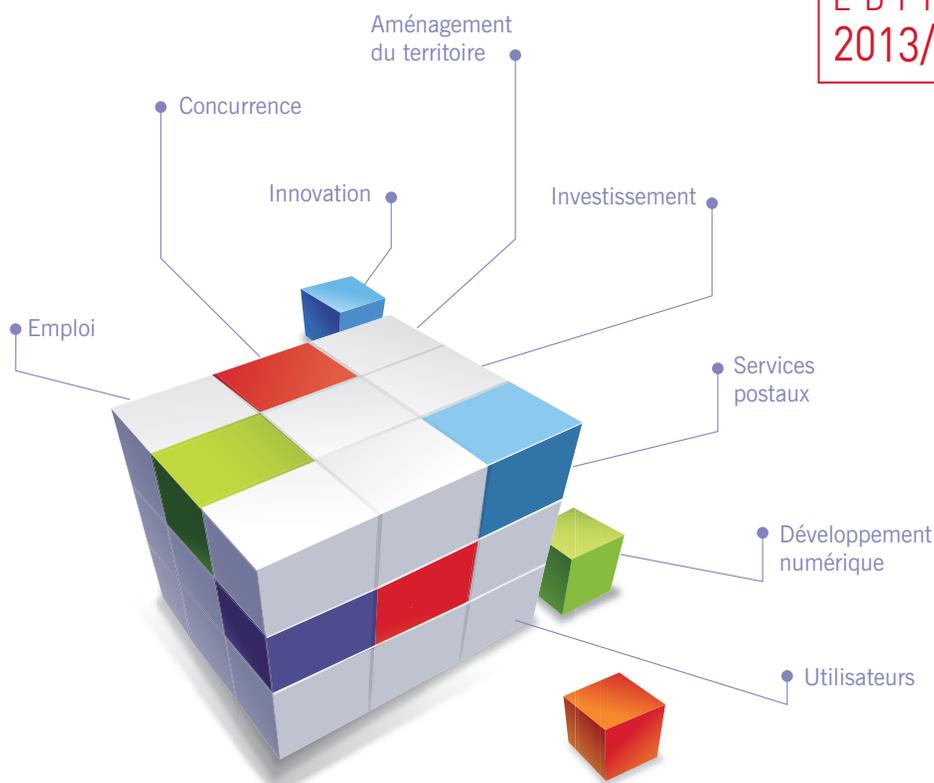


L'ARCEP

régulateur des communications électroniques et postales

Présentation, chiffres clés et grands chantiers

EDITION
2013/2014



SOMMAIRE

1.	MARCHÉS RÉGULÉS PAR L'ARCEP : LES FAITS MARQUANTS EN 2013	2
2.	PRÉSENTATION INSTITUTIONNELLE	6
	Les missions et l'organisation de l'Autorité	6
	L'organigramme au 1 ^{er} juin 2014	7
	Les modalités d'action de l'Autorité	8
3.	LES CHIFFRES CLÉS	10
	Les communications électroniques	10
	Les services postaux	13
4.	LES GRANDS CHANTIERS 2013-2014	16
	Le très haut débit fixe	17
	Le très haut débit mobile	18
	Les offres destinées aux entreprises	19
	La neutralité de l'internet	20
	La régulation postale	21

MARCHÉS RÉGULÉS PAR L'ARCEP : LES FAITS MARQUANTS EN 2013

1.

Dans un contexte de transformation numérique rapide, en France, en Europe et dans le monde, l'année 2013 a été marquée par quatre évolutions majeures dans les domaines concernés par la régulation de l'ARCEP.

En premier lieu, par l'accélération du passage au très haut débit, qu'il soit fixe ou mobile, aussi bien en matière de couverture du territoire que d'abonnements. Ce mouvement s'est accompagné d'une demande des usagers visant à une plus grande transparence sur la qualité des services proposés par les opérateurs.

Ensuite, 2013 a été marquée, en France comme dans beaucoup d'autres pays, par l'amarce d'un mouvement de reconfiguration du secteur, avec notamment, fin 2013, le choix de Vivendi de se séparer de SFR. En toile de fond : les travaux menés au niveau européen sur le marché unique des télécommunications. L'ARCEP a participé, en 2013, à la réflexion sur ces questions et continuera à y contribuer en 2014, notamment au travers des avis qu'elle aura à rendre.

L'année 2013 a été marquée, en outre, par une accentuation du déséquilibre, en termes de puissance économique, entre les grands acteurs de l'internet et les fournisseurs d'accès à internet. Cette question constitue un des enjeux du débat sur la neutralité de l'internet.

Enfin, 2013 a vu s'accélérer la baisse du trafic postal et la nécessité de définir un nouveau modèle économique pour les opérateurs postaux, notamment pour La Poste.

Face à ces évolutions, il est plus que jamais essentiel que la régulation se construise et s'effectue en prenant en compte les attentes des acteurs économiques tout en respectant les différents objectifs assignés au régulateur par le législateur : mise en place d'une concurrence effective et loyale entre opérateurs, au bénéfice de l'ensemble des utilisateurs (particuliers, services publics et entreprises); incitation à l'investissement efficace et à l'innovation technologique, condition de l'activité et de l'emploi ; promotion d'un aménagement numérique du territoire équilibré.

Un marché des communications électroniques en pleine mutation

Depuis une dizaine d'années, le secteur des communications électroniques est marqué, partout dans le monde, par deux grandes évolutions technico- économiques : la convergence des réseaux et services fixes et mobiles, autour de la norme IP, et le basculement accéléré de la voix vers la data, comme paramètres déterminants du modèle économique des opérateurs. Le passage de l'ancien modèle au nouveau s'accompagne, pendant une période de transition qui s'achève, d'une baisse des prix, alors que les volumes augmentent rapidement.

Ainsi, le volume d'activité du secteur a fortement cru en 2013, qu'il s'agisse des consommations ou des abonnements. En ce qui concerne les consommations, le trafic fixe et mobile a continué à croître d'environ 3% pour la voix, résultant d'une baisse du trafic fixe et d'une hausse du trafic mobile, de 6% pour les SMS et de plus de 60% pour les données sur les réseaux mobiles. Une très forte croissance est aussi constatée sur le trafic de l'internet fixe. Ceci reflète l'intérêt marqué des consommateurs pour les services innovants portés par la 4G ou la fibre. Par ailleurs, le nombre d'abonnés a cru en une année de 4% pour les services fixes à haut et très haut débit, et de 5% pour les services mobiles.

Le revenu tiré en 2013, en France, des marchés de gros et de détail de communications électroniques s'est établi à 46,6 milliards d'euros, en baisse, comme en 2011 et 2012, de 6,4% (à périmètre constant) par rapport à 2012. Ce mouvement résulte de la baisse des prix de détail (-10,3% selon l'INSEE), partiellement compensée par la croissance en volume.

