

Lettre hebdomadaire d'information de l'Autorité

EDITO *Savoir faire et faire savoir*

La couverture et la qualité du service mobile, des enjeux importants

L'ARCEP était auditionnée cette semaine conjointement par les commissions des affaires économiques et du développement durable du Sénat sur la couverture et la qualité du service mobile. Les sénateurs se sont fait l'écho des difficultés qui peuvent survenir localement dans l'accès au service mobile, dans un contexte marqué par une généralisation, pour les usages personnels comme professionnels, de l'accès à internet en mobilité en 3G, et demain en 4G.

L'ARCEP n'a eu de cesse de veiller, depuis sa création, à ce que les opérateurs respectent les obligations de couverture prévues par leurs licences, obligations qui constituent l'une des contreparties de l'accès au domaine public hertzien. Elle a ainsi été amenée à mettre en demeure, en 2009, les opérateurs 3G qui présentaient une couverture inférieure à leurs obligations. Elle suit aujourd'hui attentivement les déploiements 3G de Free Mobile et 4G de l'ensemble des opérateurs, qu'elle peut être amenée à mettre en demeure par anticipation si elle venait à constater une trop grande déviation de leur trajectoire de déploiement au regard des échéances de contrôle à venir. L'action de l'Autorité a également porté sur l'information du consommateur, qui doit disposer de cartes de couverture fiables pour chaque opérateur mobile. Les parlementaires ont insisté sur ce point.

Les fortes exigences de couverture du territoire prévues par les licences, et notamment pour les réseaux 4G qui devront couvrir prioritairement les zones les moins denses du territoire, ainsi que la pression concurrentielle conduisant les opérateurs à se différencier par l'empreinte de leurs réseaux, ont permis des couvertures très étendues : à la mi-2012, les trois opérateurs historiques couvraient plus de 99% de la population en 2G et entre 95% et 98% en 2G. Free Mobile, quant à lui, couvrait 37% de la population en 3G ; il devra en couvrir 75% début 2015.

Pour autant, cette forte extension de la couverture, représentant des investissements très importants pour les opérateurs, ne se traduit pas toujours dans l'expérience des consommateurs. Il existe en effet un écart de perception qui traduit les fortes attentes du consommateur en matière de qualité de service et implique que le régulateur lui fournisse une évaluation objective de cette qualité. C'est l'objet des enquêtes annuelles menées par l'ARCEP et dont les opérateurs se font largement l'écho. L'insatisfaction qui est parfois exprimée peut aussi tenir à l'existence de réels « trous » de couverture, localisés, auxquels il peut être remédié, comme cela avait été fait dans le cadre du programme dit « zones blanches » du Gouvernement. Il faut, enfin, tenir compte des contraintes inhérentes aux technologies hertziennes qui sont sensibles à l'environnement de réception, notamment à l'intérieur des bâtiments. Des solutions existent là aussi et sont déployées par les opérateurs, à l'image des femtocellules qui représentent déjà une part significative du trafic écoulé. Si ces "relais" améliorent notablement la qualité du service, ils ne sont, en revanche, pas pris en compte pour calculer la couverture.

Consciente de l'importance de ces enjeux de couverture et de qualité du service, pour les particuliers, les entreprises et les services publics, l'Autorité a présenté, en novembre 2012, un rapport complet sur le sujet et mis en consultation publique un ensemble de propositions. Elle en analyse actuellement les résultats et rendra publiques d'ici l'été des orientations visant à la fois à rendre plus strict encore le suivi de la couverture des opérateurs et à améliorer l'information donnée au public.

Sur ce sujet comme sur d'autres, l'ARCEP, administration de l'Etat, en tant que composante de l'exécutif non-gouvernemental, intervient comme l'y invite la loi, au bénéfice à la fois du secteur, pour y assurer une concurrence loyale, tout en préservant sa solidité, mais aussi des consommateurs, afin qu'ils disposent de services de qualité sur la plus grande partie possible du territoire et à un coût raisonnable. Son action est ainsi complémentaire de celle des autres administrations concernées, placées quant à elles sous l'autorité du Gouvernement, qu'il s'agisse de la DATAR pour la couverture des zones blanches, ou de l'ANFR pour l'implantation des antennes et le traitement des brouillages, ou encore de la DGCIS (direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services), chargé de préparer et de mettre en oeuvre la politique générale du secteur.



