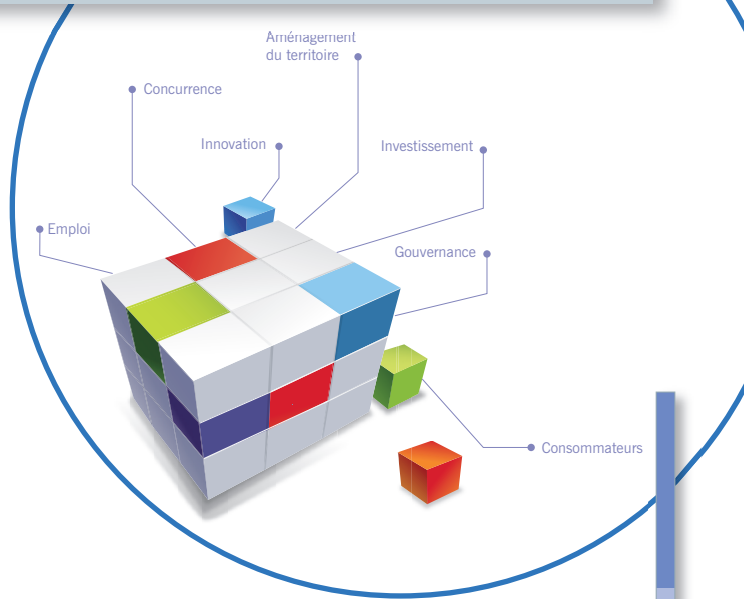


Présentation de l'Autorité

Rapport public d'activité de l'ARCEP 2012 Extraits



Extraits du rapport public d'activité de l'ARCEP 2012 :

Présentation de l'Autorité

| | |
|---|----|
| ● Les missions et l'activité de l'Autorité | 3 |
| 1. Les missions de l'Autorité | 3 |
| 2. L'activité de l'Autorité | 4 |
| 2.1 Les indicateurs de performance | 4 |
| 2.2 Les décisions et avis | 4 |
| 2.3 Les consultations, études et rapports | 5 |
| 2.4 Les déclarations d'opérateurs | 5 |
| 2.5 Les règlements de différend | 6 |
| 2.6 Les mises en demeure et les sanctions | 6 |
| 3. Le cadre juridique et ses évolutions : | |
| l'entrée en vigueur du règlement sur l'itinérance internationale au sein de l'Union européenne | 7 |
| 3.1 Les dispositions du règlement | 7 |
| 3.2 Les travaux liés à la mise en œuvre du règlement | 8 |
| ● L'organisation et le fonctionnement de l'Autorité | 9 |
| 1. Le collège | 9 |
| 2. L'organisation et les moyens des services | 11 |
| 2.1 L'organisation de l'ARCEP | 11 |
| 2.2 Le budget et la gestion de l'ARCEP | 12 |
| 2.3 Les ressources humaines | 12 |
| 2.4 Les prestations d'expertise externe | 13 |
| 2.5 Les ressources documentaires et l'open data | 14 |
| 2.6 Les mises en demeure et les sanctions | 14 |
| 3. Les organes consultatifs de l'ARCEP | 14 |
| 3.1 Le comité de prospective | 14 |
| 3.2 La commission consultative des communications électroniques | 15 |
| 3.3 Le comité de l'interconnexion et de l'accès | 15 |
| 4. Les outils d'information et de communication de l'Autorité | 16 |

Les missions et l'activité de l'Autorité

1. Les missions de l'Autorité

L'ARCEP est une autorité administrative indépendante créée le 5 janvier 1997, sous le nom d'Autorité de régulation des télécommunications (ART), pour accompagner l'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications et pour réguler les marchés correspondants. Elle a donc fêté ses 15 ans début 2012.

En 2005, la loi de régulation postale¹ a étendu les responsabilités de l'Autorité, devenue à cette occasion l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), à l'ouverture et au bon fonctionnement du marché postal.

Depuis le 1^{er} janvier 2011, date d'ouverture totale à la concurrence du marché postal prévue par la loi relative à La Poste et aux activités postales², l'Autorité :

- délivre les autorisations d'exercer une activité postale ;
- émet des avis publics sur les tarifs et les objectifs de qualité du service universel ;
- évalue le coût net pour La Poste de sa mission d'aménagement du territoire ;
- traite les réclamations des usagers des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés.

Dans le secteur des communications électroniques, le rôle principal de l'Autorité est de veiller à l'exercice d'une

concurrence effective et loyale au bénéfice des utilisateurs.

En premier lieu, l'Autorité réalise des analyses de marché. Il s'agit de définir les marchés pertinents, de désigner les opérateurs puissants et de fixer les obligations spécifiques leur incombant, principalement sur les marchés de gros (c'est-à-dire les marchés sur lesquels les opérateurs se fournissent entre eux des prestations), pour résoudre les problèmes concurrentiels identifiés. Cette régulation est dite « asymétrique », parce qu'elle ne s'impose pas uniformément à tous les opérateurs présents sur le marché concerné.

En second lieu, l'Autorité a la faculté de fixer, dans le cadre délimité par la loi, des obligations générales qui s'appliquent à tous les opérateurs. Cette régulation est dite « symétrique », parce qu'elle s'impose de la même manière à chaque opérateur sur le marché. L'Autorité dispose en outre d'un pouvoir de sanction à l'encontre des opérateurs ne respectant pas leurs obligations, et d'une compétence pour régler les différends entre opérateurs portant sur les conditions techniques et tarifaires d'accès et d'interconnexion au réseau. L'Autorité procède également à l'attribution des ressources en fréquences et en numérotation. Enfin, l'ARCEP détermine les montants des contributions au financement des obligations de service universel, définies par la loi de 1996, et assure la surveillance des mécanismes de ce financement.

1 - [Loi n°96-659 de réglementation des télécommunications du 26 juillet 1996, publiée au JO le 27 juillet 1996.](#)

2 - [Loi n°2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales publiée au JO le 10 février 2010.](#)

Les dispositions législatives fixant le statut et le rôle de l'ARCEP sont rassemblées dans le code des postes et des communications électroniques (CPCE).

2. L'activité de l'Autorité

2.1 Les indicateurs de performance

Dans le cadre de la mise en œuvre de la LOLF³, trois autorités administratives indépendantes chargées de la régulation économique (l'ARCEP, la Commission de régulation de l'énergie et l'Autorité de la concurrence) se sont vues fixer un objectif commun de performance : « rendre des décisions de qualité dans les délais ».

Un tel objectif se décline en indicateurs similaires pour les trois entités, tous liés au respect des délais.

