

Service du soutien au réseau
Sous-direction de la communication, programmation et veille économique
Bureau de la veille économique et des prix

Évolution des tarifs et de la relation-client dans le secteur des télécommunications depuis 1998

Étude réalisée par Benjamin ARNAUD¹

Dans un contexte européen de libéralisation du secteur des télécommunications, la loi du 26 juillet 1996 a ouvert le secteur des télécommunications à la concurrence et a créé une autorité de régulation sectorielle nationale mise en place le 5 janvier 1997, l'Autorité de régulation des télécommunications (ART) devenue depuis l'Autorité de régulations des communications électroniques et des postes (Arcep). Ce secteur fait également l'objet d'une réglementation spécifique au sein du code de la consommation afin de garantir la transparence des offres et de favoriser la fluidité du marché. Le respect de cette réglementation est assuré par la DGCCRF. Dans ce contexte, l'objet de la présente étude est d'analyser l'évolution des prix des télécommunications depuis 1998.

1) Présentation du secteur des télécommunications

Le secteur des télécommunications comprend des services de téléphonie fixe et mobile et des services internet. C'est dans les services mobiles que l'ouverture à la concurrence a été la plus sensible avec, en France métropolitaine, quatre grands opérateurs qui disposent d'un réseau (Orange, SFR, Bouygues Télécom, et Free) et une quarantaine d'opérateurs virtuels (les MVNO, Mobile virtual network operator) comme par exemple, Virgin Mobile, NRJ Mobile, Numéricable ou La Poste Mobile. Les services de téléphonie et d'internet fixes sont quant à eux offerts par cinq grands opérateurs : Numéricable, Orange, SFR, Bouygues Télécom et Free.

¹ Benjamin ARNAUD est chargé d'études au bureau de la veille économique et des prix (1B) à la DGCCRF

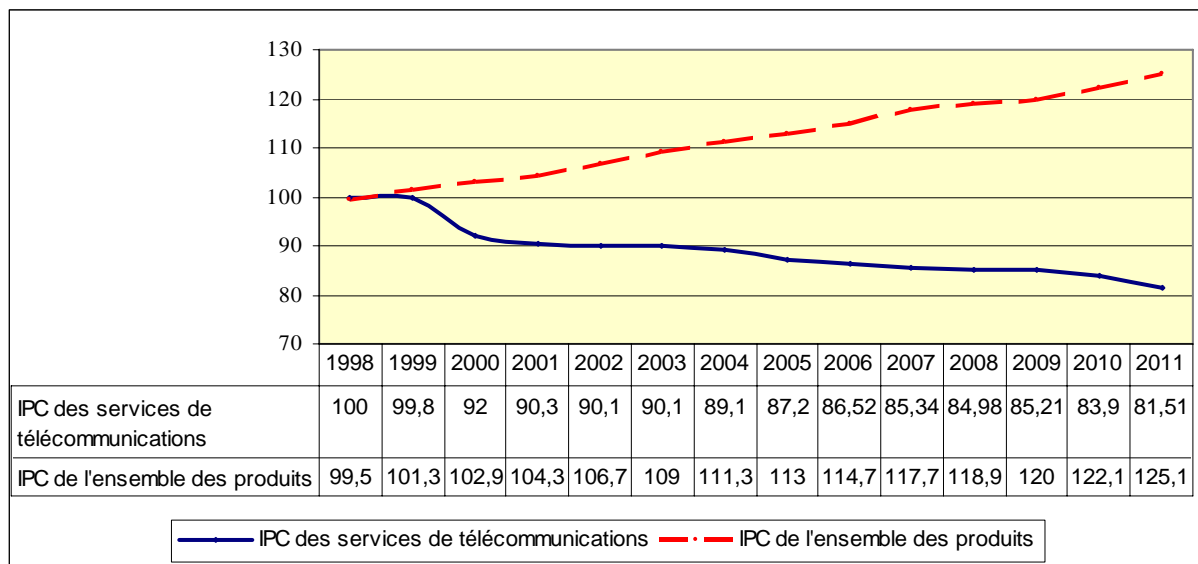
Selon une étude récente² de la profession, **les télécoms sont le premier secteur d'investissement privé dans les réseaux d'infrastructures en France**. Pour être en capacité de répondre à la demande des utilisateurs, les opérateurs investissent entre 6 et 7 milliards d'euros par an (hors achat de licences mobile). Selon l'étude précitée, 25% de la croissance française entre 2000 et 2008 serait due au numérique.

L'importance du secteur des télécoms dans l'économie française peut être résumée en quelques chiffres : les télécoms représentent plus de 300 000 emplois directs et indirects en France, 91% des Français ont toujours leur téléphone portable à portée de main, près de 50% des Français qui ont un téléphone portable surfent sur l'internet ou consultent leurs e-mails et plus de 50% des Français se connectent tous les jours à l'internet.³

2) Les prix des télécommunications ont baissé depuis 1998

L'Insee publie l'indice des prix à la consommation (IPC) des services des télécommunications (services de téléphonie et internet fixes et services de téléphonie mobile). **L'IPC de décembre 2011 (81,51) rapporté à celui de janvier 1998 (100) indique une diminution des prix des télécommunications de 18,49% (soit - 1,4% par an en moyenne). Au cours de la même période, les prix à la consommation de l'ensemble des produits ont, au contraire, augmenté de 25,72% (soit +1,8% par an en moyenne) :**

IPC Services de télécommunications
Et IPC de l'ensemble des produits
(Métropole + DOM), base 1998



(Source : Insee)

² Étude de la Fédération Française des Télécoms (FFT) « *L'économie des télécoms en France, Première étude pour la Fédération Française des Télécoms 2011* » 1^{er} février 2012

³ Op. cit.