Jean-Ludovic SILICANI
Président de l'ARCEP

La lettre de l'Autorité s'interrompt pendant les congés. Le prochain numéro paraîtra le vendredi 17 mai.

■ **Dans le rétroviseur**

24 avril

Jean-Ludovic Silicani, président de l'Autorité, a été auditionné conjointement par la commission des affaires économiques et la commission du développement durable du Sénat, sur le secteur de la téléphonie mobile ([▶ la vidéo](#))

15 avril

Pierre-Jean Benghozi et Philippe Distler, membres du collège, se sont rendus en Seine-et-Marne et ont rencontré Vincent Eblé, président du conseil général et sénateur de Seine-et-Marne, au sujet des perspectives du déploiement du FttH dans ce département.

11 avril

- Pierre-Jean Benghozi a participé au premier sommet France-Chine du numérique, organisé par le comité France-Chine du MEDEF.
- Philippe Distler est intervenu au colloque de l'AVICCA sur l'aménagement numérique.
- Philippe Balin, consultant, a présenté au collège son rapport sur les impacts écologiques des TIC.

10 avril

- Jean-Ludovic Silicani et Bruno Lasserre, président de l'Autorité de la concurrence, ont été auditionnés par la commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale sur la concurrence dans le secteur des télécoms ([▶ la vidéo](#))
- Jean-Ludovic Silicani, Daniel-Georges Courtois et Jacques Stern, membres du collège, se sont entretenus avec Ed Richards, responsable de l'OFCOM, le régulateur britannique.



LES NOUVELLES DE LA SEMAINE

■ **Du côté de l'Autorité...**

Avis favorable à l'introduction du VDSL2 sur le réseau de France Télécom

Le comité d'experts cuivre, comité indépendant placé auprès de l'ARCEP et regroupant différents opérateurs, dont France Télécom, qui est propriétaire du réseau de cuivre, et des équipementiers, a rendu par consensus le 26 avril, un avis favorable concernant l'introduction du VDSL2 sur la boucle locale de cuivre de France Télécom (cf l'interview vidéo de Catherine Mancini, présidente du comité d'expert).

L'avis du comité d'experts est l'aboutissement d'une procédure d'instruction approfondie, lancée en 2011, dont l'objectif était de permettre l'utilisation du VDSL2 sur le territoire dans une configuration inédite en Europe, à savoir en situation de dégroupage, et sans perturber les technologies DSL existantes.

En raison de contraintes physiques inhérentes à cette technologie, le gain de performance du VDSL2 se limite aux lignes de cuivre dont la longueur n'excède pas 1 km. En outre, pour des raisons techniques, l'examen de l'introduction du VDSL2 a été limité aux lignes en « distribution directe » et aux lignes des NRA issus d'un réaménagement de réseau (par exemple les lignes concernées par un projet de montée en débit via l'offre PRM). Ainsi, les logements et locaux professionnels qui pourraient bénéficier d'un service haut débit plus performant grâce à l'utilisation du VDSL2, représentent environ 16% des lignes, et sont concentrés principalement dans les zones qui ne feront pas l'objet de déploiements FttH à court terme.

Dès aujourd'hui, une pré-généralisation du VDSL2 est lancée à l'échelle des départements de la Dordogne et de la Gironde. Puis France Télécom complètera ses offres de gros pour y inclure cette nouvelle technologie. Dès la publication de ces nouvelles offres, les opérateurs disposeront d'un délai de trois mois pour préparer le lancement du VDSL2 sur le reste du territoire. Dans l'hypothèse où aucun contretemps ne viendrait retarder les dernières étapes nécessaires à l'introduction du VDSL2, cette technique pourrait donc être utilisée par les opérateurs sur l'ensemble du territoire au cours de l'automne 2013. Le calendrier de disponibilité commerciale des offres VDSL2 dépendra ensuite de la stratégie propre à chaque opérateur.

