



Concurrence dans la téléphonie mobile : Un bilan sans appel. La ligne consommériste ne doit pas être coupée



Contenu

<u>I. UN BILAN CONSUMERISTE TRES FAVORABLE, OU LES VERTUS D'UNE REELLE CONCURRENCE.....</u>	<u>4</u>
1. LA FIN DE LA CAPTIVITE DES CONSOMMATEURS	4
A. DES CONSOMMATEURS LIBERES DE « L'ENGAGEMENT »	4
B. DES CONSOMMATEURS DELESTES DU POIDS DE LA « SUBVENTION »	6
2. UNE REFONTE DU PAYSAGE TARIFAIRE DES SERVICES MOBILES EN FRANCE DEPUIS 2012	13
3. GRACE A LA CONCURRENCE, 7 MILLIARDS D'EUROS DE POUVOIR D'ACHAT LIBERES !	15
A. UN IMPACT DIVERSEMENT APPRECIE SELON LES ETUDES	15
B. EN DEUX ANS, 6,83 MILLIARDS D'EUROS DE POUVOIR D'ACHAT LIBERES !	16
C. EN FRANCE, LES SERVICES MOBILES DESORMAIS MOITIE MOINS CHERS QUE DANS LE RESTE DE L'UNION EUROPEENNE	29
<u>II. UNE ATTRIBUTION DE LA QUATRIEME LICENCE PREJUDICIALE A L'EMPLOI, A L'ETAT ET AUX OPERATEURS ? ATTENTION AUX FAUX ARGUMENTS !.....</u>	<u>34</u>
1. LA CONCURRENCE DANS LES TELECOMS : UNE FAUSSE MENACE SUR L'EMPLOI.....	34
A. UN GAIN D'EMPLOIS DANS LE SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS DEPUIS LA DELIVRANCE DE LA 4 ^{EME} LICENCE MOBILE.....	34
B. AU NIVEAU MACROECONOMIQUE, LE POUVOIR D'ACHAT RENDU AUX CONSOMMATEURS FAVORISE LA CREATION D'EMPLOIS.....	37
2. UN EFFET PLUS QUE MESURE SUR LES FINANCES PUBLIQUES	38
3. UN EFFET SUR LES REVENUS DES OPERATEURS A RELATIVISER	39
<u>III. LA RESTRUCTURATION EN COURS DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS NE DOIT PAS ETRE SYNONYME DE REGRESSION CONSUMERISTE</u>	<u>44</u>
1. UN DEPLOIEMENT DE LA 4G DE SFR AU RALENTI ?	44
2. UN RETOUR A TROIS A COURT TERME A ACCOMPAGNER.....	46
A. UN RETOUR A TROIS POUSSE PAR LA SITUATION ECONOMIQUE DE BOUYGUES TELECOM.....	46
B. L'EXEMPLE AUTRICHIEN : UNE INFLATION TARIFAIRE A NE PAS IGNORER	47
C. FAIRE DES MVNO LES GARANTS DE LA CONCURRENCE	48
<u>CONCLUSION ET DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR.....</u>	<u>50</u>

Introduction

En 2008, l'UFC-Que Choisir publiait une étude¹ sur le marché de la téléphonie mobile en France qui mettait en évidence l'absence d'une réelle tendance à la baisse des prix des services mobiles entre 2003 et 2007. Ce constat, particulièrement interrogateur dans le cadre d'un marché se voulant concurrentiel, confortait l'association dans son combat pour l'attribution d'une quatrième licence mobile afin de restructurer ce marché. En effet, les consommateurs avaient le déplaisir de jouir de tarifs de services mobiles 27,1 % plus élevés que la moyenne des tarifs de services mobiles dans les pays de l'UE membres de l'OCDE².

Après plusieurs années à plaider pour cette nécessaire dynamisation du secteur de la téléphonie mobile, cette forte demande de l'UFC-Que Choisir prenait corps avec la délivrance par l'Autorité de régulation des télécoms (ARCEP), d'une quatrième licence mobile en janvier 2010.

Deux ans plus tard, le quatrième opérateur, Free Mobile, venait donner un coup de pied dans la fourmilière en proposant des offres qui – si la qualité trouvait parfois ses limites³ – étaient à la fois simples et à des prix sensiblement inférieurs à ceux pratiqués jusqu'alors par les trois opérateurs “historiques”.

Après avoir laissé se développer l'expérience d'une réelle concurrence, l'UFC-Que Choisir propose aujourd'hui une nouvelle étude sur le marché de la téléphonie mobile avec un triple objectif.

Prenant le relais de la précédente, il s'agit tout d'abord de dresser un bilan consommériste lié à l'évolution du marché de la téléphonie mobile entre 2008 et aujourd'hui. Dans ce cadre, l'étude de l'UFC-Que Choisir met dans un premier temps en lumière quatre éléments :

- la façon dont les modes de consommation de services mobiles ont évolué grâce au développement des offres low cost ;
- l'impact sur les prix de l'arrivée des offres du quatrième opérateur ;
- par suite, le pouvoir d'achat libéré pour les consommateurs grâce à la concurrence ;
- l'évolution de l'insertion des prix français dans le concert européen des services mobiles.

Il s'agit ensuite, dans un deuxième temps, d'inscrire cette étude dans l'environnement mouvant et mouvementé du secteur des télécoms en France. La restructuration du secteur dictée et initiée par le choix industriel de Vivendi interroge le consumérisme dans le sens où le bienfondé de la concurrence dans le secteur de la téléphonie mobile est sujet à critiques par les opposants à l'attribution de la

¹ <http://www.quechoisir.org/telecom-multimedia/telephonie/etude-telephonie-mobile-etude-de-l-evolution-des-depenses-des-consommateurs-en-telephonie-mobile>

² Voir page 7.

³ Cf. par exemple la première étude publiée par l'UFC-Que Choisir sur ce point : http://image.quechoisir.org/var/ezflow_site/storage/original/application/37eb0b161795b0d9fc98587c42bceb68.pdf

quatrième licence. La deuxième partie de l'étude montre pourtant que nombre d'arguments utilisés par ces opposants pour affubler cette concurrence de tous les maux sont en réalité partiels, voire partiels.

Enfin, dans un troisième temps il s'agit d'adopter un point de vue prospectif afin de mettre en lumière les impacts potentiels pour les consommateurs des grandes manœuvres du secteur abouties. Le nouveau paysage de la téléphonie mobile qui s'annonce sera-t-il marqué par une place subalterne accordée aux consommateurs ? La troisième partie de l'étude souligne ainsi les écueils à éviter et invite en conséquence les autorités administratives indépendantes compétentes (ARCEP et Autorité de la concurrence) à mettre en place toutes les garanties assurant les consommateurs qu'ils ne retrouveront pas une situation qui a montré son caractère néfaste.

I. Un bilan consumériste très favorable, ou les vertus d'une réelle concurrence

Sur la période courant de la fin des années 2000 à aujourd'hui, l'arrivée du quatrième opérateur de réseau est l'événement qui marque de son empreinte la réorganisation du marché de la téléphonie mobile en France. Cette insertion d'un acteur rebattant les cartes de la concurrence a eu divers impacts sur le marché français de la téléphonie mobile aussi bien sur le comportement consumériste des utilisateurs de services mobiles que sur les prix de ces services.

Dans cette partie quatre points, structurant ses quatre sections, sont abordées : (i) les changements des habitudes de consommation des services mobiles, (ii) l'évolution des prix des services mobiles, (iii) les conséquences de l'allègement des factures des consommateurs sur leur pouvoir d'achat, (iv) l'insertion nouvelle des prix français dans les prix pratiqués en Europe.

1. La fin de la captivité des consommateurs

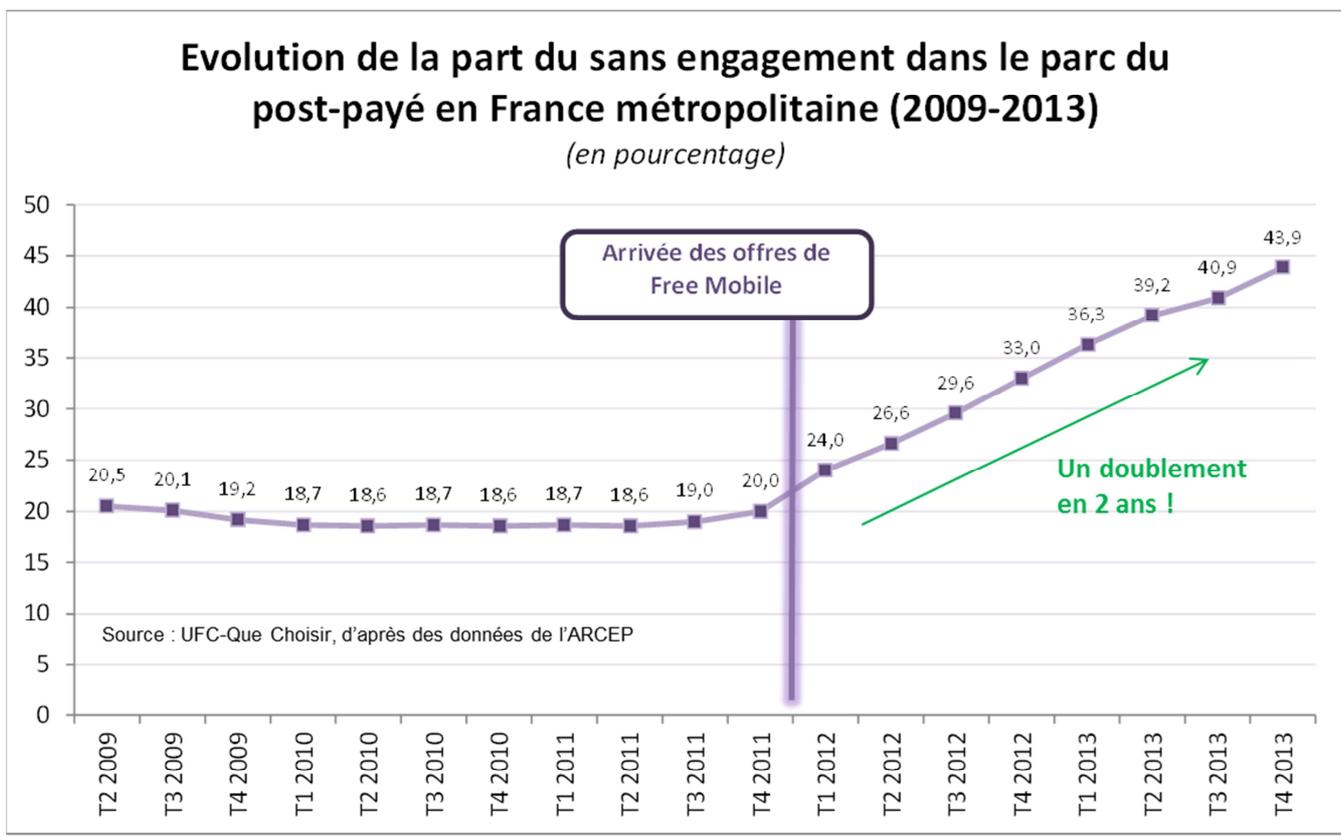
a. Des consommateurs libérés de « l'engagement »

L'un des faits saillants dans l'évolution du comportement consumériste au cours de ces dernières années est le recours de plus en plus massif au modèle du sans engagement qui se manifeste depuis 2012.

Au regard des indications parcellaires sur les qualités de services différentes offertes par les opérateurs, mais également des capacités hétérogènes qu'ils ont à offrir une technologie donnée, notamment depuis l'essor de la 4G au cours de l'année 2013, les consommateurs doivent avoir la possibilité de tester aisément les quatre réseaux disponibles sur le marché.

En effet, l'UFC-Que Choisir est régulièrement informée par les utilisateurs de services mobiles de leur incapacité à capter la 4G alors qu'on les avait informés lors de la souscription d'un forfait que capter cette technologie serait pour eux la norme, ou encore du fait qu'ils ne bénéficient que de faibles débits, impropres à permettre un accès aux services de l'Internet mobile dans de bonnes conditions.

Si par le passé les contrats à engagement long contraignaient la capacité à tester *in situ* la qualité de l'ensemble des opérateurs, le développement du marché sans engagement dessine désormais un paysage où cette contrainte disparaît.



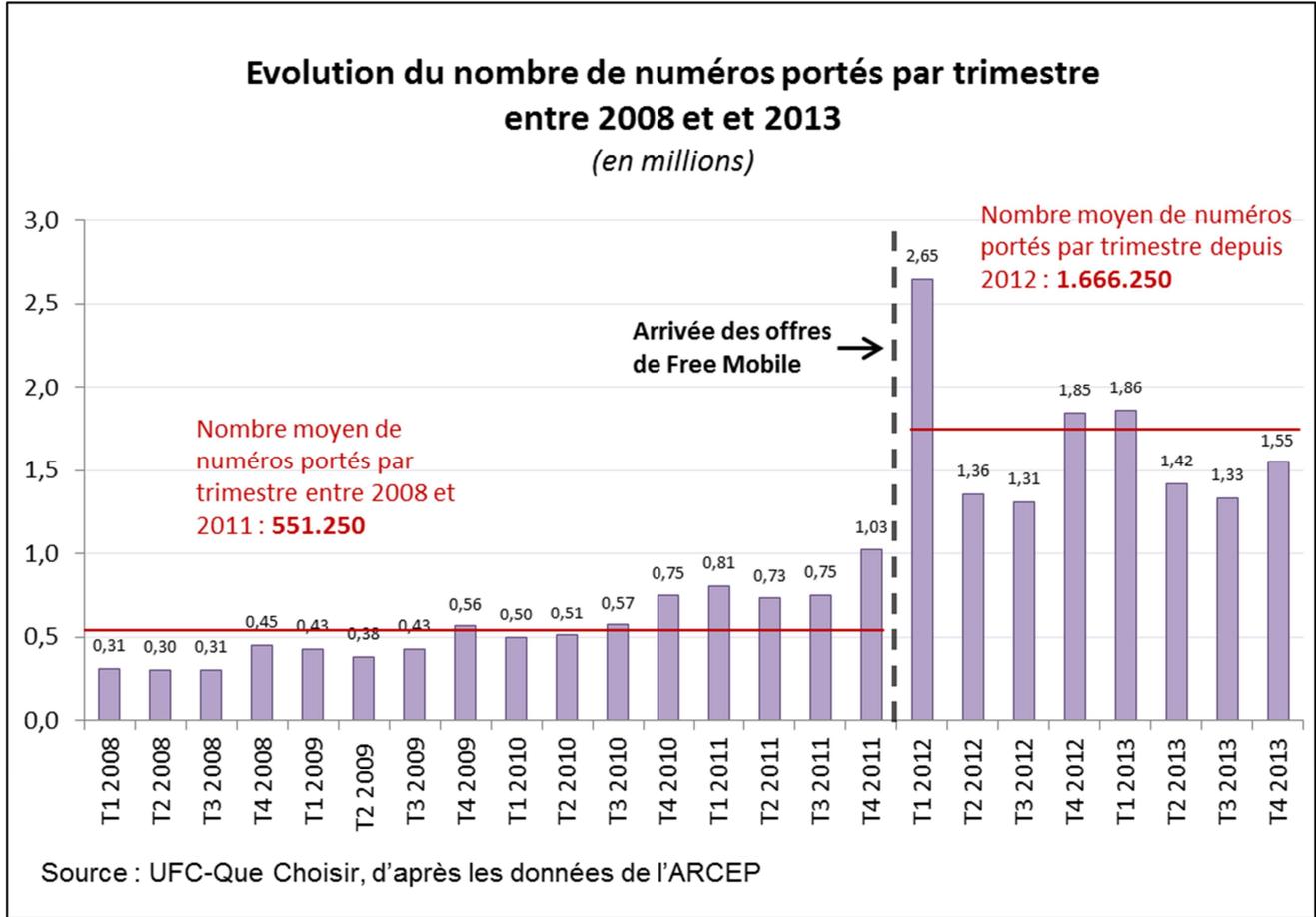
Le développement de la part du sans engagement dans le parc du post-payé est très marqué depuis l'arrivée des offres du quatrième opérateur de réseau. Jusqu'alors limitée à moins d'un cinquième de ce parc, la part du sans engagement croît depuis le premier semestre 2012. A la fin de l'année 2013, elle atteignait ainsi 43,9 %.

Ce qui impressionne, c'est la forte augmentation de cette part. En effet, sa croissance trimestrielle moyenne depuis le dernier trimestre de l'année 2011 est de 10 % ! En toute probabilité, cette part deviendra donc majoritaire au cours de l'année 2014.

Compte tenu de la stabilité année après année des prix des Smartphones (à titre d'illustration celui de l'iPhone), cette croissance s'explique par l'émergence du marché low cost qui, par définition, est caractérisé par du sans engagement.

Cette croissance peut également s'expliquer, au-delà du seul signal prix, par la liberté pour les consommateurs que le modèle du sans engagement permet. En effet, grâce à ce modèle il leur est possible de changer d'opérateur quand ils le souhaitent, soit pour s'orienter vers les offres les moins chères compte tenu de leurs besoins, soit pour quitter un opérateur dont le réseau ne lui permet pas d'utiliser les services pour lesquels il paye dans des conditions qui lui paraissent optimales.

Il n'est ainsi pas étonnant de constater une forte hausse du nombre de numéros portés depuis deux ans.



Ainsi, alors qu'en moyenne un peu plus de 500.000 numéros étaient portés par trimestre entre 2008 et 2011, ce chiffre a triplé au cours des années 2012 et 2013. Si cette croissance s'explique en partie par la portabilité de numéros anciennement accolés à des contrats avec engagement vers des abonnements sans engagement, low cost au non, elle traduit vraisemblablement, compte tenu du nombre élevé de numéros portés ces deux dernières années (plus de 13 millions), une nouvelle disposition des consommateurs à mettre en œuvre leur capacité à faire jouer la concurrence entre opérateurs pour déterminer celui qui dans les faits offre le meilleur service.

b. Des consommateurs délestés du poids de la « subvention »

Si par définition le modèle low cost offre aux consommateurs la possibilité d'accéder à des services mobiles à prix moins élevés que ceux des services mobiles proposés par les marques mère des opérateurs historiques, la question de l'avantage du modèle de la "subvention" de l'achat d'un terminal par rapport à celui de l'achat nu du terminal couplé à la souscription d'une offre low cost se pose.

L'étude se propose ainsi de déterminer la mesure dans laquelle il est plus intéressant pour les consommateurs de privilégier le modèle low cost, même lorsqu'il s'agit d'acquérir simultanément un Smartphone, plutôt que de passer par l'achat "subventionné" de ce Smartphone. Nous allons voir que si cet avantage est constant, il est d'autant plus marqué que le modèle de Smartphone se rapproche de l'entrée de gamme.

◆ Méthodologie

Compte tenu du caractère mouvant des offres de services mobiles et des prix des terminaux mobiles, nous avons pris le parti de nous intéresser aux offres de services mobiles présentes sur le marché lors d'une unique journée : le 17 février 2014. Si ce choix réduit l'analyse globale du surcoût du modèle de la "subvention" à une situation ponctuelle, il ne permet cependant pas moins de déterminer les ordres de grandeurs de ce surcoût.

L'objectif est de déterminer un "surcoût" alors que les périmètres des services proposés peuvent différer entre les offres des maisons-mère et celles de leurs marques low cost. En effet, la capacité à accéder à un service client physique en magasin ou encore la capacité de jouir d'une option supplémentaire donnée peuvent différer selon le modèle d'offre retenu (capacités dévolues aux offres des maisons mère).

Cependant, les "plus-values" potentielles d'un modèle ou d'un autre restent secondaires par rapport aux besoins courants des utilisateurs de services mobiles : la capacité à passer des appels, à envoyer des SMS/MMS, ou encore d'utiliser l'internet mobile sur le territoire national.

Une fois ce surcoût déterminé, les utilisateurs de services mobiles restent évidemment libres de considérer s'il est justifié par le surplus de services annexes proposés.

Pour calculer ce surcoût sur 24 mois, nous avons mobilisé les offres analogues proposées par les opérateurs à la fois via leurs marques mère et via leurs offres low cost qui incluent les appels et les SMS/MMS en abondance, et une quantité de datas équivalente. Nous le verrons, nous avons effacé certaines asymétries en déterminant des offres théoriques basées sur celles existant réellement.