L'Arcep produit également un indice des prix des services de téléphonie mobile depuis 2006. Il ressort de la dernière étude de cette Autorité que les prix des mobiles ont diminué de 10,5% au total au cours de la période considérée (soit 2,9 % de recul annuel moyen).⁴

Indice des prix en moyenne annuelle

Base 100 en janvier 2006	2006	2007	2008	2009	2010	évolution annuelle moyenne
indice	100,8	97,1	94,7	92,6	89,5	
Evolution		-3,70%	-2,50%	-2,20%	-3,40%	-2,90%

(Sources : Arcep « *Evolution des prix des services mobiles en France ; Evolutions 2006-2010* » 11 janvier 2012)

Les écarts entre les deux indices (Insee et Arcep) sont dûs à la variété des paniers de services de télécommunications établis par l'Insee, d'une part et l'Arcep, d'autre part.

3) Des nouveaux services et un volume d'utilisation qui a augmenté

Depuis 1998, les technologies de la communication ont connu un développement exceptionnel qui a permis l'apparition de nouveaux services et s'est accompagné d'une augmentation des volumes de services consommés.

- Les services fixes

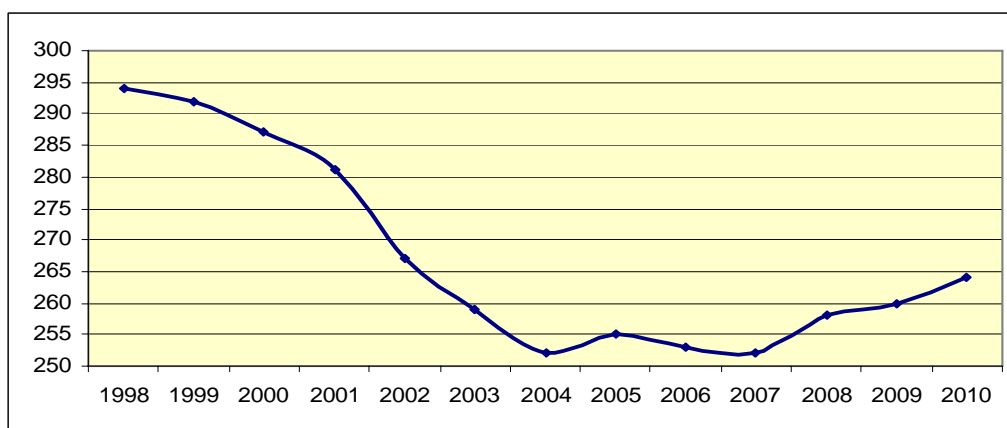
L'utilisation de l'internet s'est démocratisée au cours des années 2000. D'après le Crédoc⁵, la part des français disposant d'un accès internet à leur domicile est passée de 4% en 1998 à 75% en 2011. Dans le même temps, les offres commerciales des opérateurs sont passées de connexions lentes et limitées (quelques heures pas mois) à des offres d'utilisation illimitée en haut-débit avec abonnement «triple play» (internet, TV, téléphone fixe).

Au cours de la période 1998-2010, alors que l'utilisation de l'internet a explosé, le volume mensuel de communication effectué depuis les téléphones fixes a diminué de 30 minutes (soit une baisse globale de 10,2% et une baisse annuelle moyenne de 0,9%) :

⁴ Rapport de l'Arcep « *Evolution des prix des services mobiles en France ; Evolutions 2006-2010* » janvier 2012

⁵ Rapport du Crédoc « *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française - 2011* ».

Volume mensuel moyen voix sortant (en minutes) à partir d'un fixe



(Source : Arcep « Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France » 2010)

De plus de nouveaux services ont été mis à la disposition des consommateurs : espace de stockage avec les box, lecteur de DVD, chaînes de télévision, téléphonie illimitée (vers les fixes nationaux et internationaux, voire vers les mobiles). Plus récemment, des offres « quadruple play » incluant un abonnement de téléphone mobile, ont fait leur apparition.

Selon le Crédoc⁶ :

- 92% des personnes ayant un accès à internet à domicile en 2011 sont connectées au haut débit via ADSL (contre 51% en 2004) ;
- 37% des personnes ayant accès à la télévision l'ont par ADSL (contre 7% en 2006) ;
- 58% des personnes téléphonent de leurs domiciles grâce à une offre « triple play » (contre 7% en 2005).

- Les services mobiles

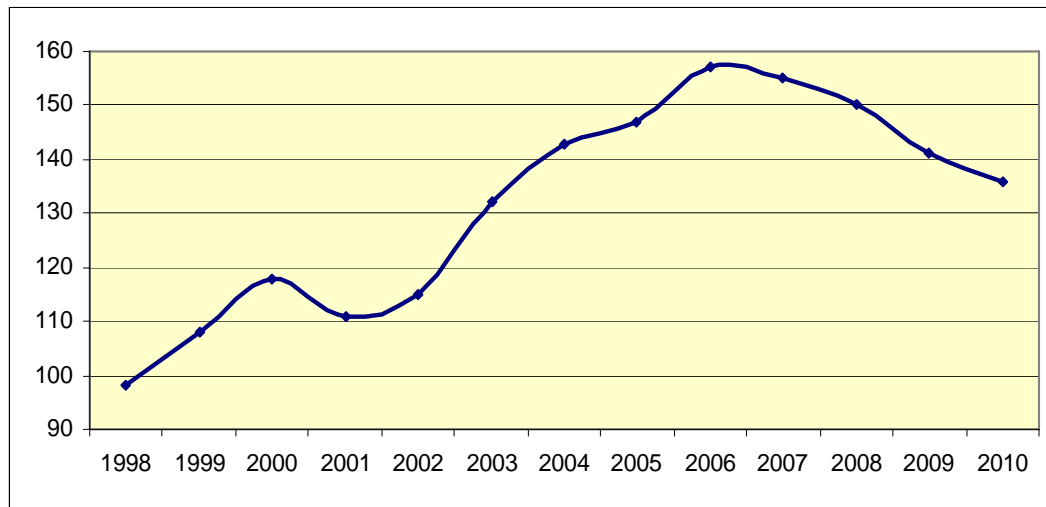
Le téléphone portable s'est également développé pendant la période couverte par l'étude, le taux d'équipement en téléphone mobile étant passé de 11% en 1998 à 85% en 2011⁷. Les usages se sont diversifiés (voix, SMS, MMS, accès internet, utilisation d'applications pour les smartphones) et les volumes consommés ont fortement augmenté.

