

# Lettre hebdomadaire d'information de l'Autorité

## EDITO *Savoir faire et faire savoir*

### **La France et l'Europe sur la voie du très haut débit**

*La Commission européenne a publié, la semaine dernière, un état des lieux à la fin 2012 de la mise en œuvre, à travers l'Europe, de la Stratégie numérique. Celle-ci prévoit notamment que les Européens puissent tous disposer d'un accès à du haut débit de base en 2013 et que, d'ici 2020, tous disposent d'un accès à plus de 30 Mbps et la moitié ait souscrit une offre à plus de 100 Mbps. Que nous apprend cette étude ?*

*Les pays européens conservent des niveaux très variables de couverture (éligibilité) en haut débit fixe, allant de 70% à près de 100% des foyers (99,3 % en France). Il en va de même pour la couverture en réseaux fixes de nouvelle génération pour lesquels cette hétérogénéité résulte notamment des différences géographiques et démographiques, de la nature et de l'état des réseaux d'origine (présence de réseaux câblés, qualité du réseau de cuivre,...), et des choix technologiques différents faits par les opérateurs pour le déploiement de ces nouveaux réseaux. Ainsi, les taux de couverture élevés dans certains pays peuvent s'expliquer par la capacité à moderniser rapidement des réseaux câblés présentant une couverture étendue ou par le recours systématique à des solutions, à l'image du VDSL, fondées sur l'infrastructure cuivre.*

*A cet égard, le cas des pays d'Europe centrale et orientale est intéressant à plus d'un titre : dans ces pays où l'infrastructure initiale, notamment le réseau de cuivre, présente d'importantes limites de couverture (moins de 60% des territoires ruraux pour la plupart), le choix a été fait, par les opérateurs comme par les pouvoirs publics, de privilégier le déploiement d'une infrastructure de nouvelle génération plutôt que d'achever la couverture des réseaux existants. Ce choix conduit, au moins à court et moyen termes, à accroître la fracture territoriale entre les foyers accédant à des offres à très haut débit et ceux privés de tout moyen d'accès à internet dans des conditions satisfaisantes. Le cas de ces pays où le très haut débit se déploie plus vite qu'ailleurs en Europe confirme ainsi l'idée souvent énoncée dans les télécoms que les « perdants » d'une génération d'infrastructure peuvent être les « gagnants » de la suivante.*

*La situation de départ, dans un pays comme la France, est très différente puisque notre pays dispose d'une infrastructure de cuivre de qualité et à la couverture étendue (taux de pénétration – les abonnements – du haut débit fixe dans la population de 37 %, soit le plus élevé d'Europe, juste après les Pays-Bas et le Danemark) et, en revanche, de réseaux câblés ne couvrant qu'une partie assez faible du territoire. Par ailleurs, s'agissant du très haut débit, les opérateurs français et les pouvoirs publics ont fait le choix, pour ce nouveau réseau de communication qui servira pendant tout le XXI<sup>ème</sup> siècle, d'un investissement pérenne dans de nouvelles boucles locales de fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH). D'ores et déjà, la France dispose du taux de pénétration des offres à plus de 100 Mbps – débits adaptés aux besoins futurs – le plus élevé des grands pays d'Europe et le 9<sup>ème</sup> en Europe, derrière notamment plusieurs pays d'Europe centrale et orientale, pour les raisons expliquées ci-dessus.*

*Cet objectif ambitieux est le bon. Mais il doit s'accompagner d'actions, d'ores et déjà engagées tant par l'Etat que par les collectivités territoriales, visant à l'amélioration rapide des débits pour ceux des foyers ou des entreprises qui ne bénéficient pas aujourd'hui d'un haut débit de qualité suffisante. Cela permettra, à côté d'une très bonne couverture à haut débit de base et à très haut débit à plus de 100 Mbps, d'améliorer rapidement les services apportés au niveau intermédiaire, frontière entre le haut et le très haut débit.*



Jean-Ludovic SILICANI  
Président de l'ARCEP



## ■ A venir

### 17 octobre

- **Colloque annuel de l'ARCEP « Quelles perspectives de création et de répartition de la valeur pour les télécoms ? » - réserver la date**

### 27 juin

- Philippe Distler, membre du collège, interviendra au colloque « Spectre et innovation » organisé par l'ANFR dans la table-ronde « Télévision du futur, très haut débit mobile, services innovants... : quels terminaux et quelles fréquences pour quels services ? »

### 26 juin

- Réunion du comité de l'interconnexion et de l'accès, qui rassemble périodiquement tous les opérateurs et l'ARCEP.