In fine, nous avons moyenné les offres du marché des trois opérateurs "historiques" pour ne conserver que des indices différenciés par le type de Smartphone choisi. Nous verrons en effet que le surcoût est dissemblable selon le type de terminal considéré (haut de gamme, milieu de gamme, entrée de gamme).

- Terminaux considérés :

Trois types de terminaux ont été considérés : un terminal haut de gamme (iPhone 5S), un terminal milieu de gamme (Samsung Galaxy S4 mini) et un terminal entrée de gamme (Nokia Lumia 520). Ces choix permettent d'intégrer les propensions différentes des consommateurs à investir dans l'achat d'un Smartphone.

Dans le cadre de l'achat d'un terminal couplé à la souscription d'un forfait avec engagement de 24 mois, seul le prix facial de chaque terminal a été considéré (occultant ainsi les offres de remboursement conditionnées et ponctuelles).

Dans le cadre de l'achat d'un terminal nu, la meilleure offre du marché en date du 17 février a été considérée.

Pour le Nokia Lumia 520 et le Samsung Galaxy S4 mini, les offres présentes sur le site Amazon ont été retenues (frais d'envoi offerts).

Pour l'iPhone 5S, nous avons retenu pour chaque opérateur low cost l'offre présente sur son site Internet (systématiquement moins élevée que le prix en magasin) et intégré, lorsqu'il y en avait, les frais d'envoi les moins élevés (réception du Smartphone en point relais).

- Offres du marché considérées :

Bouygues Telecom : appels et SMS/MMS illimités, et 3 Go de données utilisables en 4G

	Nokia Lumia 520 		Samsung Galaxy S4 mini 		iPhone 5s 	
	Coût du terminal	Mensualités	Coût du terminal	Mensualités	Coût du terminal	Mensualités
	19,90 euros	34,99 euros	49,90 euros	39,99 euros	339,90 euros	42,99 euros
	128 euros	19,99 euros	311 euros	19,99 euros	678 euros	19,99 euros

NB : En ce qui concerne la marque mère, nous avons intégré dans les mensualités des forfaits couplés à l'acquisition des Samsung Galaxy S4 mini et iPhone 5s les frais mensuels liés au remboursement de ces appareils (5 euros par mois pour le Samsung Galaxy S4 mini et 8 euros par mois pour l'iPhone 5S).

Orange : appels et SMS/MMS illimités, et 5 Go de données utilisables en 4G

Il n'est pas possible de trouver une offre équivalente entre la marque mère Orange et sa marque low cost Sosh. En effet, à technologie équivalente, les offres ne sont pas en l'état comparable puisque le volume de données utilisables (avant réduction du débit) varie. L'offre sur Sosh permettant l'accès à la 4G dispose d'un volume de 5 Go. Sur la marque-mère, ces quantités sont au choix de 3 Go ou de 7 Go.

En conséquence, nous reconstituons une offre théorique pour la marque mère en moyennant le prix des deux forfaits (cette nouvelle offre permettant en théorie l'accès à 5 Go de données). Nous moyennons également pour chaque Smartphone le prix auquel il est proposé dans chaque forfait.

	Nokia Lumia 520 		Samsung Galaxy S4 mini 		iPhone 5s 	
	Coût du terminal	Mensualités	Coût du terminal	Mensualités	Coût du terminal	Mensualités
	1 euro	48,99 euros	16 euros	48,99 euros	344,90 euros	48,99 euros
	128 euros	24,99 euros	311 euros	24,99 euros	664 euros	24,99 euros

SFR : appels et SMS/MMS illimités, 5 Go de données utilisables en 4G

	Nokia Lumia 520 		Samsung Galaxy S4 mini 		iPhone 5s 	
	Coût du terminal	Mensualités	Coût du terminal	Mensualités	Coût du terminal	Mensualités
	1 euro	44,99 euros	79,99 euros	44,99 euros	349 euros	44,99 euros
	128 euros	25,99 euros	311 euros	25,99 euros	658,99 euros	25,99 euros

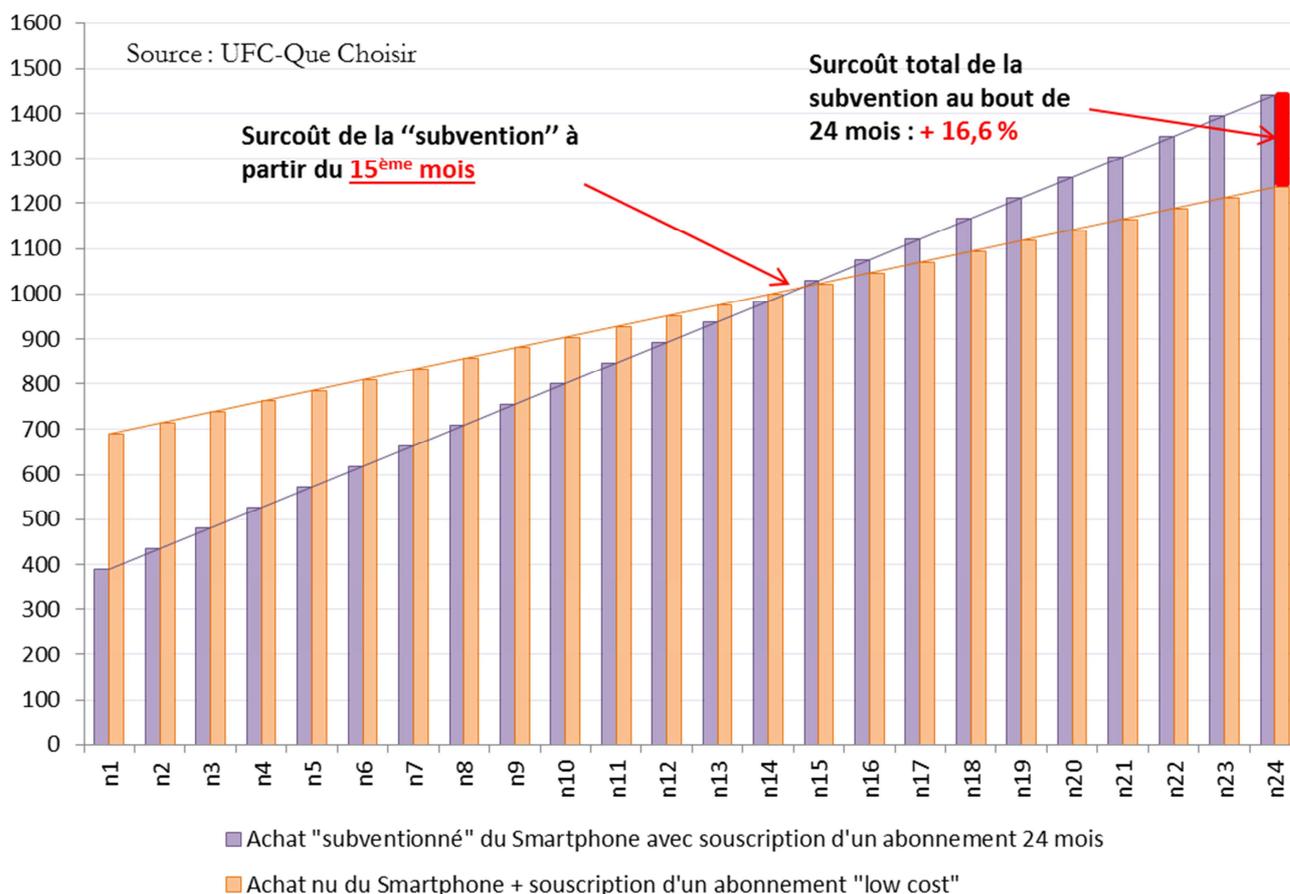
A partir de ces éléments, nous pouvons construire les offres moyennes pour chaque type de forfait :

	Nokia Lumia 520 		Samsung Galaxy S4 mini 		iPhone 5s 	
	Coût moyen du terminal	Mensualités moyennes	Coût moyen du terminal	Mensualités moyennes	Coût moyen du terminal	Mensualités moyennes
Marques mère	7,3 euros	42,99 euros	48,63 euros	44,66 euros	344,60 euros	45,66 euros
Marques low cost	128 euros	23,66 euros	311 euros	23,66 euros	667 euros	23,66 euros

Une réflexion chiffrée sur l'avantage économique du modèle low cost par rapport au modèle de la "subvention", en retenant trois hypothèses liées aux trois gammes de Smartphones qui nous considérons, peut ainsi être bâtie.

◆ 1^{er} hypothèse : acquisition d'un forfait et d'un Smartphone "haut de gamme" (iPhone 5s)

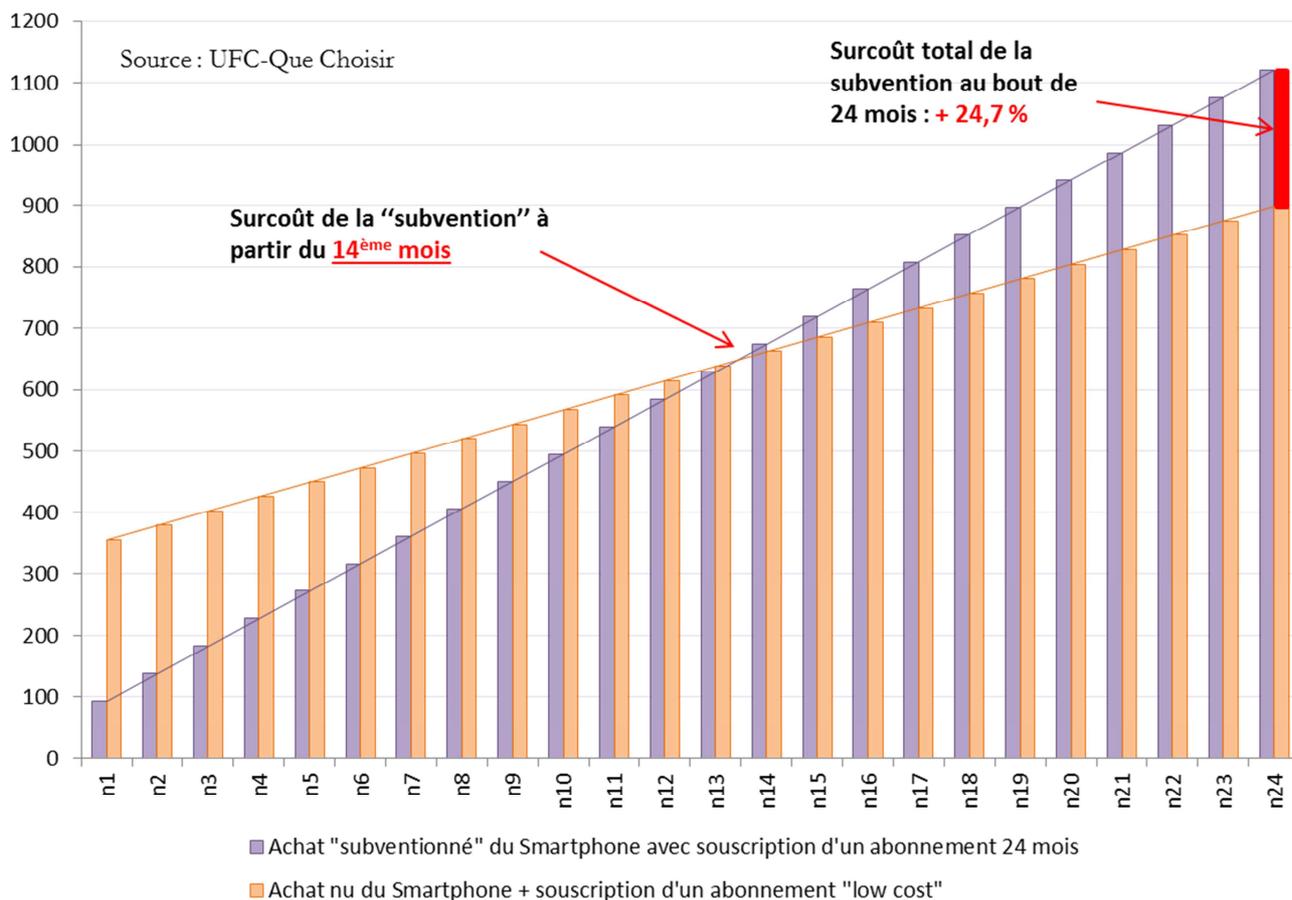
(en euros)



L'achat nu du terminal constitue un coût d'entrée qui peut ne pas être négligeable pour les consommateurs dans le sens où en incluant la première mensualité du forfait low cost, le consommateur doit acquitter dès le premier mois la somme de 690,66 euros, contre 390,26 euros s'il choisit le modèle de la "subvention". Les mensualités plus élevées de ce dernier modèle (22 euros de plus que celles du modèle alternatif) engendrent une baisse de gain continue de telle sorte qu'il devient moins intéressant pour le consommateur à partir du 15^{ème} mois. A la fin de la période considérée, le surcoût de ce modèle est de 205,6 euros (16,6 %), le consommateur payant 1.440,44 euros au lieu de 1.234,84 euros.

◆ 2^{ème} hypothèse : acquisition d'un forfait et d'un Smartphone "milieu de gamme" (Samsung Galaxy S4 mini)

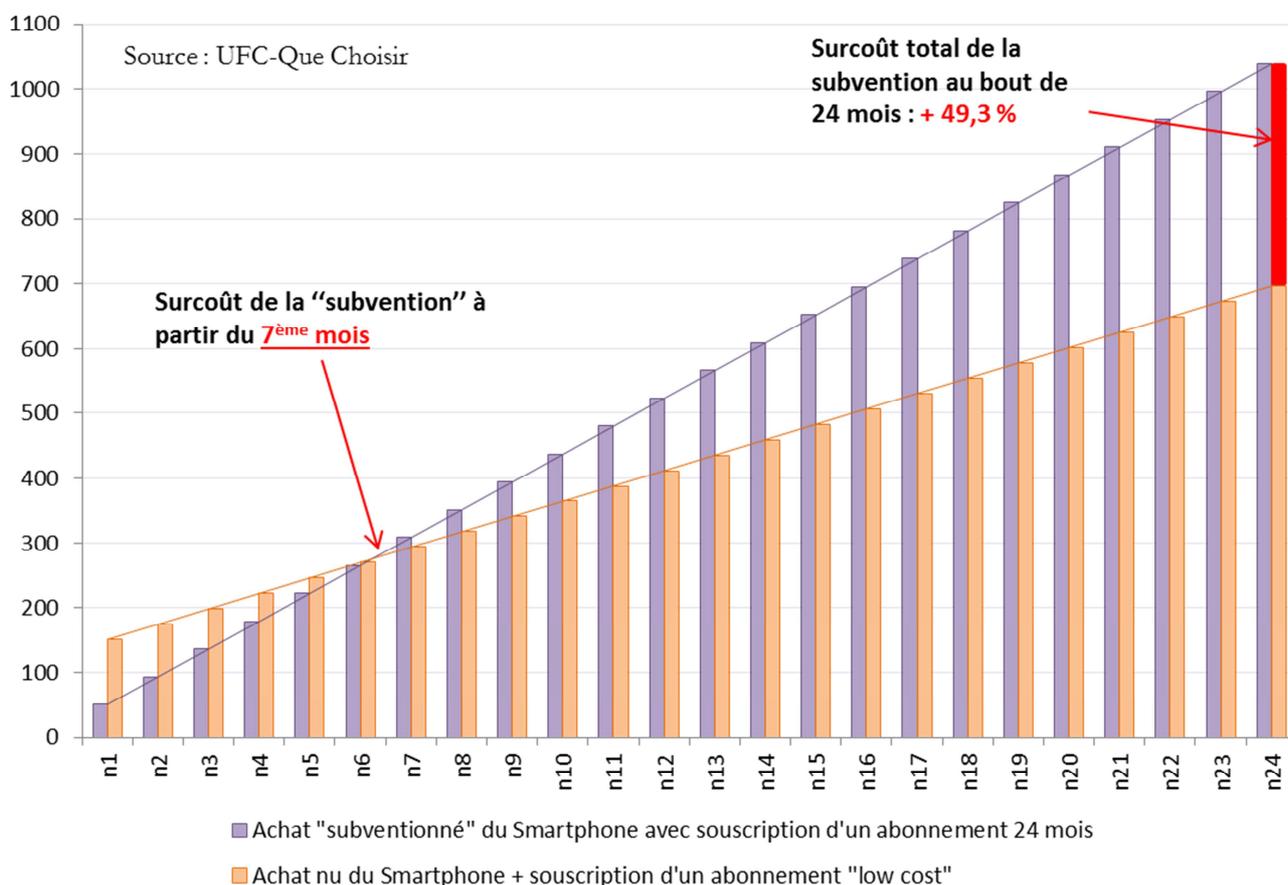
(en euros)



Le fait de privilégier le modèle avec achat nu du téléphone impose au consommateur de déboursier 354,66 euros dès le premier mois, contre seulement 93,29 euros pour le modèle de la "subvention". Mais ici également, les mensualités plus élevées de ce dernier modèle (21 euros de plus que celles du modèle alternatif) engendrent une baisse de gain continue de telle sorte qu'il devient moins intéressant pour le consommateur à partir du 14^{ème} mois. A la fin de la période considérée, le surcoût de ce modèle est de 221,63 euros (24,7 %), le consommateur payant 1.120,47 euros au lieu de 898,84 euros.

◆ 3^{ème} hypothèse : acquisition d'un forfait et d'un Smartphone "entrée de gamme" (Nokia Lumia 520)

(en euros)



L'achat nu du terminal entrée de gamme occasionne une dépense initiale limitée de 151,66 euros contre 50,29 euros s'il choisit le modèle de la "subvention". Les mensualités sensiblement plus élevées de ce dernier modèle (19,33 euros de plus que celles du modèle alternatif) engendrent une baisse de gain continue de telle sorte qu'il devient moins intéressant pour le consommateur dès le 7^{ème} mois. A la fin de la période considérée, le surcoût de ce modèle est de 343,22 euros (49,3 %), le consommateur payant 1.039,06 euros au lieu de 695,84 euros

Au vu de ces chiffres, il apparaît nettement que le terme « subvention » est particulièrement inadapté. En effet, comme l'étude vient de l'illustrer, il caractérise un système qui engendre pour le consommateur un surcoût par rapport au système dit low cost (en ne prenant pas en compte, rappelons-le, certaines caractéristiques différenciantes entre ces deux systèmes qui ne correspondent pas aux besoins principaux de la majorité des consommateurs).

Ce surcoût oscille entre 16,6 % et 49,3 % et est d'autant plus marqué que l'appareil considéré descend en gamme.

Cette différence de coûts explique probablement en grande partie l'essor du modèle SIM-only et celle des offres low cost des quatre opérateurs de réseau.

Néanmoins, l'arbitrage qu'effectue le consommateur avant de s'orienter vers l'un des deux modèles considérés ici pourrait être utilement favorisé par une plus grande clarté quant au coût total supporté lorsqu'il compte faire appel au modèle de la "subvention".

C'est la raison pour laquelle l'UFC-Que Choisir demande aux opérateurs d'anticiper une réforme législative qu'elle appelle de ses vœux, en indiquant dans leurs offres commerciales de forfaits avec engagement (de 12 ou 24 mois) permettant l'acquisition "subventionnée" de terminaux, avant la souscription du contrat, le montant total qui sera réglé au cours de la période d'engagement.

Notre étude rappelle que ces changements de comportement sont liés à l'émergence des offres low cost, émergence dictée par la politique commerciale et tarifaire de Free Mobile. Cette insertion nouvelle du modèle low cost a impacté l'ensemble des grilles tarifaires des opérateurs et il reste à en déterminer les conséquences sur les coûts des services mobiles pour les consommateurs.

2. Une refonte du paysage tarifaire des services mobiles en France depuis 2012

a. Une baisse du prix des services mobiles seulement tangible à partir de 2012...

Les derniers chiffres publiés par l'ARCEP relatifs à l'évolution de l'indice des prix des services mobiles en France présentent cette évolution entre 2010 et 2012⁴. Il est notable que différentes contraintes freinent la construction d'un indice des prix sur une période plus longue⁵ et que l'absence, en l'état, de données sur l'année 2013, contraignent la lecture de l'évolution des prix depuis 2008.