Pour l'ARCEP, en 2012, les délais moyens étaient de :

- 11,6 jours ouvrés (contre 15,7 en 2011) pour les avis tarifaires ;
- 14,3 jours ouvrés (contre 12,1 en 2011) pour l'adoption d'avis relatifs à des textes réglementaires.

Des indicateurs complémentaires de ceux issus de la mise en œuvre de la LOLF en 2006 ont été définis en 2009 et actualisés en 2012. Il s'agit des indicateurs plus spécifiquement relatifs aux performances « métier ». (voir tableau ci-dessous)

| Indicateurs de performance « métier » | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| Efficacité administrative du régulateur | | | | |
| - Nombre d'avis ou décisions pris | 1 133 | 1 377 | 1 510 | 1 674 |
| - Nombre de décisions annulées par le juge | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Communications électroniques | | | | |
| a) Équipement | | | | |
| - Nombre d'abonnés haut et très haut débit fixe (millions) | 19,7 | 21,3 | 22,7 | 24 |
| - Nombre d'abonnés très haut débit fixe (millions) ⁴ | 0,7 | 1,1 | 1,3 | 1,6 |
| - Nombre d'abonnés mobiles (millions) | 61,5 | 65 | 68,6 | 73,1 |
| - Nombre d'abonnés à internet (en % des foyers) | 62,6 | 69,2 | 72,9 | 74,5 |
| b) Évolution du marché régulé : couverture géographique (par technologie) | | | | |
| - Mobile (en % de la population) | 99,8 | 99,9 | 99,9 | 99,9 |
| - Haut débit fixe (accès à 512 Kbit/s ou plus) (en % de lignes) | 98,7 | 99,0 | 99,1 | 99,3 |
| - Fibre (en % de logements éligibles) | 2,4 | 3,2 | 4,4 | 6,5 |
| Secteur postal | | | | |
| a) Qualité de service | | | | |
| - % des lettres prioritaires distribuées en J+1 | 84,7 | 83,4 | 87,3 | 87,9 |
| - % de Colissimo guichet distribué en J+2 | 87,7 | 84,8 | 88,7 | 89,8 |
| b) Nombre d'opérateurs | | | | |
| | 22 | 22 | 29 | 32 |

Source : ARCEP.

2.2 Les décisions et avis

a/ Les décisions

Le collègue de l'Autorité a adopté, en 2012, 1 674 avis et décisions, dont 24 concernent le secteur postal. Pour

le secteur des communications électroniques :

- 1 574 décisions concernent l'attribution de ressources (1 294 sont relatives à l'attribution de fréquences et 280 à l'attribution de numéros) ;
- 5 décisions concernent les pouvoirs de régulation

3 - [Loi organique n°2001-692 du 1^{er} août 2001 relative aux lois de finances publiée au JO le 2 août 2001.](#)

4 - En application du cadre réglementaire européen, l'ARCEP a actualisé ses chiffres, en fonction du nouveau seuil fixé, pour le très haut débit, à 30Mbits (au lieu de 50Mbits).

ex ante de l'Autorité, et deux d'entre elles constituent de nouvelles analyses de marché de gros : l'analyse du marché de la terminaison d'appel vocal de Free Mobile, Lycamobile et Omea Telecom, et l'analyse du marché de services de diffusion hertzienne terrestre de programmes télévisuels en mode numérique, dit « marché 18 » dans la nomenclature de la Commission européenne ;

- 6 décisions ont trait à des enquêtes administratives. L'ARCEP a ainsi ouvert une enquête sur les conditions de mise à disposition par La Poste de produits égrenés relevant du service universel postal ; une autre décision clôture cette même enquête. L'Autorité a également initié une enquête portant sur les conditions techniques et financières de l'accès entre le fournisseur de services de communication au public en ligne, Google, et l'opérateur Free.

b/ Les avis

En 2012, l'ARCEP a rendu 30 avis, dont :

- 12 avis sur des projets de loi, d'ordonnance, de décret ou d'arrêté ;
- 6 avis en réponse à des demandes de l'Autorité de la concurrence ;
- 5 avis relatifs aux tarifs du service universel dans les secteurs des communications électroniques et postales ;
- 10 avis relatifs à des réclamations postales.

2.3 Les consultations, études et rapports

En 2012, 26 consultations publiques ont été lancées, au titre des analyses de marché ou des chantiers engagés par l'Autorité, mais également dans le cadre de la mise en œuvre des obligations asymétriques des opérateurs ou de dispositions générales (utilisation des fréquences, service universel, numérotation, déploiement de la fibre, terminaison d'appel).

En 2012, l'Autorité a publié trois rapports :

- un rapport remis au Parlement et au Gouvernement sur la neutralité de l'internet ;
- un rapport portant à la fois sur la couverture et la qualité de service mobile des quatre opérateurs en France métropolitaine ;

- un rapport établissant un compte rendu des travaux du groupe d'échange entre l'ARCEP, les collectivités territoriales et les opérateurs (GRACO), intitulé : « *L'intervention des collectivités territoriales dans le secteur des communications électroniques* ».

L'ARCEP a par ailleurs publié quatre études, dont « *la diffusion et l'usage des technologies de l'information et de la communication dans la société française* », et « *les méthodes d'évaluation de la qualité de service sur les réseaux mobiles* ».

En juillet 2012, l'Autorité a publié un « *guide sur le déploiement de la fibre optique jusqu'à l'abonné* », à l'usage des élus et des collectivités territoriales, avec glossaire et schémas explicatifs, pour proposer un référentiel commun pour traiter ce sujet parfois complexe.

Soucieuse d'accompagner les collectivités dans leur mouvement vers le très haut débit, l'ARCEP a également publié, en novembre 2012, un guide « *pour une meilleure connaissance des réseaux* », ainsi qu'un guide sur la montée en débit (et notamment la mise en œuvre de l'offre PRM régulée de France Télécom).

Enfin, l'Autorité a publié un guide à l'attention des opérateurs télécoms et des éditeurs de services à valeur ajoutée, sur la réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts.

2.4 Les déclarations d'opérateurs

Depuis la loi du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle transposant le cadre réglementaire modifié et simplifiant les procédures, les opérateurs ne sont plus assujettis à une procédure d'autorisation, mais doivent transmettre à l'ARCEP une simple déclaration préalable de leur future activité.

En 2012, 221 nouveaux opérateurs se sont déclarés, dont un tiers avec une zone de couverture départementale. Au 31 décembre 2012, l'Autorité

recensait ainsi 1328 opérateurs déclarés. Parmi ces opérateurs, 824 exploitent un réseau, 718 fournissent un service téléphonique fixe, 744 un service d'accès à l'internet et 139 des services mobiles.

En mars 2013, l'ARCEP a informé le Procureur de la République de Paris d'un manquement possible de la société Skype à son obligation de se déclarer en tant qu'opérateur de communications électroniques en France.