### 25 juin

- Audition de Jean-Ludovic Silicani, président de l'Autorité, par Marcel Rogemont, député, rapporteur du projet de loi relatif à l'indépendance de l'audiovisuel public.

### 24 juin

- Daniel-Georges Courtois, membre du collège, participera à la réunion organisée par Neelie Kroes, Commissaire en charge de l'agenda numérique, avec les autorités de régulation nationales des pays membres de l'ORECE, afin de leur présenter et d'échanger sur les projets pour l'amélioration du marché intérieur.

## ■ Dans le rétroviseur

### 20 juin

- Pierre-Jean Benghozi, membre du collège, a participé à une table ronde sur le très haut débit fixe et mobile dans le cadre du colloque : « le numérique facteur de sortie de crise ? », organisé par NPA Conseil.
- Philippe Distler est intervenu lors de la 7ème fête du THD et de la convergence, organisée par la société Acome à Mortain (Manche).

### 19 juin

- Philippe Distler est intervenu dans le cadre d'une manifestation organisée par le CIGREF (réseau de grandes entreprises).

### 17 juin

- Jean-Ludovic Silicani et Pierre-Jean Benghozi ont reçu Marie-Louise Desgrange, le médiateur des communications électroniques.

### 14 juin

- Philippe Distler a participé, à Rouen, à une table ronde lors de la 4ème « Armada des territoires THD » organisée par l'opérateur Altitude Infrastructure.
- Réunion de la commission consultative des communications électroniques (CCCE).



## LES NOUVELLES DE LA SEMAINE

### ■ Du côté de l'Autorité...

### Mesure de la qualité du service universel postal : l'auditeur est désigné



La mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire (rouge) et de la lettre verte fera l'objet, en 2013, d'un audit de contrôle mené par un organisme indépendant et approuvé par l'ARCEP, le cabinet Ernst & Young.

Dans ce cadre, l'Autorité a également publié une recommandation actualisée sur la mise en œuvre de cet audit, dans laquelle elle détaille le dispositif de mesure de la qualité de service applicable à la lettre prioritaire et à la lettre verte. Elle y précise également les points sur lesquels l'auditeur devra être particulièrement attentif, comme l'indépendance du panel étudié et celui de l'organisme chargé de la mesure de la performance, l'IFOP.



La décision

La recommandation

### Open-data : l'ARCEP s'engage dans l'ouverture des données publiques



L'Autorité s'inscrit pleinement dans la démarche d'ouverture des données publiques initiée à la suite de la publication de la circulaire du Premier ministre du 27 mai 2011 et de sa mise en œuvre par la mission Etalab. La plate-forme « data.gouv.fr » rassemble et met à la disposition du public les informations produites ou collectées par l'Etat, les collectivités territoriales et les personnes morales chargées d'une mission de service public. Depuis le premier trimestre 2012, l'ARCEP publie ainsi sur ce site les séries trimestrielles et annuelles de son observatoire des marchés de communications électroniques (services fixes et mobiles), collectées respectivement depuis 1998 et 2000.

Depuis mardi dernier, l'ouverture des données publiques s'inscrit également dans une démarche internationale. Les chefs d'État du

G8 ont en effet signé une « Charte du G8 pour l'ouverture des données publiques », symbole de la volonté des États membres de promouvoir l'ouverture et la transparence des gouvernements et des entreprises, et stimuler la croissance économique par l'innovation.

[La plateforme](#)

[La page Etalab consacrée à l'ARCEP](#)

[La charte du G8 pour l'ouverture des données publiques](#)

#### ■ Ailleurs...

### Une France de plus en plus connectée selon l'INSEE

Les ménages français se connectent de plus en plus à l'internet fixe et mobile, d'après une étude menée par l'INSEE l'année dernière auprès de plus de 11 000 ménages.

