



autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

**Recensement des caractéristiques et des conditions tarifaires
des offres de communications électroniques en accès fixe,
mobile et couplées fixe-mobile, en métropole et dans les
DCOM (Offres Grand Public)**



Sommaire

PRÉAMBULE.....	3
Article 1 - Objet du marché.....	3
Article 2 - Description des prestations attendues	3
Article 2.1 Objectif poursuivi	3
Article 2.2 Périmètre des prestations	3
Article 2.2.1 Typologie des offres comprises dans le recensement	3
Article 2.2.2 Typologie des opérateurs des marchés fixes et mobiles.....	4
Article 2.2.3 Précisions concernant les fichiers de recensement	4
Article 2.3 Contenu des prestations	4
Article 2.3.1 Offres de services fixes :.....	5
Article 2.3.2 Offres de services mobiles :.....	5
Article 2.4 Description des livrables attendus	6
Article 3 - Calendrier d'exécution des prestations.....	7
Article 4 - Modalités organisationnelles	8
Annexe : Précisions sur le format du relevé des offres des opérateurs (marché résidentiel)	9
Précisions générales	9
Précisions sur le format du relevé des offres des opérateurs fixes (marché résidentiel).....	9
Précisions sur le format du relevé des offres des opérateurs mobiles (marché résidentiel)	10

Marché de prestations de recensement des caractéristiques et des conditions tarifaires des offres de communications électroniques en accès fixe, mobile et couplées fixe-mobile, en métropole et dans les DCOM – Offres Grand Public –

PRÉAMBULE

Dans le cadre de leurs missions, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (**Arcep**) et l'Institut national de la statistique et des études économiques (**Insee**) effectuent un suivi des tarifs pratiqués par les opérateurs sur les marchés de détail des services fixes et mobiles de communications électroniques.

Ce suivi permet d'alimenter leur connaissance du marché mais aussi de mesurer les évolutions des prix des offres de communications électroniques pour l'accès aux services fixes et mobiles.

L'Arcep et l'Insee forment un Groupement de commandes pour le présent marché.

Article 1 - Objet du marché

Le présent marché a pour objet le **recensement des caractéristiques et des conditions tarifaires des offres de services de communications électroniques** en accès fixe, mobile et couplées fixe-mobile.

Ce recensement couvre les offres grand public commercialisées en France métropolitaine et dans les départements et collectivités d'outre-mer (Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion).

Article 2 - Description des prestations attendues

Article 2.1 Objectif poursuivi

L'objectif poursuivi par l'étude est d'assurer :

- **pour la métropole**, un recensement **mensuel** des caractéristiques et des tarifs des offres de détail des opérateurs sur les marchés des communications électroniques pour les services fixes et les services mobiles ;
- **pour les départements et collectivités d'outre-mer**, un recensement **trimestriel** de ces mêmes caractéristiques et tarifs.

Seules les offres à destination de la clientèle résidentielle sont recensées, afin d'alimenter la base de données de l'Autorité et de l'Insee sur ces marchés selon le format précisé en annexe (tableur).

Article 2.2 Périmètre des prestations

Article 2.2.1 Typologie des offres comprises dans le recensement

La présente étude porte uniquement sur **les offres généralistes du marché résidentiel** en France.

Il s'agit de recenser l'ensemble des tarifs des offres de téléphonie et d'accès à internet proposées par les opérateurs français, que ce soit depuis les lignes fixes ou depuis un terminal mobile.

Ce recensement comprend les tarifs promotionnels et non promotionnels de l'ensemble des offres, les options tarifaires, les offres forfaitaires ou dites « d'abondance » (communications illimitées), les offres couvrant plusieurs services et de convergence.

Article 2.2.2 Typologie des opérateurs des marchés fixes et mobiles

La liste des opérateurs pour le marché fixe sera la suivante et pourra être modifiée en fonction des évolutions du marché et des besoins :

- En métropole : Bouygues Telecom (y compris les marques distributeurs comme NRJ mobile et CIC), Free, Orange (y compris Sosh), SFR (y compris Red), +, Ozone, Nordnet, Starlink, SkyDSL, Numerisat, Tubéo (communauté de communes du pays de Bitche), OrneTHD, Fibragglo ;
- Dans les départements et collectivités d'outre-mer : Orange, SFR (Caraïbe/Guyane), Canal+ Telecom, SPM Télécom, Dauphin Telecom, SRR, UTS Caraïbe (Caribserve), ZEOP, Splang, Starlink, Stoi Internet.