La baisse des revenus s'est accompagnée d'une baisse des marges brutes mais le taux d'EBITDA moyen du secteur est resté à un niveau équivalent à celui de 2012 (environ 30% en moyenne pour les cinq principaux opérateurs en 2013), compte tenu notamment d'une baisse des coûts permise par les importants gains de productivité de cette « industrie de service ». En l'absence d'achat de licences en 2013, les opérateurs ont également pu maintenir, ce qui est essentiel, leurs investissements physiques au niveau record

atteint en 2011 et 2012, soit 7,1 milliards d'euros, ce qui a permis de financer, outre la modernisation des réseaux existants, le déploiement des nouveaux réseaux à très haut débit fixe et mobile.

Si le niveau des emplois directs a diminué d'environ 3%, pour l'essentiel en raison de la baisse des effectifs d'Orange, le nombre total d'emplois directs des opérateurs de communications électroniques reste cependant supérieur à son niveau de 2009. Quant à la filière numérique dans son ensemble, dont les FAI sont le cœur, elle a créé, comme l'a souligné récemment Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat chargée du numérique, un flux net d'environ 180 000 emplois au cours des cinq dernières années.

Marché mobile : le démarrage rapide de la 4G

Dans un monde marqué par le souhait des usagers de se connecter de plus en plus en mobilité, aussi bien à leur domicile que sur leur lieu de travail, le lancement commercial rapide de la 4G à grande échelle a stimulé la croissance du marché de détail et pris le relais de l'animation concurrentielle qu'avait amorcée l'arrivée d'un quatrième opérateur mobile début 2012. Après une augmentation de 6,6% en 2012, le nombre d'abonnements au marché mobile a encore cru de 5% en 2013, ce qui distingue la France des autres grands pays d'Europe. Fin 2013, Bouygues Telecom annonçait une couverture 4G de 63% de la population, Orange de 50% et SFR de plus de 40%, permettant à un nombre toujours croissant d'usagers de bénéficier du très haut débit mobile et aux déploiements 4G d'entrer ainsi dans une phase industrielle.

Ce mouvement a été stimulé par l'autorisation de réutilisation de ses fréquences 1800 MHz accordée par l'ARCEP en mars 2013 à Bouygues Telecom pour déployer la 4G. S'inscrivant dans une logique d'usage plus efficace du patrimoine hertzien par les opérateurs, elle a pris effet dès le 1^{er} octobre 2013.

L'année 2013 a aussi été marquée par l'accord de mutualisation portant sur les réseaux mobiles de SFR et de Bouygues Telecom, visant à trouver un meilleur équilibre entre la concurrence par les infrastructures et le partage de ces dernières.

En 2013, l'ARCEP a en outre participé aux discussions nationales pour déterminer le calendrier et les conditions possibles de la libération de la bande 700 MHz, préfigurant un deuxième dividende numérique dédié aux futures générations de réseaux et services mobiles.

En collaboration avec le Gouvernement, l'ARCEP a également commencé à préparer, en 2013, l'appel à candidatures qui permettra l'attribution des fréquences et le déploiement rapide de la 4G dans les territoires ultra-marins.

Enfin, l'ARCEP contrôlera avec attention, au cours de l'été 2014, le respect par les opérateurs de leurs obligations de déploiement, notamment celles de Free Mobile, ainsi que la pertinence des cartes de couverture publiées par les opérateurs et la qualité des services offerts.

Marché fixe : le passage vers le très haut débit s'accélère

Le marché fixe suit la même évolution vers le très haut débit, marquée cette année par une forte hausse du nombre de logements éligibles, aussi bien pour le seul FttH que pour le très haut débit en général (câble, VDSL2).

S'agissant du FttH, le nombre de logements éligibles à la « fibre à la maison » a cru de 38% sur l'année, s'établissant à environ 3 millions, les opérateurs privés et les réseaux d'initiative publique déployant aussi bien en zone très dense qu'en zone moins dense. La technologie VDSL2 a, quant à elle, commencé à être utilisée en octobre 2013, ce qui a permis, pour de nombreuses lignes, tout particulièrement celles ayant bénéficié d'un réaménagement de réseau, de basculer vers le très haut débit.

Ainsi, fin 2013, plus de 11 millions de logements (soit plus du tiers) étaient effectivement éligibles au très haut débit, soit une hausse de 24% en un an.

Cette hausse de la couverture s'est également accompagnée d'une croissance de près de 30% du nombre d'abonnements au très haut débit fixe, dépassant pour la première fois le seuil des

2 millions, avec une croissance annuelle de plus de 72% pour les seuls abonnements FttH. Cela se traduit par une nette croissance de la pénétration du très haut débit puisque désormais 20% des logements éligibles bénéficient d'un abonnement. Cela montre que le très haut débit, notamment le FttH, répond à une véritable demande des utilisateurs.

Dans ce contexte, l'ARCEP a engagé mi-2013 la révision des analyses des marchés du haut et du très haut débit, socle de la régulation dite « asymétrique » qui s'applique spécifiquement à l'opérateur historique. Cette révision s'est accompagnée du réexamen des obligations dites « symétriques », c'est-à-dire s'appliquant à tous les opérateurs qui déploient des réseaux en fibre jusqu'à l'abonné. Ceci a conduit à renforcer significativement la mutualisation de ces nouveaux réseaux, en réduisant le périmètre de la zone dite « très dense », et à préciser les modalités de raccordement des petits immeubles.

Par ailleurs, consciente des enjeux que représente la migration du réseau de cuivre vers les réseaux à très haut débit, l'Autorité a pris part, à la demande des acteurs, à une série de travaux : accompagnement de l'expérimentation « 100% fibre Palaiseau » et participation active à la mission Champsaur sur la transition vers les réseaux à très haut débit et sur l'extinction du cuivre.

Enfin, l'ARCEP a engagé, en 2013, une réflexion prospective sur l'architecture FttDP (pour *Fibre to the Distribution Point*), consistant à réutiliser le câblage (cuivre ou câble) existant sur le segment terminal pour raccorder le logement à la fibre optique.

Neutralité de l'internet et qualité de service : liberté et information des usagers

L'ARCEP s'est saisie du sujet de la neutralité de l'internet dès 2009, initiant un cycle de réflexion et de consultation de l'ensemble des acteurs du secteur menant à la publication en 2010 de dix propositions et recommandations puis, en septembre 2012, à la publication d'un rapport, demandé par le Parlement et le Gouvernement, comprenant notamment une analyse des enjeux techniques et économiques. A l'issue de ces travaux, l'ARCEP a identifié plusieurs chantiers de travail liés à la neutralité de l'internet : la transparence ; la qualité du service d'accès à internet ; les pratiques de gestion de trafic ; l'interconnexion et l'acheminement de données ; enfin l'analyse de l'écosystème et des relations entre les acteurs.

L'ARCEP poursuit ainsi ses travaux, notamment à travers sa participation active au sein de l'organe des régulateurs européens (ORECE), qui s'est accordé sur une position proche de celle de l'ARCEP, fondée notamment sur le respect de principes plutôt que, à ce stade, de règles trop précises qui se révéleraient rapidement inadaptées, compte tenu des évolutions techniques. La neutralité de l'internet est par ailleurs un des sujets traités dans le projet de règlement relatif au marché unique européen des communications électroniques élaboré par la Commission européenne, présenté en septembre 2013 puis

adopté par le Parlement européen en mars 2014, dans une version fortement modifiée par rapport au projet initial.