#### La fracture numérique sociale et générationnelle se réduit

78% des personnes résidant en France ont désormais un accès à internet. Ils n'étaient que 54% en 2007 et 12% en 2000. Les différences générationnelles entre internautes s'estompent : près de 100% des personnes nées après 1990 se sont connectées en 2012, contre 91% en 2007. Pour les générations nées entre 1970 et 1989, la proportion d'internautes est de 92,7% (contre 80,9% en 2007). 76,8% des personnes nées entre 1950 et 1969 sont aujourd'hui des internautes. Ils n'étaient que 59,6% dans ce cas en 2007. L'âge moyen de l'internaute est de 40 ans. Les différences sociales-professionnelles s'amenuisent également. Ainsi, si les cadres sont 97% à posséder un accès à domicile, 88% des ouvriers sont maintenant connectés à internet chez eux.

#### Des disparités demeurent dans l'usage de l'internet mobile

L'usage de l'internet mobile a explosé en France ces dernières années. 40% des personnes résidant en France a déjà surfé sur internet grâce à un terminal mobile. C'est quatre fois plus qu'il y a cinq ans. Toutefois, les utilisateurs correspondent toujours au même profil type : ils sont jeunes, cadres et urbains. Seulement 16% des personnes de 60 à 74 ans ont surfé sur internet depuis un smartphone l'année dernière, contre 75% chez les 15-29 ans. 71 % des mobinautes sont cadres, 41,5 % ouvriers. Les non-connectés à l'internet mobile évoquent son inutilité (75%), son coût (25%), et la mauvaise couverture du territoire (4%).

[L'étude de l'INSEE](#)

### Le métier de « technicien (ne) réseaux et services très haut débit » est maintenant reconnu



Les locaux de Novéa à Mortain

Alors que le plan national très haut débit a été lancé par le Gouvernement, la construction, l'exploitation et la maintenance de ces nouveaux réseaux se réaliseront grâce aux compétences des personnes formées à ces métiers spécifiques. Le ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social a ainsi reconnu, par arrêté du 24 mai 2013, le premier métier diplômant de « technicien(ne) réseaux et services très haut débit » proposé par Novéa. Centre de recherche et de développement des compétences au service des acteurs publics et privés de la filière des réseaux et services très haut débit, Novéa œuvre depuis six ans à la mise en place d'une filière des métiers de la fibre, du niveau BEP au niveau licence. Cette reconnaissance est un gage de qualité pour les acteurs qui construisent les réseaux très haut débit au moment où les déploiements s'accroissent. C'est aussi une belle opportunité pour tous les demandeurs d'emploi.

[Interview de Marie-Françoise Dujarrrier, directrice de Novéa, réalisée le 23 novembre 2012](#)

### Baromètre de l'économie numérique : près d'une personne sur deux dispose d'un abonnement mobile à moins de 20 euros

La chaire « Économie numérique » de l'université Paris-Dauphine, sous la direction du professeur Dominique Roux, ancien membre de l'Autorité, a publié la 6ème édition de son baromètre trimestriel de l'économie numérique, réalisé avec Médiamétrie, sur les attentes et comportements de la population dans le domaine de l'économie numérique.

Premier constat : « l'effet Free se poursuit ». Le montant alloué par les personnes interrogées à leur forfait mobile est en baisse. Désormais, près d'une personne sur deux paie son forfait mobile moins de 20 euros, et la part des individus qui paient moins de 10 euros est en augmentation pour le deuxième trimestre consécutif. Les « 15-34 ans » (+59,5%), mais surtout les « 50 ans et + » sont les plus nombreux à privilégier ces forfaits à très bas coût, alors que les usages s'accroissent.

Ces conclusions sont en ligne avec l'évolution de l'indice des prix mobiles, publié par l'ARCEP le 23 mai, qui montre que les prix des forfaits mobiles ont baissé en moyenne de 12,6% en 2012.

Dans l'internet fixe, le prix de l'abonnement reste de loin (70,7%) le premier motif qui pousserait les utilisateurs à changer de fournisseur d'accès à internet. La qualité de connexion, citée par 46,8 % des internautes arrive en deuxième position.