2.5 Les règlements de différend

En 2012, l'Autorité a pris 3 décisions réglant des différends entre opérateurs.

• Différend opposant les sociétés SRR et France Télécom⁵

L'Autorité a rejeté la demande de la société SRR concernant les tarifs des prestations de transit international de France Télécom pour la liaison entre Mayotte et l'Union des Comores : l'Autorité a relevé que la société SRR n'apportait pas de justification permettant de considérer que les tarifs fixés par France Télécom, concernant au surplus une offre non régulée, n'auraient pas été fixés à un niveau équitable.

• Différend opposant les sociétés Lleida.net et SFR⁶

La société Lleida.net, qui propose un service d'envoi de SMS interpersonnels, souhaitait signer avec la société SFR un contrat d'interconnexion, permettant à la fois l'envoi de SMS aux abonnés de SFR, et la réception de SMS envoyés par les abonnés de SFR. L'Autorité a, d'une part, constaté le non-lieu à statuer sur la demande de la société Lleida.net de conclure un contrat d'interconnexion dès lors que la société SFR avait, après la saisine de l'ARCEP, proposé un tel contrat à la demanderesse ; d'autre part, rejeté le surplus des demandes de Lleida.net relatives aux conditions

techniques de la terminaison d'appel de SFR, faute d'échec des négociations sur ce point.

• Différend opposant les sociétés Dauphin Telecom et France Télécom⁷

Dans ce règlement de différend, l'Autorité a conclu à l'absence de coûts majorés pour services à valeur ajoutée, associés à la facturation de la société Dauphin Telecom par France Télécom.

Une demande de règlement de différend a également été déposée à l'ARCEP, en novembre 2012, par les sociétés Afone et SFR, qui a abouti à un désistement en mars 2013.

2.6 Les mises en demeure et les sanctions

En 2012, 9 procédures ont été ouvertes, portant notamment sur l'éventuel non respect de leurs obligations⁸ par des opérateurs de communications électroniques.

Le directeur général a également adopté deux décisions de mise en demeure.

Enfin, au cours de cette même année, l'Autorité a adopté 3 décisions⁹ à la suite de mises en demeure antérieures du directeur général de l'Autorité.

Ainsi, l'Autorité a prononcé un non-lieu à statuer sur les poursuites qu'elle avait engagées contre la société Bolloré Telecom et la Société du Haut Débit (SHD) sur le respect de leurs obligations de déploiement : compte tenu des efforts accomplis par ces sociétés en vue d'une meilleure utilisation des fréquences de boucle locale radio qui leur ont été délivrées dans la bande 3,4-3,6 GHz, ainsi que des engagements précis qu'elles ont pris devant l'Autorité, cette dernière a estimé qu'il n'y avait pas lieu de les sanctionner.

5 - [Décision n° 2012-0157, en date du 7 février 2012.](#)

6 - [Décision n° 2012-0205, en date du 14 février 2012.](#)

7 - [Décision n° 2012-0365, en date du 20 mars 2012.](#)

8 - [Sur le fondement de l'article L. 36-11 du CPCE.](#)

9 - [Décisions n° 2012-1312, 2012-1313 et 2012-1314, en date du 22 novembre 2012.](#)

L'ARCEP a également prononcé un non-lieu à statuer vis-à-vis de la société Altitude Wireless, concernant le respect de ses obligations de déploiement. En revanche, elle a condamné cette société à une amende de 19 000 euros pour n'avoir pas justifié de l'acquittement des redevances de gestion et de mise à disposition des fréquences qui lui incombent. Après avoir introduit, le 21 novembre 2011, un recours devant le Conseil d'Etat contre la décision par laquelle le directeur général de l'Autorité l'avait mise en demeure de se conformer à ses obligations, la société Altitude Wireless s'est désistée de son recours et n'a pas déposé de recours contre la décision de sanction.

3. Le cadre juridique et ses évolutions : l'entrée en vigueur du règlement sur l'itinérance internationale au sein de l'Union européenne

Le 1^{er} juillet 2012 est entré en vigueur le 3^e règlement européen sur l'itinérance internationale au sein de l'Union européenne¹⁰. L'ARCEP a apporté son expertise aux autorités françaises lors des négociations de ce texte entre 2011 et 2012. L'ORECE a également contribué aux travaux, à la demande des institutions européennes.

Malgré la mise en place d'obligations tarifaires dans les deux textes précédents (plafonnement de prix de gros voix, SMS, données et des prix de détail voix et SMS), la concurrence sur le marché est restée très limitée. Le nouveau règlement, au-delà des obligations préexistantes, introduit un plafond tarifaire de détail pour les services de données et une série de dispositions nouvelles qui visent à modifier structurellement le marché de l'itinérance pour le rendre concurrentiel.

3.1 Les dispositions du règlement

Tout d'abord, le règlement vise à renforcer la concurrence sur le marché de gros en établissant, pour chaque opérateur, une obligation d'accès (demande raisonnable) à son réseau de la part d'un autre opérateur (y compris d'un MVNO), souhaitant développer une offre d'itinérance au détail.

Mais la mesure la plus novatrice permet la vente séparée de services d'itinérance au détail (« découplage ») qui permettra au consommateur, à compter du 1^{er} juillet 2014, de choisir un opérateur différent de son opérateur national pour lui fournir des services de voix, SMS et données lorsqu'il se déplace en Europe.

Le règlement permet aussi une version « allégée » du découplage avec le *local break-out* (LBO)¹¹ : le consommateur en déplacement dans un autre Etat membre de l'Union pourra accéder à un service de données mobiles fourni par un opérateur local, suivant ainsi une logique similaire à celle des réseaux WiFi.

En outre, le règlement maintient des obligations tarifaires sous la forme d'un « *eurotarif* ¹² » portant sur les mêmes offres que dans le règlement précédent, mais ajoute un plafond de détail pour les services de données. Selon la situation concurrentielle du marché à ce stade, les plafonds tarifaires pourraient être définitivement levés à partir de 2017, après décision des institutions européennes.

Enfin, le règlement renforce un certain nombre d'obligations en faveur des consommateurs, notamment en termes de transparence et de lutte contre l'itinérance involontaire aux frontières, etc.