En effet, alors que 98 minutes de communications étaient consommées en moyenne par carte SIM en 1998, ce sont en 2010, 136 minutes qui sont consommées par carte SIM, ce qui représente une augmentation de 38,8% (soit + 2,8% par an en moyenne) :

⁶ Op. cit.

⁷ Op. cit.

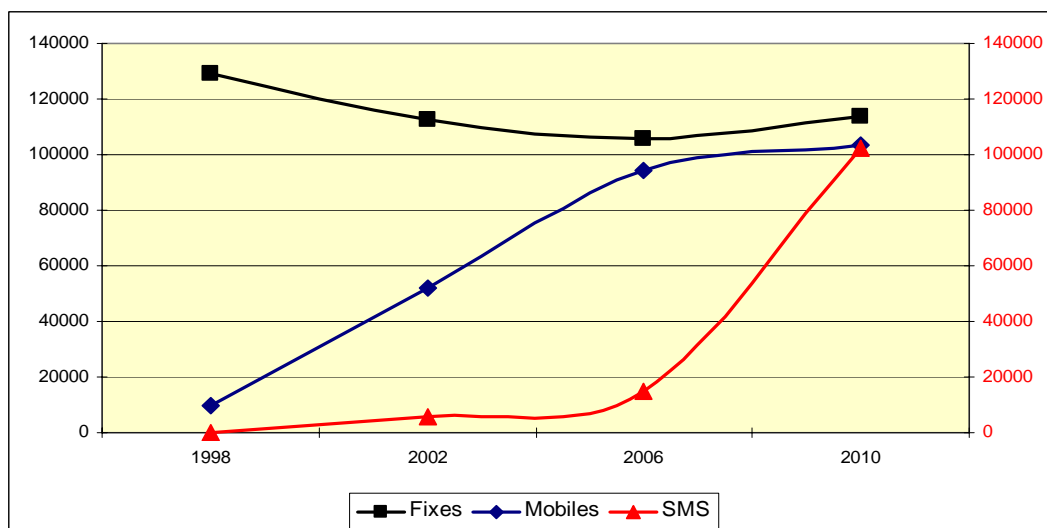
Trafic mensuel moyen
par client des opérateurs mobile (en minutes)



(Source : Arcep « Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France » 2010)

De plus, le volume total de communications émises par les téléphones portables a été multiplié par plus de 10, en effet, il était de 103 456 millions de minutes en 2010 contre 9 998 millions de minutes en 1998 (soit une augmentation annuelle moyenne de 21,5%) :

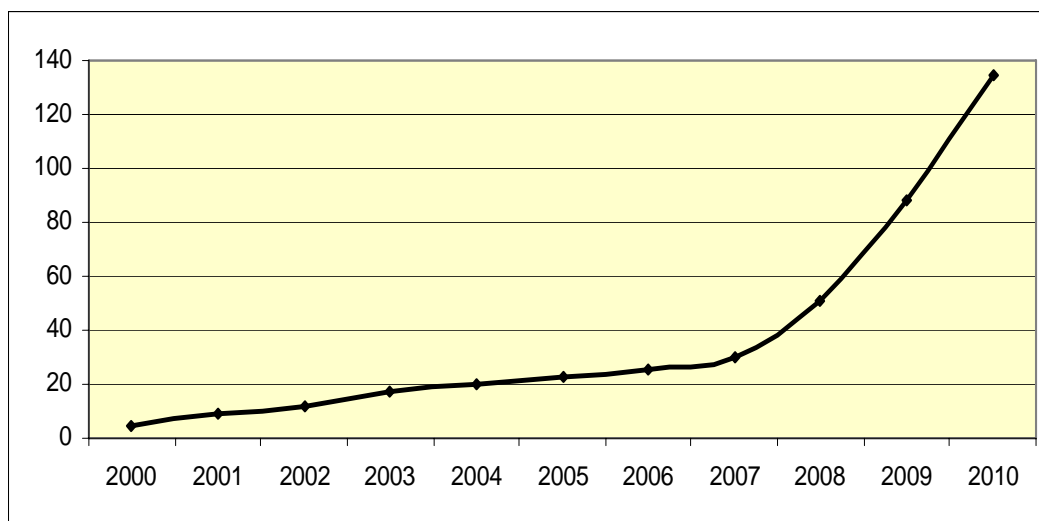
Volumes de communications (en millions de minutes) et de SMS
émises par les services de téléphonies mobile et fixe
entre 1998 et 2010



(Sources : Enquêtes : « Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France » publiées chaque année depuis 1998 sur le site www.arcep.fr)

Par ailleurs, la possibilité d'envoyer des messages écrits a été rapidement adoptée par les clients, en effet, le nombre moyen de SMS émis mensuellement par utilisateur a été multiplié par 27 en 10 ans, passant de 5 en 2000 à 135 en 2010 (soit une augmentation mensuelle moyenne de 39%) :

Nombre moyen de SMS émis par mois
par client des opérateurs mobiles



(Source : Arcep « Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France » 2010)

Enfin, l'internet mobile a connu un très fort développement : d'après le Crédoc⁸, la proportion d'utilisateurs de téléphones portables qui naviguent sur internet est passée de 7% en 2008 à 24% en 2011. Le volume de données consommées par les clients sur leurs téléphones mobiles ou via les clés internet 3G et 3G+ a plus que doublé de 2009 et 2010 et a continué à augmenter en 2011 :

Volume de données consommées par les clients (en Téra octets)

Période	2009	2010	Variation 2010/2009	3 premiers trimestres 2011	Variation 2011/2010
Volume	13 578	31 082	+ 129%	39 071	+ 26%

(Source : Arcep « Observatoire des marchés des communications électroniques en France 3ème trimestre 2011 »)