Néanmoins, une lecture en plusieurs temps des divers indices publiés par l'ARCEP permet de dégager deux grandes tendances de l'évolution des prix de la téléphonie mobile en France depuis 2008.

La publication de l'ARCEP relative à l'évolution des prix des services mobiles en France de 2006 à 2010 permet dans un premier temps de dégager une tendance de l'évolution des prix de 2008 à 2010⁶.

⁴ <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/2010-2012/indice-prix-mobiles-2010-2012.pdf>

⁵ On notera notamment les changements de profils opérés, en toute légitimité, par l'ARCEP suite au développement des forfaits incluant des données, mais également en raison de l'essor du SIM-only, ou encore la difficulté de procéder à la construction d'un indice sur une plus longue période en raison de l'incapacité à procéder au chaînage des indices en l'absence des données brutes qu'utilise l'Autorité pour construire cet indice.

⁶ <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/indice-prix-mobile-2006-2010-janv2012.pdf>

Que l'on se réfère à l'indice des prix selon le contrat ou selon l'intensité de consommation, le constat est analogue : certes, une baisse des prix est notable, mais elle reste particulièrement limitée.

Lorsqu'on regarde l'indice des prix selon le contrat, qui est privilégié par l'ARCEP, on constate que les prix ont baissé de 2,5 % en 2008, de 2,2 % en 2009 et de 3,4 % en 2010, soit une baisse annuelle moyenne de 2,7 %.

La seconde publication de l'ARCEP que nous mobilisons s'intéresse à l'évolution des prix des services mobiles en France de 2010 à 2012⁷.

Elle fait apparaître une baisse des prix très légère de 1,2 % en 2011 par rapport à l'année précédente.

En 2012, le paysage change : la baisse de l'indice des prix de l'ensemble des cartes SIM (prépayées et forfaits) atteint un niveau inédit de 11,4 %.

Cette baisse, très sensible, est liée à l'arrivée des offres de Free Mobile.

b. ... Initiée par les offres mobiles du quatrième opérateur

S'il n'est pas opportun de se livrer à l'exégèse de l'évolution de l'ensemble des tarifs pratiqués par les opérateurs depuis 2008, une attention particulière accordée au tournant de 2012 reste pertinente, comme l'évolution de l'indice des prix l'a indiqué.

Pour cela, et afin de garder un périmètre de raisonnement comparable, il convient de regarder la politique tarifaire des opérateurs de réseau sur le marché du SIM-only via leurs offres low cost qui ont émergé en 2011.

Un rappel des offres proposées par B&YOU, RED et SOSH permet de bien comprendre la mesure dans laquelle l'offre à 19,99 euros présentée par Free Mobile le 10 janvier 2012 a permis d'éloigner les consommateurs d'une chère monétisation de la data mobile et de bénéficier en parallèle d'une forte baisse des prix des appels et des SMS.

⁷ <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/2010-2012/indice-prix-mobiles-2010-2012.pdf>

◆ Offres “haut de gamme” des marques low cost avant l’arrivée de Free Mobile

			
Contenu de l'offre	Appels illimités SMS/MMS illimités 1 Go de data	2 heures d'appel SMS/MMS illimités 2 Go de data	Appels illimités SMS/MMS illimités 1 Go de data
Prix	37,90 euros	34 euros	39,90 euros

◆ Offre “haut de gamme” de Free Mobile présentée le 10 janvier 2012

	
Contenu de l'offre	Appels illimités SMS/MMS illimités 3 Go de data
Prix	19,99 euros

Cette offre avec un gros volume de données utilisables (pour de la 3G) est venue mettre à mal la stratégie de monétisation de la data qui caractérisait alors les différentes offres des opérateurs qui, avec une réactivité plus ou moins prononcée, se sont tous alignés sur l’offre-mère de Free Mobile au cours de l’année 2012.

En toute logique, cette baisse des prix a permis aux consommateurs de bénéficier d’un gain de pouvoir d’achat. La section suivante se propose de chiffrer ce gain.

3. Grâce à la concurrence, 7 milliards d’euros de pouvoir d’achat libérés !

a. Un impact diversement apprécié selon les études

Depuis l’arrivée effective des offres du quatrième opérateur de réseau en janvier 2012, les réflexions sur son impact pour le secteur, pour l’économie, et pour les consommateurs, n’ont pas manqué d’animer les débats publics.

Ces réflexions se nourrissent généralement de deux études économiques. La première, signée par Augustin Landier et David Thesmar date du 25 novembre 2012⁸. Elle conclut à un impact positif pour le consommateur et, adoptant une vision macroéconomique, à une création nette d'emplois en France oscillant entre 16.000 et 30.000 (selon la cadre théorique retenu).

Moins de deux mois plus tard, Pierre Kopp et Rémy Prud'homme, manifestement en réponse à leurs collègues, portent un regard critique sur l'attribution de la quatrième licence⁹. En adoptant un point de vue sectoriel, ils admettent un gain, un « surplus », pour les consommateurs, mais veulent surtout focaliser l'attention du lecteur sur la perte de bien-être global suite à l'arrivée de Free Mobile¹⁰.

Si on comprend, compte tenu des cadres d'analyses différents retenus par les deux binômes d'économistes, que la conséquence de l'introduction de Free Mobile soit différemment appréciée, il est surtout intéressant de remarquer que l'impact de cette introduction sur le montant du gain de pouvoir d'achat pour les consommateurs est inégalement chiffré.

Ainsi, pour Landier et Thesmar le gain de pouvoir d'achat en 2012 lié à l'émergence des offres du quatrième opérateur de réseau est de 1,731 milliard d'euros (HT), alors que Kopp et Prud'homme tablent sur un « surplus du consommateur » moindre, à hauteur de 1,229 milliard d'euros (TTC).

Nous voyons ainsi que ces divergences n'aident pas à éclairer d'une seule et même lumière l'impact de la délivrance de la quatrième licence mobile sur le pouvoir d'achat des consommateurs. L'exercice visant à permettre cette unicité éclairante est ainsi légitime.

b. En deux ans, 6,83 milliards d'euros de pouvoir d'achat libérés !

Deux ans après l'émergence du quatrième opérateur de réseau, l'UFC-Que Choisir considère nécessaire de déterminer le pouvoir d'achat libéré pour les consommateurs suite à la modification de la structure de l'offre des services de téléphonie mobile. Pour cela, nous nous basons sur la méthodologie retenue par Kopp et Prud'homme. Elle met en effet l'élaboration d'un "contrefactuel" au cœur de l'analyse visant à déterminer l'impact de l'arrivée du quatrième opérateur de réseau sur la facture des consommateurs.

8

https://studies2.hec.fr/jahia/webdav/site/hec/shared/sites/thesmar/acces_anonyme/home/non%20academic%20articles/FreeComplete5.pdf. Précisons, comme le font les auteurs, que leur étude a été commanditée par Iliad (maison mère de Free Mobile).

⁹ <http://www.pierrekopp.com/downloads/2013-01-09%20T%C3%A9l%C3%A9phonie%20mobile.pdf?PHPSESSID=ba10027d713fed3170b9106fcedaeb4c>

¹⁰ En mettant en avant que le gain pour les consommateurs est inférieur à la somme de la perte pour les opérateurs et de celle pour les finances publiques. Sans même juger du bienfondé de cette conclusion, on notera que cette démarche fait abstraction du gain pour les finances publiques des nouvelles dépenses faites par les consommateurs suite au pouvoir d'achat qui leur a été rendu. La grille de lecture de l'étude doit ainsi être particulièrement bornée.

Concrètement, il s'agit de dresser le panorama qui aurait prévalu en 2012 et en 2013 si les offres du quatrième opérateur n'étaient pas venues bouleverser l'offre des services mobiles et que, par conséquent, la tendance constatée dans les années précédentes s'était prolongée en 2012-2013.

Mais si nous adoptons une démarche analogue à la leur, nous mobilisons des données différentes. En effet, leur étude repose sur un appel à des données qui modèlent un paysage ne reflétant pas avec fidélité le gain économique réel pour les consommateurs suite à la dynamisation de l'offre de services mobiles.

Aussi, reprenant leur cadre analytique, nous proposons un chiffrage alternatif du pouvoir d'achat rendu aux consommateurs, qui s'appuie sur les données les plus sûres, en cinq temps :

- tout d'abord en présentant l'évolution du nombre de cartes SIM en circulation ainsi que celle des factures des consommateurs de services mobiles entre 2008 et 2011 ;
- ensuite en définissant le "contrefactuel" pour 2012 et 2013 sur la base des évolutions constatées précédemment ;
- puis en indiquant quelles ont été les situations factuelles en 2012 et 2013 ;
- par la suite, en comparant le factuel et le "contrefactuel" pour déterminer l'impact de l'arrivée des offres du quatrième opérateur de réseau sur les quantités et les prix ;
- enfin, avec l'appui des comparaisons qui viendront d'être faites, en calculant le gain pour les consommateurs résultant de la dynamisation du secteur de la téléphonie mobile.

Il convient dès à présent de préciser que cette méthodologie conduit à déterminer un montant minimum de pouvoir d'achat libéré pour deux raisons.

En premier lieu car elle suppose que l'évolution des prix entre 2008 et 2011 se fait indépendamment des considérations liées à l'attribution de la quatrième licence mobile. Or cette attribution en 2010 modifie dès lors les politiques tarifaires des opérateurs. Il n'est à ce titre pas inopportun de constater à nouveau que les offres SIM-only low cost des opérateurs historiques émergent quelques semaines seulement avant l'arrivée sur le marché des offres de Free Mobile.

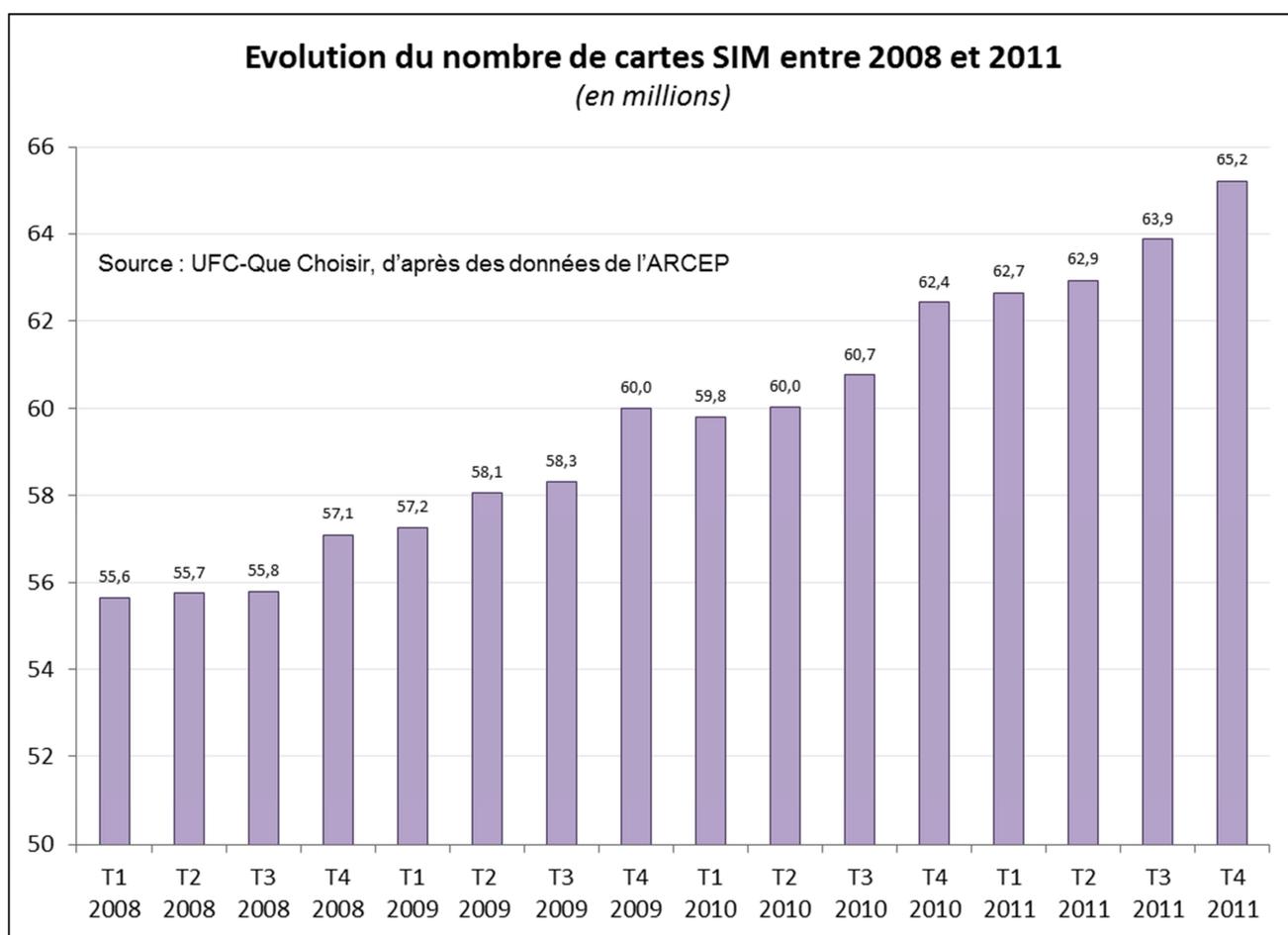
En second lieu car elle fait fi d'une potentielle monétisation accrue de la data à laquelle se serait livrés les opérateurs historiques si Free Mobile n'avait pas imposé un nouveau standard avec 3 Go de données disponibles pour 19,99 euros par mois.

Ainsi, pour imparfaite qu'elle soit, la méthode retenue ici ne saurait être critiquée par l'idée selon laquelle elle surestimerait le gain de pouvoir d'achat pour les consommateurs lié à l'attribution d'une quatrième licence mobile.

❖ Dynamiques constatées entre 2008 et 2011

◆ Une croissance continue du nombre de cartes SIM en circulation entre 2008 et 2011

Notre réflexion sur le nombre de cartes SIM en circulation se doit d'exclure de son champ d'analyse les cartes "Machine to Machine". Il s'agit de cartes qui autorisent le transfert de données de machine à machine et qui concernent davantage les professionnels que les particuliers (exemples : relevé de compteurs, ou encore télésurveillance). On notera qu'en s'intéressant à l'évolution du nombre de cartes SIM, Kopp et Prud'homme ne soustraient pas pour chaque trimestre le nombre de carte SIM dédiées au Machine to Machine, chose pourtant sensée lorsqu'on réfléchit à l'évolution des factures mobiles des particuliers¹¹.

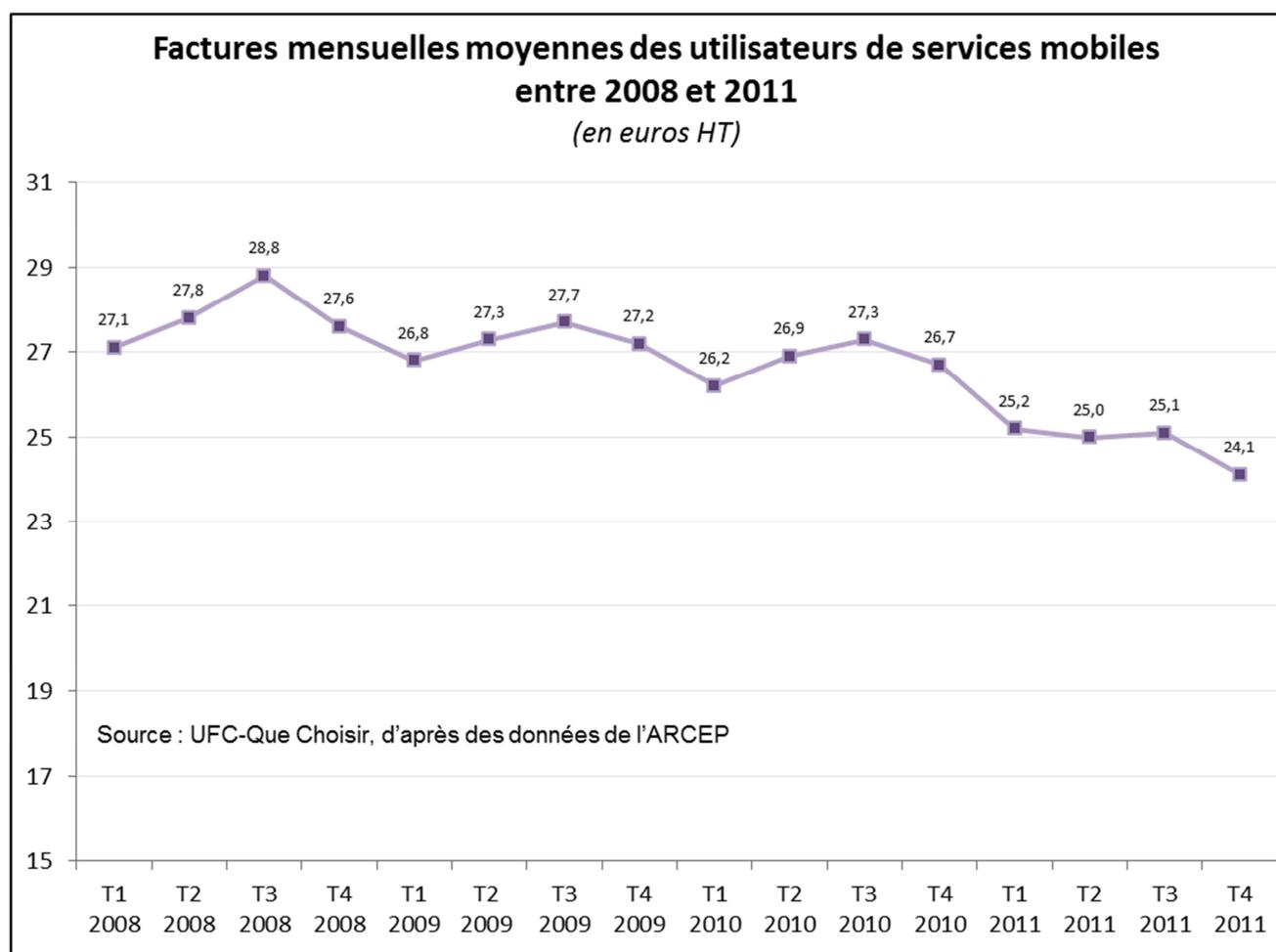


¹¹ C'est d'ailleurs pour cela qu'à juste titre l'ARCEP ne considère pas ce marché de niche (au moins en valeur actuellement) lorsqu'elle calcule l'évolution de la facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles.

Un simple regard sur l'évolution du nombre de cartes SIM de 2008 à 2011 permet de constater une croissance (quasi) continue et régulière des cartes SIM en circulation entre 2008 et 2011¹². On remarque cependant, et en toute logique, que cette hausse est constamment davantage marquée lors du quatrième trimestre de chaque année (période de Noël, offres promotionnelles, etc...).

◆ **Les factures des consommateurs ne baissent que modérément entre 2008 et 2011**

Il est frappant de constater qu'entre 2008 et 2011 les factures mobiles des consommateurs n'ont que très peu baissé.



¹² Précisons que pour les trois premiers trimestres de l'année 2008, les chiffres que nous évoquons sont tirés d'une estimation du nombre de cartes MtoM en circulation. En effet, l'ARCEP ne fournit pas pour ces trois trimestres de données précisant la part de ce type de cartes dans le nombre total de carte SIM en circulation. A l'évidence, le nombre marginal de cartes MtoM ne justifiait alors pas cette distinction.

Ainsi, en 2008 la facture mensuelle moyenne des clients aux services mobiles est de 27,8 euros, en 2009 de 27,3 euros, en 2010 de 26,8 euros, et en 2011 de 24,8 euros¹³. La baisse est donc assez peu marquée entre 2008 et 2010 (-3,6 %), mais davantage en 2011 par rapport à 2010 (-7,5 %), ce qui permet, sur trois ans, entre 2008 et 2011, d'atteindre une baisse de 10 %.