10 - [Règlement n°531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union européenne.](#)

11 - *Le local break-out désigne la fourniture locale de services de données d'un opérateur de réseau visité. Techniquement, l'utilisateur en itinérance internationale doit modifier le point d'accès réseau (APN) de son terminal (smartphone, tablette, clé 3G...) afin que les services de données se connectent à la passerelle d'interconnexion (GGSN) de l'opérateur local et non plus à celle de son opérateur national.*

12 - [Communiqué de la Commission européenne du 28 juin 2012.](#)

3.2 Les travaux liés à la mise en œuvre du règlement

La mise en place des remèdes structurels (découplage et LBO) nécessite un important travail technique de préparation pour préciser la mise en œuvre pratique du règlement. Cette phase, prévue par le règlement, implique la Commission européenne, les acteurs du marché, ainsi que l'ORECE (aux travaux duquel l'ARCEP a activement participé), qui ont œuvré dans un dialogue constant sous la forme d'une plate-forme sectorielle ouverte à tous les acteurs du marché pour définir les aspects purement techniques du découplage.

Ainsi, l'ORECE a adopté, à l'automne 2012, des lignes directrices portant sur la mise en œuvre de l'obligation d'accès aux services de gros¹³. La Commission a adopté, en décembre 2012, un « règlement d'exécution » qui décrit les solutions techniques pour la mise en œuvre des offres de gros afin de fournir les services au détail dès juillet 2014¹⁴. Par ailleurs, l'ORECE publiera à l'été 2013 des lignes directrices, traitant d'aspects plus réglementaires.

La Commission, l'ORECE et les régulateurs vont continuer, dans les mois et à venir, à accompagner la mise en œuvre des remèdes structurels et à observer les évolutions du marché.

Evolution des plafonds tarifaires en itinérance internationale dans l'espace économique européen (EEE)

| | Voix sortante (tarif de détail) (c€/mn) | Voix sortante (tarif de gros) (c€/mn) | Voix entrante (tarif de détail) (c€/mn) | SMS (tarif de gros) (c€/mn) | SMS (tarif de détail) (c€/mn) | Données (tarif de gros) (c€/mn) | Données (tarif de détail) (c€/mn) |
|------------------------------|---|---|---|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|---|
| 1 ^{er} juillet 2012 | 29 | 14 | 8 | 3 | 9 | 25 | 70 |
| 1 ^{er} juillet 2013 | 24 | 10 | 7 | 2 | 8 | 15 | 45 |
| 1 ^{er} juillet 2014 | 19 | 5 | 5 | 2 | 6 | 5 | 20 |
| 1 ^{er} juillet 2015 | 19 | 5 | 5 | 2 | 6 | 5 | 20 |
| 1 ^{er} juillet 2016 | 19 | 5 | 5 | 2 | 6 | 5 | 20 |
| 1 ^{er} juillet 2017 | - | 5 | - | 2 | - | 5 | - |

Source : ARCEP.

13 - Lignes directrices de l'ORECE du 27 septembre 2012.

14 - Règlement d'exécution n° 1203/2012 de la Commission du 14 décembre 2012 relatif à la vente séparée de services d'itinérance au détail réglementés dans l'Union européenne.

L'organisation et le fonctionnement de l'Autorité

1. Le collège

Depuis la loi du 5 mars 2007¹, la nomination du président de l'Autorité intervient après avis des commissions parlementaires.

Les membres du collège ne sont pas révocables, leur mandat de six ans n'est pas renouvelable et leur fonction est incompatible avec toute autre activité professionnelle, mandat politique national ou emploi public.

Une charte de déontologie, adoptée en 2007 par l'ARCEP, s'applique aux membres de l'Autorité².

Début 2012, Françoise Benhamou, professeur agrégée de sciences économiques et sociales, a été nommée par le président du Sénat en remplacement de Nicolas Curien.

Le président de l'Assemblée nationale a nommé Jacques Stern, docteur ès sciences, agrégé de mathématiques, en remplacement de Joëlle Toledano.

Début 2013, Pierre-Jean Benghozi, directeur de recherche au CNRS et professeur à l'école polytechnique, a été nommé par le président du Sénat, en remplacement de Denis Rapone.

Le Président de la République a nommé Philippe Distler, ingénieur général des mines, qui était directeur général de l'ARCEP depuis 2003, en remplacement de Jérôme Coutant.

1 - [Loi n°2007-309 du 5 mars 2007 relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télédiffusion du futur.](#)

2 - [Décision n°2007-0461 en date du 7 juin 2007 adoptant la charte de déontologie des membres de l'ARCEP.](#)



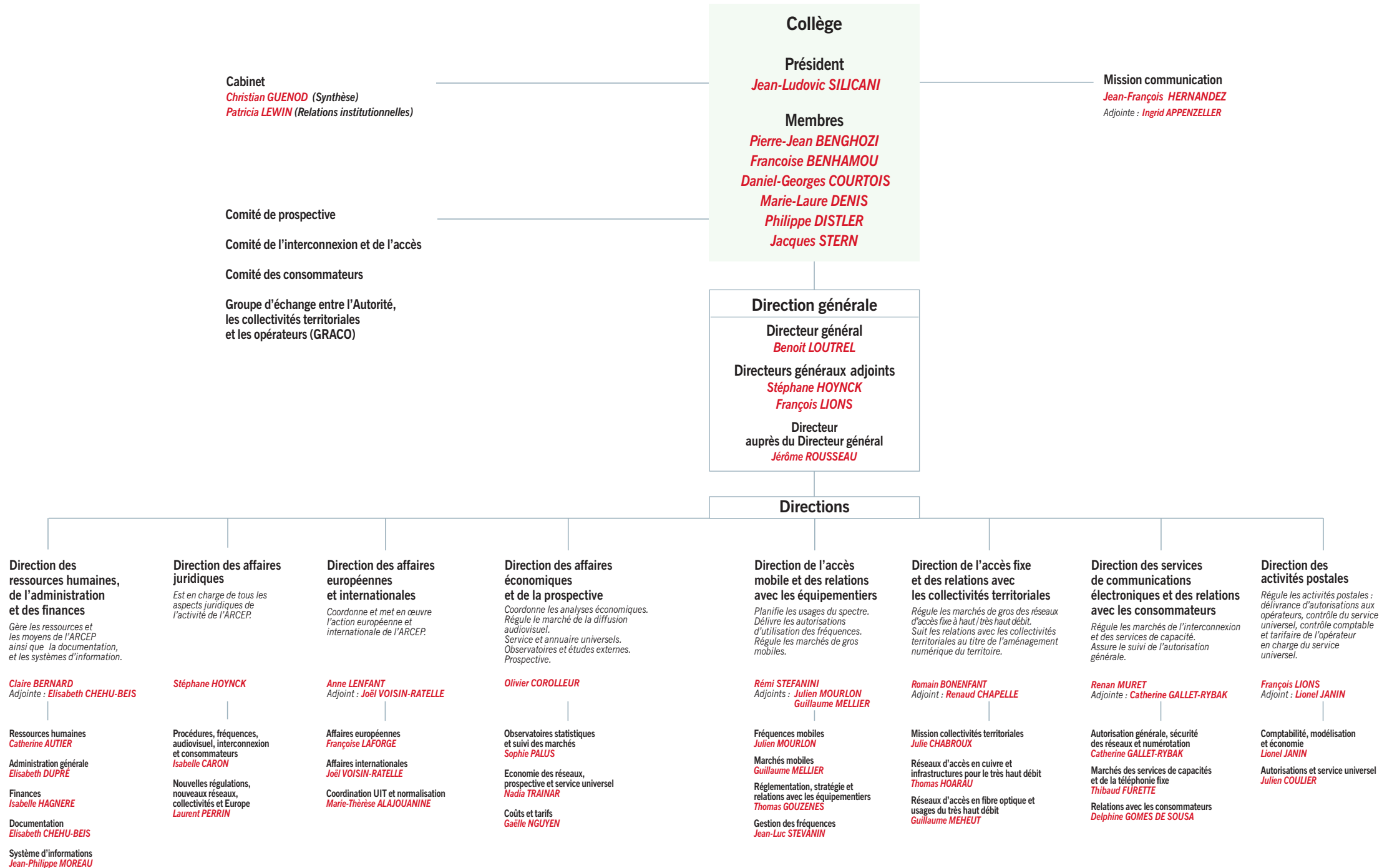
Le collège de l'ARCEP en mars 2013.

