

Les services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) : une occasion unique d'ouvrir la téléphonie locale à une véritable concurrence

par Yves Rabeau, PhD
professeur titulaire
Département de stratégie des affaires
École des sciences de la gestion
UQAM

Après avoir tenu l'automne dernier des audiences sur la question, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a rendu, le 12 mai 2005, une importante décision quant au cadre réglementaire des services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP), que certains fournisseurs de services de télécommunications — dont Vidéotron au Québec — ont commencé à déployer en 2004.

Dans sa décision, le CRTC a reconnu le potentiel de la technologie VoIP à créer une véritable compétition sur le marché de la téléphonie locale, huit ans après que celui-ci ait été formellement ouvert à la concurrence. Mais en même temps, le CRTC s'est refusé à entreprendre une déréglementation hâtive des services VoIP offerts par les anciens titulaires de monopole. Cette stratégie vise à favoriser le développement de conditions de concurrence viable dans le déploiement de services VoIP. Une telle concurrence sur le marché est tout à l'avantage des usagers tout en rendant possible une certaine pérennité des entreprises qui prennent le risque d'investir dans ce secteur.

L'expérience de l'interurbain

L'ouverture de l'interurbain à la concurrence, en 1992, fut assortie d'une obligation pour les anciens titulaires de monopole, comme Bell et Telus, de se plier à un prix-plancher sur les tarifs d'interurbain et de soumettre au CRTC toute nouvelle structure de tarification. Cette situation dura jusqu'en 1998, moment où l'organisme décida de laisser le marché déterminer librement les prix.

Malgré cela, les nouveaux concurrents n'ont jamais réussi à être vraiment rentables et plusieurs d'entre eux ont même essuyé des pertes importantes.

Si bien qu'aujourd'hui, les titulaires — Bell en tête à 50 % suivie par Telus à 20 % — continuent de nettement dominer l'ensemble du marché canadien des télécommunications et, grâce à leur présence dans tous les segments du marché et à leurs capacités financières, elles sont en mesure de déployer diverses stratégies pour maintenir leur position.

La technologie VoIP : une fenêtre d'opportunité

En dépit de l'ouverture de la téléphonie locale à la concurrence en 1997, ce marché demeure toujours dominé par les anciens titulaires de monopoles à raison de 92,1 % dans le créneau affaires et à 98,2 % dans le résidentiel d'après les données les plus récentes.

L'objectif d'avoir un marché concurrentiel sur la téléphonie locale et l'arrivée de nouveaux joueurs possédant leurs propres installations n'a donc pas été atteint à ce jour. Il faut dire que dans le cadre des technologies existantes, l'objectif était ambitieux ne serait-ce qu'en raison de l'économie des réseaux.

Toutefois, la technologie VoIP vient changer la donne et rend maintenant possible la réalisation de cet objectif, en particulier dans un contexte où elle permet de fusionner en un seul service la téléphonie locale, l'interurbain, l'accès à Internet et la gestion des services tels que la messagerie et autres données.

Il y a donc une fenêtre d'opportunité unique qui s'ouvre à l'aurore du déploiement des services VoIP et qui nous permet de voir enfin l'arrivée d'une véritable concurrence dans le domaine de la téléphonie locale.

Position privilégiée des titulaires

Toutefois, on aurait tort de penser que les services VoIP des concurrents des anciens titulaires de monopole se tailleront automatiquement une place dans le marché.

À cet égard, une enquête¹ récente menée aux États-unis révèle que les usagers résidentiels ont un intérêt modéré pour les services VoIP et qu'il faudra une baisse sensible de leur facture de service local et interurbain pour les faire changer de fournisseur. Mais plus encore, près de 40% des clients ont affirmé dans l'enquête qu'ils préféreraient avoir ce service de la part de leur fournisseur de téléphonie locale.

Cela démontre à nouveau le pouvoir naturel qu'ont les titulaires sur le marché local auprès de la clientèle. En ayant un accès privilégié aux clients résidentiels et d'affaires par leur présence sur un marché local qu'ils dominent presque entièrement, les anciens titulaires de monopole sont en mesure de gérer la migration de leur clientèle vers la technologie VoIP. Ils ont d'ailleurs déjà commencé à le faire. Misant sur l'inertie normale de la clientèle, ils ont le loisir de faire des offres regroupées à des prix et conditions qui rendraient très difficile la pénétration de concurrents pouvant être rentables dans le marché.

¹ Voir : Forrester Survey, « Consumers Are Cool to VoIP : Survey », Networkingpipeline, 2 février 2005.

Si les services VoIP étaient déréglementés, les titulaires disposeraient de moyens puissants pour faire échec à cette concurrence et auraient le champ libre pour tous les services déréglementés qui incluraient le sans fil, l'interurbain, la vidéo, l'accès Internet et les services VoIP.

En laissant ainsi les titulaires consolider une position déjà largement dominante, le régulateur ne permettrait pas aux clients d'avoir un choix réel. À court terme, la clientèle pourrait profiter d'une chute de prix notable. Mais une fois la concurrence éliminée, les titulaires pourraient rehausser leurs prix. À long terme, une telle situation ne stimulerait pas chez les fournisseurs les gains de productivité et la baisse des prix. Faute d'une authentique concurrence, les usagers pourraient donc être contraints de payer plus cher pour les services VoIP. La décision du 12 mai 2005 du CRTC, prise avec une perspective de moyen terme, vise justement à éviter ce scénario.

Les conditions d'une véritable concurrence

Le CRTC a reconnu que pour favoriser la concurrence, il faut des conditions de marché qui offrent un terrain égal pour tous les joueurs. Une déréglementation hâtive des services VoIP créerait une asymétrie concurrentielle qui ne permettrait pas à tous de faire les investissements requis pour offrir ces services sur le marché. L'analyse que nous avons menée a démontré que la position dominante des titulaires sur le marché local et leur présence dans tous les segments de marché créaient une asymétrie qu'il faut corriger de façon transitoire jusqu'à l'apparition dans le marché d'une concurrence véritable.

Les contraintes réglementaires actuellement en place pour supporter le développement de la concurrence dans le service local demeurent un cadre provisoire nécessaire qui pourra être abandonné lorsqu'une vraie concurrence soutenable aura pris racine dans ce marché.

C'est à cette condition que le Canada pourra demeurer l'un des pays les plus compétitifs en matière de télécommunications.

Pour information :
Isabelle Dessureault
(514) 380-7501

ÉTUDE COMPLÈTE à http://www.videotron.com/fr/pdf/etude_rabeau.pdf