- ❖ Construction des “contrefactuels” en 2012 et 2013 sur la base des dynamiques constatées entre 2008 et 2011

◆ Evolution “contrefactuelle” du nombre de cartes SIM en circulation

Pour déterminer un contrefactuel pour le nombre de cartes SIM en circulation lors de chaque trimestre en 2012 et 2013, nous devons prolonger les tendances constatées entre 2008 et 2011 pour chaque trimestre.

Par exemple, pour déterminer les nombres contrefactuels de cartes SIM en circulation lors du premier trimestre 2012 et lors du premier trimestre 2013, nous nous basons sur l'augmentation annuelle moyenne constatée entre le premier trimestre 2008 et le premier trimestre 2011.

Ainsi, entre 2008 et 2011, on constate une :

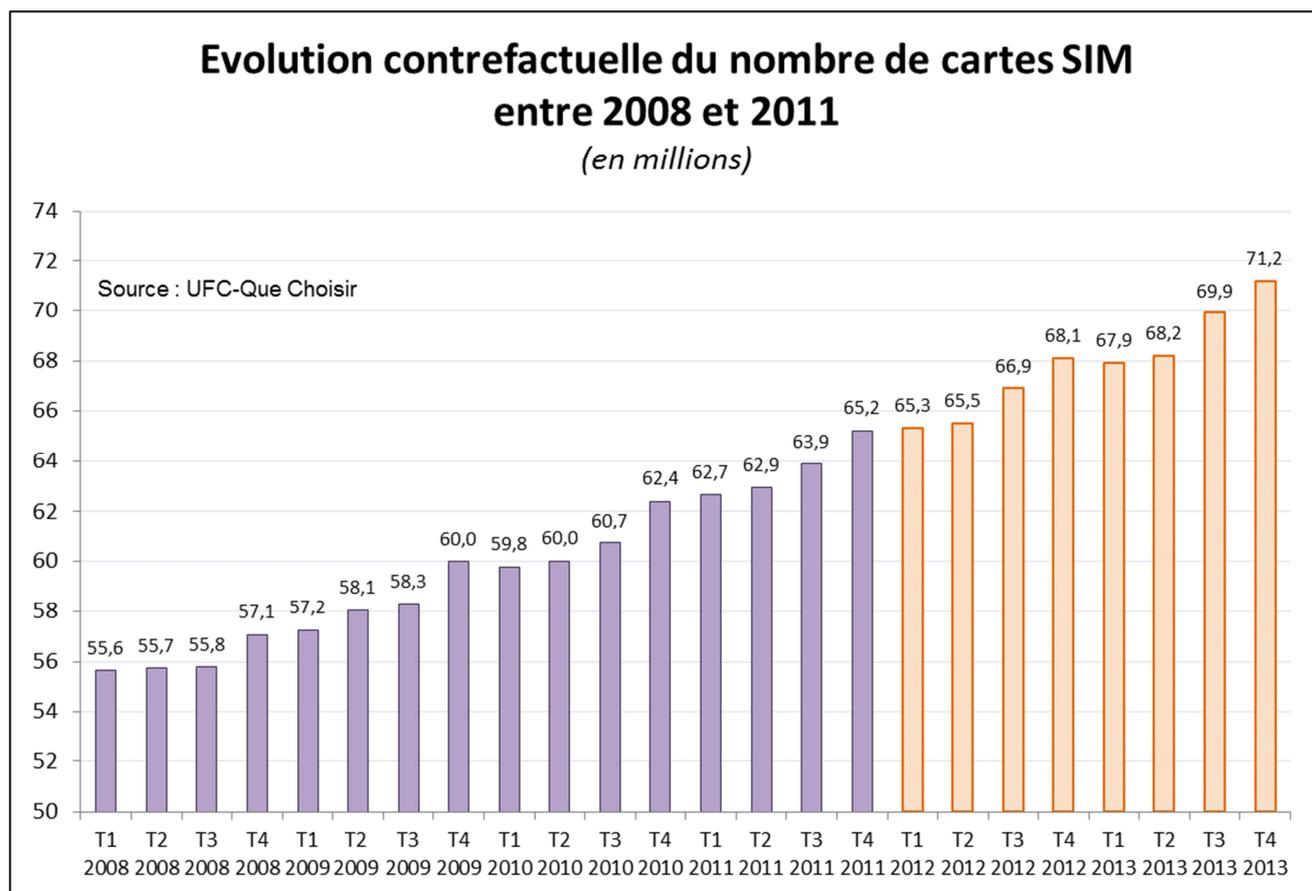
- augmentation annuelle moyenne entre les T1 : 4,1 % ;
- augmentation annuelle moyenne entre les T2 : 4,1 % ;
- augmentation annuelle moyenne entre les T3 : 4,6 % ;
- augmentation annuelle moyenne entre les T4 : 4,5 %.

Ainsi, le nombre contrefactuel de cartes SIM en circulation en T1 2012 est calculé en multipliant le nombre de cartes SIM en circulation en T1 2011 par 1,041. Il est donc de 65,3 millions. Poussant le calcul, il est de 67,9 millions en T1 2013.

Adoptant la même logique pour les autres trimestres nous obtenons les résultats suivants :

T2 2012 : 65,5 millions ; T2 2013 : 68,2 millions
 T3 2012 : 66,9 millions ; T3 2013 : 69,9 millions
 T4 2012 : 68,1 millions ; T4 2013 : 71,2 millions

¹³ Il s'agit bien entendu de moyennes annuelles pondérées en fonction du nombre de cartes SIM en circulation lors de chaque trimestre de chaque année.



◆ “Contrefactuel” des factures en 2012 et 2013 : une légère tendance à la baisse

Pour déterminer un contrefactuel pour les factures mensuelles moyennes de chacun des trimestres des années 2012 et 2013, nous devons prolonger les tendances constatées entre 2008 et 2011 pour chaque trimestre.

Nous adoptons donc exactement la même méthodologie que pour le nombre de cartes SIM.

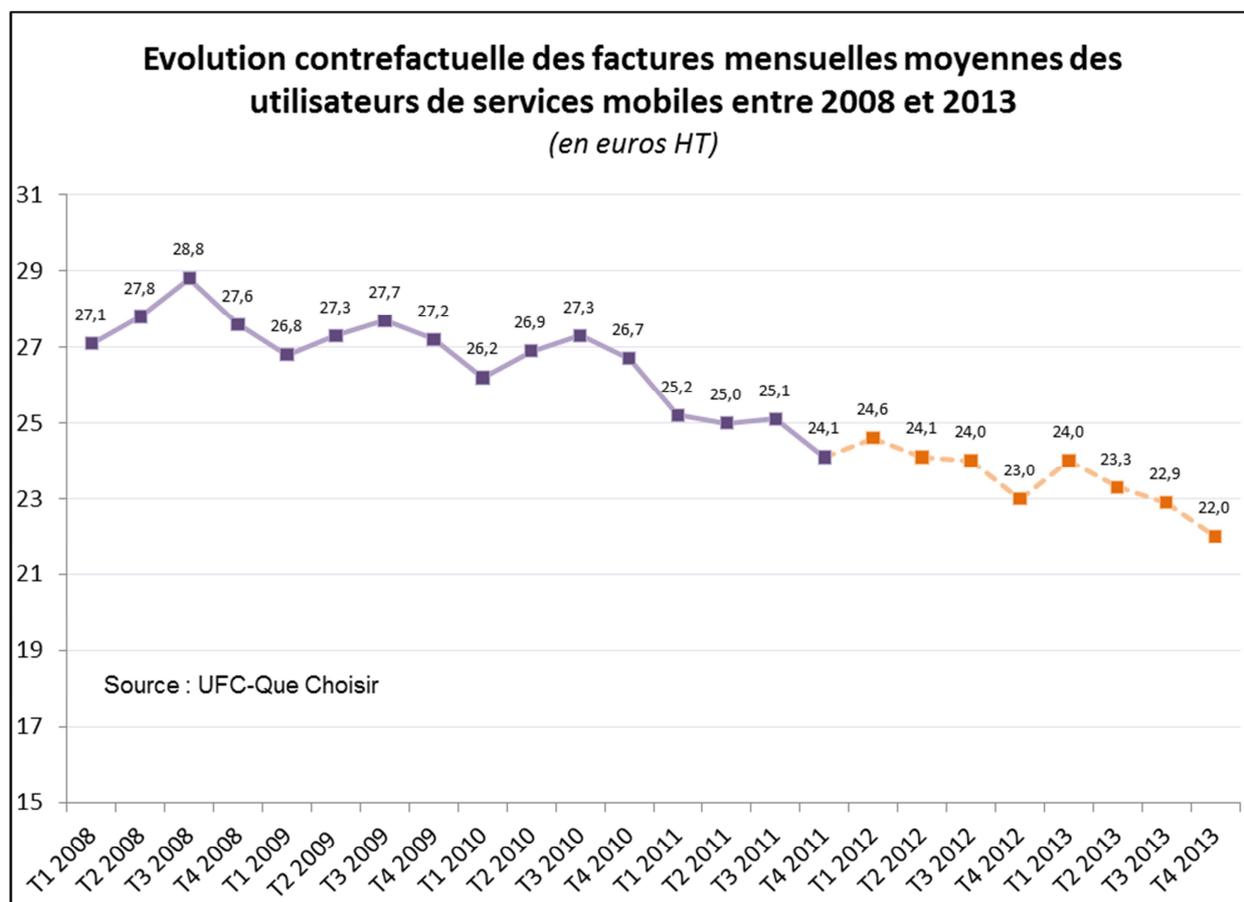
Ainsi, entre 2008 et 2011, on constate une :

- diminution annuelle moyenne entre les T1 : 2,4 % ;
- diminution annuelle moyenne entre les T2 : 3,5 % ;
- diminution annuelle moyenne entre les T3 : 4,5 % ;
- diminution annuelle moyenne entre les T4 : 4,4 %.

Le montant contrefactuel de la facture mensuelle moyenne en T1 2012 est calculé en multipliant le montant de la facture mensuelle moyenne en T1 2011 par 0,976. Cette facture mensuelle moyenne “contrefactuelle” est donc de 24,6 euros. Poussant le calcul, elle est de 24,0 euros en T1 2013.

Adoptant la même logique pour les autres trimestres nous obtenons les résultats suivants :

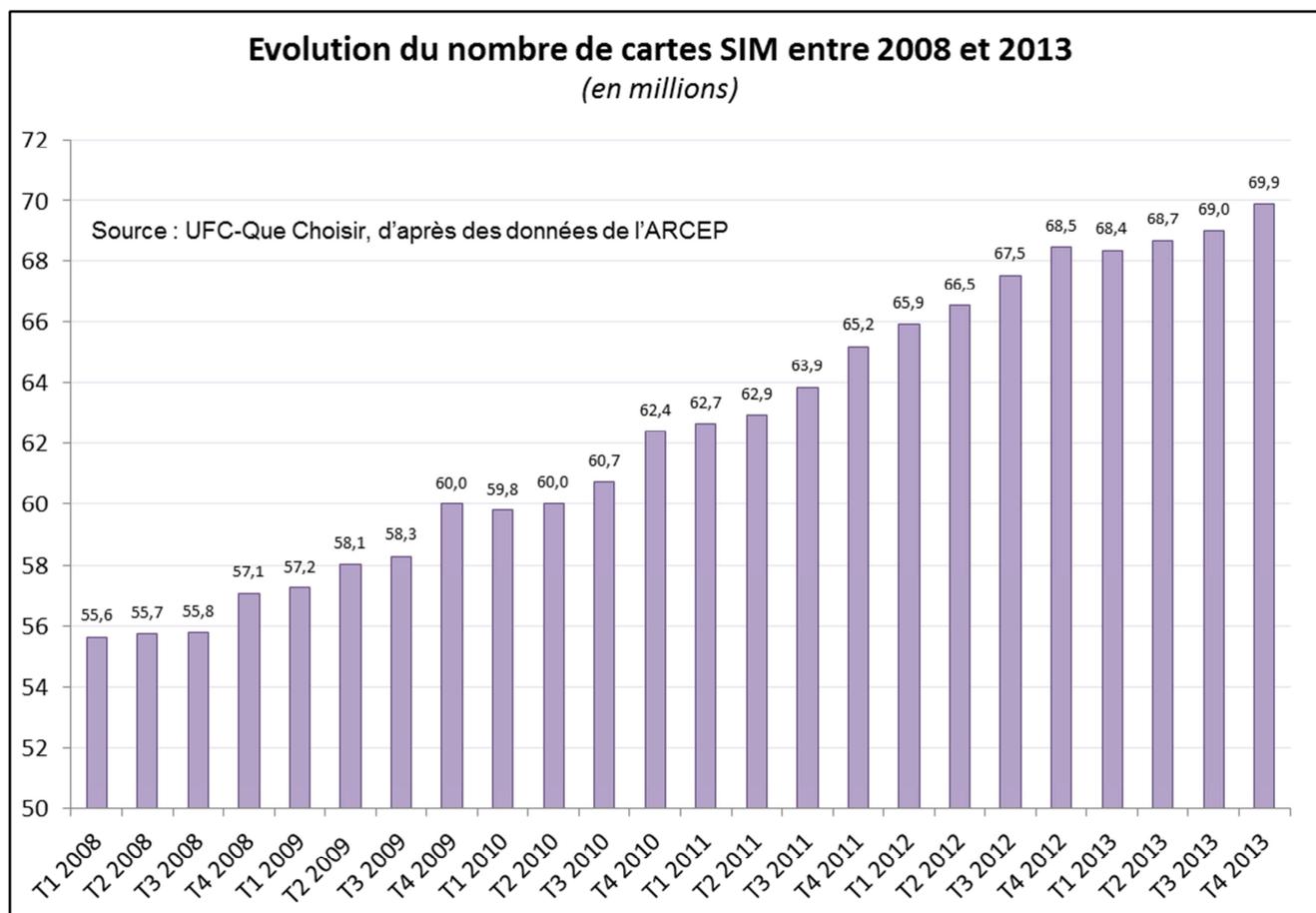
T2 2012 : 24,6 euros ; T2 2013 : 23,3 euros
 T3 2012 : 24,0 euros ; T3 2013 : 22,9 euros
 T4 2012 : 23,0 euros ; T4 2013 : 22,0 euros



❖ Evolutions réellement constatées entre 2008 et 2013

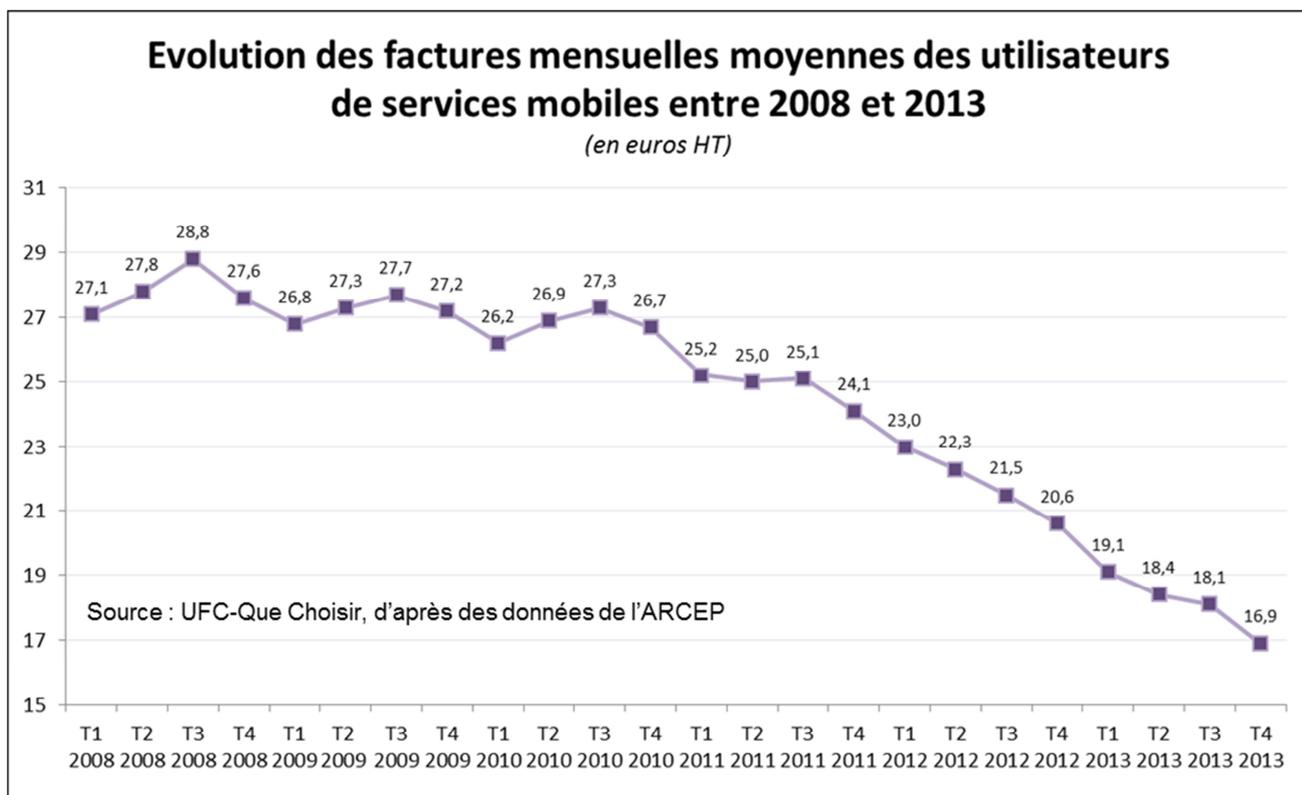
◆ Evolution du nombre de cartes SIM en circulation entre 2008 et 2013

Pour montrer l'évolution réelle du nombre de cartes SIM en circulation entre 2008 et 2013 nous nous appuyons sur les publications successives de l'ARCEP de "l'Observatoire des marchés des communications électroniques en France".



◆ **Evolution des factures mensuelles moyennes entre 2008 et 2013**

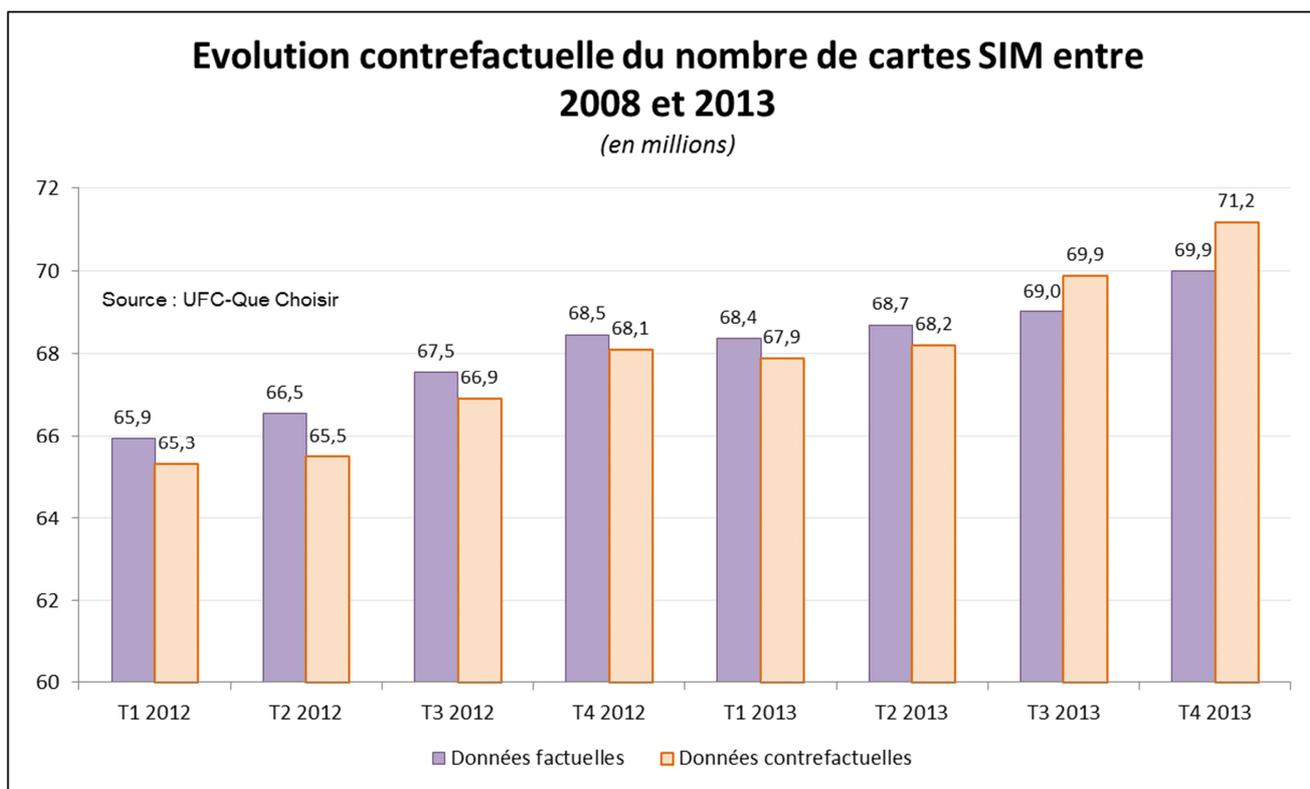
Nous adoptons la même démarche pour montrer l'évolution de la facture mensuelle moyenne entre 2008 et 2013.