De gauche à droite : Pierre-Jean Benghozi, Daniel-Georges Courtois, Françoise Benhamou, Jean-Ludovic Silicani (président), Marie-Laure Denis, Jacques Stern, Philippe Distler

2. L'organisation et les moyens des services

2.1. L'organisation de l'ARCEP

L'organigramme au 1^{er} juillet 2013



2.2 Le budget et la gestion de l'ARCEP

• Les crédits

Depuis 2009, les crédits de l'ARCEP sont inscrits à l'action 13 « régulation des communications électroniques et des postes » du programme 134 « développement des entreprises et de l'emploi » de la mission Economie. Pour 2012, la dotation a été fixée par le Parlement à 15,9 millions d'euros pour le personnel (titre 2) et 7 millions d'euros pour le fonctionnement (titre 3) ; ces montants ont été réduits à concurrence de la réserve de précaution votée par le Parlement (0,5% pour le titre 2 et 6% pour le titre 3) et abondés, pour le titre 3, de reports de crédits dans les limites prévues par la LOLF.

Depuis 2009, l'ARCEP a engagé un important effort de réduction de ses coûts de fonctionnement qui a abouti à une réduction globale de 24 % de ses dépenses hors loyer, en cohérence avec les orientations « Etat exemplaire » données à toutes les administrations de l'Etat. Ainsi, tous les postes de dépenses ont fait l'objet de mesures systématiques et volontaristes d'économies : frais de représentation, missions et déplacements, parc automobile (réduit de 22 véhicules en 2009 à 4 d'ici fin 2013), dépenses de communication, schéma directeur informatique. Par ailleurs, une démarche de dématérialisation de l'ensemble des documents a été engagée depuis deux ans, non seulement comme source d'économies courantes, mais aussi comme enjeu de modernisation et de fiabilisation des processus internes.

Administration exemplaire, l'ARCEP a donc réduit de 16% ses dépenses de fonctionnement global de 2009 à 2012, tout en maintenant, par une optimisation des moyens alloués par le Parlement, la qualité de son travail et en assurant l'ensemble de ses missions.

• Les recettes

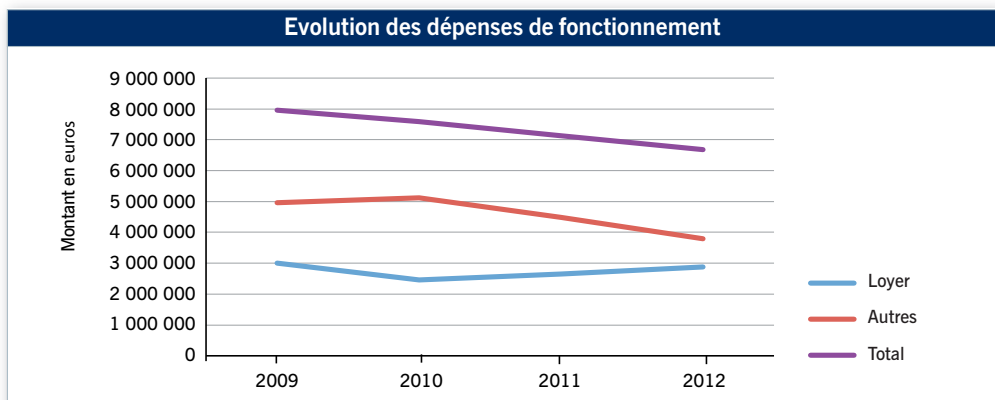
Comme en 2011, 2012 est marquée par un niveau particulièrement élevé de recettes (redevances et taxes) perçues par l'Autorité pour le compte du budget général de l'Etat. En effet, **le montant total des redevances encaissé s'établit à 2,9 milliards d'euros** (dont 2,6 milliards correspondant à la procédure d'enchères menées pour l'attribution des fréquences de la bande 800 MHz).

Au total, depuis 2009, l'Autorité a permis d'abonder le budget de l'Etat à hauteur de 5,6 milliards d'euros, dont 3,6 milliards au titre des services mobiles à très haut débit (4G).

2.3 Les ressources humaines

Au 31 décembre 2012, l'ARCEP compte, outre le collègue, 172 agents (45 % de femmes et 55 % d'hommes) dont 35% de fonctionnaires titulaires (en affectation ou en détachement) et 65% de contractuels. La moyenne d'âge est de 40,8 ans.

En 2012, les crédits de personnel inscrits dans la loi de finances ont augmenté de 2,7 %, avec un plafond



Source : ARCEP.

d'emplois autorisés inchangé depuis cinq ans, de 174 équivalents temps plein (ETPT) qui ont, pour la première fois, été presque intégralement utilisés en 2012 (173,8 ETPT consommés en moyenne annuelle). 20 agents ont quitté l'Autorité en 2012 (17 ont été remplacés).

2.4 Les prestations d'expertise externe

L'évolution rapide du secteur et la haute technicité des questions liées à la régulation conduisent l'ARCEP à recourir à des expertises externes de nature technique, économique, statistique ou juridique.

Les prestataires externes permettent à l'ARCEP de bénéficier de compétences spécialisées et d'avis neutres. Il s'agit donc le plus souvent de « matériaux de travail » qui ne sont pas destinés à être rendus publics. Néanmoins, certaines études, ou certaines enquêtes d'usages ou de qualité de service ayant vocation à informer le secteur, sont mises à la disposition du public sur le site internet de l'Autorité.