Pour les services mobiles, sont concernés les opérateurs de réseau, leurs marques associées et certains opérateurs virtuels. Cette liste pourra être modifiée en fonction des évolutions du marché :

- En métropole : Orange (y compris Sosh), SFR (y compris Red), Bouygues Telecom (y compris les marques distributeurs comme NRJ Mobile, CIC, etc.), Free Mobile, La Poste Mobile, Lebara Mobile, Lycamobile, SYMA Mobile, Réglo Mobile ;
- Sur la zone Réunion-Mayotte : Telco OI (y compris Free Réunion), Orange (à la Réunion et à Mayotte, y compris Sosh), SRR (y compris Red Réunion), Zeop Mobile ;
- Sur la zone Antilles-Guyane : Orange Caraïbe (y compris Sosh), Digicel AFG, SFR (y compris RED), Dauphin Telecom, Free Mobile, La Poste Mobile Caraïbe, Free Caraïbe.

Article 2.2.3 Précisions concernant les fichiers de recensement

La création des fichiers de recensement n'est pas incluse dans le périmètre du présent marché.

En effet, au regard de la source de collecte de l'information (catalogue des prix des opérateurs, sites Internet, etc.) d'une part, et de la structure et de l'outil de restitution des données (tableur Excel) d'autre part, l'étude du suivi des tarifs sur le marché des communications électroniques ne devrait pas induire de développement coûteux, les modèles développés sous Excel à cet effet ne présentant pas de difficultés informatiques particulières.

De plus, l'Arcep fournit au Titulaire, au début du marché, le relevé des tarifs du mois (métropole) et du trimestre (DCOM) précédents.

Ainsi, les fichiers sont déjà opérationnels et le travail consiste à incrémenter les dernières évolutions dès le premier relevé.

Article 2.3 Contenu des prestations

Les prestations faisant l'objet du marché consistent en la réalisation d'un recensement, tout au long de l'année, des offres définies à l'Article 2.2 du présent CCTP.

Ce recensement sera transmis à l'Arcep et à l'Insee sous forme de fichiers tableur (type Excel).

Les fichiers de restitutions distingueront le marché fixe du marché mobile pour la métropole et pour les DCOM.

L'exercice suppose une exhaustivité dans le relevé des offres ainsi qu'une grande rigueur dans le codage de leurs caractéristiques, pour permettre un traitement informatique efficace des données.

Il sera joint, pour chaque période de recensement, une fiche de synthèse (sous forme de tableur Excel) faisant état des évolutions marquantes constatées pendant la période étudiée (ajouts et suppressions d'offres, évolutions tarifaires, date des évolutions, technologie, etc.).

Article 2.3.1 Offres de services fixes :

Le fichier présentera les caractéristiques des offres pour chaque opérateur, notamment :

- le type d'accès aux services (RTC, DSL, fibre optique, câble coaxial, satellite, box 4G/5G à usage fixe) ;
- le débit théorique en réception et en émission ;
- le ou les tarifs de l'offre (notamment si les prix varient en fonction de l'offre de gros sous-jacente – cf. annexe A) ;
- le détail des services inclus dans l'offre (téléphonie et accès à internet) et les différents types de communications (nationales, entre la métropole et les DCOM et fixes vers mobiles) ;
- les dates d'introduction, modifications et arrêt de commercialisation des offres.
- le relevé des offres fixes devra également inclure les offres fixes couplées fixe-mobile. Dans le cas de remise de couplage, le relevé mentionnera les tarifs remise incluse.

Pour les offres incluant l'accès à internet, le relevé inclura notamment :

- les offres d'accès uniquement à internet mais aussi les offres composites (accès internet + téléphonie ; accès internet + téléphonie + télévision, ...) ;
- les offres de convergence fixe-mobile (offres composites comprenant un accès mobile). Dans le cas de remise de couplage, le relevé mentionnera les tarifs remise incluse ;
- les éventuelles restrictions associées à ces offres (plafond de consommation, blocages ou bridages, etc.) ;
- les éventuels frais de location de la box ; les frais d'installation, les frais de résiliation de l'offre ;
- des informations sur la composante télévision : inclusion dans l'offre, existence d'une option à souscrire en supplément (et son tarif) ou non disponibilité.

Pour les offres incluant un service téléphonique, le relevé devra comprendre notamment :

- l'ensemble des tarifs de téléphonie fixe (abonnement téléphonique et forfaits incluant du temps de communications) ;
- le contenu du forfait de communications (volume de communications, destinations d'appel incluses dans le forfait, le détail des destinations d'appel en illimité) ;
- le détail des tarifs des communications téléphoniques en fonction de la destination d'appel (charges d'établissement d'appel et prix à la minute) ;
- l'existence ou non d'une option à souscrire en supplément (et son tarif) permettant d'appeler les mobiles en « illimité ».