Nous remarquons d'une manière frappante que la baisse des prix connaît depuis 2012 une baisse fortement marquée, bien plus que ce qu'indiquait le contrefactuel.

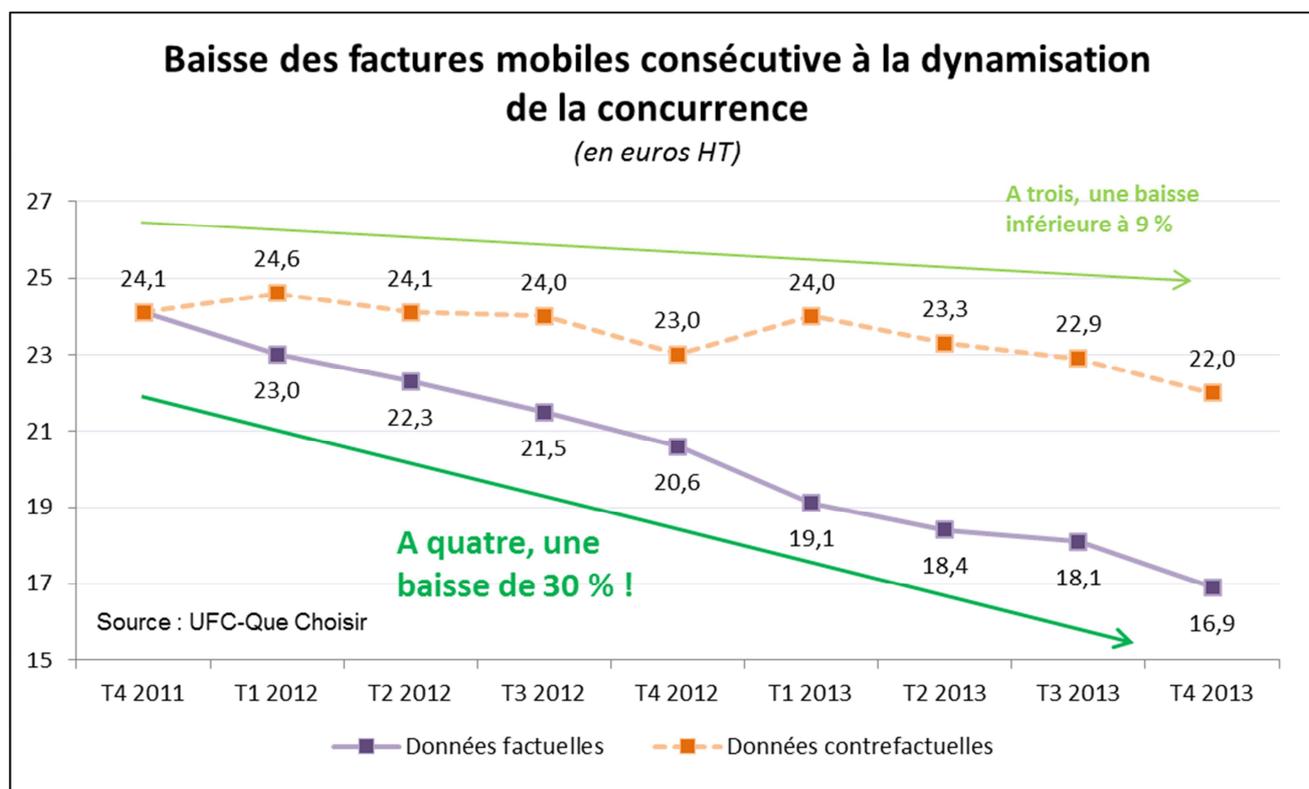
- ❖ Des impacts différenciés sur les quantités et les prix suite à l'arrivée de Free Mobile sur le marché de la téléphonie mobile

◆ Un effet éphémère sur la quantité de cartes SIM en circulation



L'impact de la quatrième licence mobile sur le nombre de cartes SIM en circulation en 2012 et en 2013 est contrastée. On constate initialement une sursouscription réelle, par rapport à la situation contrefactuelle. Ceci vient indiquer que l'arrivée des offres de Free Mobile a encore davantage démocratisé l'usage de services mobiles. Depuis les deux derniers trimestres de l'année 2013, le nombre "contrefactuel" de cartes SIM en circulation est cependant inférieur à celui réellement constaté. Ceci s'explique en toute probabilité par une saturation du marché qui aurait été également atteinte sans l'arrivée du quatrième opérateur.

◆ Un effet massif sur la baisse des factures des consommateurs de services mobiles



L'écart entre la situation qui aurait prévalu sans la dynamisation du marché de la téléphonie mobile et celle que l'on constate au cours des années 2012 et 2013 grâce à cette dynamisation est flagrant.

Le niveau des factures à la fin de l'année 2013 est 30 % moins élevé que deux ans auparavant. Sans dynamisation, cette baisse n'aurait été que de 8,7 %. En conséquence, plus de 70 % de la baisse des factures observable est directement liée à l'introduction d'une quatrième licence mobile !

Très concrètement, grâce à la concurrence les consommateurs ont en moyenne gagné sur leurs factures à la fin de l'année 2013 5,1 euros.

❖ Détermination du pouvoir d'achat libéré pour les consommateurs en 2012 et 2013

◆ **Méthodologie**

Pour déterminer le gain de pouvoir d'achat pour les consommateurs suite à l'entrée du quatrième opérateur de réseau sur le marché de la téléphonie mobile, il convient de sommer les gains obtenus par les consommateurs lors de chaque trimestre des années 2012 et 2013. Ces gains correspondent pour chaque trimestre à la différence entre la facture mensuelle contrefactuelle et la facture mensuelle factuelle.

Pour chacun des 8 trimestres, ces gains doivent être multipliés par le nombre de clients aux services mobiles au cours du trimestre correspondant. Cependant, il est indispensable de ne pas intégrer l'effet volume constaté suite à l'arrivée des offres de Free Mobile.

En d'autres termes, pour coller à la réalité du pouvoir d'achat libéré en deux ans pour les consommateurs, nous considérons pour chaque trimestre, entre la donnée factuelle et la donnée contrefactuelle, celle qui présente le plus petit nombre de cartes SIM en circulation.

Bien entendu, il convient pour chaque trimestre considéré de multiplier le résultat par 3 (nombre de mois dans chaque trimestre) et de passer du HT au TTC (avec une TVA en vigueur en 2012 et en 2013 de 19,6%).

◆ **Calcul**

Nous pouvons formaliser mathématiquement notre méthodologie.

Soit :

i : trimestre considéré (sur les années 2012 et 2013) ;

N_f : nombre factuel de cartes SIM en circulation ;

N_c : nombre contrefactuel de cartes SIM en circulation ;

F_f : facture mensuelle moyenne factuelle ;

F_c : facture mensuelle moyenne contrefactuelle.

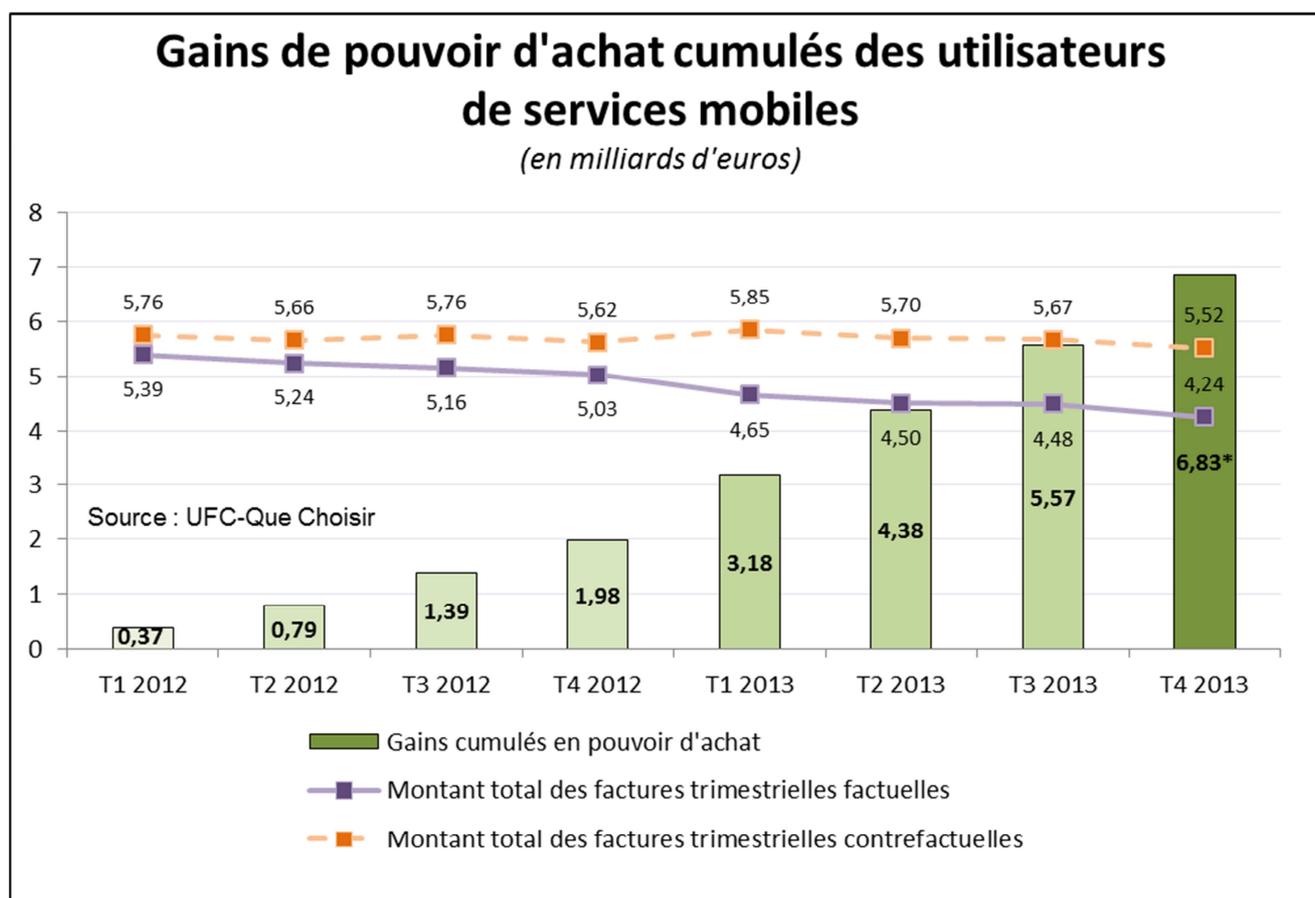
Le pouvoir d'achat P_a libéré en 2012 et 2013 est égal à la différence entre la somme totale contrefactuelle S_c qui aurait été dépensée par les consommateurs sans introduction d'un quatrième acteur, et la somme totale factuelle S_f dépensée par les consommateurs au cours des deux années considérées.

On a donc :

$$P_a(TTC) = \sum_{i=1}^8 [\min \{N_{fi}; N_{ci}\} \times (F_{ci} - F_{fi})] \times 3 \times 1,196$$

soit

$$P_a(TTC) = 6.833,17$$



* La somme, basée sur des arrondis, aboutissant à formuler un gain de pouvoir d'achat de 6,85 milliards d'euros en T4 2013, nous indiquons, en bout de chaîne, la donnée la plus précise.

Ainsi, en deux ans, le pouvoir d'achat rendu aux Français suite à la dynamisation du secteur de la téléphonie mobile est, a minima, de 6,83 milliards d'euros¹⁴.

¹⁴ Plus précisément, la ventilation annuelle est la suivante (avec les données les moins impactées par les arrondis) : 1,97 milliard en 2012 et 4,86 milliards en 2013. Notons pour indiquer que notre méthodologie générale est propre à refléter le gain (footnote continued)

c. En France, les services mobiles désormais moitié moins chers que dans le reste de l'Union Européenne

L'OCDE fournit tous les deux ans un panorama du secteur des télécommunications des pays membres de l'organisation (ou qui en sont associés). Une analyse des trois dernières publications relatives à ce panorama est particulièrement pertinente pour montrer que le paysage de la téléphonie mobile en France en 2012 dépareille avec celui des années précédentes.

Pour établir une comparaison des prix entre les pays membres de l'OCDE, l'organisation adopte la méthode des paniers de consommation (méthode qu'utilise également, par exemple, l'ARCEP pour déterminer l'indice de dépense minimale). Il s'agit de dresser plusieurs profils différenciés par l'intensité de consommation de services mobiles et de déterminer quelle est pour chaque profil, dans chacun des pays considérés, l'offre la plus avantageuse économiquement pour les consommateurs.

Les prix sont traités de telle sorte que les comparaisons s'effectuent sur la base des parités de pouvoir d'achat (PPA) et incluent les différentes taxes appliquées dans chaque pays.

Si cette méthode est adéquate pour comparer à un moment donné les niveaux de prix de chaque pays, à première vue elle peut paraître moins indiquée pour effectuer une comparaison inter-temporelle dans le sens où les paniers de consommations évoluent dans le temps.

Néanmoins, ces paniers sont systématiquement construits afin de refléter à chaque instant le prix de différents paniers de consommation selon l'intensité de consommation. C'est ainsi sur la base d'une comparaison des paniers de consommation selon une intensité de consommation constante (qu'elle soit petite, moyenne ou grande) que la comparaison inter-temporelle est pertinente.

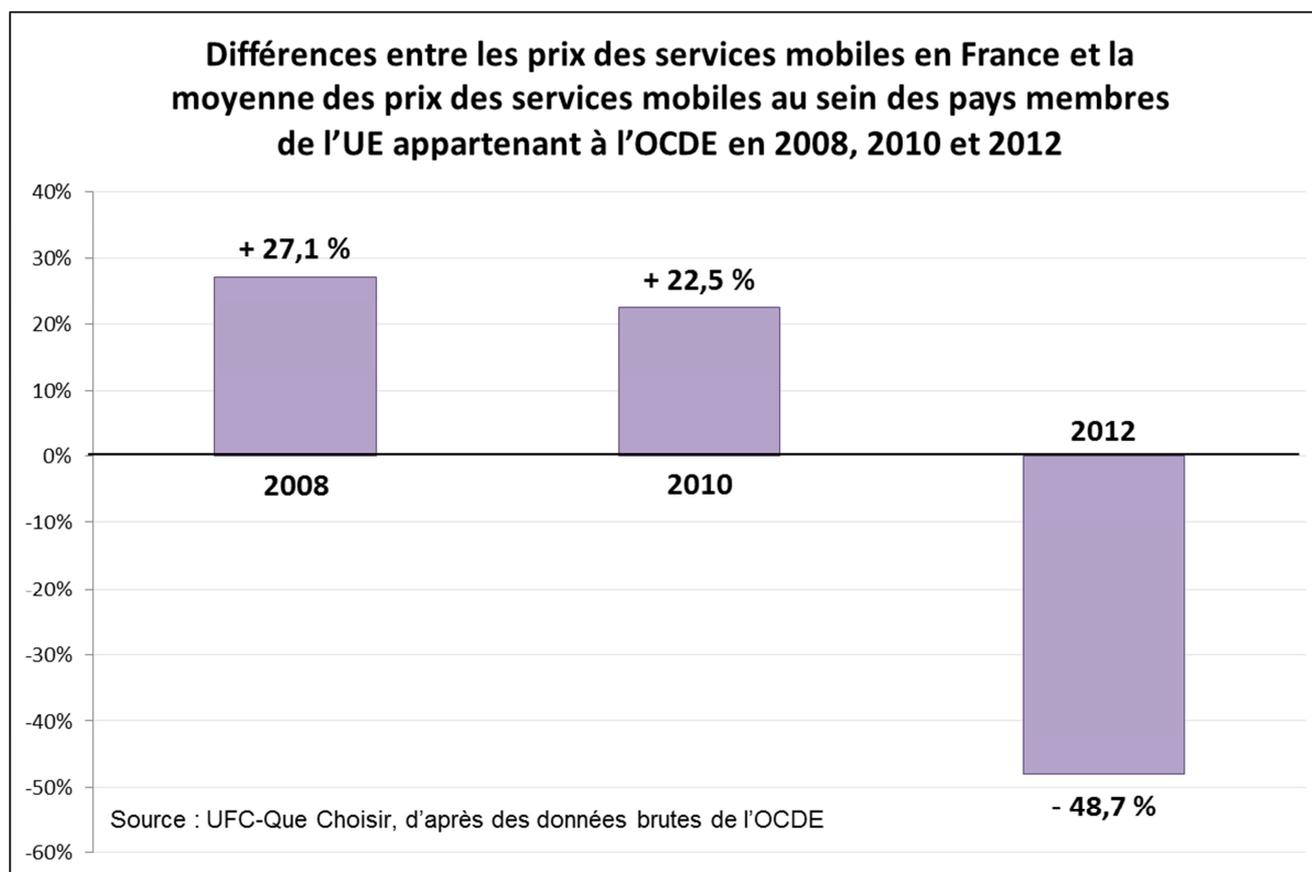
Pour l'UFC-Que Choisir, il s'agit de déterminer la mesure dans laquelle le niveau des prix des services mobiles en France s'inscrit dans les niveaux de prix moyens à l'étranger. Pour cela nous avons adopté une vision européenne en ne considérant parmi les pays membres de l'OCDE que ceux qui font également parti de l'Union Européenne¹⁵.

Les trois dernières études que l'UFC-Que Choisir mobilise et analyse datent de 2009, 2012 et 2013 et s'intéressent respectivement aux paysages tarifaires en 2008, 2010 et 2012. C'est sur cette base que nous interrogeons l'évolution des prix en France par rapport à celle des pays de l'UE membres de l'OCDE.

réel pour les consommateurs de la dynamisation du secteur des télécoms, que notre estimation pour l'année 2012 rejoint celle faite par le président de l'ARCEP, Jean-Ludovic Silicani, qui indiquait dans une interview à BFM Business le 8 février 2013 un gain de pouvoir d'achat de "2 milliards d'euros" pour les consommateurs au cours de l'année 2012.

¹⁵ Afin d'effectuer des comparaisons à périmètre géographique constant, nous avons seulement retenu les pays à la fois membres de l'Union Européenne et de l'OCDE aussi bien en 2008, qu'en 2010 et qu'en 2012. Ils sont au nombre de 19 : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Suède. Dans la suite du texte, lorsque nous évoquerons "les prix des pays de l'UE" on entendra plus précisément "les prix des pays de l'UE membres de l'OCDE".

Pour chaque année considérée nous agrégeons les prix des services mobiles des différents profils de consommation retenus¹⁶ pour n'obtenir qu'un unique indice sur lequel se basent nos comparaisons.



Notre étude montre très clairement que l'insertion des prix français dans les prix européens a récemment connu une mutation. C'est avec constance que de 2008 à 2010 les prix français dépassaient en moyenne de près de 25 % les prix pratiqués au sein de l'Union Européenne. En 2012, la donne change puisque les prix des services mobiles sont désormais près de deux fois moins élevés en France que dans les pays de l'Union Européenne.

Cette illustration invite à aller voir dans le détail la situation en 2012 afin de déterminer les raisons profondes qui expliquent cette mutation.