Le principe de neutralité de l'internet doit être mis en œuvre de telle sorte qu'un bon équilibre soit trouvé entre, d'une part, le respect des libertés fondamentales dans l'espace internet, notamment celle d'envoyer et de recevoir l'ensemble des contenus, et, d'autre part, le bon fonctionnement de l'internet et le développement des services innovants, ce qui nécessite des investissements de déploiement et de modernisation des réseaux.

Sur le plan pratique, la décision prise par l'ARCEP en 2012, validée par le Conseil d'Etat en 2013 à la suite d'un recours formé par AT&T et Verizon, relative à la collecte régulière d'informations sur les conditions techniques et tarifaires des accords d'interconnexion entre FAI et acteurs de l'internet, permet de mieux comprendre le fonctionnement de ce marché. En 2013, l'Autorité a pris une seconde décision relative, elle, à la mesure de la qualité du service d'accès à internet. Les premiers résultats seront rendus publics au cours de l'été 2014.

Mais au-delà de la qualité de l'accès à internet, l'information des utilisateurs sur la couverture et la qualité des services, qu'ils soient fixes ou mobiles, revêt une importance de plus en plus grande. En effet, face au développement de nouvelles offres, il appartient aux pouvoirs publics de veiller à ce que les usagers effectuent leur choix en toute connaissance de cause, au regard non seulement du prix, mais aussi de la qualité des services qui résulte notamment des investissements des acteurs économiques.

A ce titre, l'arrêté du 3 décembre 2013 relatif à l'information préalable du consommateur sur les offres d'accès à internet sur les réseaux fixes, élaboré par le gouvernement et ses services, en concertation avec l'ARCEP et les opérateurs, indique le chemin à suivre pour s'assurer d'une transparence toujours plus grande des offres de détail des opérateurs, qu'ils soient fixes ou mobiles. De même, l'Autorité, qui chaque année mesure la qualité de service des réseaux mobiles, a intégré, en 2013, des mesures sur les réseaux 4G dont les premiers résultats seront publiés au cours de l'été 2014.

Services postaux : vers un nouveau modèle économique ?

Le marché postal français compte désormais 33 opérateurs. Parmi eux, La Poste doit trouver une réponse à la baisse structurelle des volumes du courrier, de l'ordre de 4% par an depuis 2008. Mais en 2013, le marché des envois de correspondances a connu une double baisse, à la fois en revenu (-4,2%) et en volume (-5,8%).

L'ARCEP est très attentive à ces évolutions, dans la mesure où les économies de coûts permises par la baisse des volumes ne compensent pas, à ce stade, la diminution des revenus, déstabilisant ainsi le modèle postal traditionnel.

Toutefois, le développement du commerce en ligne fait apparaître de nouveaux besoins en matière de rapidité et de formats, ou encore de variété dans les modes de distribution. Ces évolutions ouvrent des perspectives pour les opérateurs postaux qui sont en train de proposer des offres adaptées à l'envoi de petits objets.

L'Autorité s'emploie aussi à fournir à La Poste une bonne visibilité s'agissant de ses évolutions tarifaires, grâce au dispositif de « *price-cap* » pluriannuel relatif au service universel postal. Il permet à l'opérateur d'adapter et d'anticiper sa stratégie de moyen et long terme dans un contexte de baisse continue des volumes de courrier échangé.

Le régulateur veille également à ce que de nouveaux opérateurs postaux puissent naître et se développer, le plus souvent sur des segments de marché spécialisés, même si le paysage concurrentiel n'est évidemment pas comparable à celui des communications électroniques.

Enfin, depuis 2010, les usagers postaux peuvent, en dernier recours, saisir l'ARCEP de leurs réclamations, ce qui permet aux services de l'Autorité de susciter l'amélioration des offres, en concertation avec La Poste. L'ARCEP note par ailleurs des progrès significatifs en matière de qualité de service de la lettre recommandée, puisque plus de 95% des lettres recommandées sont désormais distribuées à J+2. Bien que les objectifs fixés

par les pouvoirs publics soient dépassés, une vigilance s'impose toutefois sur les délais d'acheminement : celui de la lettre prioritaire (J+1) a ainsi légèrement augmenté en 2013, alors qu'il était en baisse constante les années précédentes.

Conclusion

Plus de quinze ans après sa création, l'Autorité joue plus que jamais un rôle clé dans les secteurs qu'elle régule, évoluant elle aussi pour s'adapter au mieux à leurs mutations, comme en témoignent l'importance et la diversité des travaux menés en 2013. Son action complète la large palette des politiques publiques qui relèvent du Gouvernement.

Elle le fait en étant en permanence à l'écoute (consultations publiques, auditions, groupes de travail, etc.) des acteurs économiques, mais aussi du Parlement, du Gouvernement et des collectivités territoriales. Le collège et les agents de l'ARCEP travaillent ainsi quotidiennement à la construction d'un cadre adapté aux « réseaux du futur », en veillant à préserver l'incitation à l'investissement des différents acteurs et à l'innovation.

Jean-Ludovic Silicani
Président de l'ARCEP

2.

PRÉSENTATION INSTITUTIONNELLE

Les missions et l'organisation de l'Autorité

Faciliter la mise en place d'un marché pérenne pour les opérateurs comme pour les utilisateurs

L'Autorité a été créée par la loi du 26 juillet 1996 pour accompagner l'ouverture à la concurrence du secteur et veiller à la fourniture et au financement du service universel des télécommunications. La loi du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales a étendu la compétence de l'Autorité au secteur postal. Le chiffre d'affaires des opérateurs sur les deux secteurs concernés, représente, au total, en 2013, plus de 60 milliards d'euros.

L'ouverture de secteurs originellement monopolistiques, en particulier lorsqu'ils présentent de fortes barrières à l'entrée, nécessite une régulation, c'est-à-dire la mise en œuvre d'actions permettant la construction d'un marché pérenne, tout en assurant un équilibre entre la satisfaction des utilisateurs (particuliers, services publics, entreprises) – grâce à des prix abordables et à une bonne qualité de service –, le développement à long terme de la production et de l'emploi – grâce à l'investissement et à l'innovation –, et enfin l'aménagement numérique du territoire.

En parallèle, l'ARCEP veille, conjointement avec les administrations en charge de la protection des consommateurs, à ce que les utilisateurs finals, particuliers et entreprises, puissent accéder à des services de communications électroniques et postales de qualité, de manière transparente en ce qui concerne tant le contenu des services offerts que leurs prix. A ce titre, l'action de l'Autorité porte notamment sur la conservation des numéros, l'encadrement des prix des services téléphoniques à valeur ajoutée, et la publication d'indicateurs de prix et de qualité de service. Dans le cas des services postaux, l'Autorité remplit aussi une fonction de médiateur de dernier recours entre La Poste et ses usagers.

L'ARCEP, administration de l'Etat, indépendante du Gouvernement et des acteurs économiques qu'elle régule

L'ARCEP assure, au nom de l'Etat, et sous le contrôle du Parlement et du juge, la régulation des secteurs des communications électroniques et postales. Son indépendance vis-à-vis du Gouvernement résulte, d'une part, de textes communautaires, d'autre part, de la nécessité de distinguer, au sein de l'Etat, la fonction d'actionnaire ou de tuteur d'entreprises partiellement ou totalement publiques (Orange, La Poste) qui incombe au Gouvernement, et celle de régulateur neutre vis-à-vis de l'ensemble des opérateurs.