En 2012, le budget consacré aux études s'est élevé à 715 314 euros. 17 études ont été engagées pour un montant moyen de 42 077 euros et une durée moyenne de quatre mois.

| Liste des études et enquêtes externes 2012 | |
|---|--|
| Fibre et haut débit | |
| Impact du dégroupage sur le développement du marché du haut débit DSL | |
| Voix, services de capacité et réseaux | |
| Evolution des architectures et des méthodes de déploiement de réseaux mobiles | |
| Connaissance des marchés | |
| Suivi des tarifs des communications locales, interurbaines, vers numéros spéciaux, internationales, fixes vers mobiles, mobiles en métropole et dans les DOM pour l'année 2012 relative au marché résidentiel | |
| Diffusion et usage des technologies de l'information dans la société française | |
| Contrôle des obligations et audits | |
| Contrôle des déclarations de chiffres d'affaires en services de communications électroniques 2011 | |
| Modèle technico-économique des coûts d'un opérateur mobile métropolitain pour les SMS | |
| Enquête annuelle d'évaluation de la qualité du service de voix des réseaux de deuxième et de troisième génération 2012 ▲ ● | |
| Enquête annuelle d'évaluation de la qualité des services de données des réseaux de téléphonie mobile de deuxième et troisième génération 2012 ● | |
| Mesure de la couverture des réseaux mobiles 3G en métropole ● | |
| Vérification de la couverture mobile 3G de Free Mobile ● | |
| Mesure de la couverture 3G ● | |
| Méthodes d'évaluation de la qualité de service sur les réseaux mobiles ● | |
| Réalisation d'un pilote d'évaluation de la qualité de service mobile à partir de sondes fixes ● | |
| Mesure des blocages ou dégradations de services sur les réseaux mobiles | |
| Taux de rémunération du capital réglementaire pour les activités régulées fixes, mobiles et de télédiffusion | |
| Activités postales | |
| Informations données aux consommateurs en ce qui concerne les offres abordables pour l'envoi de petits objets | |
| Evaluation des effets sur la demande adressée à La Poste et sur son image de marque, la taille de son réseau de points de contact | |

Source : ARCEP.

▲ Enquête pilotée conjointement par le conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGEJET) (Ministère de l'économie et des finances) et l'ARCEP.

● Etudes disponibles sur le site internet de l'ARCEP : www.arcep.fr

2.5 Les ressources documentaires et l'open data

- **Le centre de documentation de l'ARCEP** est chargé de l'alimentation du portail documentaire. Il capitalise et valorise les connaissances internes et externes pour les diffuser en continu *via* le module web du logiciel Kentika ou à la demande, en utilisant les sources professionnelles externes. Il assure également une veille sur internet et répond aux demandes d'information des membres du collège et des agents de l'Autorité, ainsi que du public dans les domaines d'activités de l'ARCEP.

Le centre de documentation participe, au sein de l'Autorité, à des projets transverses sur la gestion de l'information. Il travaille également avec un réseau de centres de documentation ressources (bibliothèque juridique Cujas, centre de ressources documentaires du ministère de l'économie et des finances, réseau des documentations des autorités administratives indépendantes, et association des utilisateurs du logiciel Kentika).

- L'Autorité s'est par ailleurs pleinement inscrite dans la démarche d'ouverture des données publiques, initiée à la suite de la circulaire du Premier ministre du 27 mai 2011 et aux travaux de la mission Etalab, la **plate-forme** data.gouv.fr.

Ce site rassemble et met à la disposition du public les informations produites ou collectées par l'Etat ainsi que par les collectivités territoriales et les autres personnes morales chargées d'une mission de service public.

Dès le premier trimestre 2012, l'ARCEP a ainsi publié sur ce site les séries trimestrielles et annuelles de son observatoire des marchés de communications électroniques (services fixes et mobiles).

3. Les organes consultatifs de l'ARCEP

3.1 Le comité de prospective

Le comité de prospective de l'ARCEP a pour objectif de mieux identifier et de comprendre les évolutions et les ruptures à moyen et long termes dans les secteurs des communications électroniques et postales. Largement renouvelé au printemps 2013, ce comité se compose des sept membres de l'Autorité et de personnalités extérieures : Michèle Debonneuil, membre du conseil d'analyse économique, Elisabeth Flury-Hérard, vice-présidente de l'Autorité de la concurrence, Catherine Lucet, directrice des éditions Nathan, Editis et Sejer, Bruno Patino, directeur général délégué aux programmes, aux antennes et aux développements numériques de France Télévisions, Guy Roussel, vice-président du comité stratégique de la filière numérique, Bernard Stiegler, philosophe, docteur de l'Ecole des hautes études en sciences sociales et Henri Verdier, directeur d'Etalab.

Après un premier cycle de travail consacré à l'analyse des mécanismes de l'offre et de la demande dans le secteur des technologies numériques, et notamment du rôle que doivent jouer les pouvoirs publics pour favoriser l'essor de nouveaux marchés, le comité de prospective a initié en 2011, et poursuivi en 2012, un cycle de travail intitulé « *Les territoires de l'économie numérique* ». Ce dernier a permis de mettre en exergue la nature paradoxale du numérique : un univers immatériel dans lequel nos actions sont instantanées et insensibles à la localisation géographique des acteurs, mais qui transforme de manière très concrète l'organisation géographique et sociale des territoires.

Ce cycle de travail a été conclu, le 25 septembre 2012, par l'organisation d'un colloque sur le thème des « territoires du numérique », au cours duquel élus, chercheurs, opérateurs et industriels sont venus enrichir les réflexions du comité et ouvrir de nouvelles perspectives. Les débats se sont articulés autour de trois tables rondes :



- une sur les « usages numériques », abordant la question des bouleversements induits par la diffusion des technologies numériques dans nos modes de vie quotidiens, nos rapports à l'espace, nos modes de communication, nos comportements sociaux, la question de la déclinaison des nouveaux usages dans nos univers personnels ou professionnels et de leur articulation dans les sphères individuelle, familiale ou collective, ainsi que celle de l'opportunité d'un cheminement vers un service numérique universel ;
- une sur « les transformations numériques des territoires », abordant la question de la valorisation accrue des territoires permise par les technologies et les usages numériques, la question de la corrélation entre le maillage numérique d'un territoire et la densité, la compétitivité de son tissu économique, traitant du rôle des acteurs publics et économiques territoriaux, ainsi que des moyens d'éviter une fracture numérique des territoires ;
- une intitulée « Le numérique sans territoire? », portant sur la modification de l'action des pouvoirs publics, aux niveaux local, national et supranational, induite par l'écosystème numérique, et la question d'un pouvoir numérique sans frontière.