[Le baromètre de l'économie numérique](#)

[L'indice des prix mobiles 2012](#)



## CONSUMMATEURS

### L'ARCEP a reçu Marie-Louise Desgrange nouveau médiateur des communications électroniques

Avec Pierre-Jean Benghozi, membre du collège, et Benoit Loutrel, directeur général de l'ARCEP, Jean-Ludovic Silicani, président de l'Autorité, a reçu Marie-Louise Desgrange, le médiateur des communications électroniques depuis le 28 février 2013. Le médiateur offre aux consommateurs un dernier recours à l'amiable dans le règlement de leurs litiges avec les opérateurs de

télécommunications, et établit des recommandations de portée générale visant à améliorer les relations entre opérateurs et consommateurs.

L'entretien a donné l'occasion au médiateur de présenter son rapport d'activité 2012. L'année dernière, il a reçu 26 726 réclamations (+30% par rapport à 2011), et rendu 4 848 avis (+19%). Le taux de requêtes satisfaites est de 89% (stable par rapport à 2011). Le secteur mobile occupe 57% de l'activité du médiateur. Les problèmes sont principalement liés à la résiliation du contrat et à la facturation.

[Le rapport du médiateur](#)



## AFFAIRES EUROPEENNES ET INTERNATIONALES

### Session d'information sur le marché unique des télécoms à Bruxelles

Lundi 17 juin, la DG Connect de la Commission européenne a organisé une session d'information consacrée au renforcement du marché unique des télécoms. Cet événement avait pour objectif d'informer les acteurs des intentions de la Commission européenne et des propositions législatives annoncées par Neelie Kroes, Commissaire en charge du numérique. Neelie Kroes a confirmé qu'un texte serait publié début septembre. La Vice-présidente de la Commission européenne n'a pas encore précisé son contenu, mais il pourrait toucher à des aspects aussi importants que la mise en place d'un « passeport européen » (permettant à tout opérateur autorisé dans un État membre de l'être dans les autres, sans démarche additionnelle, et d'être régulé par le pays d'origine), l'harmonisation, sur les marchés de gros, de produits d'accès aux réseaux de nouvelle génération (NGA) fixes, la coordination accrue en matière d'attribution de fréquences et la neutralité de l'internet.

[La session d'information](#)

### Publication du tableau de bord de la stratégie numérique par la Commission européenne

La Commission européenne vient de publier son tableau de bord annuel de la stratégie numérique qui présente les chiffres 2012 (volumes, parc, couverture, prix) du secteur des communications électroniques dans les 27 pays de l'Union européenne. Cette publication, qui constitue une mesure de l'état d'avancement des objectifs fixés dans sa stratégie numérique, révèle notamment que 95,5% de la population européenne bénéficie d'un accès haut débit fixe (99,9% si l'on ajoute l'accès satellitaire) et que la couverture des réseaux LTE a triplé en Europe en 2012 pour atteindre 26,2% de la population.

La Commission propose un outil interactif sur son site qui permet d'analyser les nombreuses données publiées (évolution d'un indicateur en dynamique, croisement de deux indicateurs, cartographie de couverture, comparaison des pays). Les données brutes seront disponibles prochainement.

[Le rapport](#)

[L'outil de comparaison des données](#)



## ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE

### Le numérique à la radio : cinq émissions ou chroniques à connaître

Le numérique a révolutionné notre rapport au monde, à la culture, à l'actualité et aux autres. Pour décrypter ce big-bang, de nombreuses émissions et chroniques radios en ont fait leur sujet de prédilection. En voici quelques-unes à écouter !

#### L'actualité du numérique



A 6h50, durant la matinale de France Info, Jérôme Colombain revient sur tout ce qui fait le monde numérique aujourd'hui : cyber-sécurité, open-data, réseaux sociaux ou encore innovations technologiques. Sa dernière chronique portait sur Prism, le système américain de surveillance d'internet.



Le samedi de 16h à 18h, François Sorel propose son « Atelier numérique » sur BFM Business. Au sommaire la semaine dernière : les objets connectés (de la voiture au... plâtre !), le big data, mais aussi les raisons qui poussent les opérateurs télécoms occidentaux et asiatiques à investir dans des start-up chinoises.