Article 2.3.2 Offres de services mobiles :

Le fichier présentera les caractéristiques des offres des opérateurs de services mobiles :

- Le type de contrat prépayé ou post-payé, contrat incluant les communications vocales ou internet seul ;
- le détail des services inclus dans l'offre : téléphonie mobile, SMS, accès internet, etc. ;

- le contenu des offres, les éventuelles durées d'engagement associées ainsi que les tarifs relatifs à chacune d'elles ;
- si l'offre inclut ou non l'acquisition d'un terminal (offres subventionnées) ;
- le relevé des offres mobiles devra également inclure les offres mobiles couplées mobile-fixe. Dans le cas de remise de couplage, le relevé mentionnera les tarifs remise incluse.

Pour les services mobiles vocaux et SMS, il s'agit de tenir compte, le cas échéant :

- des prix unitaires de chaque service, en fonction de la destination de l'appel pour la voix mais aussi des composantes d'abondance de l'offre et leur limites (contraintes de destination, contraintes horaires, itinérance internationale, etc.) ;
- dans le cas des cartes prépayées, le relevé devra également prendre en compte la durée de validité de la recharge (pour émettre et pour recevoir des appels), le prix de la recharge.

Pour les services mobiles de données, le relevé devra comprendre :

- le cas échéant, le prix unitaire des services des données et leur mode de tarification (au volume, par achat de recharge de volume) ;
- la technologie la plus performante proposée pour l'accès mobile (e.g. 4G, 4G+, 5G, 5G+) ;
- le débit théorique maximal proposé dans l'offre ;
- le volume inclus dans l'offre ou le volume au-delà duquel le trafic est bloqué ou bridé (aussi appelé « enveloppe de données ») ;
- les éventuels services ou contenus qui sont interdits, bloqués ou bridés ;
- le volume inclus en itinérance internationale et les modalités d'utilisation (volume additionnel ou inclus dans l'offre nationale, nombre de jours autorisé, délai de carence, destinations incluses).

Le fichier devra également inclure, pour les services mobiles en métropole uniquement, dans un onglet différent, les options offertes en complément des offres des opérateurs permettant d'accroître le volume de données. Un troisième onglet permettra de spécifier la liste des offres compatibles avec chaque option.

Pour les départements et régions d'outre-mer, un soin particulier est demandé dans la définition de « la zone locale » (« appels vers fixes et/ou mobiles locaux », « opérateurs locaux ») dans la mesure où la définition de ces termes varie d'un opérateur à l'autre et d'un territoire à l'autre. En particulier, il est préférable de désigner explicitement les territoires concernés, et ce aussi bien pour les appels à destination de ces territoires que pour le *roaming* depuis ces territoires.

Seront également incluses dans le relevé tarifaire :

- les séries limitées, entendues comme les offres proposées par les opérateurs mobiles sur une période courte prédéterminée et/ou limitées en nombre de souscriptions, mais sans modification des caractéristiques de l'offre pendant la durée de vie du contrat ;
- les offres promotionnelles, entendues comme des offres proposées sur une courte période et comprenant une réduction tarifaire ou des services additionnels limitée à une période initiale (exemple : service gratuit pendant un mois) avant de revenir à une offre non promotionnelle.

Article 2.4 Description des livrables attendus

L'étude donnera lieu à la remise des livrables suivants :

- les fichiers sous format tableur (Excel) de recensement des offres fixes et mobiles livrées chaque mois pour la métropole et chaque trimestre pour les DCOM selon le calendrier défini ci-après ;

- la fiche de synthèse mensuelle faisant état des évolutions marquantes constatées au cours du mois en métropole (du trimestre pour les DCOM) ;
- les brochures tarifaires utilisées pour le recensement des offres (voir ci-après).

Le fichier tableur de recensement et la fiche synthèse associée (faits marquants de la période étudiée) seront transmis à l'Arcep et à l'Insee par courriel. Les brochures tarifaires seront transmises grâce à un outil de transfert (type *Dropbox* ou équivalent) ou mises à disposition sur un site sécurisé.

Il est attendu du Titulaire qu'il fournisse les données mensuelles (métropole) et trimestrielles (DCOM) identifiées selon le format prédéfini par l'Autorité et l'Insee et précisé en Annexe A du présent document. Cependant, le Titulaire pourra le cas échéant proposer et discuter avec l'Autorité et l'Insee, en cours de marché, l'intégration d'informations complémentaires pour l'analyse de l'Autorité et/ou de l'Insee, par exemple une amélioration de la description des offres.