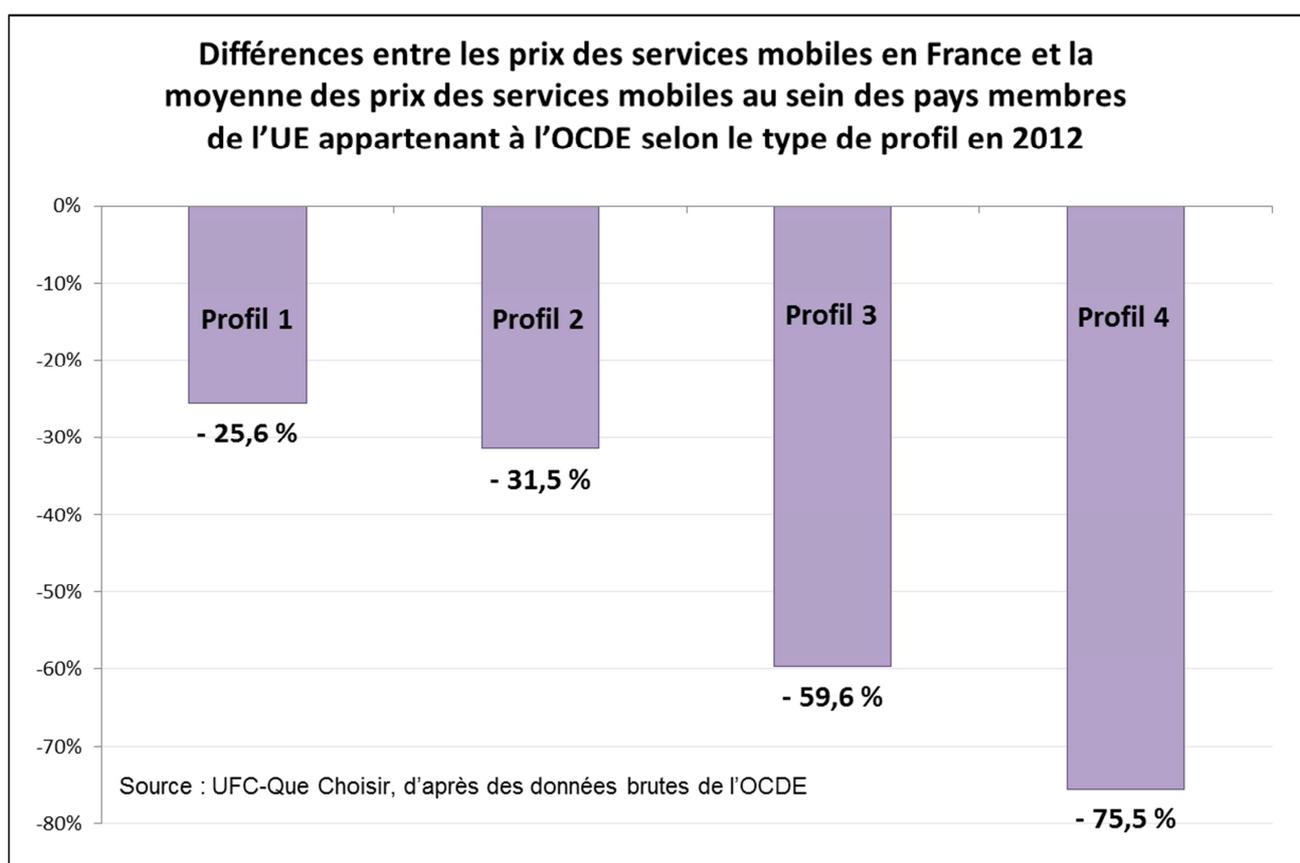
Quatre des cinq profils présentés par l'OCDE indiquent l'évolution des différences de prix des services mobiles en France et ceux en Europe selon l'intensité de communication¹⁷.

¹⁶ A l'exception des données fournies en 2012 pour l'année 2011 ayant trait aux forfaits prépayés, puisque cette catégorie spécifique est uniquement considérée cette année-là.

¹⁷ Nous retenons en effet les seuls profils qui se succèdent et sont caractérisés par une hausse simultanée du temps d'appel et du volume de données consommables via l'Internet mobile afin de maintenir la progressivité des profils de consommation.

Ces quatre profils sont :

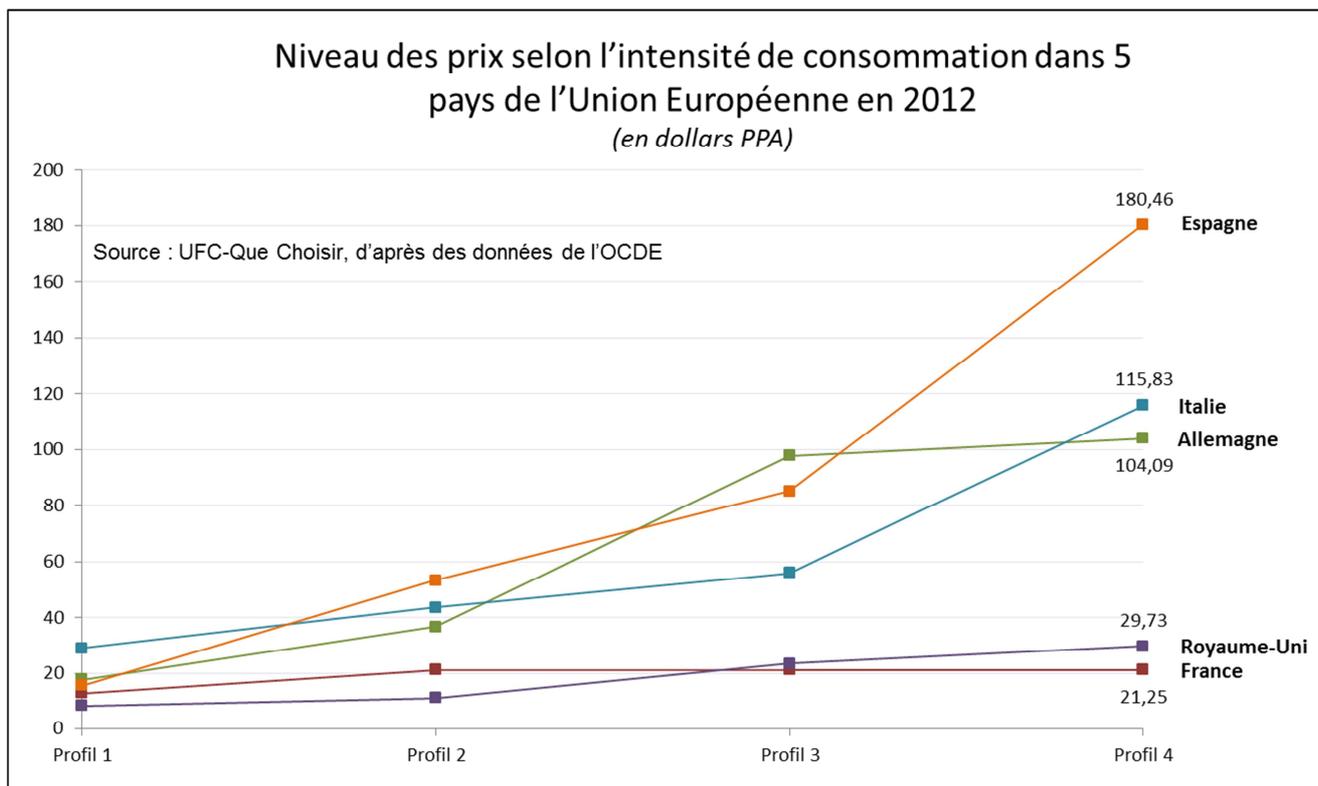
- profil 1 : 30 minutes d'appel et 100 MB de données par mois ;
- profil 2 : 100 minutes d'appel et 500 MB de données par mois ;
- profil 3 : 300 minutes d'appel et 1 GB de données par mois ;
- profil 4 : 900 minutes d'appel et 2 GB de données par mois.



Il apparaît nettement que les consommateurs français sont d'autant mieux lotis par rapport aux citoyens européens qu'ils sont de grands consommateurs de services mobiles. En effet, c'est avec constance que le gain pour les consommateurs français par rapport aux consommateurs européens croît à mesure que le panier de consommation considéré s'enrichit de minutes d'appel ou de quantités de data supplémentaires.

La question qui se pose est de savoir quelles évolutions tarifaires dans les pays d'Europe viennent dessiner cet avantage pour les consommateurs français par rapport aux consommateurs européens.

Pour répondre à cette question, référons-nous, à titre d'illustration, aux tarifs pratiqués pour chacun des quatre profils dans les cinq plus grands pays européens (par le PIB).



Ce qui caractérise la situation de la France par rapport aux quatre autres principaux pays européens, c'est la constance des prix lorsque l'intensité de consommation croît. En effet, pour les profils 2, 3 et 4, les prix sont stables en France (21,25 \$ PPA) alors qu'ils croissent pour les quatre autres pays, et de manière très sensible pour trois d'entre eux (Espagne, Italie et Allemagne).

Contrairement aux profils des années précédentes, ceux de l'étude de l'OCDE de 2013 voient apparaître l'insertion de la data utilisable via l'Internet mobile. Cet élément spécifique vient nous fournir un indice quant aux raisons profondes de la spécificité des grilles tarifaires des services mobiles en France : une monétisation moindre de la data que dans les autres pays européens (qui vient se coupler à une forte diminution du prix des appels et des SMS, précédemment facteur de la cherté des services mobiles en France).

On retrouve ici l'effet bénéfique de l'attribution de la quatrième licence mobile qui a introduit une dynamique concurrentielle et une politique commerciale propre à rendre accessible à la fois les services de l'Internet mobile et à rendre peu chers les services voix et SMS, jusqu'alors particulièrement chers pour les consommateurs.

Cette première partie de l'étude vient de montrer que les consommateurs peuvent se réjouir que les appels successifs de l'UFC-Que Choisir pour qu'une quatrième licence mobile soit délivrée aient été entendus, aussi bien par les autorités politiques que par l'ARCEP.

Elle met en évidence tous les avantages pour les consommateurs de la dynamisation du secteur de la téléphonie mobile : une modification des comportements consuméristes et une modification des prix des services mobiles – modifications qui constituent les deux faces de la même pièce – qui définissent depuis le début de l'année 2012 le paysage français de la téléphonie mobile.

Cette concurrence sur les prix qui se manifeste depuis l'arrivée des offres du quatrième opérateur a eu pour conséquence logique une baisse des factures des utilisateurs de services mobiles qui fait de la France un pays où, enfin, il fait bon téléphoner.

Notre étude chiffre, pour la première fois, le gain de pouvoir d'achat obtenu en deux ans par les consommateurs : 6,83 milliards d'euros.

Est-ce cependant à dire que la concurrence dans le secteur, au-delà des bénéfices obtenus par les consommateurs, a créé des maux qui justifieraient aujourd'hui de porter un regard réprobateur sur l'émergence d'un quatrième opérateur de réseau ? La réponse à cette question est l'objet de la deuxième partie de l'étude.

II. Une attribution de la quatrième licence préjudiciable à l'emploi, à l'Etat et aux opérateurs ? Attention aux faux arguments !

Si l'analyse consumériste de l'UFC-Que Choisir doit légitimement être centrée sur le gain pour les consommateurs lié à une concurrence retrouvée dans le marché de la téléphonie mobile, elle ne peut faire l'impasse sur un examen des répercussions plus générales de cette concurrence. En effet, ces répercussions sont souvent les éléments mobilisés à son encontre.

L'idée qui prévaut chez les critiques de l'attribution d'une quatrième licence mobile est que ce gain pour les consommateurs pénalise à la fois l'emploi, l'Etat, qui, notamment, prélève moins de TVA et les opérateurs, qui voient leurs revenus diminuer et sont soit menacés, soient contraints dans le développement de leurs réseaux.

Or, une analyse attentive de ces aspects permet de fortement remettre en cause la validité de ces assertions.

1. La concurrence dans les télécoms : une fausse menace sur l'emploi

Un argument souvent évoqué par les détracteurs de l'attribution de la quatrième licence dans le secteur de la téléphonie mobile est celui ayant trait au caractère préjudiciable de cette attribution sur l'emploi. Cet argument mérite d'être discuté dans le sens où il est souvent mobilisé pour mettre au pilori les vertus du jeu concurrentiel.

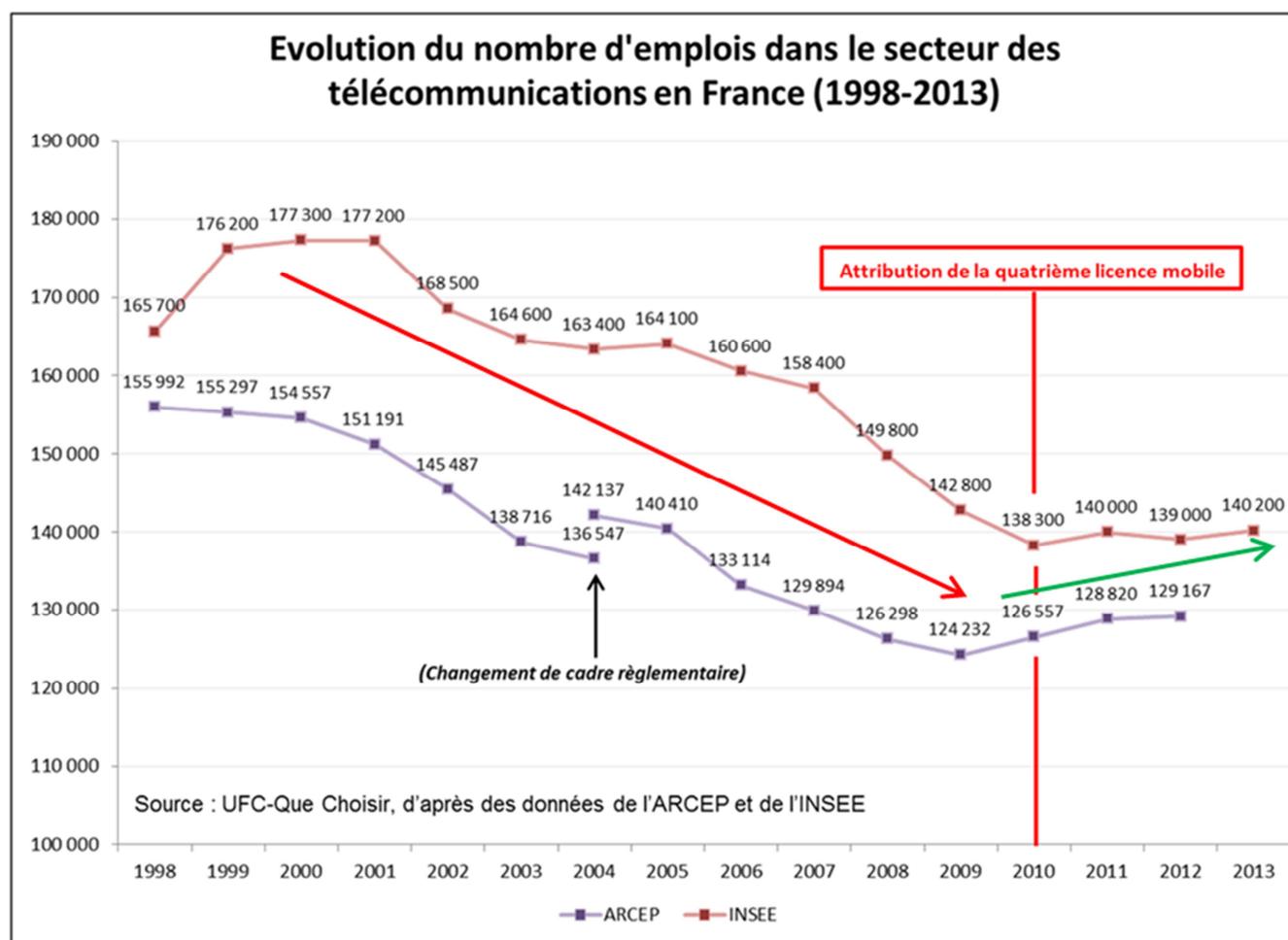
Si cette réflexion doit être faite, elle ne peut cependant pas se cantonner au seul cadre sectoriel. Si dans un premier temps nous nous intéressons à ce seul secteur, nous adoptons un point de vue davantage macroéconomique dans un second temps.

a. Un gain d'emplois dans le secteur des télécommunications depuis la délivrance de la 4^{ème} licence mobile

Pour que l'idée selon laquelle l'emploi dans le secteur des télécommunications ait été pénalisé par l'entrée, et la politique tarifaire agressive, d'un quatrième opérateur de réseau soit pertinente et fondée, il est nécessaire qu'elle s'appuie sur la mise en évidence d'une corrélation entre l'entrée dudit acteur et la baisse d'emplois dans la téléphonie mobile.

Cette démarche n'est pas aisée. En effet, il n'existe aucune donnée sur le nombre global d'emplois directs dans la téléphonie mobile. Néanmoins, au regard de la convergence entre l'internet fixe et l'internet mobile (mêmes cœurs de réseau, émergence des offres quadruple play), seule la réflexion sur l'emploi dans le secteur des télécommunications (fixe + mobile) a du sens.

Cette réflexion peut s'appuyer sur plusieurs séries de données, fournies aussi bien par l'ARCEP que par l'INSEE.



L'ARCEP et l'INSEE présentent tous deux des informations sur l'évolution du nombre d'emplois dans le secteur des télécommunications. Les dissemblances entre les deux séries de chiffres proviennent de périmètres qui divergent, l'ARCEP ne retenant que le nombre d'emplois directs des opérateurs de communications électroniques, celui de l'INSEE étant un peu plus large.

Ces dissemblances n'engendrent cependant aucune différenciation sur la lecture de l'évolution du nombre d'emplois dans le secteur des télécommunications. Quelle que soit la grille retenue, l'information patente reste la même : la baisse du nombre d'emplois dans le secteur des télécommunications est tendancielle, et massive, depuis la fin des années 1990 (ou le début des années 2000 pour l'INSEE).

Si on se réfère aux données de l'ARCEP, le changement de cadre réglementaire en 2004 impose une lecture en deux temps de cette chute « historique ». De 1998 à 2004, les emplois du secteur baissent ainsi de 12,5 % (- 19.445 emplois) ; de 2004 à 2009, cette baisse ne faiblit pas puisqu'elle atteint 12,6 % (- 17.905 emplois). Avec les limites qu'impose le rapprochement de ces deux chiffres, le secteur aurait ainsi perdu près de 25 % de ses effectifs de 1998 à 2009.

Pour l'INSEE, de 2001 à 2010, ce sont près de 40.000 emplois dans le secteur des télécommunications qui ont été détruits !

Il est tout à fait saisissant d'observer que c'est à partir de 2010, c'est-à-dire l'année où Free a obtenu de l'ARCEP sa licence mobile, faisant de lui le 4^{ème} opérateur de réseau, que la forte tendance à la baisse des emplois du secteur cesse, pour laisser place à une croissance, certes modérée (+ 4,0 %, soit une création nette de 4.935 emplois de 2009 à 2012), mais qui dénote avec les constats précédents.

Ainsi, les séries statistiques sont parlantes : il est d'autant plus vain de parler de corrélation entre l'arrivée du quatrième opérateur de réseau et une baisse d'emploi dans le secteur des télécommunications qu'il n'existe même pas de concordance avérée.

Certes, cette baisse d'emploi est en grande partie due à la suppression d'emploi chez l'ancien monopole. Néanmoins, cela ne remet pas en question l'existence d'un phénomène tout à fait structurel : le secteur des télécommunications est en pleine mutation. On citera ainsi, à nouveau, la convergence fixe/mobile, le développement 'naturel' des offres sur Internet, la maturité du secteur des télécommunications ou la concurrence étrangère (notamment chinoise avec Huawei et ZTE sur les infrastructures, si on élargit la réflexion aux emplois indirects).

On notera également un point fondamental pour la compréhension de l'évolution du secteur. Sur la période 2004-2012, la part des cadres dans l'ensemble des emplois directs du secteur est passée de 37 % à 47 %¹⁸. Cette tendance à l'accroissement de la part des emplois cadres est un élément tendant à indiquer une restructuration du secteur autour d'emplois davantage qualifiés, propre à mieux ancrer les opérateurs téléphoniques dans le monde du numérique. Ceci accrédite l'idée d'un secteur en mutation, et c'est à cette seule aune qu'une analyse de l'évolution de l'emploi doit se comprendre.