#### L'actualité vue par le numérique



Tous les matins de la semaine, à 7h20, sur Europe 1, c'est l'actu vue du net, présentée par Guy Birenbaum. Opinions libres, dérives possibles, une illustration quotidienne de la manière dont les réseaux sociaux ont révolutionné l'actualité et notre rapport à elle.

#### Le numérique, sa culture, ses paradigmes et son rapport au monde



"Soft Power" (ou l'influence douce) rend compte de la révolution culturelle subie par les médias et les industries créatives. Pendant une heure, l'émission relate l'influence du numérique sur les médias et explique comment la culture migre sur internet et les réseaux sociaux. Chaque dimanche à 19h, sur France Culture.

Le numérique, internet, la téléphonie et les écrans, métamorphosent la communication, les liens sociaux et l'organisation de notre vie. « Place de la toile » aborde les différents aspects de cette révolution du point de vue économique, culturel, politique et philosophique. Tous les samedis à 18h sur France Culture.



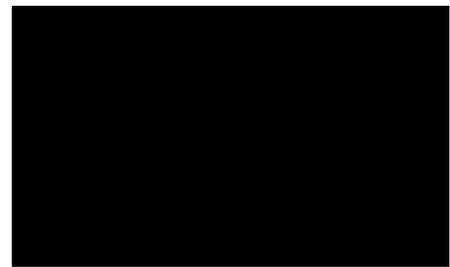
## L'INTERVIEW

### Coup de projecteur sur l'ANFR avec Gilles Brégant,

## directeur général

Institution peu connue, l'Agence nationale des fréquences (ANFR) veille sur une ressource rare et précieuse : le spectre radioélectrique, qui appartient au domaine public de l'État. Créé en même temps que l'ARCEP, en 1997, cet établissement public placé sous la tutelle du Gouvernement et qui comprend 310 agents, est installé à Maisons-Alfort et assume des missions de planification des fréquences, de gestion de l'implantation des émetteurs, de police du spectre (la moitié des agents travaillent au contrôle), de délivrance des autorisations et certificats radio. Elle mène aussi des missions techniques pour le compte de différentes administrations : résolution des brouillages de la TNT - " beaucoup moins nombreux qu'on l'imaginait " - par la 4G en bande 800 MHz, préparation de la libération des fréquences TNT de la bande 700 MHz pour les affecter aux télécommunications - " les acteurs concernés sont en train d'instruire le dossier pour avoir, à la fin de l'été, une position permettant de décrire comment un transfert rapide peut être réalisé ".

Alors qu'elle organise, les 26 et 27 juin prochain, son premier grand colloque international, Gilles Brégant, directeur général, présente l'ANFR, son rôle en France et dans les négociations internationales, ainsi que ses relations avec ses partenaires. Il revient aussi sur les sujets d'actualité de l'Agence et sur le potentiel des fréquences comme levier d'innovation et de croissance, thème phare de cette première conférence destinée à un public généraliste intéressé par l'économie numérique.



Durée : 7 min 20  
© ARCEP - juin 2013

Inscription et programme du colloque 



### ILS ONT DIT ...

« La décision de la Maison Blanche, le 14 juin, de libérer des fréquences [au profit des télécommunications] va encourager le secteur américain des communications sans fil à continuer d'investir des dizaines de milliards de dollars chaque année dans des réseaux, des nouveaux appareils, produits et services qui vont créer d'incroyables bénéfices pour les consommateurs, les entreprises et l'économie américaine »

**Steve Largent**, directeur général de l'association du secteur des communications électroniques américain, CTIA



### CHIFFRE DE LA SEMAINE

0,2%

C'est l'augmentation du pouvoir d'achat prévue par l'INSEE, pour la France, en 2013. L'INSEE souligne que le pouvoir d'achat n'augmentera que grâce au fort ralentissement de l'inflation (0,8%). Ce faible taux sera lui-même atteint grâce notamment à la poursuite de la baisse des prix dans le secteur des télécommunications. En définitive, compte-tenu du poids des télécoms dans le budget des ménages, le pouvoir d'achat de ces derniers n'augmentera en 2013 que grâce à la baisse des prix des services fixes et 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