Dans le respect des principes d'impartialité, de continuité et d'efficacité, l'ARCEP veille à la mise en œuvre du service universel, impose des obligations aux opérateurs puissants dans le cadre d'analyses de marchés, participe à l'élaboration du cadre réglementaire, attribue les ressources rares (fréquences et numérotation), règle des différends entre opérateurs, délivre des autorisations, veille au respect du cadre réglementaire par l'ensemble des opérateurs et exerce, le cas échéant, son pouvoir de sanction.

Enfin, l'ARCEP participe, aux côtés du Gouvernement, à l'élaboration et à la mise en œuvre du cadre communautaire. Ce fut notamment le cas pour l'adoption en 2009 des textes redéfinissant le cadre juridique des communications électroniques et sa transposition en France, en 2011.

L'Autorité est également un membre actif de l'organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE). Le programme de travail 2013 s'est organisé autour de trois thèmes : le déploiement des réseaux de nouvelles générations, la protection des consommateurs et la promotion du marché intérieur. Dans le secteur postal, l'ARCEP participe aux travaux du groupe des régulateurs européens des marchés postaux (GREP) dont elle a assuré la présidence lors de sa création en 2010.



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

Le collège, organe de décision

Les décisions de l'ARCEP sont prises par un collège de sept membres, présidé par Jean-Ludovic Silicani. Le président a, par ailleurs, autorité sur les services de l'ARCEP (171 personnes) qui sont dirigés par Benoit Loutrel, directeur général.

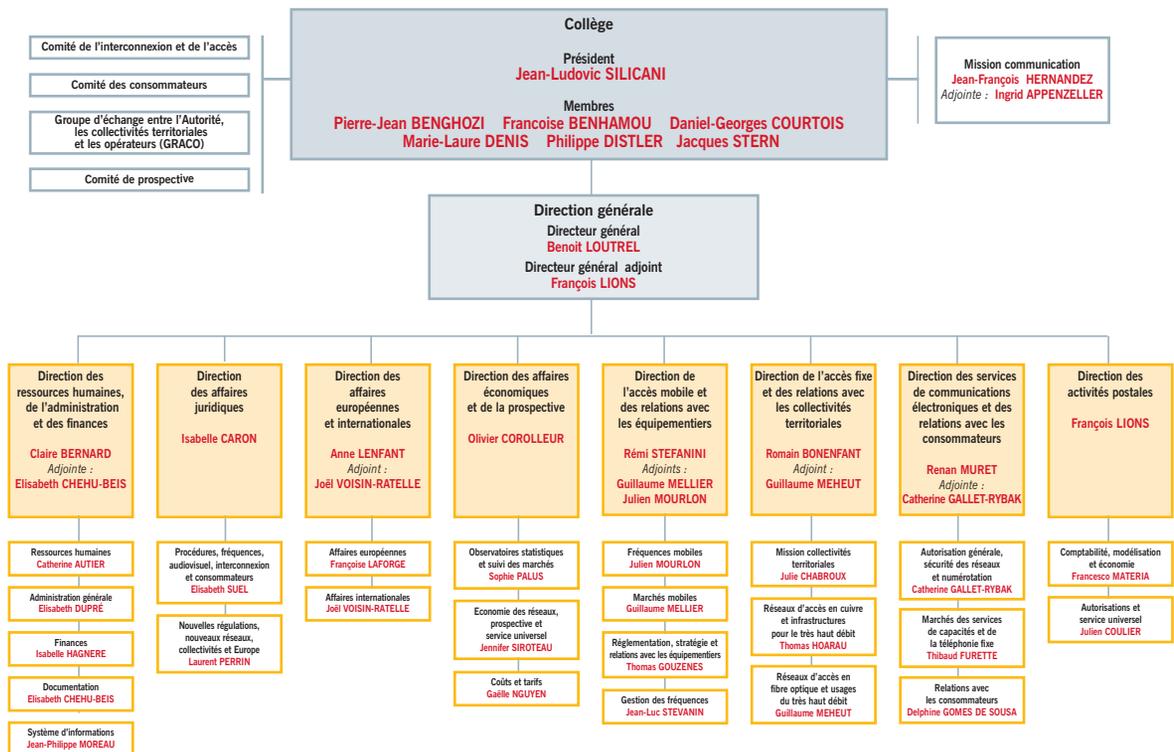
Depuis mars 2014, conformément aux dispositions de l'article L. 130 du code des postes et des communications électroniques, trois formations distinctes exercent les différentes compétences de l'Autorité :

- la formation plénière, composée des sept membres du collège, délibère sur l'ensemble des décisions et avis, à l'exception des

décisions pour lesquelles la loi a expressément prévu que l'une ou l'autre des autres formations de l'Autorité était compétente¹ ;

- la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (dite « RDPI ») est composée de quatre membres, dont le président de l'Autorité ; elle statue sur les décisions en matière d'ouverture d'enquête administrative et de règlement des différends ainsi que sur les décisions ayant trait à l'exercice des poursuites dans le cadre de la procédure de sanction (ouverture, mise en demeure, notification des griefs)² ;
- la formation restreinte, composée des trois membres le plus récemment nommés à l'Autorité, à l'exception du président, décide d'éventuelles sanctions³.

L'organigramme au 1^{er} juin 2014



1 - Il s'agit des décisions adoptées au titre des articles L. 5-3, L. 5-4, L. 5-5, L.5-9, L. 32-4, L. 36-8 et L. 36-11 du CPCE
 2 - Décisions adoptées au titre des I et II de l'article L. 5-3, des articles L. 5-4, L. 5-5, L. 5-9, L. 32-4 et L. 36-8 et des I, II et IV de l'article L. 36-11 du CPCE
 3 - Décisions adoptées au titre des III et V de l'article L. 5-3 et des III et VI de l'article L. 36-11 du CPCE

Les modalités d'action de l'Autorité

Ecouter et expliquer

L'ARCEP dialogue, de façon approfondie et permanente, avec tous les acteurs des secteurs concernés (opérateurs, équipementiers, autres administrations de l'Etat, collectivités territoriales et associations d'utilisateurs ou professionnels), par l'intermédiaire de consultations publiques (21 en 2013) et d'instances consultatives mises en place auprès de l'Autorité (comité de l'interconnexion et de l'accès, groupe d'échange entre l'ARCEP, les collectivités territoriales et les opérateurs, enfin comité des consommateurs). Elle procède, en outre, à des auditions par le collège ou à des réunions techniques bilatérales ou multilatérales. Le président et les membres de l'Autorité sont souvent auditionnés par le Parlement (à dix reprises en 2013). Enfin l'Autorité va régulièrement à la rencontre des acteurs sur le terrain.

L'ARCEP se voit confier, au-delà de son rapport d'activité annuel, le soin d'élaborer des rapports au Parlement ou au Gouvernement (par exemple, en 2012, sur la neutralité de l'internet).