[Le communiqué ▶](#)

[Les travaux du comité d'experts ▶](#)

Téléphonie mobile : Jean-Ludovic Silicani auditionné par le Sénat

Le 24 avril, Jean-Ludovic Silicani a été auditionné conjointement par la commission des affaires économiques et la commission du développement durable du Sénat sur le secteur de la téléphonie mobile. Cette audition s'inscrit dans la continuité des travaux menés par ces deux commissions sur les enjeux du secteur. Le président de l'Autorité avait ainsi déjà été auditionné, le 11 mars dernier, sur les questions concernant le déploiement du très haut débit fixe (cf [Lettre Hebdo n°101](#)).

« Le secteur de la téléphonie mobile est un secteur qui bouge en permanence et très rapidement ». Partant de ce constat, le président de l'Autorité a dressé un bilan du secteur pour l'année 2012, marquée par l'entrée sur le marché de Free Mobile. S'élevant à environ 42 milliards d'euros, le chiffre d'affaires du secteur mobile est demeuré strictement stable (si l'on fait abstraction de la baisse liée aux tarifs de terminaison d'appel qui constituent "un jeu à somme nulle" pour l'ensemble du secteur). Les prix ont quant à eux baissé, selon l'INSEE, de 10%. L'investissement a atteint un niveau record dépassant 9 milliards d'euros. Enfin, l'emploi direct des opérateurs est resté globalement stable en 2012 (+0,1%), représentant 128 000 emplois directs.

Jean-Ludovic Silicani a également indiqué en réponse aux questions des parlementaires, que des travaux impliquant les élus locaux, les opérateurs et le Gouvernement, sous l'égide de ce dernier, et associant l'ARCEP, pourraient être menés pour identifier les trous résiduels de couverture 2G restants et examiner les mesures à prendre.



De gauche à droite : Jean-Ludovic Silicani, président de l'Autorité, Daniel Raoul, président de la commission des affaires économiques du Sénat et Raymond Vall, président de la commission du développement durable du Sénat

Les risques liés aux ondes émises par les antennes-relais ont également été abordés par certains sénateurs, conscients toutefois de la difficile conciliation entre deux demandes sociales de prime abord opposées : accéder à des services de grande qualité sur tout le territoire et limiter strictement le nombre d'antennes. Le président de l'ARCEP a rappelé que cet arbitrage politique ne relevait évidemment pas de l'ARCEP.

Enfin, sur l'action, parfois contestée, de l'ARCEP en faveur du consommateur, le président a observé que l'ARCEP agissait conformément à la loi, elle-même issue des directives communautaires, et que les élus eux-mêmes étaient très demandeurs, comme l'audition le montrait, d'une action assidue du régulateur.

La vidéo

FttH : chaque ligne aura son numéro d'identification

Dans le cadre du déploiement des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH), nombre d'opérateurs d'immeubles vont être amenés à intervenir sur le territoire, en lançant des projets de réseaux d'initiative publique.

Pour permettre l'industrialisation de ces réseaux, l'Autorité publie une recommandation visant à établir un identifiant des lignes, unique à l'échelle nationale, stable dans le temps, et respectant un format standardisé à 10 caractères. Cet identifiant sera attribué par un gestionnaire d'identifiants (en général l'opérateur d'immeuble ayant installé le réseau), et sera utile pour toute intervention sur la ligne, afin de faciliter le dialogue entre le client final et son opérateur de service, mais aussi entre les opérateurs de service et l'opérateur d'immeuble.

Lors d'éventuelles interventions, le client et les techniciens devront pouvoir y accéder. Pour ce faire, il sera étiqueté sur la prise terminale optique. L'inscription de cet identifiant sur les factures et sur l'espace client internet de l'opérateur est également une piste à explorer.