La grille de lecture de l'évolution de l'emploi dans les télécommunications contient de nombreux paramètres. Une analyse de l'emploi dans ce secteur qui se bornerait à ne prendre comme unique paramètre que l'intensité de la concurrence entre opérateurs serait ainsi peu pertinente.

¹⁸ Voir ARCEP, *Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France, Année 2012*, 9 janvier 2014, p. 13.

b. Au niveau macroéconomique, le pouvoir d'achat rendu aux consommateurs favorise la création d'emplois

En élargissant le regard économique, c'est-à-dire en sortant du prisme sectoriel pour s'intéresser aux phénomènes macroéconomiques, la réflexion de l'impact sur l'emploi de la quatrième licence prend une autre ampleur.

Cette réflexion se base sur le gain en pouvoir d'achat obtenu par les consommateurs en 2012 et 2013. Ce gain, que nous avons chiffré à 6,83 milliards d'euros permet un surcroît de consommation.

En tenant compte d'un taux d'épargne moyen de 15,6 %¹⁹, le montant qui rentre dans le circuit de la consommation reste élevé puisqu'il est de 5,76 milliards d'euros. Cette somme permet ainsi d'alimenter l'ensemble de l'économie française, de développer la production et donc l'emploi.

Les impacts résultant d'un choc de demande peuvent diverger selon la situation de l'économie (ressources en travail et en capital disponibles, niveau des stocks, etc...). Il ne s'agit pas ici de prendre parti dans des problématiques de politiques économiques.

Cependant, pour donner un ordre de grandeur du nombre d'emplois créés en France grâce à ce surplus de pouvoir d'achat, nous pouvons nous référer à l'étude de Landier et Thesmar. Sur la base d'un gain de pouvoir d'achat de 1,731 milliards d'euros (HT) en un an, ils estiment à 16.000 le nombre d'emplois créés en grâce au surplus de consommation dont bénéficient les consommateurs. En incluant la TVA, leur estimation est rejointe par la nôtre.

Nous pouvons donc, dans leurs pas, estimer à 16.000 le nombre d'emplois créés²⁰. Si on prolonge l'analyse séquentielle en adoptant le gain de pouvoir d'achat obtenu sur deux ans, on peut estimer, en ordre de grandeur, à minima à 50.000 le nombre d'emplois créés grâce au surplus de consommation utilisé par les ménages dans l'ensemble des secteurs de l'économie, suite à la libération de pouvoir d'achat consécutif à la baisse des services mobiles²¹.

S'il est légitime de ne pas embrasser complètement cette estimation, elle vient cependant mettre l'accent sur la nécessité de ne pas adopter une vue parcellaire de l'économie lorsqu'il s'agit de juger l'impact global sur l'emploi d'une modification structurelle dans un secteur donné.

¹⁹ Il s'agit du taux d'épargne des ménages pour l'année 2010 selon l'INSEE (http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg_id=0&ref_id=nattef08148). Nous appliquons également ce taux à l'année 2013 (le chiffre officiel étant pour l'heure indisponible). Il est entendu que ce taux est choisi à défaut de connaître le taux d'épargne médian, qui serait plus pertinent et plus faible.

²⁰ Précisons que nous embrassons l'approche keynésienne qu'ils développent, approche qui fournit une borne basse du nombre d'emplois créés.

²¹ Précisément, l'injection dans le modèle du pouvoir d'achat (HT) que nous avons estimé fourni un chiffre légèrement supérieur à 53.000.

En bout de chaîne, ces éléments viennent mettre en évidence que les saillies contre la concurrence dans le secteur de la téléphonie mobile basées sur l'idée que l'introduction d'un quatrième opérateur de réseau sur le marché des services mobiles a détruit des emplois, ou qu'il en détruira, doivent être perçues avec prudence.

2. Un effet plus que mesuré sur les finances publiques

Sur les 6,83 milliards d'euros économisés par les consommateurs en deux ans, ce sont 1,12 milliards d'euros qui ne viennent pas directement alimenter les recettes de l'état au titre de la TVA. Néanmoins, le gain de pouvoir d'achat perçu par les consommateurs grâce à la dynamisation du secteur des services mobiles vient alimenter l'économie. Il faut à l'évidence intégrer cet effet.

En tenant compte du taux d'épargne (qui reste cependant une consommation différée), ce sont 5,76 milliards d'euros de dépenses nouvelles qu'ont fait les Français. En faisant l'hypothèse que ces dépenses se sont faites en France sur des produits où s'appliquent une TVA de 19,6 %²², c'est ainsi 0,94 milliards d'euros qui sont rentrés en 2012 et 2013 dans les caisses de l'Etat. Ainsi, au titre de la collecte de la TVA sur les services mobiles, les ressources de l'Etat ne sont minorées que de 180 millions d'euros.

L'analyse pourrait être poursuivie. En effet, les créations d'emplois évoquées *supra* apportent à l'Etat un surplus de cotisations patronales et salariales, des rentrées fiscales liées à des impôts sur le revenu en hausse, de la TVA supplémentaire liée à une consommation en hausse pour les nouveaux salariés, etc... On trouverait ainsi rapidement que cette perte, en réalité, lorsque l'on prend l'économie dans son ensemble, est sur-couverte par les gains que nous évoquons.

Les pertes de l'Etat proviennent également d'un autre poste important, qui est la moins-value fiscale liée à l'impôt sur les sociétés (ci-après réduit à IS).

Dans leur étude, les professeurs d'économie Kopp et Prud'homme semblent vouloir redéfinir les normes fiscales. En effet, pour calculer le manque à gagner pour l'Etat sur la collecte de l'IS suite à la baisse des revenus des opérateurs téléphoniques consécutive à l'introduction de Free Mobile, ils considèrent que 33 % de la perte en chiffre d'affaires des opérateurs ne rentre pas dans les caisses de l'Etat. Or l'assiette de calcul de l'IS n'est pas le chiffre d'affaires, contrairement à la taxe Copé par exemple, mais les bénéfices réalisés.

Il est en réalité peu aisé de faire des hypothèses sur la moins-value réelle pour l'Etat sur la collecte de l'IS. En effet, le manque à gagner de 5,71 milliards d'euros en deux ans pour les opérateurs n'entraîne pas une baisse mécanique, et proportionnée, de l'IS.

²² On admettra en effet que la structure de dépenses des consommateurs est telle que ce gain de pouvoir d'achat permet d'acquérir des biens de consommations où ne sont pas appliqués les taux réduits.

Cependant, pour fixer les idées, et à titre d'illustration, on notera que si on regarde les résultats financiers de Bouygues Telecom, Orange et SFR en 2011, soit avant l'arrivée de Free Mobile, les trois opérateurs payaient approximativement 3 milliards d'euros au titre de l'impôt sur les sociétés en réalisant, toujours approximativement, 40 milliards d'euros de chiffre d'affaires (sur les activités réalisées sur le fixe et le mobile en France). Avec une diminution annuelle moyenne du chiffre d'affaires des opérateurs suite à l'arrivée de Free Mobile de l'ordre de 2,8 milliards d'euros, l'impact sur la moins-value fiscale pour l'Etat au titre de la collecte de l'IS ne peut être que relativement faible.

Si, enfin, on s'intéresse à la moins-value fiscale liée à la baisse du produit de la taxe due par les opérateurs de télécommunications, elle est relativement faible pour l'Etat. La baisse de ce produit est en effet de 78 millions d'euros entre 2011 et 2012 (derniers chiffres disponibles)²³.

On reste ainsi très éloigné d'un naufrage fiscal lié à la dynamisation du secteur de la téléphonie mobile.

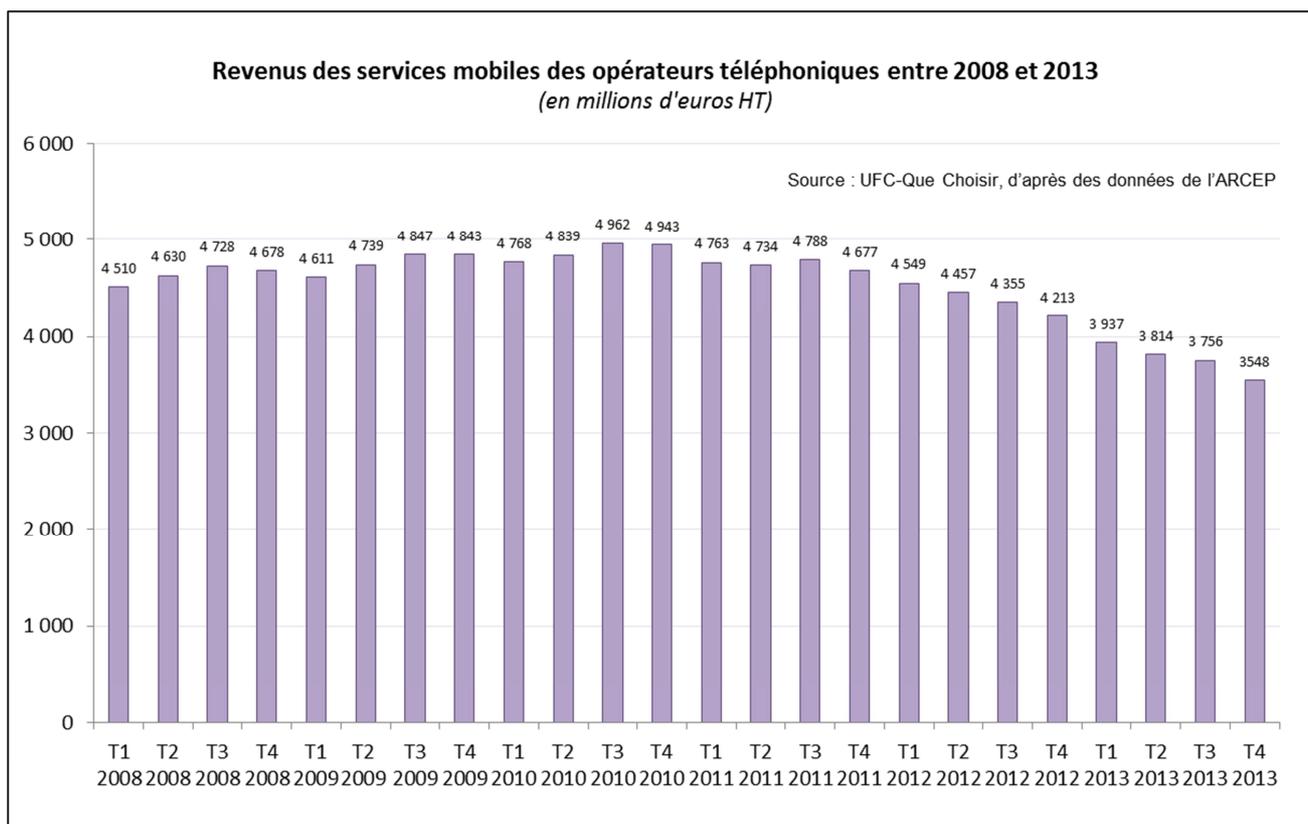
En tout état de cause, nous voyons que l'approche consistant à critiquer l'attribution de la quatrième licence mobile à l'aune de son (éventuel) impact négatif sur les finances publiques doit être maniée avec prudence et, en conséquence, qu'elle ne saurait justifier la réprobation de la concurrence nouvelle introduite dans le secteur depuis 2012.

3. Un effet sur les revenus des opérateurs à relativiser

La baisse des factures des consommateurs est corrélée avec celle des revenus des opérateurs sur le marché des services mobiles : la dynamisation du secteur a entraîné un manque à gagner de 5,71 milliards d'euros en deux ans pour les opérateurs.

Si on regarde dans le détail l'évolution des revenus mobiles des opérateurs on constate depuis le troisième trimestre 2011 une baisse constante, trimestre après trimestre, des revenus des opérateurs.

²³ Cf. http://www.performance-publique.budget.gouv.fr/fileadmin/medias/documents/ressources/Comptes/2012/CGE_052013.pdf, p. 168.



La lecture de cette tendance à la baisse ne peut s'exonérer d'un regard porté plus loin que 2008 pour se rendre compte de sa nature profonde.

Si on se réfère à nouveau aux chiffres présentés par l'ARCEP, entre 2006 et 2010 les revenus mobiles des opérateurs téléphoniques avaient cru de 15,7 %. Certes, cette hausse se comprenait par une hausse du nombre d'abonnés, mais la baisse de la facture moyenne de ces derniers était inférieure à 10 %. Les opérateurs pouvaient alors, malgré cette baisse des factures, accroître leurs revenus grâce au volume en forte croissance des clients. En toute logique la saturation actuelle du marché ne permet pas aux opérateurs de surcompenser la baisse des factures moyennes par une hausse significative du parc d'abonnés.

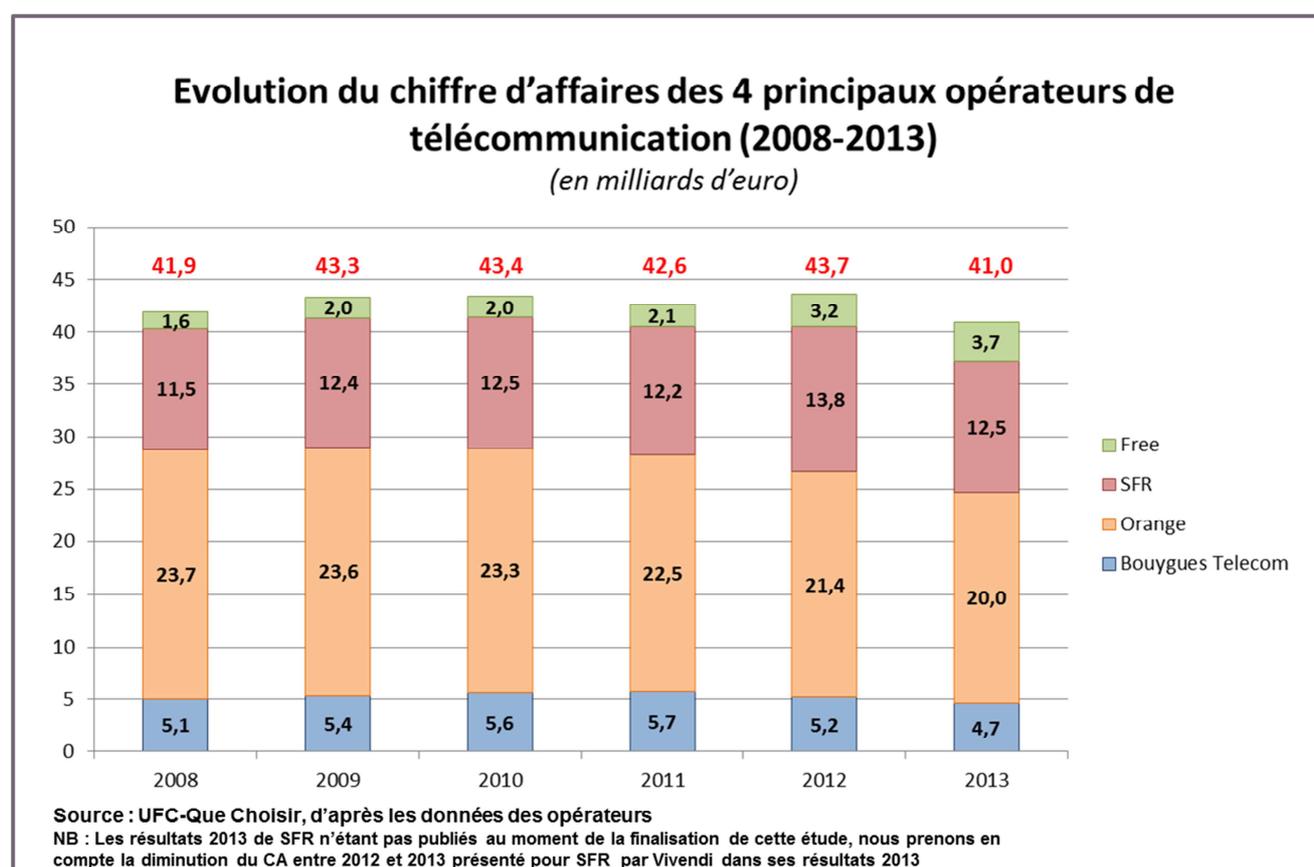
En 2012, les revenus des opérateurs étaient toujours 4,2 % plus élevés qu'en 2006. La diminution des revenus en 2013 vient, certes, mettre ces revenus à un niveau légèrement inférieur à ceux de 2006, mais l'évolution des revenus des opérateurs peut à l'évidence être perçue comme une normalisation concurrentielle de leurs niveaux par ailleurs contrainte par la saturation du marché (taux de croissance trimestriel de 0,87 % entre 2012 et 2013 contre 1,11 % entre 2009 et 2011, avec un taux de pénétration supérieur à 100 %).

Est-ce cependant à dire que la situation économique des opérateurs (dans leur ensemble) est dégradée, et précaire ?

En toute logique, la réflexion sur l'évolution de la santé économique des principaux opérateurs du secteur ne doit pas être basée sur leurs seuls revenus liés aux ventes de services mobiles, mais à l'ensemble de leurs revenus. A ce titre, il est utile de porter un regard sur l'évolution de leurs comptes de résultat entre 2008 et 2013. On admettra que cette analyse n'est pas favorisée par des présentations hétérogènes qui n'ont pas le même degré de précision.

A titre d'illustration, on notera l'absence quasi systématique de découplage entre les revenus provenant du marché du fixe et de ceux provenant du marché du mobile. Si Free offre cette précision depuis qu'il commercialise des services mobiles, elle n'est guère accessible chez les autres opérateurs.

Ainsi, seul un raisonnement sur l'ensemble des revenus (en France) des opérateurs est possible. Cela n'est cependant pas gênant dans la mesure où cette base est tout à fait admissible lorsqu'il s'agit d'évoquer, sinon la santé financière des opérateurs dans un premier temps, au moins la réalité de l'évolution de l'ensemble de leurs revenus.



Le constat est qu'une baisse des revenus totaux est marquée en 2013 par rapport à 2012. Cela étant, cette baisse est à considérer dans un horizon temporel plus large qui indique qu'elle fait suite à une hausse précédemment marquée.

D'après une récente étude²⁴ de Arthur D Little réalisée pour le compte de la Fédération Française des Telecoms, le chiffre d'affaire de l'ensemble des opérateurs en France a augmenté de 24,6 % de 2006 à 2010. Entre 2006 et 2012, c'est-à-dire si on intègre les données à notre disposition sur les deux années post attribution de la quatrième licence, il a augmenté de 19,8 % soit deux fois plus que l'inflation sur la même période.

La même étude indique une forte baisse de l'EBITDA des opérateurs (soit l'excédent brut d'exploitation) en 2012 qui correspond à « seulement » 28 % de chiffre d'affaires de ces opérateurs. Cette baisse, tendancielle depuis 2008 où ce taux était de 37% est dé-corrélée du chiffre d'affaires, ce qui indique que la baisse des marges brutes des opérateurs s'explique moins par celle du chiffre d'affaires que par la hausse des charges d'exploitation.

Autre élément intéressant, les flux de trésorerie de l'ensemble des opérateurs chute depuis 2008 puisqu'ils passent de 25 % à 14 % en 2012. Ceci est la conséquence comptable d'un maintien du niveau d'investissement des opérateurs.

Ainsi, plusieurs éléments sont présents pour ne pas juger le consumérisme responsable de difficultés économiques rencontrées par les opérateurs de télécommunication.

D'une part la diminution de revenus des opérateurs est certes présente, principalement en 2013, mais fait suite à une longue période de hausse, ce qui peut très bien être vu, à nouveau, comme une normalisation du niveau global des revenus après une période faste d'équipement des consommateurs.

Ensuite, la baisse des marges brutes des opérateurs s'explique par d'autres phénomènes que le niveau des revenus.

Encore, des marges de progression existent pour diminuer le poids des investissements dans les résultats des opérateurs si la voie vers la mutualisation des réseaux va plus loin que celle actée en février 2014 par Bouygues Telecom et SFR et concerne davantage d'acteurs

Enfin, il est notable que le gouvernement, à raison attentif à la situation économique des opérateurs de télécommunication, peine à être en cohérence avec ses préoccupations. Outre la surfiscalité dont jouissent les opérateurs de télécommunication, ces derniers, via un système d'enchère particulièrement adapté dans le cadre de l'attribution des fréquences 4G, ont dépensé plus de 3,5 milliards d'euros (soit 1 milliard de plus que le prix de réserve) venant alimenter les caisses de l'Etat.