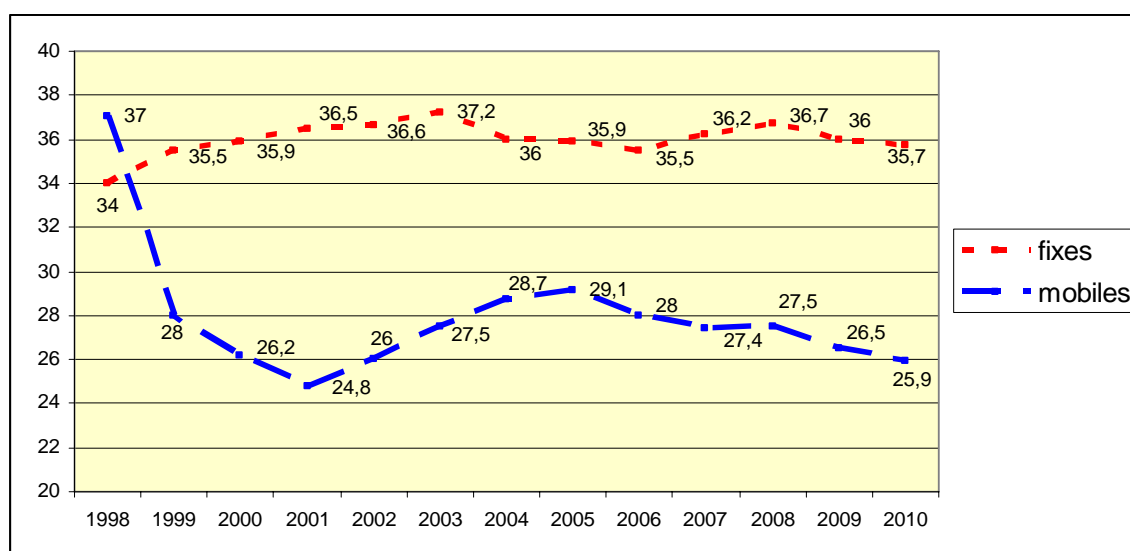
⁸ Op. cit.

4) Malgré ces évolutions, la facture par client reste stable

Selon l'Arcep, les factures par ligne fixe et par carte SIM sont restées quasiment constantes depuis le début des années 2000 et ce, malgré l'explosion des usages décrits au chapitre 3.

En effet, la facture moyenne mensuelle par client des opérateurs mobiles était de 26,20€ HT en 2000 et de 25,90€ HT en 2010 (soit une baisse globale de 1,1% et une baisse annuelle moyenne de 0,1%), concernant la téléphonie et l'internet fixes, la facture moyenne mensuelle par abonnement est passée de 35,90€ HT en 2000 à 35,70€ HT en 2010 (soit une baisse globale de 0,6% et une baisse annuelle moyenne de 0,06%) :

Facture mensuelle moyenne
par client des opérateurs mobiles
et par abonnement aux services fixes (HT)



(Source : Arcep « Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France » Année 2010)

L'Idate a également constaté que depuis 2005, la dépense moyenne par carte SIM est restée quasi inchangée :

Dépense mensuelle moyenne par client mobile

En euros constants	2005	2006	2007	2008	2009
Dépense en €client	39,10	39,10	38,90	39,00	37,80

(Source : Rapport réalisée par l'IDATE pour l'AFOM « Observatoire économique de la téléphonie mobile - Faits et Chiffres de la téléphonie mobile 2010 » 31 mai 2010)

Selon l'Arcep, « la baisse des prix constatée met en évidence les efforts des opérateurs pour développer des offres pertinentes au regard de l'évolution de la consommation. »⁹

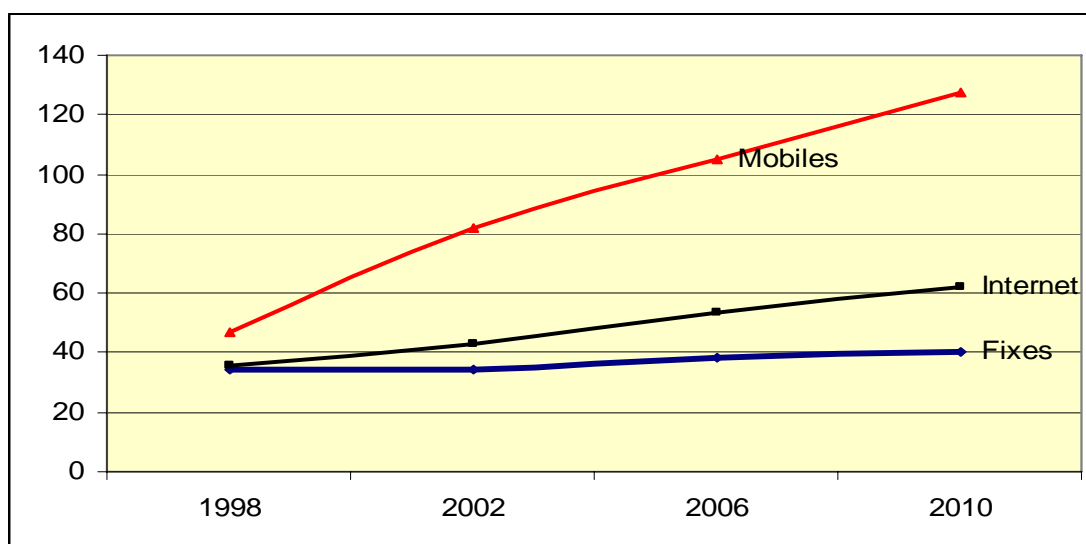
⁹ Rapport de l'Arcep « Evolution des prix des services mobiles en France ; Evolutions 2006-2010 » janvier 2012

La stabilité de la dépense mensuelle moyenne par clients concomitante à l'augmentation des usages peut être interprétée d'une part comme la conséquence des économies d'échelle effectuées par les opérateurs et d'autre part, par l'accroissement de la concurrence.

Économies d'échelle :

La très forte croissance du secteur des télécommunications (cf. graphique ci-dessous) a permis aux opérateurs d'amortir leurs réseaux et d'investir afin d'être en mesure d'offrir de nouveaux services sans avoir à augmenter le coût global pour leurs clients. D'après les chiffres publiés par l'Arcep dans ses enquêtes annuelles¹⁰, le nombre d'abonnements au service internet fixe a été multiplié par 17 entre 1998 et 2010 (soit 26,5% d'augmentation annuelle moyenne) et le nombre d'abonnements de téléphonie mobile a été multiplié par 6 au cours de la même période (soit 15,8% d'augmentation annuelle moyenne).