La motivation des décisions de l'ARCEP est non seulement une obligation légale mais aussi une évidente nécessité pour leur compréhension par les acteurs concernés, et donc pour leur bonne application. C'est pourquoi l'ARCEP a mis en place plusieurs outils d'information. Elle donne la parole aux acteurs du secteur dans sa revue les « cahiers de l'ARCEP », dont le dernier numéro était consacré à la 4G. L'Autorité diffuse également, chaque semaine – depuis septembre 2010 –, une lettre d'information électronique. Enfin, l'ARCEP exerce une activité de médiation formelle ou informelle auprès des opérateurs, des élus ou des utilisateurs qui la sollicitent, et elle a mis en place un site entièrement dédié à l'information des utilisateurs (telecom-infoconso.fr).

Jean-Ludovic Silicani et René Souchon,
président du conseil régional de l'Auvergne
Visite en Auvergne, 22 juillet 2011 ●



Philippe Distler et Pierre-Jean Benghozi
Visite en Seine-et-Marne, 15 avril 2013 ●

Débattre et anticiper

L'ARCEP a mis en place en 2009 un comité de prospective pour mieux identifier et comprendre à moyen et long termes les facteurs pouvant influencer sur les domaines qui relèvent de la responsabilité du régulateur. Ce comité permet à l'Autorité de mieux exercer ses fonctions de veille et d'information des acteurs. Largement renouvelé en juin 2013, ce comité se compose des sept membres de l'Autorité et de personnalités extérieures aux profils variés.

L'Autorité a initié, en juin 2013, un nouveau cycle de travail, portant sur les facteurs techniques, économiques, juridiques ou encore sociétaux pouvant impacter l'écosystème numérique et, par là-même, modifier le périmètre et/ou les modalités de la régulation dans le secteur des communications électroniques. Le point d'orgue de ce cycle de réflexion a été l'organisation du colloque annuel de l'Autorité qui s'est tenu le 17 octobre 2013, sur le thème « *Quelles perspectives de création et de répartition de la valeur pour les télécoms ?* »



Colloque du 17 octobre 2013 ●

Décider

Enfin, l'ARCEP rend des décisions et des avis adoptés lors des réunions bi-hebdomadaires du collège. En 2013, 1 521 décisions et avis ont ainsi été adoptés : par exemple, les décisions relatives à l'utilisation de la bande 1 800 MHz pour les services mobiles 4G, la mesure de la qualité des services d'accès à internet, les services à valeur ajoutée ou encore le déploiement de la fibre optique.

3.

LES CHIFFRES CLÉS

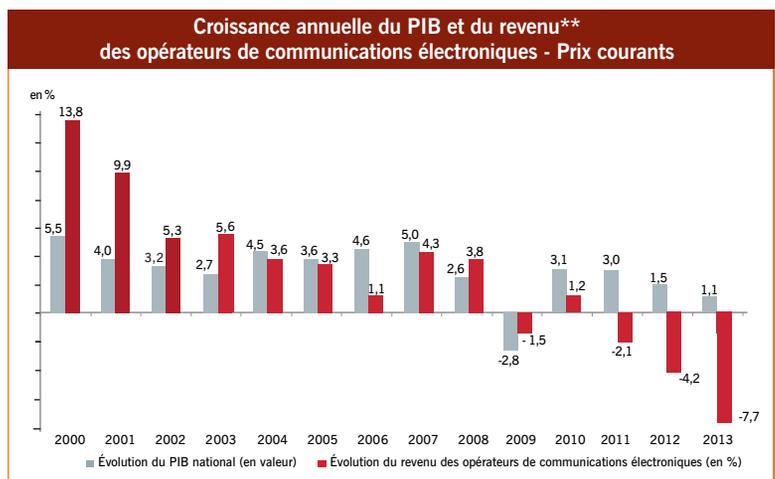
LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

● L'activité du secteur

En 2013, les entreprises produisant des biens et des services dans le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC), regroupant l'informatique, l'internet et les communications électroniques, ont généré en France un chiffre d'affaires de plus de 95 milliards d'euros*.

Le présent document se concentre sur le marché de détail des services de communications électroniques, au sens strict, c'est-à-dire toutes les prestations permettant l'acheminement (émission, transmission et réception) des informations de toutes natures (signes, textes, images, sons...), par l'ensemble des technologies électromagnétiques (télécommunications fixes ou mobiles, radiodiffusion...).

En France, en 2013, ces services ont généré un chiffre d'affaires de 35,1** milliards d'euros, en baisse de 7,9% à périmètre constant*** par rapport à 2012.



Source : ARCEP, INSEE



Source : ARCEP, INSEE

* Source : Idate

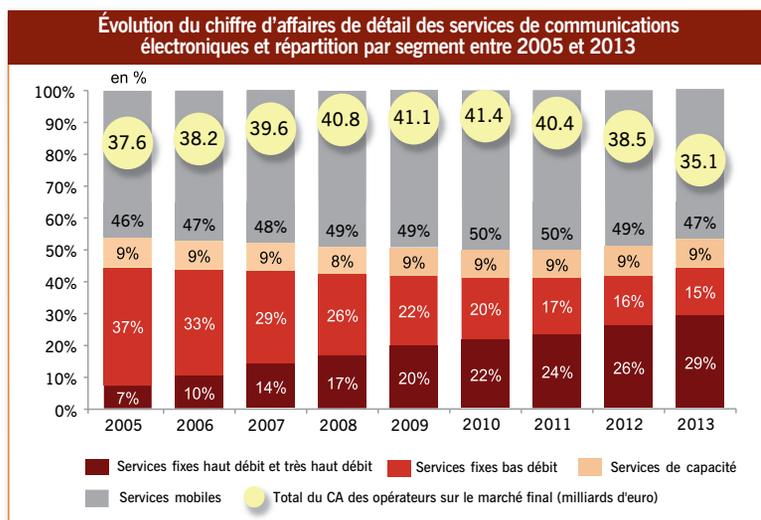
** 38,0 milliards d'euros de revenus, en baisse de 7,7% à périmètre constant par rapport à 2012, en prenant en compte également les revenus tirés des ventes et locations de terminaux et d'équipements, de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel, des annuaires papiers, de la publicité et de la cession de fichiers.

*** c'est-à-dire hors effet de la fusion de France Télécom et d'Orange France (datant de juin 2013), qui a entraîné la suppression des flux financiers entre ces deux entités, impactant essentiellement le marché de gros entre opérateurs, mais aussi une partie du marché de détail des services de capacité.