Etiquette portant l'identifiant de la ligne au format recommandé



Exemple de prise terminale optique identifiée selon les principes de la recommandation

Crédit : Triax

Le communiqué

La recommandation

Marché entreprises : transmission à la Commission européenne de l'analyse des marchés de gros des services de capacité

A la suite d'une consultation publique organisée du 20 février au 20 mars dernier, l'ARCEP a transmis à la Commission européenne, le 19 avril, un projet de décision de prolongation jusqu'au 1er juillet 2014, de sa décision (n° 2010-0402) d'analyse des marchés de gros des services de capacité. Ce projet a reçu un avis favorable de la part de l'Autorité de la Concurrence (le 28 mars dernier). La Commission européenne a jusqu'au 19 mai 2013 pour communiquer à l'ARCEP ses éventuelles observations.

L'offre de services de capacité permet aux opérateurs de détail de raccorder des clients non résidentiels (entreprises, administrations...) avec un haut niveau de qualité de service. Avec le développement des usages, et notamment du *cloud computing*, le nombre de sites non résidentiels raccordés à des réseaux en fibre optique a triplé entre 2008 et 2012.

A travers la prolongation de la précédente décision d'analyse de marché, l'ARCEP souhaite conduire, d'ici mi-2014, une analyse globale de l'ensemble des marchés de gros permettant aux opérateurs alternatifs de construire et de proposer des accès pour le trafic de données en situation fixe, qui font actuellement l'objet de trois analyses de marchés distinctes. Cette analyse globale permettra à l'ARCEP de mieux appréhender les marchés pertinents correspondants et de définir de manière cohérente les obligations imposées aux opérateurs puissants sur ces marchés.

Le projet de décision

L'avis de l'Autorité de la concurrence

Les contributions des acteurs lors de la consultation publique

L'économiste Marc Bourreau présente ses travaux à l'ARCEP



Le 19 avril, l'ARCEP a accueilli Marc Bourreau pour un séminaire économique sur les liens entre la régulation de l'accès au cuivre et la migration vers la fibre. Economiste, professeur à Telecom ParisTech, Marc Bourreau est co-auteur de nombreux articles qui explorent les liens entre les stratégies d'investissement des opérateurs et les décisions de régulation. Il a en particulier mis en évidence des phénomènes complexes sur les incitations créées par le prix du dégroupage du réseau cuivre, montrant que son niveau n'influe pas de manière univoque sur les stratégies de déploiement des réseaux à très haut débit.

L'article présenté par Marc Bourreau ▶

Rendez-vous : les prochains « Cahiers de l'ARCEP » seront consacrés à la 4G

La 4G va révolutionner la téléphonie mobile. Télécharger instantanément des fichiers, regarder des vidéos en haute définition... tous les usages que nous connaissons vont être démultipliés grâce aux débits beaucoup plus importants offerts par cette nouvelle technologie.

A l'heure où les opérateurs français déploient leur réseau et lancent leurs premières offres, l'Autorité a consacré le prochain numéro de sa revue « Les Cahiers de l'ARCEP » au déploiement de la 4G sous toutes ses formes (réseaux, technologies, usages, etc). L'occasion de rassembler les points de vue des équipementiers et opérateurs, français comme internationaux, et de comprendre l'ensemble des nouveaux défis. Ce numéro paraîtra début mai.



■ Ailleurs...

La CNIL publie son bilan 2012

6 017 plaintes reçues. C'est le chiffre le plus élevé jamais enregistré par la CNIL. 44% d'entre elles ont été reçues en ligne via son site internet. 46% concernent la difficulté de s'opposer à la publication de données personnelles; 31% concernent le « droit à l'oubli » sur internet.

Dans son bilan 2012, la CNIL fait également état de l'accompagnement mis en place auprès des acteurs, publics ou privés, pour les aider dans leur démarche de mise en conformité. Ainsi la CNIL a-t-elle élaboré des fiches pratiques sur les données personnelles au travail ou encore un guide comprenant une méthode pour aider les organismes à gérer les risques sur la vie privée.

