

Internet et télé moins chers? C'est maintenant ou jamais

Forts d'une importante analyse de marché débattue pendant près d'un an dans le secteur, les différents régulateurs du pays sont sortis du bois vendredi avec huit remèdes pour plus de concurrence sur le marché des télécoms.

SIMON SOURIS

C'est la fin d'une saga. Après un travail acharné et moult péripéties, l'heure d'un marché belge des télécoms plus concurrentiel a enfin sonné. En tout cas, dans la télé et l'internet haut débit. Et pour cause, la fameuse analyse de marché, exercice de longue haleine initié par la Conférence des régulateurs des télécommunications et des médias (CRC), vient d'arriver à son terme, et ce, après avoir agité le secteur de longs mois durant suite à une consultation d'ampleur démarrée en juillet de l'année passée déjà.

Un grand jour? «On peut le dire», sourit Michel Van Bellinghen, président de l'IBPT, fort d'un document de plus de 1.000 pages rédigé conjointement par les quatre régulateurs qui composent la CRC (CSA, IBPT, Medienrat et VRM). L'objectif? Favoriser les alternatives crédibles aux géants du fixe (internet et télé) que sont Proximus, Telenet et VOO, acteurs à la «puissance significative» sur le marché, en vue d'«assurer un bénéfice maximal pour les utilisateurs en termes de choix, de prix et de qualité», souligne la CRC. Car, lorsque l'on s'y attarde, force est de constater que «la situation concurrentielle sur les marchés du haut débit et de la télévision est décevante: il y a des barrières à l'entrée et les grands opérateurs ne sont pas incités à se faire concurrence». Du reste, «pour les consommateurs qui optent pour des packs (offres groupées incluant l'internet, la télé ou encore la téléphonie fixe ou mobile, NDLR), le prix de ceux-ci augmente régulièrement, et ce, alors même qu'ils sont souvent déjà plus élevés que dans les pays voisins».

Bref, le constat est sans appel. S'il convient de ne retenir qu'une chose de ce travail, c'est que «deux acteurs (Proximus-Telenet au nord et Proximus-VOO au sud) sur un marché, ce n'est pas assez», résume Axel Desmedt, membre du conseil de l'IBPT, en charge des télécoms. Dès lors, il fallait changer la donne. Sur la base des éléments rassemblés dans le cadre de cette analyse conjointe, les différents régulateurs sont sortis du bois vendredi soir avec huit remèdes concrets pour le marché.

1 L'arrivée de l'internet en solo à bas prix pour les jeunes qui veulent juste accéder à Netflix ou à Spotify

Alexander De Croo, ministre fédéral des Télécommunications (Open Vld), vantait l'idée, du fait qu'elle répond à une réalité nouvelle. Michaël Trabbia, CEO d'Orange, n'attendait qu'un feu vert pour lancer une offre. La voici, la possibilité de proposer l'internet en solo pour les opérateurs alternatifs. Une aubaine pour les jeunes qui cherchent simplement une connexion internet à bas prix afin d'accéder à leurs ser-

vices préférés tels que Netflix ou Spotify, marge raisonnable, sans la télé.

2 Le réseau de fibre optique de Proximus ouvert à la concurrence

De par sa vocation à remplacer le réseau cuivre de Proximus, la fibre optique devra être ouverte à la concurrence afin d'éviter les erreurs du passé dans le fixe, selon la CRC, et ce, malgré les menaces de désinvestissement de certains acteurs du marché à cette idée. C'est une nouveauté, car jusqu'à

présent, l'internet fixe ultra-rapide n'avait pas été encadré par les régulateurs. Mais «vu que son déploiement a commencé l'année dernière, nous avons décidé de l'inclure dans le scope de la régulation», précise Axel Desmedt. Concrètement, un accès dit «bitstream» est instauré, soit une possibilité d'accès en cours de parcours pour un tiers, de même qu'un accès par dégroupage des longueurs d'ondes, permettant de réserver des parties de la lumière transitant dans les conduits à certains opérateurs, une technologie qui devrait être mature d'ici un an.