Article 3 - Calendrier d'exécution des prestations

Les études menées au titre du présent marché pourront être réalisées sur une période maximale de quatre ans, en cas de reconduction du marché, et concerneront, le cas échéant, les offres disponibles du 1^{er} janvier 2026 au 31 décembre 2029.

Les restitutions des livrables exigés du Titulaire se feront selon le calendrier suivant :

Pour les relevés des offres en métropole, les relevés du mois étudié devront être livrés **au plus tard le premier jour ouvré du mois suivant**.

Pour les relevés des offres dans les DCOM, les relevés du trimestre étudié devront être livrés au plus tard **le premier jour ouvré du trimestre suivant**.

Les relevés des offres devront être transmis sous forme électronique (via messagerie). L'ensemble des brochures tarifaires utilisées pour le recensement des offres sera adressé par transfert de fichier (type *Dropbox* ou équivalent) ou par la mise à disposition des brochures tarifaires sur un site sécurisé. Les faits marquants du mois seront transmis simultanément.

Prestation	Livrables attendus	Délai de remise des livrables attendus
Recensement des offres des opérateurs en métropole	<p><u>Par courriel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – les fichiers tableur (Excel) de recensement des offres fixes et mobiles livrés chaque mois ; – la fiche de synthèse (sous format tableur type Excel) mensuelle faisant état des évolutions marquantes constatées au cours du mois ; <p><u>Via un outil de transfert ou un site sécurisé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – les brochures tarifaires utilisées pour le recensement des offres 	<p>Périodicité : Mensuelle (mois n)</p> <p>Livraison au plus tard le premier jour ouvré du mois $n+1$</p>

Recensement des offres des opérateurs dans les DCOM	<p><u>Par courriel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – les fichiers tableur (Excel) de recensement des offres fixes et mobiles livrés chaque trimestre ; – la fiche de synthèse (sous format tableur type Excel) trimestrielle faisant état des évolutions marquantes constatées au cours du trimestre ; <p><u>Via un outil de transfert ou un site sécurisé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – les brochures tarifaires utilisées pour le recensement des offres 	<p>Périodicité : Trimestrielle</p> <p>Livraison au plus tard le premier jour ouvré du trimestre suivant</p>
--	---	--

Article 4 - Modalités organisationnelles

Une réunion sera organisée au lancement du marché.

Le Titulaire devra se rendre disponible pour répondre aux sollicitations des membres du groupement. Il devra apporter une réponse rapide aux questions posées par mail ou aux demandes de réunions *ad hoc*.

Les éventuels changements apportés aux livrables devront être notifiés à l'ensemble des membres du Groupement de commandes (Arcep, Insee), en s'assurant que ces changements soient validés par les deux administrations. Pendant toute la durée du marché, des réunions intermédiaires avec l'Autorité et l'Insee seront organisées afin, notamment, de discuter des hypothèses d'études. Ces réunions pourront s'effectuer en distanciel (par exemple, au téléphone).

Annexe : Précisions sur le format du relevé des offres des opérateurs (marché résidentiel)

Précisions générales

La restitution des données se fera au format tableur (du logiciel Excel), selon des fichiers prédéfinis par l'Autorité et l'Insee.

Les champs seront de type énuméré (c'est-à-dire avec une liste prédéfinie de valeurs possibles), sauf le champ « commentaires » et les champs explicitement signalés. Lorsqu'un champ énuméré est valorisé à « Autres » le champ « commentaires » devra comprendre l'explication correspondante.

Les montants sont en Euros toutes taxes comprises.

Précisions sur le format du relevé des offres des opérateurs fixes (marché résidentiel)

Un extrait du fichier Excel défini par l'Autorité pour le relevé des offres des opérateurs fixes est disponible en annexe (au sein du DCE).

Le recensement des offres des opérateurs de services fixes doit inclure deux fichiers :

- un relevé mensuel des offres de services fixes en métropole (Internet et téléphonie). Ce relevé devra inclure la partie fixe des offres de convergence.
- un relevé trimestriel des offres de services fixes dans les DCOM (Internet et téléphonie).