Nombre d'abonnements (en millions)
aux services de téléphonies mobile, fixe et internet
entre 1998 et 2010



(Sources : Enquêtes « Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France » publiées chaque année depuis 1998 sur le site www.arcep.fr)

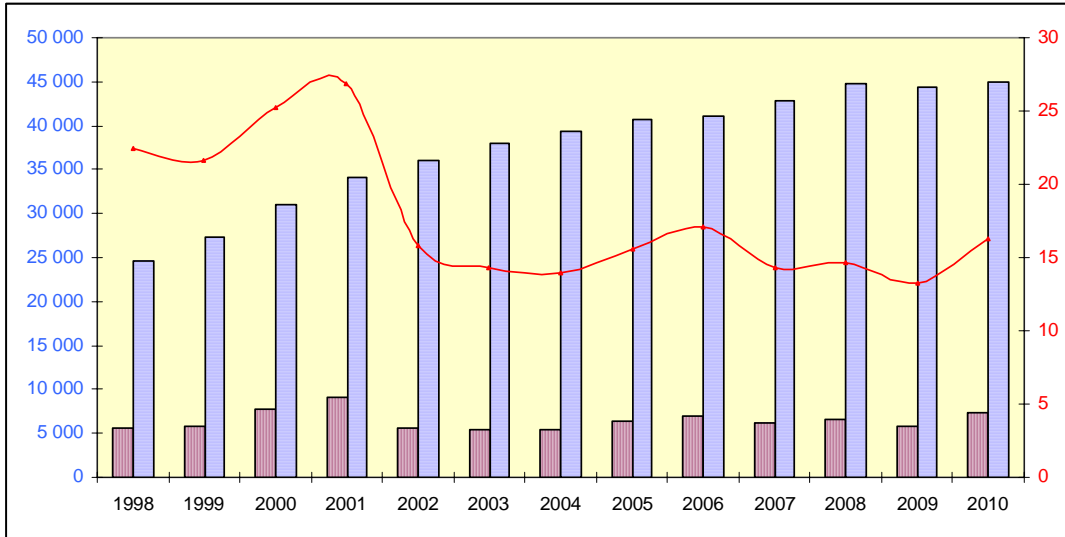
Depuis 1998, les revenus des opérateurs de télécommunication perçus auprès des clients ont augmenté de 82% (soit 5,1% d'augmentation annuelle moyenne) alors que le montant total des investissements a augmenté de 32% (soit 2,4% d'augmentation annuelle moyenne).

Entre 1998 et 2002, le ratio entre le montant total des investissements et les revenus auprès du client final a été de 24% par an en moyenne. Depuis 2002, ce ratio est resté stable à environ 15%, ce qui montre que les opérateurs ont maintenu un effort constant dans l'innovation technologique et commerciale :

¹⁰ Enquêtes de l'Arcep : « Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France » publiées chaque année depuis 1998

Revenus et investissements des opérateurs

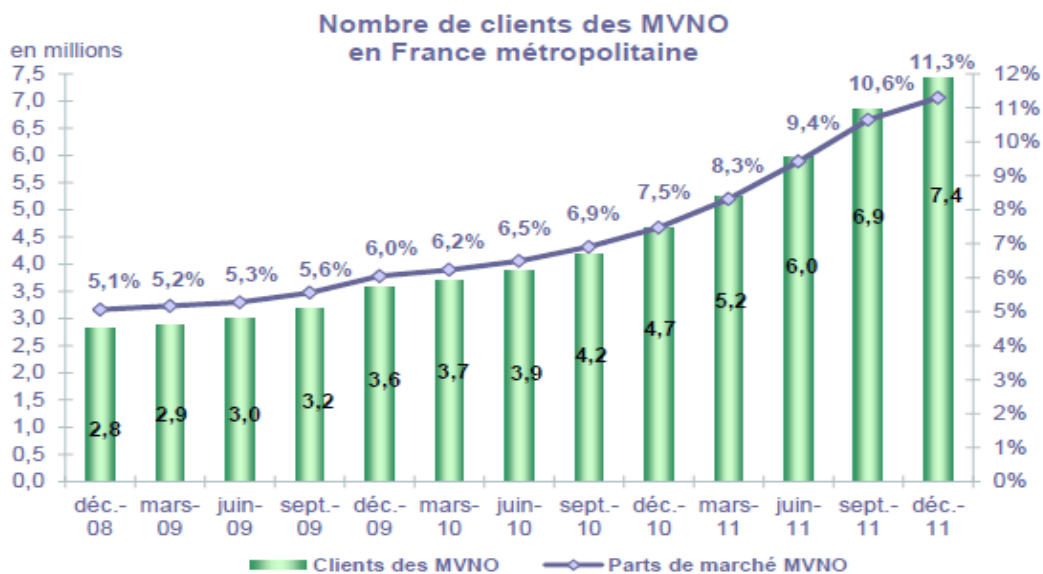
- La courbe représente le ratio entre investissements et revenus perçus auprès du client final
- Le diagramme bleu avec lignes horizontales représente les revenus perçus auprès du client final (en millions d'euros)
- Le diagramme mauve avec les lignes verticales représente les investissements (en millions d'euros).



(Sources : Enquêtes « Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France » publiées chaque année par l'Arcep depuis 1998)

Accroissement de la concurrence :

L'apparition des opérateurs virtuels de téléphonie mobile (MVNO) qui proposent des forfaits low cost sans engagement et qui ne disposent pas de réseau (Carrefour mobile, Pritel, Fnac mobile...) et la création de licences de marques low cost par les grands opérateurs (Sosh pour Orange, Red pour SFR, B&You pour Bouygues Télécom) ont sans doute contribué à accentuer la pression à la baisse sur les prix. Les clients des MVNO représentent 11,3% des abonnés au mobile en 2011 en France contre 5,1% en 2008 :



(Source : Arcep « Observatoire des marchés des communications électroniques en France SERVICES MOBILES 4ème trimestre 2011 (provisaires) » Publié le 2 février 2012 par l'Arcep)

L'entrée en vigueur en 2008 de la **loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs**, dite Loi Chatel, qui visait à faciliter la possibilité de changer d'opérateur et a, sans doute, stimulé la concurrence dans ce secteur.