Fin 2012, l'ARCEP a amorcé la préparation du troisième cycle de travail du comité.

3.2 La commission consultative des communications électroniques

La commission consultative des communications électroniques (CCCE) est composée de 24 membres. Elle comprend, en proportions égales, des

représentants, des exploitants de réseaux et des fournisseurs de services, des représentants, des utilisateurs et des personnalités qualifiées. Son secrétariat est assuré par l'ARCEP. A l'initiative du Gouvernement ou de l'ARCEP, la commission est consultée sur tout projet de mesure en matière de communications électroniques.

Le Gouvernement a fixé, par un [arrêté](#) du 24 octobre 2012, la liste des membres de la CCCE pour les trois prochaines années.

Charles Rozmaryn, ingénieur général des mines, en assure la présidence depuis 2009.

Au cours de l'année 2012, la commission consultative des communications électroniques a été consultée à trois occasions, notamment sur la réutilisation de la bande 1800 MHz pour des technologies autres que le GSM et sur la mesure et la publication d'indicateurs de la qualité du service d'accès à l'internet et du service téléphonique en situation fixe.

3.3 Le comité de l'interconnexion et de l'accès

Ce comité est composé de représentants des opérateurs de réseaux privés ou publics et des fournisseurs de services, nommés par décision de l'ARCEP. Le président de l'Autorité en assure la présidence et les services de l'ARCEP le secrétariat.

Ce comité est un lieu de discussions et d'échanges entre les acteurs du secteur et l'ARCEP. Il s'est réuni trois fois en 2012. Ses travaux ont porté en particulier sur :

- l'expérimentation d'extinction du cuivre menée à Palaiseau ;
- l'évolution de l'architecture d'interconnexion de France Télécom ;
- la qualité de service des produits de gros destinés aux entreprises ;
- la mise à jour des modèles réglementaires de l'accès dégroupé et de la collecte ;
- la nouvelle version de l'offre d'accès au génie civil de France Télécom ;

- le dispositif de suivi de la qualité du service d'accès à l'internet ;
- le très haut débit fixe, avec notamment les problématiques de complétude des déploiements ;
- la régulation des terminaisons d'appel vocale mobile et SMS ;
- l'itinérance mobile internationale ;
- les dispositions relatives au régime d'autorisation générale (conservation du numéro, appels d'urgence, travaux sur l'évolution de la tarification des numéros SVA, etc.).

4. Les outils d'information et de communication de l'Autorité

Pour être efficace, la régulation requiert une diffusion rapide de l'information produite par l'ARCEP auprès des différents acteurs concernés : pouvoirs publics, acteurs économiques, élus, associations de consommateurs, etc.

Afin d'assurer pleinement cette mission, l'ARCEP s'appuie sur une large palette d'outils de communication – dont la périodicité varie : quotidienne, hebdomadaire, trimestrielle, annuelle – qui garantissent une information à la fois pédagogique et exhaustive, tant sur la teneur des travaux menés par l'institution que sur le secteur lui-même. Ces outils permettent également de solliciter l'avis des acteurs du secteur sur les sujets de régulation, ou de susciter le dialogue et le débat.

• Le site institutionnel de l'ARCEP renforce sa sécurité et fait peau neuve

Le site internet de l'ARCEP (arcep.fr)³ est le support privilégié de la diffusion – en français et en anglais – de l'information de l'Autorité. Actualisé chaque jour, il répond au besoin d'instantanéité de l'information dans un secteur en constante évolution.

En 2012, un vaste chantier de renforcement de la sécurité du site a d'abord été mené. Il a été suivi par une refonte graphique complète lancée à l'été, et qui a abouti début 2013. Le site se caractérise désormais par un graphisme dynamique, un design modernisé et une



Comité de l'interconnexion et de l'accès du 21 novembre 2012

mise en page plus claire... pour simplifier sa lecture et et son utilisation.

La page d'accueil restructurée affiche désormais quatre informations mises en exergue (A la Une), une liste exhaustive de l'ensemble des informations publiées (Le fil d'infos), et une zone dédiée à l'actualité événementielle (A l'affiche).

Fréquentation en hausse

En 2012, le site a vu sa fréquentation journalière s'envoler avec 9 000 visiteurs uniques par jour, contre 7 000 en 2011.

Pratique

Plusieurs outils permettent d'effectuer des recherches en ligne : sur les avis et décisions pris par l'Autorité, sur les fréquences dont l'ARCEP est affectataire, sur les numéros de téléphone attribués aux opérateurs, sur les articles publiés dans la revue de l'ARCEP (*Les cahiers de l'ARCEP*).

En outre, des flux RSS présents sur plusieurs pages (avis et décisions, communiqués de presse, recrutements par exemple) permettent d'être automatiquement averti des mises à jour.

3- [En parallèle à ce site institutionnel, l'Autorité dispose également d'un site dédié aux consommateurs : \[telecom-infoconso.fr\]\(http://telecom-infoconso.fr\)](#)

Accessible



Depuis 2009, une partie du site est accessible aux déficients

visuels : la majorité des communiqués de presse, ainsi que certains discours prononcés par le président de l'Autorité sont systématiquement vocalisés en audio.

Informatif

Les informations mises en ligne sont « poussées » par courriel *via* quatre listes de diffusion (postale/télécoms) en français et en anglais, qui comptent au total 38 574 abonnés (contre 21 000 en 2011). En 2012, 98 messages ont été envoyés.

• La Lettre hebdomadaire

Lancée en septembre 2010, la Lettre électronique hebdomadaire d'information de l'Autorité, a fêté, le 1^{er} mars 2013, son centième numéro. En complément du site institutionnel de l'ARCEP et de la revue de réflexion, ce media permet la diffusion d'informations régulières, brèves et récentes.

Agenda, nouvelles, actualité des collectivités territoriales, affaires européennes et internationales, chiffres et déclarations marquantes, la Lettre fait le point, chaque semaine, tant sur les activités de l'ARCEP que sur l'actualité des deux secteurs régulés, le marché postal et celui des communications électroniques.

L'éditorial du président fait écho aux débats du moment, et aux décisions prises par l'Autorité (attribution des licences 4G, régulation de la fibre et du très haut débit, neutralité de l'internet, aménagement numérique du territoire, secteur postal, etc.).

En outre, fin 2012, la Lettre s'est enrichie de deux nouvelles rubriques :

- « **L'interview vidéo** » - De Jérôme Delormas, directeur du centre numérique « La Gaîté lyrique », à Reine-Claude Mader, présidente de l'association de consommateurs CLCV, en passant par Patrick Pailloux, directeur général de l'ANSSI, ou Antoine Darodes, directeur de la mission gouvernementale sur le très haut débit, chaque semaine, un acteur de l'écosystème numérique ou postal se prête à une courte interview vidéo.