Chiffre d'affaires

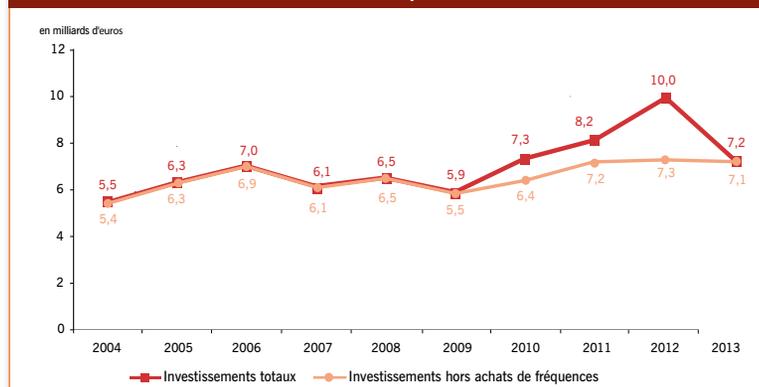
Le chiffre d'affaires total de 35,1 milliards d'euros se décompose de la façon suivante :

- **les services fixes haut débit et très haut débit** représentant **10,3 milliards d'euros**, en croissance de 2,1% par rapport à 2012 ;
- **les services fixes bas débit** (services à valeur ajoutée inclus) représentant **5,3 milliards d'euros**, en baisse de 13,0% par rapport à 2012 ;
- **les services fixes de capacité** (liaisons louées et transport de données) représentant **3,1 milliards d'euros**, en baisse de 1,5% à périmètre constant par rapport à 2012 ;
- **les services mobiles** (services à valeur ajoutée inclus) représentant **16,4 milliards d'euros**, en recul de 12,6% par rapport à 2012.



Source : ARCEP

Évolution des investissements des opérateurs de communications électroniques entre 2004 et 2013



Source : ARCEP

Investissements

- Le secteur des communications électroniques a investi en 2013 **7,2 milliards d'euros**, soit 1,5% de l'investissement global national (FBCF).
- Hors achats de fréquences, les investissements ont atteint 7,1 milliards d'euros.
- L'ensemble des investissements (réseaux, achats de fréquences, etc.) dans le haut débit mobile (3G et 4G) est estimé à environ 1,7 milliard d'euros en 2013.

Emploi

- Le secteur des communications électroniques représente, en France, **125 000 emplois directs**.
- Après une baisse continue depuis le début des années 2000, puis une hausse de 2010 à 2012, les effectifs des opérateurs ont baissé de 3,3% en 2013.

Emploi des groupes des cinq principaux opérateurs fin 2013 en France*

	Emplois directs	Évolution 2013/2012
Groupe Orange	102 072	-2,8%
Groupe SFR	9 432	-5,6%
Bouygues Telecom	9 092	-5,9%
Groupe Iliad	5 266	13,3%
Numericable	2 182	10,3%

* Ces chiffres incluent les emplois des filiales françaises.
Source : publications des opérateurs.

Évolution de l'emploi en France des opérateurs de communications électroniques entre 2003 et 2013



Source : ARCEP

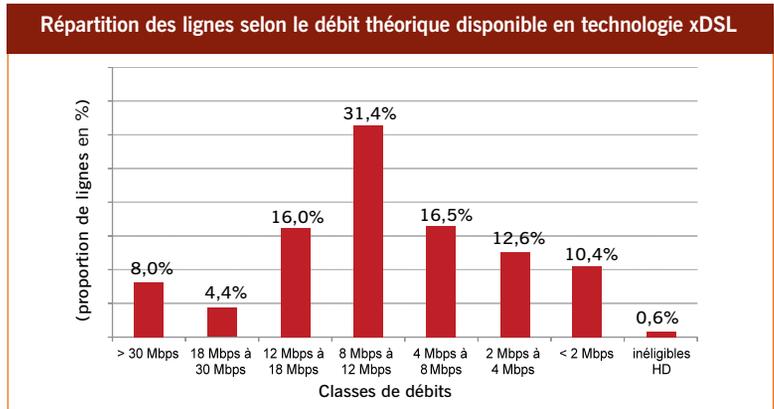
Cette baisse s'explique, pour l'essentiel, par le transfert d'activités et d'emplois des groupes vers leurs filiales ou vers des prestataires externes (externalisation), ainsi que par la baisse des effectifs d'Orange (cf. tableau ci-contre). En effet, s'agissant des autres opérateurs, les hausses et les baisses d'effectifs s'équilibrent.

● Les services aux utilisateurs (particuliers, services publics, entreprises)

Equipement

Il y a, en France, au 31 décembre 2013 :

- 35,7 millions de lignes de service fixe acheminant un service de téléphonie ;
- 24,9 millions d'abonnements à l'internet haut et très haut débit fixe, dont 2,1 millions d'abonnements à l'internet très haut débit ;
- 79% de ménages équipés en ordinateurs ;
- 73,9 millions d'abonnements mobiles actifs, ce qui représente un taux de pénétration de 113% de la population.



Source : ARCEP

Couverture

Services fixes

- 99,3% des lignes fixes en cuivre sont éligibles à l'internet haut débit ;
- environ 11 millions de logements sont éligibles à l'internet très haut débit toutes technologies confondues.

Services mobiles: au 31 décembre 2013

- 2G : Orange France, SFR et Bouygues Telecom couvrent chacun plus de 99% de la population ;
- 3G : SFR et Orange couvrent environ 99% de la population, Bouygues Telecom 96,5%, et Free Mobile 60% ;
- 4G : au 31 décembre 2013, Bouygues Telecom, Orange et SFR annonçaient respectivement une couverture d'environ 63%, 50% et 40% de la population en 4G. Free Mobile n'a pas communiqué sur le sujet.

Conservation du numéro

Services fixes

- **2,6 millions de numéros fixes** ont été conservés à l'occasion d'un changement d'opérateur.

Services mobiles

- **6,2 millions de numéros mobiles** ont été conservés à l'occasion d'un changement d'opérateur.

Qualité de service

Service universel de la téléphonie fixe

En 2013 :

- 95% des demandes de raccordement initial ont été traitées dans un délai moyen de 12 jours en 2013 (contre 14 jours en 2012) ;
- le taux de défaillance des appels est de 0,30% (comme en 2011 et en 2012) et le taux de non réparation d'une défaillance téléphonique en moins de 48 heures s'établit à 22% (16,5% en 2011, 18% en 2012).

Services mobiles

A l'automne 2012,

- le taux de communications mobiles réussies et maintenues 2 minutes et 5 minutes reste élevé (respectivement 96,4% et 94,3% pour un usage piéton à l'extérieur des bâtiments), mais en baisse respectivement de 1% et 2% par rapport à 2011 ;
- pour un usage extérieur, les débits des réseaux mobiles atteignent, pour les smartphones :
 - en téléchargement, des débits médians entre 2,3 et 3,9 Mbits/s selon les opérateurs, et plus de 10,5 Mbits/s pour les plus rapides ;
 - pour l'envoi des fichiers, des débits médians entre 0,8 et 1,2 Mbits/s selon les opérateurs, et 3,7 Mbits/s pour les plus rapides.

Usage

En 2013, 240 milliards de minutes de communications ont été consommées, dont 102 milliards en téléphonie fixe et 138 milliards en téléphonie mobile, soit +2,8% par rapport à 2012.

Services fixes

- La voix sur large bande (hors logiciel de voix sur IP) à partir des box a représenté 73 milliards de minutes de voix consommées, en baisse de 9,1% par rapport à 2012.
- Le service de TV couplé à un accès DSL comptait 14,6 millions d'abonnements (+6,6%).
- Le trafic de données sur les réseaux fixes serait plus de 100 fois supérieur au trafic de données sur les réseaux mobiles.

