



Commission de régulation
des communications

Information générale

Collecte de données par la ComReg

Document d'information présenté à la réunion de l'UIT sur les indicateurs des télécommunications et des TIC dans le monde, Genève, février 2005

Document N°:	[YY/NN]
Date:	20 janvier 2005

An Coimisiún um Rialáil Cumarsáide

Commission for Communications Regulation

Abbey Court Irish Life Centre Lower Abbey Street Dublin 1 (Irlande)

Tél.: + 353 1 804 9600 Fax: + 353 1 804 9680 Courriel: info@comreg.ie web: www.comreg.ie

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1 Introduction.....	3
2 Collecte de données pour l'étude trimestrielle	3
2.1 Collecte des données au sein de la ComReg: aperçu	3
2.2 Etude de marché trimestrielle	3
2.3 Problèmes rencontrés dans la collecte de données pour l'étude trimestrielle .	4
2.3.1 Exactitude	4
2.3.2 Double décompte	4
2.3.3 Divulgence des données.....	5
3 Collecte de données pour l'analyse des marchés	5
4 Collecte de données supplémentaires	6
Appendice A – Questionnaires types pour l'étude de marché trimestrielle	7

1 Introduction

La Commission de régulation des communications (ComReg) est l'organe chargé par la loi de réglementer le secteur des communications électroniques - télécommunications, radiocommunications et radiodiffusion - et le secteur de la poste.

La ComReg, créée en décembre 2002, remplace le Directeur de la réglementation des télécommunications (Office of the Director of Telecommunications Regulation, ODTR), qui avait été instituée en 1997. Cette évolution a marqué un tournant avec l'adoption, en décembre 2002, d'un modèle de réglementation constitué d'une commission à trois membres et, en juillet 2003, du nouveau cadre réglementaire pour les communications de la Commission européenne.

La ComReg recueille un nombre considérable de données sur le secteur irlandais des communications électroniques. Dans le présent document, l'on examine les données primaires et secondaires recueillies par la ComReg, les modalités d'analyse et de diffusion des données, ainsi que les difficultés rencontrées dans la collecte et l'interprétation des données.

2 Collecte de données pour l'étude trimestrielle

2.1 Collecte des données au sein de la ComReg: aperçu

La collecte des données pour le compte de la ComReg est un exercice coordonné et dirigé par la Division du développement des marchés.

Celle-ci est chargée de collecter et de tenir à jour les renseignements existants sur la situation du secteur des communications en Irlande et ses possibilités de développement. Une de ses tâches essentielles consiste à recenser et à recueillir des renseignements pertinents permettant à la ComReg de prévoir les faits nouveaux et les tendances futures en la matière. La Division du développement des marchés est également chargée de publier des mises à jour de renseignements sur les marchés et est en contact régulier avec des organismes de télécommunication internationaux tels que l'OCDE et l'UIT pour la mise en commun de données sur les marchés.

Le prédécesseur de la ComReg, l'ODTR, avait commencé en 1999 à recueillir des données primaires sur le marché des télécommunications irlandais.

Auparavant, les données étaient essentiellement recueillies par le bureau national des statistiques, l'Office central de la statistique (CSO, Central Statistics Office) et par le Ministère chargé de la politique des télécommunications, le Département des communications, de la marine et des ressources nationales. En outre, l'opérateur des télécommunications en titre, eircom (ex-Telecom Eireann), recueillait des données primaires sur ses abonnés, sur la qualité du service, etc., lesquelles étaient à leur tour transmises à des organismes tels que l'OCDE.

2.2 Etude de marché trimestrielle

En décembre 1999, soit exactement 12 mois après la libéralisation du marché des télécommunications irlandais, l'ODTR a publié sa première étude de marché.¹

En 2000, le Directeur a commencé à diffuser son étude trimestrielle, qui allait paraître tous les trois mois et devait comporter une analyse statistique du marché des télécommunications irlandais.