- « **L'écosystème numérique** » - Expositions, ouvrages, magazines, innovations, spectacles, festivals, conférences : chaque Lettre met en lumière un « événement » particulier de ce vaste écosystème.

Visant à l'origine un public spécialisé, la Lettre hebdomadaire connaît aujourd'hui un réel succès. Elle est effectivement ouverte et lue par un millier de personnes chaque semaine.

• Les cahiers de l'ARCEP

L'Autorité publie une revue consacrée à l'économie numérique, qui explore, trois fois l'an, un sujet ou une thématique (neutralité de l'internet, aménagement numérique du territoire, par exemple) sous divers angles, notamment dans une vision prospective.

Pour élargir le champ de réflexion du lecteur en nourrissant le débat d'idées, *Les cahiers de l'ARCEP* donnent largement la parole, sous forme de contributions et d'interviews, aux acteurs du secteur, ainsi qu'à des personnalités venant d'horizons très variés (institutions, entreprises, universités, associations etc.) françaises ou étrangères. Tous les articles publiés dans les cahiers peuvent être consultés, par thème ou par auteur, sur le site.

En raison d'économies budgétaires, le tirage papier de la revue a été diminué de moitié, de 6 500 à 3 000 exemplaires, toujours distribués gratuitement, mais les cahiers restent largement diffusés sur le site où ils font l'objet de milliers de téléchargements : 8 446 pour le n° spécial « 15 ans », 9 865 pour le n°9 (« *Economie numérique et mondialisation* »), et 3 665 pour le n°10 (« *Territoires numériques* »).

En 2012, ont été publiés :

- « **1997-2012 : du monopole des télécoms à la révolution numérique – 15 ans de régulation** ». A travers de nombreuses contributions extérieures, ce numéro anniversaire revient sur 15 années d'exercice de la régulation, et sur les bénéfices apportés par l'ouverture des marchés des télécommunications et postal.
- « **Economie numérique et mondialisation** ». Avec et grâce à l'internet, la mondialisation a pris une toute



autre ampleur. Ces cahiers soulignent en particulier que l'action du régulateur s'inscrit dans un contexte très large, dès lors qu'internet et les réseaux constituent un instrument de l'ouverture de notre pays au monde.

- « **Territoires numériques** ». En prolongement du colloque 2012 de l'ARCEP consacré au même thème, ces cahiers poursuivent les débats et démontrent que, tout en étant un sujet complexe et aux ramifications multiples, le lien entre numérique et territoire renvoie à des services d'intérêt général qui intéressent les citoyens, les pouvoirs publics et les entreprises.
- Un numéro consacré à la « **4G** » a été publié en mai 2013.

• **Le colloque annuel**

Depuis sa création en 1997, l'Autorité organise régulièrement des colloques sur des thèmes liés, directement ou indirectement, à son champ de compétence. C'est l'occasion d'aborder et de débattre de sujets souvent complexes, en partageant l'expérience d'intervenants français et étrangers.

Le 25 septembre 2012, l'Autorité a organisé son colloque annuel sur le thème : « Territoires du numérique ». Ce 14^e colloque a réuni 345 participants pendant plus de huit heures de débats organisés autour de trois tables rondes et de deux sessions réunissant les opérateurs. Il était animé par Solveig Godeluck et Guillaume de Calignon, journalistes aux *Echos*.

La ministre déléguée chargée des PME, de l'innovation et de l'économie numérique, Fleur Pellerin, a ouvert le colloque, en présentant les orientations du Gouvernement

sur le très haut débit. Isabelle Falque-Pierrotin, présidente de la CNIL, a conclu les débats.

Retransmis en direct sur le site de l'ARCEP, ce colloque a rencontré un succès remarquable (16 255 connexions). La vidéo à la demande du colloque est disponible sur le site de l'Autorité.



Le colloque annuel 2012 «Territoires du numérique»

• **Les autres publications de l'ARCEP**

Chaque année, l'Autorité publie aussi, sur son site, des documents d'information.

En 2012 :

- le rapport au Parlement et au Gouvernement sur la neutralité de l'internet ;
- les actes du colloque « Territoires du numérique » ;
- le compte rendu 2012 des travaux du GRACO.

• **Les réseaux sociaux**

L'ARCEP est présente, depuis septembre 2011, sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook. Ce qui lui permet de toucher de nouveaux publics, et de gagner encore en réactivité. 25 tweets sont envoyés en moyenne, chaque mois, aux mille « followers » que compte l'ARCEP au 1^{er} avril 2013 ; et la page Facebook est actualisée chaque semaine.



Suivez le guide !

Dans un souci d'efficacité et de pédagogie, l'ARCEP publie également des guides, notamment à destination des élus locaux et des collectivités territoriales.



Montée en débit : comment mettre en oeuvre l'offre « PRM » de France Télécom ?

Publié en novembre 2012, ce guide explique comment mettre en oeuvre l'offre PRM ("point de raccordement mutualisé") de France Télécom (régulée par l'ARCEP) pour les projets de montée en débit.



Pour une meilleure connaissance des réseaux

Elaboré par l'ARCEP et le CETE de l'Ouest, ce guide, publié en novembre 2012, présente le dispositif mis en place pour permettre la collecte de données auprès des opérateurs déployant des réseaux télécoms sur les territoires, et formule des bonnes pratiques pour une meilleure organisation de la demande (hiérarchisation, priorisation des requêtes).



« Le déploiement de la fibre optique », un glossaire pour parler le même langage !

Se mettre d'accord pour aboutir à la signature d'une convention : c'est d'abord parler le même langage, ce qui, en matière de fibre optique, est parfois complexe. C'est pourquoi l'Autorité a défini, en juillet 2012, une terminologie précise avec glossaire et schémas explicatifs, que les acteurs peuvent utiliser pour mener des opérations de déploiement de la fibre optique jusqu'à l'abonné.

Quelques chiffres

- **3 280 000** visiteurs sur le site institutionnel, soit environ 9 000 visiteurs par jour (2 500 000 visiteurs et 7 000 par jour en 2011)
- **361 868** visiteurs sur le site Télécom-Infoconso.fr (58 462 en 2011)
- **38 574** abonnés aux listes de diffusion (21 000 en 2011)
- **45 000** téléchargements : le guide pratique « la fibre optique arrive chez vous » a été téléchargé 45 000 fois et consulté 529 000 fois par les internautes en 2012
- **73 200** téléchargements des cahiers de l'ARCEP
- **3 858** abonnés à la Lettre hebdomadaire d'information de l'Autorité



Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15
Tél. : 01 40 47 70 00 - mel : com@arcep.fr
www.arcep.fr