Le bilan ▶



DU COTÉ DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

FtTH : les services de l'ARCEP sur le terrain



Des représentants des services se sont rendus, lundi 22 avril, à Deauville dans le Calvados. Cette visite a permis d'échanger avec Philippe Augier, maire de Deauville, Caroline Vigneron, directrice générale adjointe de la ville et les représentants de la communauté de communes « Cœur Côte Fleurie ».

La communauté de communes a mis en place, dès 2010, un réseau FtTH sur l'ensemble de son territoire, soit 11 communes. Ce réseau a été construit dans le cadre d'une délégation de service public signée en juillet 2010 avec l'opérateur Tutor. Initialement prévu pour 22 000 prises, le réseau desservira finalement près de 35 000 habitations. Cette différence importante s'explique par la densification de l'habitat dans certaines communes dû, en particulier à la division de certains bâtiments en plusieurs appartements (résidences de vacances). Territoire touristique,

la collectivité « Cœur Côte Fleurie » compte par ailleurs une part très importante d'habitations secondaires. Dans l'idée de « retenir » ses résidents temporaires le plus longtemps possible, la collectivité a misé sur le développement rapide du FtTH pour tous, qui favorise le télétravail et l'accès aux services numériques.

Cette visite de terrain a également permis aux agents de l'ARCEP d'assister au raccordement final d'un pavillon et de constater dans l'arrière-pays deauvillais, c'est-à-dire dans une zone rurale où les habitations sont très espacées, la complexité de certaines opérations de raccordement client, qui peuvent mobiliser, pour chaque nouvel abonné, plusieurs centaines de mètres de câbles sur le domaine privé.



AFFAIRES EUROPEENNES ET INTERNATIONALES

Audiovisuel : la Commission européenne lance une consultation publique sur le monde « convergent »

La Commission européenne a publié, mercredi 24 avril, un document de prospective sur la convergence, définie comme « la fusion progressive des services de radiodiffusion traditionnels et d'Internet et dont résulte de multiples possibilités de visionnage qui vont des téléviseurs à connectivité internet ajoutée aux services audiovisuels fournis sur ordinateur de bureau ou portable, tablette ou tout autre terminal mobile, en passant par les décodeurs diffusant du contenu vidéo en mode OTT (Over The Top) ».

Ce Livre vert, intitulé « Se préparer à un monde audiovisuel totalement convergent : croissance, création et valeurs », traite des

divers enjeux que soulève la convergence des contenus, sur des aspects aussi variés que la croissance économique, l'innovation, la diversité culturelle, le pluralisme des médias ou le commerce électronique.

Ce document est mis en consultation publique jusqu'au 31 août.

Livre vert 

Etats-Unis : la FCC consacre sa prochaine réunion publique aux nouvelles utilisations du spectre hertzien

La Federal Communications Commission (FCC) organise une réunion publique le 3 mai pour discuter des aspects techniques d'un projet de réattribution des fréquences dans la bande 600 MHz qui permettra aux stations de diffusion de télévision de vendre, via un processus d'enchères incitatives (« *incentive auctions* »), des fréquences aux opérateurs mobiles. L'objectif du régulateur américain est de dégager un nouveau lot de fréquences pour favoriser la création d'un réseau WiFi national et apporter un accès plus rapide et fiable aux points d'accès WiFi publics.

Le communiqué de la FCC 

Le Forum économique mondial publie son rapport annuel « Croissance et emploi dans un monde hyper-connecté »

Le rapport du Forum économique mondial 2013, "*Croissance et emploi dans un monde hyper-connecté*", publié en partenariat avec l'Institut européen d'administration des affaires (INSEAD), classe 144 économies nationales selon la capacité de chaque pays à exploiter les opportunités offertes par les TIC. Ce classement prend en compte l'environnement politique et réglementaire, le degré de préparation en termes d'infrastructure et de compétences, l'usage des TIC par les individus, les entreprises et le gouvernement, ainsi que les impacts économiques et sociaux des TIC.