¹ *Liberalisation in the Irish Telecommunications Market - one year on* (Document 99/71 de l'ODTR), qui peut être consulté à l'adresse suivante:
http://www.comreg.ie/_fileupload/publications/odtr9971.pdf

A ses débuts, la procédure n'a pas manqué de rencontrer des difficultés. Un questionnaire a été initialement adressé à tous les opérateurs, y compris aux opérateurs de téléphonie mobile et aux câblo-opérateurs. Avec le développement et l'étoffement du secteur fixe, il a été décidé d'élaborer un questionnaire spécifique pour les opérateurs de téléphonie mobile, et un questionnaire multiple qui serait adressé aux opérateurs du service fixe et aux câblo-opérateurs.

Au début, seul un petit nombre de réponses ont été reçues, car les opérateurs hésitaient à répondre aux questionnaires, soucieux qu'ils étaient de la confidentialité de leurs données et de la manière dont l'ODTR utiliserait les renseignements fournis.

L'ODTR a collaboré avec le secteur pour mettre au point des directives applicables au traitement de renseignements confidentiels sur le plan commercial.

Toutefois, des difficultés subsistent, étant donné que certains des systèmes internes des opérateurs ne permettent pas toujours d'extraire les données demandées.

Une automatisation progressive a permis d'améliorer la procédure, dans la mesure où des liens ont été établis avec les opérateurs et les personnes directement responsables de la collecte des renseignements. L'ODTR et la ComReg se sont toutes deux entretenues avec des opérateurs qui avaient des demandes à formuler à propos du questionnaire; en outre, un calendrier est adressé en début d'année aux opérateurs, pour les informer de la date de parution du questionnaire, du délai fixé pour le retourner dûment complété et de la date de publication du rapport trimestriel.

Une base de données sur Microsoft Access, qui comporte des liens vers des données présentées sur Microsoft Excel, a été créée en 2000 afin de permettre d'analyser les tendances et de vérifier l'exactitude des données ainsi que de faciliter l'extraction des différents indicateurs clés.

S'il est vrai que la procédure a ainsi gagné en efficacité, la ComReg et les opérateurs procèdent encore à d'autres vérifications, après réception des données.

Les opérateurs ont un mois pour remplir le questionnaire, puis la ComReg dispose de 3 à 4 semaines pour analyser les données avant d'en publier un certain nombre (la période d'analyse est plus ou moins longue en fonction de la date de réception du questionnaire rempli).

Les données reçues font l'objet d'une analyse, qui donne ensuite lieu au renvoi de questions aux opérateurs afin de leur permettre d'expliquer toute disparité éventuelle et de garantir l'exactitude des données. A cet égard, la ComReg procède régulièrement à des échanges de correspondance avec les opérateurs jusqu'à obtenir satisfaction.

2.3 Problèmes rencontrés dans la collecte de données pour l'étude trimestrielle

2.3.1 Exactitude

La ComReg ne peut jamais être entièrement sûre de l'exactitude des données, car elle ne vérifie en aucune manière la fiabilité et l'exactitude des réponses données par les opérateurs. Il s'agit là d'un problème que la ComReg a l'intention d'examiner plus avant.

2.3.2 Double décompte

D'autres inexactitudes peuvent se produire en raison d'un "double décompte". Ce problème est particulièrement manifeste dans certains segments, tels que celui des abonnés à l'Internet, où il arrive très fréquemment que les abonnés disposent de plus d'un compte Internet auprès d'un ou de plusieurs fournisseurs d'accès, ou celui des circuits de lignes louées. Ces difficultés incitent la ComReg à renoncer à publier certaines données.

2.3.3 Divulgence des données

Les données recueillies ne sont pas toutes publiées. Avant de déterminer lesquelles le seront, la ComReg doit tenir compte d'un certain nombre de considérations, telles que:

- 1) Le nombre d'opérateurs sur le marché: le marché du câble, par exemple, ne compte que deux grands opérateurs; par conséquent, un grand nombre de données sur le câble ne sont pas publiées, pour des raisons de confidentialité.
- 2) La législation nationale: la ComReg est assujettie à la loi sur la liberté de l'information, qui garantit d'office au demandeur d'informations le droit de solliciter un accès à des renseignements qui ne relèvent pas du domaine public. Il s'ensuit que la ComReg est tenue de fournir les renseignements demandés à moins qu'ils ne soient considérés comme confidentiels du point de vue commercial.
- 3) L'exactitude des données: lorsque la ComReg n'est pas sûre de l'exactitude des données, elle renonce à les publier.