Cette loi prévoit les contraintes suivantes :

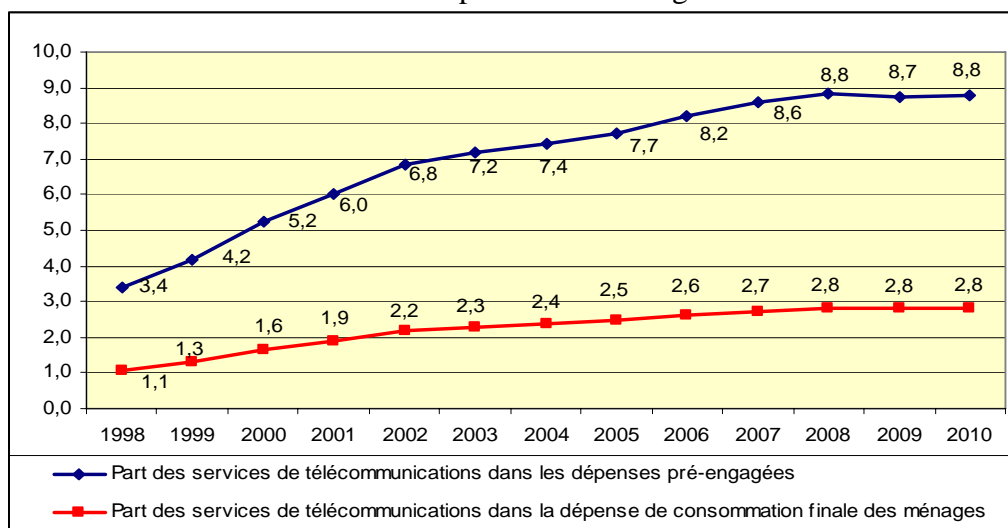
- les opérateurs ne peuvent plus imposer de durée d'engagement supérieure à 24 mois ;
- pour les nouveaux engagements ou réengagements de plus de 12 mois, les opérateurs sont tenus de d'offrir la possibilité de résilier le contrat à compter de la fin du douzième mois en payant 25 % du montant restant dû jusqu'au terme de l'engagement contractuel.

5) Malgré une facture par client qui reste stable, les télécommunications pèsent plus lourd dans le budget des ménages.

La part des télécommunications dans les dépenses de consommation des ménages est passée de 1,1% en 1998 à 2,8% en 2010, ce qui représente une augmentation de 160% (soit + 8,3% par an en moyenne).

Les services de télécommunications constituent une dépense contrainte ou pré-engagée¹¹ pour les ménages. Alors que le poids des dépenses pré-engagées dans les dépenses des ménages est resté stable depuis 1998 (autour de 32%), la part des services de télécommunications dans les dépenses contraintes a été multipliée par 3, passant de 3,4% en 1998 à 8,8% en 2010 :

Part des services des télécommunications dans les dépenses des ménages



(Source : INSEE)

¹¹ Les dépenses de consommation des ménages pré-engagées sont définies par l'Insee comme « les dépenses qui sont réalisées dans le cadre d'un contrat difficilement renégociable à court terme ».

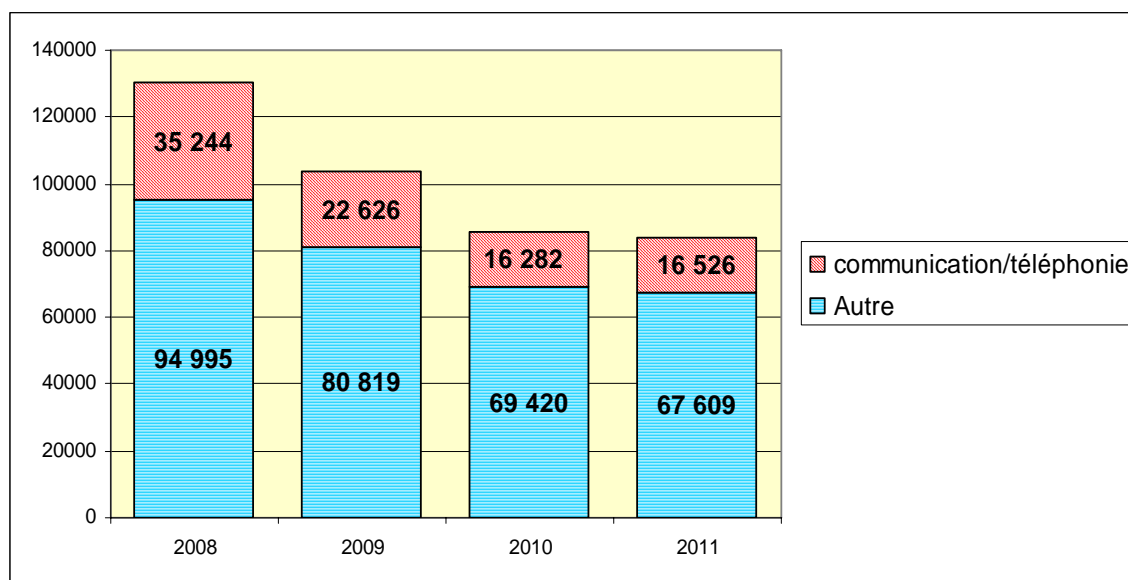
Les dépenses des ménages en services de télécommunications ont été multipliées par plus de 3 entre 1998 et 2010 passant de 8 667 Millions d'euros¹² à 28 317 millions d'euros en 2010 (soit une augmentation de 10% par an en moyenne).

L'augmentation de la part des télécommunications dans les dépenses des ménages alors même que les factures par ligne et par carte SIM sont restées constantes, s'explique par la multiplication des abonnements de téléphonie mobile par ménage. En effet, selon Crédoc¹³, la proportion des français (de plus de 12 ans) ne disposant à leur domicile que d'un téléphone fixe est passée de 36% en 2003 à 15% en 2011. Dans le même temps, la proportion des français équipés d'un téléphone fixe et d'un téléphone mobile est passée de 50% à 74%.