Le problème pourrait se prolonger puisque l'Etat escompterait engranger 3 milliards d'euros dans les années à venir via la vente aux opérateurs des fréquences 700 MHz ; fréquences qui permettraient aux opérateurs de déployer plus rapidement la couverture 4G.

²⁴ http://www.fftelecoms.org/sites/fftelecoms.org/files/contenus_lies/131128_adl-fft_2013_-_economie_des_telecoms_0.pdf

Dans cette partie, l'étude de l'UFC-Que Choisir a mis en lumière les faux arguments, ou les arguments parcellaires, employés lorsqu'il s'agit de clouer au pilori la concurrence dans le secteur de la téléphonie mobile. D'une part la question de l'emploi, particulièrement centrale, et à juste titre, dans les analyses, ne mérite pas les raccourcis rapides qui viennent accabler les consommateurs de la responsabilité d'une dégradation, d'ailleurs très relative, de la situation.

Elle met également en évidence qu'une vision macroéconomique est adaptée lorsqu'il s'agit de s'intéresser à l'impact de la concurrence aussi bien sur l'emploi que sur les finances publiques.

Enfin, elle invite les observateurs qui s'intéressent à la situation économique des opérateurs de télécommunications à ne pas la regarder par le petit bout consommériste de la lorgnette.

III. La restructuration en cours du secteur des télécommunications ne doit pas être synonyme de régression consumériste

Le 5 avril 2014 le conseil de surveillance du groupe Vivendi a décidé, suite à des discussions exclusives ouvertes trois semaines auparavant, de vendre SFR à Altice/Numericable dont l'offre a été préférée à celle(s) de Bouygues.

Ce choix, même s'il n'est pas encore acté puisqu'il doit passer par le tamis concurrentiel de l'Autorité compétente, appelle les consommateurs à la vigilance.

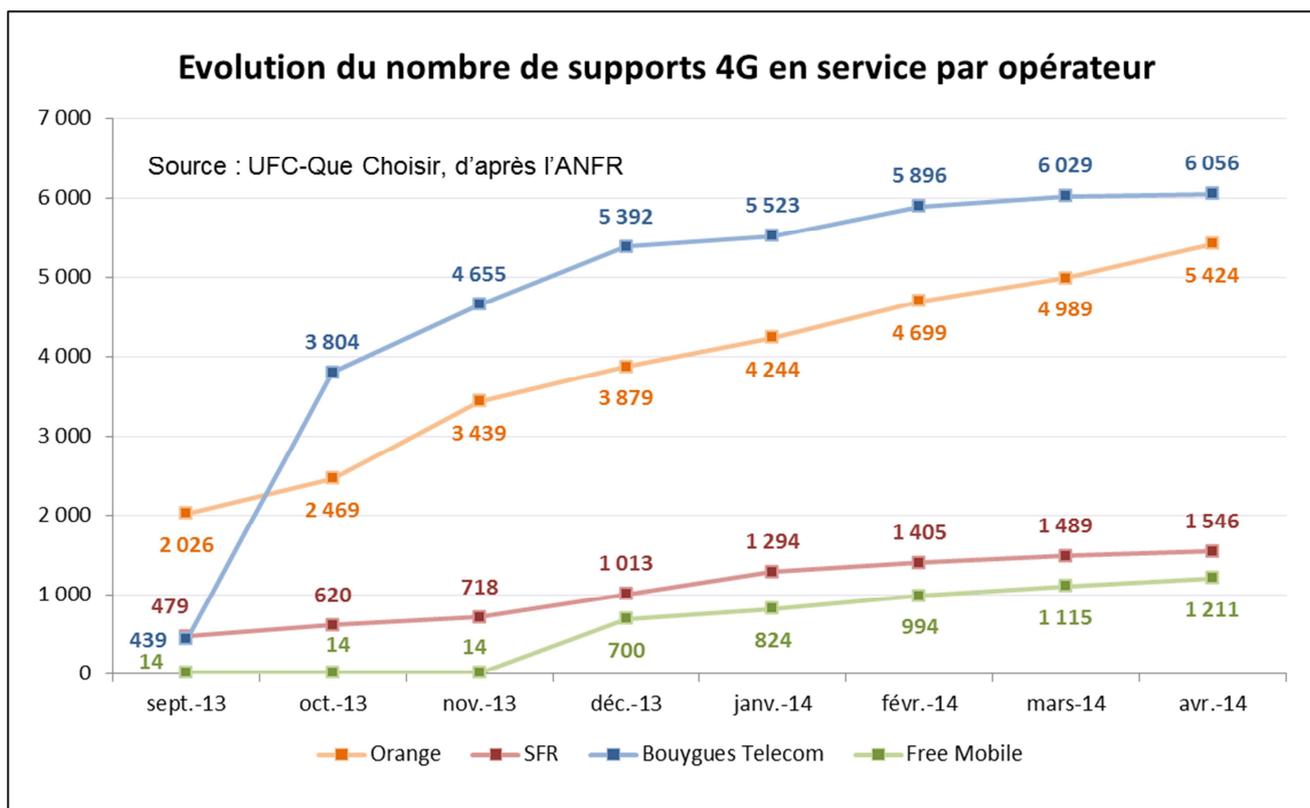
Pour les abonnés de SFR tout d'abord qui peuvent légitimement se demander quels impacts cette restructuration en cours aura pour eux.

Plus largement, ensuite, pour l'ensemble des utilisateurs de services mobiles dans le sens où le rachat de SFR par Altice/Numericable pourrait très bien marquer la première étape d'une restructuration de plus grande ampleur qui aboutirait, finalement, à revenir à trois opérateurs mobiles.

Cette perspective appelle dès à présent à préparer un retour à trois accompagné de mesures propres à maintenir un niveau concurrentiel élevé dans le secteur de la téléphonie mobile.

1. Un déploiement de la 4G de SFR au ralenti ?

La question que se posent légitimement les abonnés de l'opérateur SFR est de savoir quel impact aura sur eux la vente de SFR à Numericable. Nonobstant l'aspect tarifaire, qui, en l'état, n'a aucune raison d'augmenter (et si tel devait être le cas, les clients de SFR auraient le loisir de se désengager de l'opérateur pour s'orienter vers des offres plus intéressantes), celui qui interroge a trait aux investissements de l'opérateur pour déployer la 4G, pour la rendre davantage accessible à ses clients sur le territoire national, et augmenter sa qualité dans les zones où elle est déjà implantée. Un regard sur le nombre de supports d'antennes 4G légitime cette interrogation.



Nous remarquons ainsi qu'au 1^{er} avril 2014, le nombre de supports 4G en service chez SFR est très faible par rapport à celui d'Orange et Bouygues Telecom. Si cet écart par rapport à Bouygues Telecom s'explique par l'utilisation par l'opérateur des fréquences 1.800 MHz dont il bénéficie depuis octobre 2013, celui avec Orange s'explique moins aisément. Il est ainsi tout à fait notable qu'Orange investit très clairement dans le déploiement de la 4G puisque le nombre de supports actifs est passé de 1^{er} septembre 2013 au 1^{er} avril 2014 de 2.026 à 5.424, c'est-à-dire une hausse de 3.398 en 7 mois.

Concernant SFR, le nombre de supports est passé au cours de la même période de 479 à 1.546 soit une hausse 3 fois moins importante que celle d'Orange. Ce constat, a priori assez surprenant pour le principal compétiteur d'Orange (en termes de parts de marché), doit-il être interprété au regard de l'actualité ?

En effet, la question qui se pose est de savoir la mesure dans laquelle SFR investit dans le déploiement de son réseau 4G alors que son rachat effectif est une question de mois.

Les investissements de SFR sont pourtant primordiaux pour ses abonnés puisqu'eux seuls peuvent leur permettre d'une part l'accessibilité au réseau 4G et d'autre part un accès avec une bonne qualité de service (densification du réseau).

Aussi, les mesures de qualité de service et les vérifications des cartes de couverture des opérateurs, tâches qui incombent à l'ARCEP, sont plus que jamais nécessaires pour éclairer la réalité des services proposés par l'ensemble des opérateurs en général, et particulièrement par SFR dans une période où ses investissements pourraient être mis en stand-by.

L'interrogation porte cependant au-delà de la période de transition en cours. En effet, les modalités de rachat de SFR par Numericable ont fait naître certaines craintes sur la capacité d'un groupe fortement endetté à investir sur le déploiement de la fibre. La question se pose également sur la 4G.

Les investissements sont nécessaires pour assurer la qualité de service attendue par les consommateurs ; qualité de service qui doit être l'un des éléments permettant au consommateur de choisir au mieux son opérateur téléphonique.

Ainsi, la restructuration en cours rappelle la nécessité de mettre en place à la fois des indicateurs de qualité de service (pour l'ensemble des technologies mobiles), mais également des critères de qualité minimale, qui permettraient à la fois aux opérateurs vertueux dans leurs investissements de favorablement se distinguer, et aux consommateurs d'être assurés d'une bonne qualité de service.

Cette proposition déjà formulée à l'ARCEP par l'UFC-Que Choisir, sans qu'elle n'ait été suivie d'effet, est rendue encore plus pertinente par l'actualité du secteur. Plus que jamais, au regard de l'actualité du secteur des télécommunications, l'Autorité doit prendre en compte la demande de l'UFC-Que Choisir et rendre les mesures prônées effectives.

2. Un retour à trois à court terme à accompagner

a. Un retour à trois poussé par la situation économique de Bouygues Telecom

Le choix de Numericable par Vivendi laisse en l'état le marché de la téléphonie mobile à quatre opérateurs de réseau. Pour combien de temps ? La question se pose légitimement puisqu'il est tout à fait envisageable que dans les mois qui viennent Bouygues Telecom et Free Mobile, qui ont su avec une célérité certaine s'accorder sur un protocole de cession du réseau du premier au second, opèrent un rapprochement qui prendrait la forme soit d'une alliance, soit d'une vente.

Bouygues Telecom est l'opérateur de télécommunications le plus fragile du secteur (on notera ainsi un résultat net négatif de 16 millions d'euros en 2012, et un résultat tout juste positif de 13 millions en 2013). La décision de Vivendi prolonge cette situation précaire qui s'explique par la difficulté du groupe à se confronter aux réalités nouvelles du marché, mais pas seulement.

En effet, cette situation s'explique également par la faiblesse structurelle d'un acteur finalement peu inséré dans le secteur des télécoms. Résultat de choix stratégiques (développement limité de son parc d'abonnés mobiles, présence historiquement faible dans le fixe), cette situation semble conduire aujourd'hui Bouygues Telecom à s'orienter tendanciellement vers une vente de ses activités. Free Mobile pourrait alors racheter Bouygues Telecom.

Aujourd'hui, il n'est donc plus question de dissenter sur le maintien à quatre opérateurs, mais de dresser les conditions d'un retour à trois qui mal accompagné serait préjudiciable aux consommateurs.

Cette crainte repose sur un postulat : toutes choses égales par ailleurs, un environnement à trois sera moins favorable à une concurrence sur les prix qu'avec un environnement à quatre.

Ce postulat est nourri aussi bien par l'expérience française des années 2000, sur laquelle il est inutile de revenir à nouveau, que par ce qui se passe actuellement sous nos yeux en Autriche, et incite à prévoir ce retour à trois pour garantir aux consommateurs le maintien d'un niveau concurrentiel élevé sur le marché de la téléphonie mobile.

b. L'exemple autrichien : une inflation tarifaire à ne pas ignorer

Le régulateur autrichien des télécommunications (RTR) indique une hausse de l'indice des prix des services mobiles très importante au cours du quatrième trimestre 2013²⁵. Selon le profil de consommation retenu, les indices de prix ont crû en trimestre de 6,61 % à 9,14 %. Pire, au cours de l'année 2013 l'indice des prix des petits utilisateurs a augmenté de 13,59 %.

Ces différentes hausses prennent place dans un paysage caractérisé par l'acquisition d'Orange Austria par Hutchinson 3G Austria le 3 janvier 2013, après que l'Autorité européenne de la concurrence a donné son accord à cette opération le 12 décembre 2012.

Il est intéressant de se référer aux différents phénomènes expliquant cette inflation des factures mobiles des consommateurs autrichiens.

Tout d'abord les opérateurs qui n'ont pas été directement impliqués dans la restructuration ont tiré les premiers en augmentant leurs prix.

Ainsi, l'opérateur historique autrichien, Telekom Austria, a augmenté le tarif du forfait de sa marque low cost Bob de 101%, le faisant passer dès le 15 janvier 2013 de 9,9 à 19,9 euros. Certes, comme l'indique HSBC dans une étude évoquée par *Les Echos*²⁶, cette augmentation tarifaire s'est accompagnée d'une hausse du service (passage d'un forfait avec 1.000 minutes d'appel, 1.000 SMS et 1 Gb de data à 2.000 minutes d'appel, 2.000 SMS et 2 Gb de data). Ce gain est, notons-le, marginal pour les consommateurs. En effet, l'intérêt pour les consommateurs d'avoir, par exemple, un plafond d'appels passant de 16 heures à 32 heures est discutable.

Au mois de mars 2013 T-Mobile a également augmenté le prix de son forfait le moins cher. Au mois d'août, Hutchinson a tout simplement sorti des grilles tarifaires les offres de la marque Orange, coupant l'accès des consommateurs autrichiens des services mobiles les moins chers avant de revoir à la hausse ses propres tarifs.

²⁵ <https://www.rtr.at/de/komp/RegDialog21022014/Mobilfunkindex.pdf>

²⁶ <http://www.lesechos.fr/entreprises-secteurs/tech-medias/actu/0203320044631-telecoms-les-fusions-entre-operateurs-seraient-favorables-au-consommateur-650782.php>

La tendance haussière se poursuit en 2014 avec notamment des hausses de prix (sans services supplémentaires) chez Telekom Austria²⁷.

Il est ainsi acté que la hausse de l'indice des prix amorcée en 2013 se poursuivra en 2014.

Souvent, ce sont les forfaits les moins chers dont les tarifs augmentent le plus. Ceci interpelle et n'est pas justifiable par une hausse concomitante – pas toujours présente qui plus est – de services. En effet, les consommateurs ayant recours aux forfaits les plus abordables le font soit en raison de ressources financières limitées, soit en raison de besoins limités en temps d'appel, en envoi de SMS ou en utilisation de données mobiles. Ainsi, cette inflation tarifaire leur est en toute hypothèse préjudiciable.

Cet exemple autrichien éclaire les écueils à éviter sur le marché français en cas de réduction du nombre d'acteurs.

Cette réduction, si elle arrive, est vouée à être accompagnée de garanties assurant les utilisateurs de services mobiles en France qu'ils ne seront pas condamnés à payer plus cher ce type de services.

c. Faire des MVNO les garants de la concurrence

Dès le 10 mars 2014, l'UFC-Que Choisir exposait dans un communiqué de presse²⁸ une indispensable condition pour qu'un retour à trois opérateurs ne soit pas synonyme de régression concurrentielle.

Cette condition a trait aux conditions tarifaires offertes sur le marché de gros par les opérateurs de réseaux aux opérateurs virtuels.

Dès 2008, dans un avis²⁹ en date du 24 juin, l'ARCEP notait que les conditions tarifaires et techniques offertes aux MVNO par les opérateurs de réseaux avaient un impact préjudiciable sur l'autonomie commerciale dont les opérateurs virtuels pouvaient jouir. Encore en 2013, l'Autorité de la concurrence notait que « Les conditions tarifaires [...] des contrats liant les opérateurs mobiles virtuels aux opérateurs hôtes semblent [...] toujours limiter la capacité des MVNO à réellement concurrencer les opérateurs historiques sur le marché de détail³⁰ ». Pour faire des MVNO les dynamiseurs de la concurrence, une refonte de leurs conditions d'accès aux réseaux physiques doit être entreprise.

Cette refonte doit se bâtir sur une tarification de gros orientée vers les coûts réels afin que les opérateurs de réseaux ne puissent plus réaliser de marges sur la vente de gros.

²⁷ <http://www.reuters.com/article/2014/01/07/telekomaustria-bob-prices-idUSL6N0KH1KH20140107>

²⁸ <http://www.quechoisir.org/telecom-multimedia/telephonie/communiqu%C3%A9-concurrence-dans-le-secteur-des-telecoms-les-autorites-de-regulation-doivent-garder-la-main>

²⁹ http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/08-0702.pdf

³⁰ Cf. <http://www.autoritedelaconcurrence.fr/pdf/avis/13a02.pdf>, page 10.

L'ARCEP, qui régule le marché des terminaisons, peut et doit entreprendre dès à présent une réflexion sur la question. Il s'agirait de réfléchir à une régulation de ces tarifs de gros qui veillerait à ne pas orienter les MVNO vers le seul réseau présentant les tarifications les plus faibles, les coûts réels différant entre opérateurs de réseaux. Un tarif de gros moyen pourrait ainsi être appliqué et les sommes perçues être transférées des opérateurs ayant les coûts réels les plus faibles vers ceux où ces coûts sont supérieurs.

Ainsi, toutes choses égales par ailleurs, les MVNO verraient leurs charges financières diminuer et seraient davantage à même de proposer des tarifs de détail attractifs pour les consommateurs.

Conclusion et demandes de l'UFC-Que Choisir

L'étude de l'UFC-Que Choisir montre que la dynamisation de la concurrence dans le secteur de la téléphonie mobile a été bénéfique pour les consommateurs. Elle présente les évolutions positives du mode de consommation des utilisateurs de services mobiles liées à la dynamisation de la concurrence qui a normalisé dans le post-payé le sans engagement et le SIM-only.

Plus que jamais, les consommateurs peuvent tester différents opérateurs ce qui, dans un environnement marqué par des capacités d'accès à la 4G hétérogènes offertes par les opérateurs et par des qualités de services divergentes, ne peut être que bénéfique.

Par ailleurs, la politique tarifaire du quatrième opérateur a permis une baisse des prix bienvenue pour les consommateurs qui ne sont plus confrontés à des tarifs plus élevés en France qu'à l'étranger.

Notre étude chiffre pour la première fois le gain de pouvoir d'achat pour les consommateurs réalisé en deux ans grâce à cette dynamisation du marché de la téléphonie mobile. Ainsi, d'après notre estimation, ce gain se monte à près de 7 milliards d'euros pour 2012 et 2013.

S'éloignant du prisme consumériste, l'étude indique également que si corolairement à la baisse des prix des services mobiles les revenus des opérateurs ont chuté, cette baisse fait suite à une période de hausse de ces revenus particulièrement marquée.

Elle met aussi en lumière l'idée selon laquelle les raisonnements sur l'emploi sectoriel doivent être maniés avec précaution et qu'il est nécessaire d'intégrer les conséquences sur l'emploi global liées au surplus de pouvoir d'achat des consommateurs.

Enfin, en prenant place dans le contexte actuel de restructuration du secteur des télécommunications, l'étude de l'UFC-Que Choisir alerte sur les conséquences d'un passage à trois opérateurs mobiles – qui reste une hypothèse plausible malgré le choix de SFR de privilégier l'offre de Altice/Numericable – qui ne serait pas accompagné par les mesures permettant d'assurer les consommateurs que le degré concurrentiel ne sera pas impacté.

Au vu des éléments de son étude, l'UFC-Que Choisir, soucieuse de garantir aux consommateurs le maintien d'un niveau concurrentiel élevé sur le marché de la téléphonie mobile avec des prix compétitifs et une qualité de service satisfaisante, demande aux autorités de régulation (Autorité de la Concurrence et ARCEP), appelés à se prononcer sur la restructuration en cours :

- **De se positionner sur les impacts à court et moyen terme s'agissant de la restructuration du secteur et notamment de fixer toutes les conditions propre à la sauvegarde d'une intensité concurrentielle au service des consommateurs ;**
- **De faire baisser dans les plus brefs délais les tarifs de gros appliqués par les opérateurs de réseau aux MVNO en les orientant vers les coûts réels, afin que les MVNO puissent jouer le rôle d'agitateurs du marché.**