La publication présentée a été publiée sans discontinuer, quatre fois par an, par l'ODTR, puis par la ComReg; actuellement, elle est en cours de révision. Le rapport est une des publications les plus appréciées de la ComReg; il est établi à partir d'un certain nombre d'occurrences créées sur notre site web et de la couverture médiatique dont chaque rapport fait l'objet. La ComReg entend organiser, au début de 2005, une consultation publique afin de lancer au secteur et au public en général un appel à contributions concernant la collecte et l'analyse de données futures sur le marché irlandais.

3 Collecte de données pour l'analyse des marchés

Le nouveau cadre réglementaire pour les réseaux et services de communications électroniques a été transposé dans le droit irlandais le 25 juillet 2003. A ce titre, la ComReg doit procéder à une étude de marché qui suppose un examen de la situation de la concurrence dans les réseaux des communications électroniques, moyennant une définition et une analyse des marchés.

Au cours de ces deux dernières années, la ComReg a analysé un certain nombre de marchés tels que définis par la Commission européenne dans sa Recommandation sur les marchés pertinents. La ComReg peut examiner d'autres marchés pertinents - les marchés dits relevant de l'article 7 - mais elle ne l'a pas fait concrètement jusqu'ici.

La procédure de collecte de données pour l'analyse des marchés a démarré avec l'organisation, en janvier 2003, d'un atelier réunissant les principaux opérateurs ou compagnies de télécommunication. Puis, en février 2003, des questionnaires ont été envoyés aux opérateurs, comme suit:

- un questionnaire aux opérateurs du service fixe;
- un questionnaire aux opérateurs du service mobile;
- 7 questionnaires aux opérateurs de divers systèmes de radiodiffusion - câble, satellite, défecteur, radiocommunication, etc.

Les opérateurs ont eu six semaines pour y répondre. Les renseignements étaient à remettre en deux parties, entre 1999 et 2003.

L'approbation écrite du Chef du service des finances devait figurer sur toutes les communications, à des fins d'assurance qualité.

La ComReg n'a pas déterminé à quelle périodicité elle entendait collecter ces données à l'avenir.

L'analyse des communications initiales a depuis donné lieu à d'autres demandes de renseignements.

Une procédure de clarification des données - et, en particulier, de données sur l'analyse du marché du service fixe, est en cours. Beaucoup d'opérateurs ont eu du mal à donner une présentation ventilée de certaines séries de données, tandis que d'autres ont eu des difficultés à fournir des données rétrospectives. Les enseignements tirés de cet exercice permettront de rectifier le questionnaire sur le service fixe pour l'avenir.

4 Collecte de données supplémentaires

La ComReg fait en outre procéder régulièrement à des sondages auprès des utilisateurs finals afin de compléter les données primaires qu'elle recueille. A ce titre, elle interroge aussi bien les particuliers que les entreprises sur l'accès qu'ils ont à des services de communication tels que la téléphonie fixe, l'Internet à large bande ou à bande étroite, le réseau mobile (voix et données) et les services postaux, ainsi que sur l'utilisation qu'ils en font et les comportements qu'ils adoptent à cet égard.

Les résultats de ces sondages, accompagnés d'une analyse de la ComReg, sont publiés *in extenso* sur le site web de la Commission.

En 2004, la ComReg a diligenté, notamment, les études suivantes:

- Sondage téléphonique auprès de particuliers sur le comportement des consommateurs vis-à-vis des services de télécommunication (mars 2004).
- Sondage trimestriel sous forme d'entretiens avec des particuliers sur l'accès des consommateurs aux services Internet et sur leur utilisation (mars, juin, septembre et décembre 2004).
- Sondage téléphonique auprès de PME et de grandes sociétés sur l'accès aux services de communication des données et sur leur utilisation (juin 2004).
- Sondage téléphonique auprès de PME sur leur attitude vis-à-vis du marché irlandais des télécommunications (décembre 2004).
- Sondage téléphonique auprès de particuliers sur l'utilisation des services de télévision payants (juin 2004).
- Recherches menées par un groupe spécialisé sur l'attitude des particuliers vis-à-vis de la télévision payante (juin 2004).

Appendice A

Questionnaires types pour l'étude de marché trimestrielle