6) Dans ce contexte, la relation-client semble s'améliorer dans le secteur des télécommunications

Entre 2008 et 2011, le nombre de réclamations enregistrées par la DGCCRF concernant le secteur de la communication/téléphonie a diminué de 53% (soit - 22,3% par an en moyenne) et son poids dans le total des plaintes est passé de 27% en 2008 à 20% en 2011 mais il reste en seconde position dans le baromètre (après la commercialisation des produits de grande consommation).

Évolution du nombre de réclamations enregistrées par la DGCCRF relatives au secteur de la communication/téléphonie.



(Source : DGCCRF, février 2012)

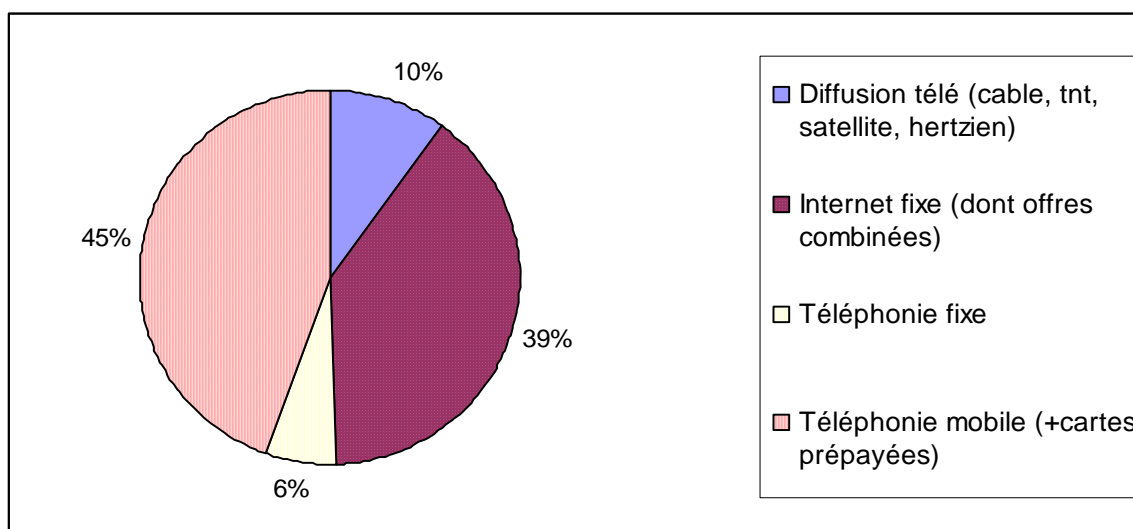
¹² En Euros 2005 aux prix chaînés. Source : Insee.

¹³ *Enquêtes de l'Arcep* : « Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France » publiées chaque année depuis 1998

Sur l'ensemble des réclamations relatives aux communications enregistrées en 2011, 44% concernent la téléphonie mobile et 28% les offres combinées (de type « triple play »), les 28% restant sont relatives aux services de téléphonie et de l'internet fixe et à la diffusion télévisuelle.

L'augmentation du nombre de réclamations relatives aux services de télécommunications en 2011 (+1,5% par rapport à 2010) est probablement due à l'augmentation des tarifs au début 2011 liée à la hausse de la TVA sur les forfaits permettant l'accès à la télévision par internet répercutée par les opérateurs.

Répartition des réclamations de consommateurs relatives aux télécoms enregistrées par la DGCCRF en 2011



(Source : DGCCRF, février 2012)

En 2011, 88% des réclamations reçues relatives aux communication/téléphonie étaient constituées de litiges d'ordre civil qui concernaient principalement des problèmes de résiliation-reconduction ainsi que d'exécution des contrats et des problèmes liés au montant de la facture.

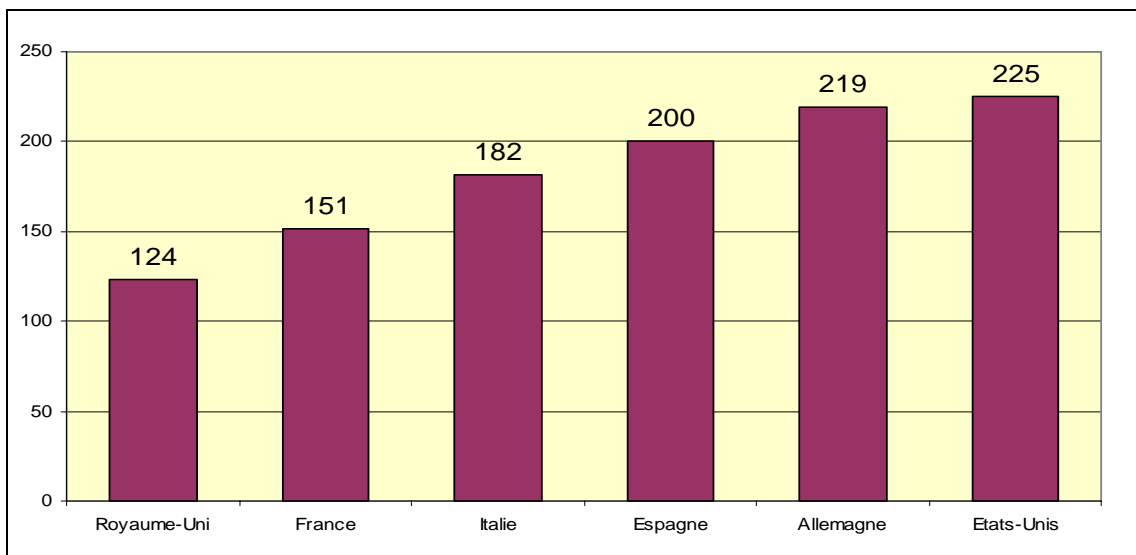
L'augmentation des usages ne semble donc pas avoir entraîné globalement une hausse des plaintes dans ce secteur, ce qui dénote une amélioration relative de la relation client dans le secteur des télécoms.

7) La France est bien classée pour le prix et la qualité de ses télécommunications selon différentes études de référence de benchmarking.