Services mobiles

- Le volume de minutes est d'environ 138 milliards en 2013, et augmente de 14,9% par rapport à 2012.
- Fin 2013, 36,5 millions d'abonnés mobiles utilisent les réseaux 3G, soit 48% des clients des opérateurs mobiles (+3 points en un an).
- 196 milliards de SMS et MMS ont été envoyés en 2013 contre 185 milliards en 2012 (+6,0%).
- le succès de l'internet sur les réseaux mobiles se confirme avec 155 114 téra octets consommés en 2013 (+63,3%).

• Les comparaisons internationales

Equipement et consommation

Le taux de pénétration du haut débit est, en France, parmi les plus importants d'Europe.

Sur les activités mobiles, le taux d'équipement augmente significativement en 2013 contrairement aux principaux autres pays européens. La consommation des clients est, elle aussi, très

dynamique avec des forts taux d'usage aussi bien pour la voix (2h54 par client et par mois en moyenne) que pour les SMS (245 messages par client et par mois en moyenne).

Le taux de pénétration de la téléphonie mobile mesure le nombre de cartes SIM rapporté à la population.

Pénétration des micro-ordinateurs, du haut débit et de la téléphonie mobile en 2013 dans les principaux pays européens					
	France 	Allemagne 	Espagne 	Italie 	Royaume-Uni 
FIXE					
Taux de pénétration des ordinateurs fin 2013 (sur les ménages)	79%	83%	73%	63%	80%
Taux de pénétration du haut débit fin 2013 (sur les ménages)	79%	72%	69%	53%	72%
Accroissement du taux de pénétration du haut débit en 2013 (en points de %)	+4	+2	+2	0	+5
MOBILE					
Taux de pénétration de la téléphonie mobile fin 2013 (sur la population - parc actif)	113%	143%	107%	163%	155%
Accroissement du taux de pénétration de la téléphonie mobile en 2013 (en points de %)	+4,9	+2,6	-2,9	+0,2	-0,8
Nombre moyen de minutes d'usage par abonné par mois	174	80	116	137	124

Source : ARCEP, BNETZA, CMT, AGCOM, OFCOM.

LES SERVICES POSTAUX

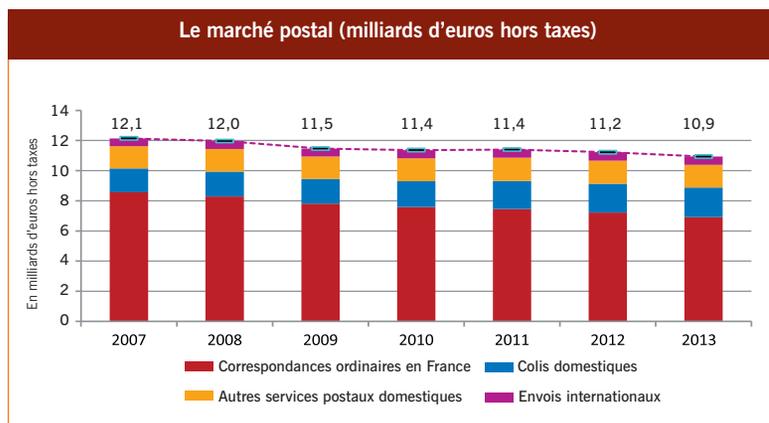
• Chiffre d'affaires

Le marché des services postaux est estimé à environ 10,9 milliards d'euros en 2013, en baisse de 2,5% par rapport à 2012.

Il correspond :

- aux correspondances ordinaires domestiques ;
- aux colis domestiques ;
- aux autres services postaux domestiques, notamment aux lettres recommandées et à la distribution postale de la presse ;
- aux envois internationaux.

Les envois domestiques sont les envois distribués en France.



Source : ARCEP

• Investissement et emploi (Estimations 2013)

Les opérateurs autorisés par l'ARCEP, et leurs filiales, ont investi **525 millions d'euros** en 2013 pour leurs activités postales. Leurs effectifs en 2013 sont estimés à 222 000.

• Les opérateurs du marché

43 autorisations ont été accordées depuis l'ouverture du marché :

- 31 pour des activités de distribution en France ;
- 10 pour des activités d'exportation de courrier ;
- 2 pour les deux activités simultanées.

Fin 2013, 32 opérateurs sont effectivement en activité : 21 en distribution, 10 en transfrontalier sortant, 1 pour les deux activités.

Les opérateurs de courrier domestique

Quatre prestataires de distribution sont présents sur l'ensemble de la métropole. Les 18 autres entreprises sont actives sur des zones allant d'une agglomération à une région.

Les opérateurs de courrier transfrontalier

La plupart sont des postes historiques des pays étrangers.

• Les délais d'acheminement

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Lettre prioritaire (en % de J+1)	82,5%	83,9%	84,7%	83,4%	87,3%	87,9%	87,4%
Lettre recommandée (en % distribué en J+2)	-	90,9%	88,7%	85,8%	92,5%	94,7%	95,2%
Colissimo (en % de J+2)	85,8%	85,0%	87,7%	84,8%	88,7%	89,8%	89,4%

Source : La Poste.

GLOSSAIRE

Communications électroniques : émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électromagnétique.

Services de communications électroniques : prestations consistant entièrement ou principalement en la fourniture de communications électroniques. Ne sont pas visés les services consistant à éditer ou à distribuer des services de communication au public par voie électronique (télévision...).

Internet : ensemble de réseaux de tailles variées interconnectés entre eux grâce au protocole IP (Internet Protocol), et permettant l'offre et l'utilisation de très nombreux services de communications électroniques.

Services fixes bas débit : services offerts sur le réseau téléphonique traditionnel (ayant un débit maximal de 128 Kbits/s).

Haut débit : sur les réseaux filaires, une technologie est dite à haut débit si elle permet d'atteindre des débits supérieurs à ceux obtenus avec les technologies à bas débit, quel que soit le réseau d'accès (lignes DSL, réseau de câblo-distribution, connexions par boucles locales radio, connexions satellitaires et connexions par WiFi). Les débits correspondants vont de 128 Kbits/s jusqu'à 30 Mbits/s.

Très haut débit : service d'accès à l'internet dont le débit crête descendant est supérieur à 30 Mbits/s. Entrent notamment dans cette catégorie les offres sur des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH), sur des réseaux « hybrides fibre câble coaxial » (HFC), sur des réseaux en fibre optique avec terminaison en câble coaxial (FttLA), et les offres sur réseau de cuivre fondées sur la technologie VDSL2, lorsque l'abonné est situé suffisamment près de l'équipement actif de l'opérateur pour bénéficier d'un débit égal ou supérieur à 30 Mbits/s.

VLB (Voix sur large bande) : technique utilisant le protocole de l'internet pour le transport de la voix sur un réseau de communications électroniques.

SMS (Short message service) : messages transmis via les canaux de signalisation du réseau mobile GSM, ayant une longueur maximale de 160 caractères. La transmission de ces messages est normalisée.

2G : système mobile de deuxième génération (GSM).

3G : système mobile de troisième génération (UMTS).

4G : système mobile de troisième génération (LTE).

4.

