a minima* une juste répercussion des baisses de coût attendues de la part d'un opérateur efficace pour la fourniture de cette prestation. Depuis lors, par une décision du 27 juillet 2012 (n° 2012-0856) dite « *réforme SVA* », l'ARCEP a modifié la tarification de détail applicable aux numéros courts et spéciaux et ce afin d'améliorer la lisibilité des tarifs associés à ces prestations, de prévenir certains usages abusifs et ainsi rétablir la confiance des consommateurs dans ce type de services et enrayer son déclin. De plus, dans le but de préparer l'entrée en vigueur de cette décision au 1^{er} janvier 2015, l'Autorité a soumis à consultation publique un projet de recommandation³³ (sans valeur prescriptive), afin de rappeler les principes de régulation symétrique établis lors de la réforme et applicables au marché de l'interconnexion SVA.

L'Autorité estime par conséquent justifié de lever la régulation asymétrique du départ d'appel à destination des numéros SVA appliquée à Orange, pour s'en remettre au cadre symétrique fixé par la décision de 2007 précitée. Une telle évolution avait d'ailleurs été annoncée par l'Autorité en 2011 dans ses perspectives d'évolutions du marché, en annexe de la décision n° 2011-0926.

Question 6 : Les acteurs du secteur sont invités à commenter l'analyse de l'Autorité relative au (i) développement de la concurrence sur le marché du départ d'appel SVA et (ii) au recours au seul cadre symétrique fixé par la décision n° 2007-0213.

Le cas échéant, les acteurs du secteur sont invités à signaler les éventuels points de blocage pour la mise en œuvre de cette évolution.

III.3. Autres considérations

III.3.1. La transition de l'interconnexion vers l'IP

A l'avenir, Orange prévoit de poursuivre la réduction du nombre de commutateurs d'abonnés (CA), opération généralement appelée « *compactage du RTC* ». Le rythme de

33

http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi1%5Buid%5D=1635&tx_gsactualite_pi1%5Bannee%5D=&tx_gsactualite_pi1%5Btheme%5D=&tx_gsactualite_pi1%5Bmotscle%5D=&tx_gsactualite_pi1%5BbackID%5D=26&cHash=8a7a27b44131353d88868794205de848

cette baisse dépendra de l'évolution du nombre de clients raccordés à ce réseau. Le compactage du RTC ne pourra cependant pas se poursuivre indéfiniment – hors fermeture définitive³⁴ – car un nombre minimal de commutateurs est nécessaire pour le faire fonctionner sur l'ensemble du territoire, y compris pour de faibles volumes.

Dans sa décision de 2011, l'ARCEP a souhaité donner à Orange un signal d'efficacité fort concernant la réduction du nombre de points d'interconnexion pertinents (rationalisation des interfaces entre opérateurs), compte tenu de l'avancée notable du chantier sectoriel de standardisation de l'interconnexion en mode IP natif.

Une première modalité alternative a ainsi été proposée par Orange pour la livraison des appels depuis ou à destination de ses utilisateurs finals qui accèdent au service téléphonique en VLB et qui utilisent des numéros non géographiques. Orange a ainsi mis en place une architecture d'interconnexion resserrée autour de 23 points d'interconnexion (PRV).

Par la suite, des travaux multilatéraux, menés sous l'égide de l'ARCEP, ont permis la mise en œuvre technique des premières interconnexions fonctionnelles en mode IP natif pour la terminaison d'appel sur le réseau d'Orange (interconnexions avec le réseau NGN d'Orange, en un nombre réduit de points pertinents : 10 PRN au plus), début 2013.

L'Autorité s'interroge aujourd'hui, sans préjudice des nécessaires travaux de standardisation, sur l'utilité de généraliser l'interconnexion en mode IP natif au trafic de départ d'appel livré par Orange, notamment dans un contexte où le départ d'appel à destination des numéros SVA est de manière croissante produit sur IP, afin d'harmoniser les points d'interconnexion pertinents pour tous les scénarii d'appel. Naturellement, le coût supporté pour livrer le trafic en un point plus haut du réseau aurait vocation à être recouvert par Orange *via* les services d'accès (de gros ou de détail, selon le cas).

Question 7 : Les acteurs du secteur sont invités à faire part de leurs observations quant à l'opportunité de généraliser l'interconnexion aux PRN au trafic de départ d'appel.

Le cas échéant, les acteurs du secteur sont invités à signaler les éléments susceptibles de bloquer cette transition et à faire part de leurs propositions quant aux travaux prioritaires à engager.

III.3.2. La reprise opérationnelle des offres couplées d'Orange

Comme expliqué en II.3.1.3, ce cycle a été marqué par la multiplication des offres de convergence couplant des services de téléphonie fixe, mobile et d'internet. En particulier ces offres ont fortement progressé sur le marché non résidentiel, sur lequel plusieurs opérateurs alternatifs ont été confrontés à l'impossibilité de reprendre de manière satisfaisante certaines offres couplées proposées par Orange.

En effet, bien que toutes les briques élémentaires existent sur les différents marchés de gros régulés, l'ordonnancement des processus opérationnels de reprise de chaque brique peut générer une coupure de service longue au-delà d'une durée acceptable pour un client de détail, en particulier non résidentiel ce qui constitue un frein à la répliquabilité et à la reprise de ces offres couplées par les opérateurs alternatifs.

L'Autorité continuera donc à surveiller attentivement l'évolution de ces offres et pourra adapter sa régulation le cas échéant. A cet égard, il pourrait être envisagé d'imposer à Orange l'obligation de s'assurer, en le justifiant auprès de l'Autorité, que l'opérateur qui

³⁴ De manière plus générale, la fin de vie du RTC pose de nombreuses questions notamment celle de l'augmentation des coûts unitaires qu'entraîne une migration progressive et celle de la viabilité de l'extinction de ce réseau au profit d'une migration totale vers l'IP.

commande plusieurs offres régulées dispose de la possibilité de demander à ce que la fourniture de ces différentes prestations de gros débute simultanément à une date raisonnable définie par l'opérateur client, afin de permettre à ce dernier d'être en mesure de proposer à ses clients entreprise une reprise sans coupure.

Question 8 : Les acteurs du secteur sont invités à formuler, le cas échéant, d'autres observations ou propositions sur le contenu du présent document.