L'Autorité de régulation des télécommunications britannique, l'Ofcom (Office of communications), publie chaque année un rapport sur les marchés des télécommunications dans le monde qui comprend une comparaison internationale des prix.

Il ressort de l'édition de 2011¹⁴ que les tarifs des télécommunications proposés par les opérateurs français sont parmi les plus bas comparés à ceux des autres grands pays concernés par l'étude.

Moyenne pondérée des paniers de services (fixe et mobile)
Pour l'ensemble des profils de consommateurs
En euros pour l'année 2011



(Source : Rapport de l'Ofcom "International telecommunications – market report 2011" 14 décembre 2011)

Par ailleurs, le Berkman Center for Internet and Society¹⁵ a publié en février 2010 une étude¹⁶ relative au passage au haut-débit à travers le monde, il a réalisé un classement des 30 pays les plus riches du monde en combinant trois critères : le taux de pénétration d'internet (fixe et mobile), la vitesse des connexions et le prix mensuel des forfaits.

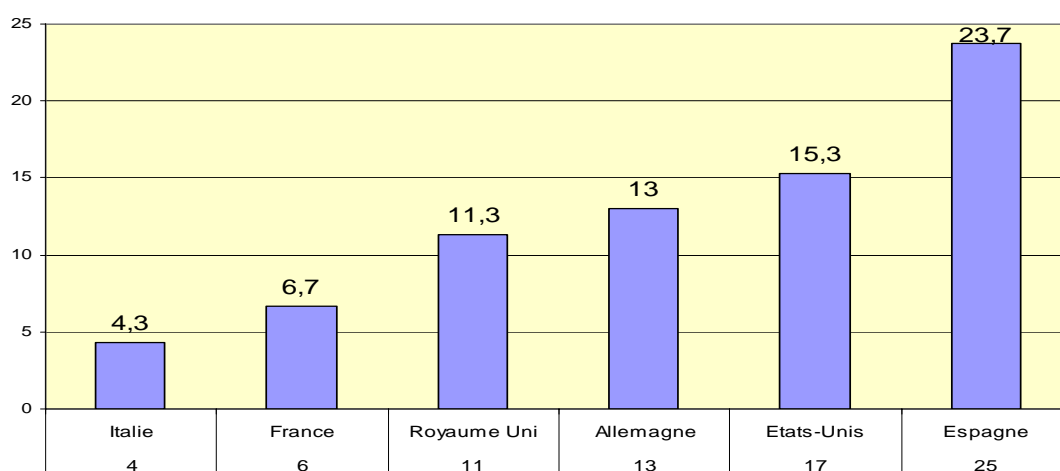
Cette étude place la France au 8^{ème} rang mondial sur la moyenne de l'ensemble des critères. Si l'on ne tient compte que du critère du prix, la France se trouve au 6^{ème} rang (cf. tableaux et graphique ci-après).

¹⁴ Rapport de l'Ofcom "International telecommunications – market report 2011" 14 décembre 2011

¹⁵ Le Berkman Center for Internet and Society est un centre de recherche de l'université de Havard (Etats-Unis) spécialisé dans l'étude du cyber espace.

¹⁶ Rapport du Berkman Center for Internet and Society "Next Generation Connectivity : A review of broadband Internet transitions and policy from around the world" février 2010.

Moyenne pondérée des classements selon le critère du prix pour l'année 2008



(Source : Rapport du Berkman Center for Internet and Society "Next Generation Connectivity : A review of broadband Internet transitions and policy from around the world" février 2010.)

Classement des pays selon les critères du taux de pénétration, de la vitesse de connexion et du prix :

rang	Pays	Moyenne pondérée des rangs dans les différents critères
1	Suède	3,12
2	Danemark	4,57
3	Japon	5,16
4	Corée du sud	6,22
5	Suisse	7,16
6	Pays bas	7,94
7	Finlande	8,9
8	France	10,06
9	Royaume Uni	12,5
10	Allemagne	12,77
11	Italie	15,05
12	Etats-Unis	15,77
13	Espagne	20,89

Rang	Pays	Moyenne pondérée des rangs selon le critère du prix
1	Japon	2,3
2	Suède	3
3	Danemark	3,7
4	Italie	4,3
5	Suisse	5,3
6	France	6,7
11	Royaume Uni	11,3
13	Allemagne	13
17	Etats-Unis	15,3
25	Espagne	23,7

(Source : Rapport du Berkman Center for Internet and Society "Next Generation Connectivity : A review of broadband Internet transitions and policy from around the world" février 2010.)

8) Perspectives d'évolution

La FFT prévoit que les opérateurs de télécommunication investiront près de 100 milliards d'euros dans les 15 prochaines années. Ces investissements serviront notamment au déploiement de la fibre optique et du réseau 4G¹⁷.

Par ailleurs, l'arrivée très remarquée de Free sur le marché de la téléphonie mobile début 2012 avec des offres à très bas prix a dès à présent entraîné une baisse globale des tarifs dans ce secteur. Les opérateurs avaient déjà baissé leurs tarifs en 2011 et une deuxième vague de baisse des prix est en cours.

Le bureau 1B de la veille économique et des prix de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) conçoit et met en place des outils visant à améliorer la transparence économique sur les circuits de production et de commercialisation des biens et services, afin de permettre d'effectuer dans ce domaine des analyses fondées sur des éléments objectifs et partagés. Il intervient notamment dans le domaine des analyses de prix, ainsi que dans l'observation des mécanismes de formation des prix et des marges, en liaison avec les autres observatoires compétents dans ces domaines. Il conduit des études économiques au profit de la direction générale. Il est chargé des fonctions de documentation et de veille économiques internes à la direction générale. Il assure l'exploitation statistique du baromètre des réclamations des consommateurs.

Adresse postale :

Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie - DGCCRF

Bureau de la veille économique et des prix (1B)

Teledoc 042

59 boulevard Vincent Auriol

75703 PARIS CEDEX 13

Adresse électronique : Bureau-1B@dgccrf.finances.gouv.fr

Contact téléphonique: 01 44 97 23 04

¹⁷ Etude de la FFT « *L'économie des télécoms en France, Première étude pour la Fédération Française des Télécoms 2011* » 1^{er} février 2012