3 Changement dans le calcul des prix de gros entre opérateurs

Sur ce point, une décision était absolument nécessaire. Et ce, dans les plus brefs délais. En effet, suite à l'annulation des tarifs de gros d'application pour les services d'accès aux réseaux câblés décidée par la cour d'appel de Bruxelles en octobre, un «*vide juridique*» existait en la matière depuis fin avril, concède Axel Desmedt. Ce à quoi il convient d'ajouter un problème récurrent sur le marché belge qui ne fait que renforcer la nécessité d'un tel remède: les prix des packs sont trop élevés, martèle l'IBPT, chiffres à l'appui, signe que la concurrence ne joue pas son rôle. Proximus et les câblo-opérateurs (VOO et Telenet) détiennent par exemple la quasi-totalité des parts de marché dans le triple-play (internet, télé et téléphone fixe), formule choisie par un foyer sur deux en Belgique. Un élément que l'arrivée d'Orange Belgique sur le marché fixe en 2016 (suite à la dernière analyse de marché de 2011) n'a que peu influencé, faute d'une régulation favorable – l'opéra-

teur avoue d'ailleurs perdre de l'argent dans ce créneau pour l'heure. Il fallait donc agir. Les régulateurs ont dès lors opté pour une révision du calcul des prix de gros pratiqués entre opérateurs. D'un modèle dit de «retail minus», soit un modèle où le tarif correspond au prix de détail moins une remise d'achat de gros – ce qui fait que, lorsque les prix montent pour les consommateurs, ils grimpent aussi pour les opérateurs alternatifs –, les régulateurs ont décidé de passer à un modèle de «prix raisonnables» (ou de «cost plus»), soit un modèle où le prix est lié au coût, plus une

4 Moins de régulation en rase campagne, afin d'y favoriser les investissements et le haut débit

«C'est un point très important pour le sud du pays», évoque d'emblée Axel Desmedt. Il apparaît en effet aujourd'hui que 5 à 7% des ménages belges n'ont pas accès à un internet rapide (soit proposant une vitesse de surf supérieure à 30 Mbps, NDLR), d'où l'idée de stimuler les investissements dans les zones moins bien servies, en dérégulant partiellement, notamment sur les prix. Un élément qui concerne aussi, à l'inverse, des zones où l'on verrait trois fournisseurs d'accès haut débit se faire concurrence, comme l'hypothèse se dessine en Flandre où l'intercommunale Fluvius (née de la fusion des deux gestionnaires des réseaux de distribution d'électricité et de gaz, Eandis et Infrac) pourrait déployer son propre réseau de fibre optique, en parallèle des efforts de Proximus et Telenet. Là, les régulateurs prévoient aussi une dérégulation possible du marché dans pareil cas de figure.

5 Qualité revue sur la téléphonie fixe pour les opérateurs alternatifs

Si la téléphonie fixe n'avait pas été régulée par le passé, sauf via l'ajout récent d'une clause autour de la «VoIP» (pour «Voice over IP»), soit le transport de la voix via internet), ce sera désormais le cas, nous dit-on à l'IBPT. Un élément qui devrait jouer à la hausse sur la qualité de la téléphonie fixe que peut proposer un opérateur alternatif, comparativement à ce qu'il pouvait offrir jusqu'à présent, typiquement en deçà du niveau de qualité des câblo-opérateurs pour des questions techniques. «Désormais, un Orange ou autre pourra fournir un vrai triple-play», se félicite Axel Desmedt.

6 Le passage d'un installateur rendu plus facile en cas de changement d'opérateur

En sus, un opérateur alternatif pourra dorénavant prendre en main, lui-même, tout ce qui touche à l'installation et à la réparation sur le marché fixe, en lieu et place de dépendre de l'opérateur câble. Un changement de taille car, s'il pouvait bel et bien installer en direct chez le client par le passé, le détenteur de l'infrastructure devait lui ouvrir l'accès à certains modules (TAP) à même la rue pour qu'il puisse procéder à la suite des opérations. «Alors qu'il n'y a aucune raison objective pour cela», précise Axel Desmedt avant d'ajouter que des garde-fous ont été mis en place pour éviter les dérives. «L'opérateur réseau pourra exiger que les techniciens concernés soient certifiés.»

Une logique qui sera aussi suivie au niveau du matériel fourni aux clients, en ce qui concerne les modems et les décodeurs.

Un opérateur alternatif pourra choisir ce qu'il souhaite proposer au consommateur, indépendamment de l'opérateur réseau qui pourra tout de même demander un test «raisonnable» du matériel sélectionné.

7 Deux chaînes télé libres de choix pour favoriser la différence

Côté contenu, l'opérateur alternatif devra disposer de deux canaux spécifiques, lui permettant de se différencier niveau offre de l'opérateur de réseau.

8 La qualité de service revue pour les PME et TPE

Enfin, les entreprises ne devraient pas être

en reste. Un remède spécifique prévoit, notamment, l'ajout de critères supplémentaires en matière de niveau (SLA) et de qualité service (QoS) vis-à-vis des PME et des TPE. L'idée étant, en bref, de permettre à un opérateur alternatif d'être capable de répliquer l'offre business d'un opérateur plus important comme peut l'être Proximus sur ce marché.