La Finlande figure à la première place des économies les mieux armées pour tirer parti des nouvelles technologies de la communication (TIC). Singapour est en deuxième position et la Suède est passée de la première place en 2012 à la troisième place en 2013. La France elle, se trouve en 26ème position sur 144 dans ce classement. Selon ce rapport, l'impact économique des TIC est son fort ; son point faible demeure le fait que les TIC ne soient pas abordables.

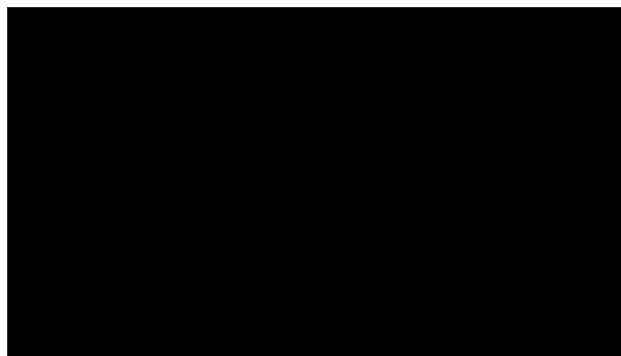
Le Rapport 



ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE

1947 : on imaginait une société ultra connectée, déjà !

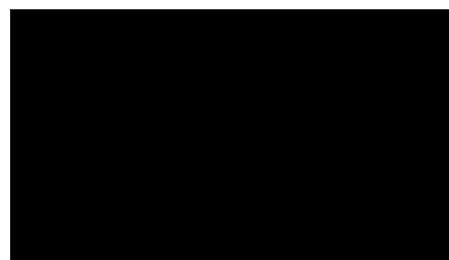
En 1947, la télévision française imaginait déjà une société ultra-connectée ainsi que de nombreux usages dignes d'un roman d'Orwell : l'omniprésence des écrans, l'internet mobile, l'instantanéité de l'information, la télévision connectée et en 3D. Retour vers le futur, en images, avec un récit d'anticipation déniché sur le site de l'INA.



L'INTERVIEW

Interview de Catherine Mancini, présidente des comités d'experts cuivre et fibre

Le comité d'experts cuivre, comité indépendant placé auprès de l'ARCEP et regroupant différents opérateurs, dont France Télécom (propriétaire du réseau de cuivre) et des équipementiers, a rendu, aujourd'hui 26 avril, un avis favorable sur l'introduction du VDSL2 sur la boucle locale de cuivre de France Télécom. Qu'est-ce que le VDSL 2 ? Dans quelle configuration est-il autorisé ? Dix ans après la mise en place du dégroupage en France (la décision date d'avril 2002), pourquoi un comité d'experts est-il toujours nécessaire et comment a-t-il travaillé pour prendre cette décision ? Quel est le rôle de ce comité, ses méthodes de travail ? Explications de Catherine Mancini, sa présidente, qui pilote également le comité d'experts fibre mis en place en 2009.



Durée : 5 min 48
© ARCEP - avril 2013



ILS ONT DIT ...

« En France, le secteur des télécommunications est particulièrement concurrentiel (...) La baisse de coût global pour l'ensemble de l'économie est conséquente. », extrait du « Programme national de réforme 2013 » que vient de transmettre le Gouvernement français à la Commission européenne. Ce programme est l'instrument de suivi et d'évaluation du volet national

de la stratégie "Europe 2020" (qui a succédé en 2010 à la stratégie de Lisbonne). Les États membres y exposent les réformes mises en oeuvre pour atteindre les objectifs de cette nouvelle stratégie.

[Le rapport](#) 



CHIFFRE DE LA SEMAINE

118 millions

de numéros mobiles (tranches 06 et 07) étaient attribuées, au 31 décembre 2012, par l'ARCEP aux opérateurs mobiles.

Retrouvez toutes les lettres hebdomadaires précédentes [en cliquant ici](#).

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15
Téléphone : +33 1 40 47 70 00 - Télécopie : +33 1 40 47 71 98