Le fichier de relevé des offres des opérateurs fixes défini par l'Autorité comporte deux onglets :

- Le premier onglet contient les caractéristiques des offres fixes hors promotion. Il est composé de six volets
 - Volet « Identification et caractéristiques de l'offre » (opérateur, intitulé, nature, statut, etc.) ;
 - Volet « Voix » (tarif de l'abonnement spécifique au service téléphonique) ;
 - Volet « Internet HD/THD » (tarifs internet selon la technologie et le dégroupage le cas échéant) ;
 - Volet « Téléphonie » (temps de communication et destination d'appel inclus, tarifs) ;
 - Volet « Télévision » (option incluse ou en option, tarif de la location du décodeur, caractéristique des services) ;
 - Volet « Tarif des communications » (tarifs et coût de mise en relation selon la destination d'appel national ou DCOM, vers les mobiles, selon les plages horaires, et selon les opérateurs) ;
- Le second onglet contient les caractéristiques des offres fixes en période promotionnelle.

Le relevé des tarifs des offres DSL peut inclure plusieurs rubriques. En effet, les tarifs peuvent varier en fonction de l'offre de gros sous-jacente. Ainsi, il y aura au moins deux colonnes pour le relevé :

- tarif de l'offre en dégroupage ;
- tarif de l'offre sans dégroupage (*bitstream*).

Si l'offre existe dans chaque configuration et que le tarif est identique, il devra tout de même être reporté dans chaque colonne. Dans le cas de l'opérateur historique, seule la colonne bitstream doit être renseignée.

Les forfaits téléphoniques (abonnement téléphonique comme forfaits incluant des minutes de communications,) doivent faire l'objet d'un relevé dans l'onglet relatif aux offres.

Ces fichiers de relevé des offres fixes pourront éventuellement faire l'objet d'ajustements en concertation avec le Titulaire, après le premier exercice mensuel de relevé des offres par exemple.

Précisions sur le format du relevé des offres des opérateurs mobiles (marché résidentiel)

Un extrait du fichier tableur (type Excel) défini par l'Autorité et par l'Insee pour le relevé des offres des opérateurs mobiles est disponible en annexe.

Le fichier de relevé des offres des opérateurs mobiles défini par l'Autorité et par l'Insee comporte quatre onglets :

- Le premier onglet est consacré aux offres post-payées et prépayées des opérateurs mobiles hors promotion et hors options. Il est composé de 13 volets :

- Volet « Identification et caractéristiques de l'offre » (opérateur, intitulé, nature, statut, etc.) ;
- Volet « Voix » (temps de communication, contraintes horaires ou de destination éventuelles, descriptif de l'illimité éventuel) ;
- Volet « SMS » (nombre de SMS inclus, contraintes horaires ou de destination éventuelles, descriptif de l'illimité éventuel) ;
- Caractéristiques si offre prépayée (crédit, prix, durée, etc.) ;
- Caractéristiques si offre post-payée (prix, engagement, possibilité de couplage etc.) ;
- Volet « Prix unitaires » (prix au-delà du forfait, hors forfait ou prix de décompte selon les cas, contraintes horaires ou de destination éventuelles, pour les services voix et SMS) ;
- Volet « Illimité voix » permettant de coder les caractéristiques de l'illimité voix éventuel ;
- Volet « Illimité SMS » permettant de coder les caractéristiques de l'illimité SMS éventuel ;
- Volet « Contraintes sur la voix » permettant de coder les contraintes horaires ou de destination éventuelles ;
- Volet « Contraintes sur les SMS » permettant de coder les contraintes horaires ou de destination éventuelles ;
- Volet « Data » permettant de relever selon les cas les caractéristiques de la data incluse hors-illimité, de l'accès à internet mobile illimité et les prix unitaires de la data ;
- Volet « itinérance internationale » permettant de relever les volumes de communications vocales, SMS et services de données en roaming inclus dans l'offre (en précisant s'ils sont additionnels ou inclus dans le volume national), le nombre de jours autorisé par service, le délai de « carence » pour accéder aux services, les destinations incluses dans l'offre (séparation entre les pays de l'Union Européenne et les pays hors Union Européenne) ainsi que toute information supplémentaire précisant les règles d'utilisation de l'offre.

- Le deuxième onglet est consacré aux options data proposées par les opérateurs mobiles. Il est organisé de façon similaire à l'onglet principal, avec quelques ajustements.

- Le troisième onglet est un tableau de croisement permettant d'associer options et offres compatibles.

- Le quatrième onglet contient les caractéristiques des offres post-payées et prépayées en période promotionnelle.

Ce fichier est décliné sous deux versions : une version mensuelle pour la métropole et une version trimestrielle adaptée aux DCOM.

Une grande importance est accordée à la rigueur dans le remplissage du fichier, notamment dans le cas des variables codées.

Cette maquette de relevé des offres mobiles, pourra faire l'objet d'ajustements en concertation avec le Titulaire.