LES GRANDS CHANTIERS 2013-2014

SOMMAIRE

LE TRÈS HAUT DÉBIT FIXE	17
LE TRÈS HAUT DÉBIT MOBILE	18
LES OFFRES DESTINÉES AUX ENTREPRISES	19
LA NEUTRALITÉ DE L'INTERNET	20
LA RÉGULATION POSTALE	21

LE TRÈS HAUT DÉBIT FIXE

La régulation des marchés fixes évolue avec le développement du très haut débit. En effet, si le marché du haut débit reposait avant tout sur la boucle locale de cuivre, déployée historiquement pour la téléphonie fixe et maîtrisée par un opérateur unique - Orange -, le marché du très haut débit sera le fait de plusieurs dizaines d'opérateurs, agissant à une échelle locale : certains, dans le cadre d'initiatives privées, dans les zones denses ; d'autres, plus nombreux, dans le cadre d'initiatives publiques, dans les zones moins denses ou rurales. La logique d'intervention du régulateur s'adapte en conséquence. Alors que la régulation du réseau de cuivre consistait essentiellement à ouvrir ce réseau existant sur un marché dominé par un opérateur historique, l'ARCEP a pour objectif, s'agissant du très haut débit, de faciliter le déploiement et l'utilisation d'un nouveau réseau en construction, dans des conditions suffisamment homogènes pour permettre l'émergence d'offres à très haut débit, compétitives et à un prix abordable sur l'ensemble du territoire.

Les grands chantiers de l'année 2013 illustrent ce mouvement à l'œuvre sur les marchés du haut et du très haut débit.

L'ARCEP a ainsi engagé mi-2013 la révision des analyses des marchés du haut et du très haut débit. Ces analyses constituent le socle de la régulation dite « asymétrique », c'est-à-dire celle qui s'applique uniquement à Orange en raison de sa position prééminente sur certains marchés de gros. Elles sont révisées tous les trois ans et déterminent en particulier les mesures qui permettent aux opérateurs alternatifs d'utiliser la boucle locale de cuivre d'Orange ou de déployer des nouveaux réseaux en fibre optique dans le génie civil d'Orange. La révision engagée doit aboutir à un nouveau cadre de régulation pour la période mi-2014 – mi-2017. L'ARCEP a prévu des mesures permettant d'accélérer les déploiements des réseaux en fibre jusqu'à l'abonné en permettant une réutilisation plus large des infrastructures

existantes, mais a aussi porté une attention particulière aux services disponibles – en particulier les services audiovisuels – sur le réseau de cuivre et proposé de lever les contraintes limitant aujourd'hui l'offre de ces services dans les zones les moins denses du territoire. A l'occasion de cette révision de la régulation asymétrique, l'ARCEP a réexaminé parallèlement la régulation dite « symétrique », c'est-à-dire s'appliquant à tous les opérateurs qui déploient des réseaux en fibre jusqu'à l'abonné. Ceci a conduit à renforcer significativement la mutualisation de ces nouveaux réseaux en réduisant le périmètre de la zone dite « très dense », en concertation avec les opérateurs et les collectivités territoriales concernées, et en précisant les règles applicables au raccordement des petits immeubles.

Dans la continuité de ces analyses, l'ARCEP a lancé, au premier semestre 2014, des travaux sur la tarification et sur les processus liés au marché de gros de l'accès à la fibre optique jusqu'à l'abonné. Il s'agit d'assurer le dynamisme du marché du très haut débit par la création de référentiels communs, indispensables pour éviter que le déploiement du très haut débit par un grand nombre d'opérateurs locaux ne conduise à une fragmentation géographique du marché de détail. Là comme ailleurs, le dialogue avec les collectivités territoriales, organisé au sein du groupe d'échange entre l'ARCEP, les collectivités territoriales et les opérateurs (GRACO), est essentiel pour que la régulation se construise en cohérence avec l'action des collectivités territoriales pour le déploiement du très haut débit.

Enfin, l'ARCEP contribue aux travaux de la mission « Champsaur » sur la transition du réseau de cuivre vers les réseaux en fibre optique. Dans le cadre de la révision des analyses de marché, la perspective de l'extinction du cuivre a été anticipée, notamment pour assurer la pérennité des prestations qui sont aujourd'hui nécessaires pour le cuivre et qui le seront autant demain pour le FttH.

Suggestions d'évolutions législatives et réglementaires

CRÉER UN « CADASTRE NUMÉRIQUE »

Un chantier pourrait être engagé afin de réaliser un « cadastre numérique », qui serait utile, voire nécessaire, pour faciliter le déploiement de tous les réseaux, notamment ceux de communications électroniques. Il s'agirait de localiser avec précision, non plus seulement chaque immeuble, comme c'est le cas actuellement, mais chaque logement, de sorte que **toute habitation dispose d'une adresse complète, avec nom et numéro de rue et une géolocalisation associée.** En effet, les opérateurs et les collectivités territoriales ont besoin de données précises et exhaustives à toutes les étapes d'un projet de réseau en fibre optique et la faible qualité des bases d'adresses existantes apparaît comme un frein au déploiement puis à la commercialisation du très haut débit fixe. Au moment du déploiement, une telle base permet de dimensionner le réseau et de planifier les travaux ; au moment de la commercialisation, elle permet d'identifier de manière fiable le logement d'un nouvel abonné. L'ARCEP a d'ores-et-déjà recommandé que les

opérateurs attribuent un numéro unique, selon un format standardisé, à chaque prise terminale optique installée. Cette numérotation des prises constitue une avancée mais elle doit être envisagée de manière complémentaire avec un recensement généralisé des logements.

Par ailleurs, et à plus court terme, afin d'anticiper la migration à grande échelle du réseau de cuivre vers les réseaux en fibre optique, il pourrait notamment être envisagé de **revoir les obligations de pré-équipement des immeubles neufs en réseau de cuivre afin d'éviter, avant l'extinction du cuivre, son installation là où il n'est plus nécessaire,** c'est-à-dire là où la fibre est disponible. La réutilisation des réseaux déjà installés dans les logements, qu'ils soient en cuivre ou en câble coaxial, pourrait être facilitée afin d'accélérer la pénétration du très haut débit là où il est difficile d'installer rapidement un nouveau réseau.

LE TRÈS HAUT DÉBIT MOBILE

L'ARCEP a attribué à la fin de l'année 2011 aux opérateurs mobiles les fréquences qui leur étaient nécessaires pour lancer la 4G. Elles correspondent notamment au « dividende numérique » issu du passage au numérique de la télévision (bande dite 800 MHz). De plus, à la suite d'une demande de la société Bouygues Telecom, l'ARCEP l'a autorisé en avril 2013, à réutiliser une partie de ses fréquences 2G (bande dite 1800 MHz) pour déployer la 4G à compter du 1^{er} octobre 2013.

Après plusieurs périodes de test et de déploiements expérimentaux, les opérateurs ont ainsi pu déployer massivement la 4G au cours de l'année 2013.

Le 4^{ème} trimestre 2013 a notamment été marqué par une série d'annonces sur la 4G. Le 1^{er} octobre 2013, Bouygues Telecom ouvrait son « réseau national » 4G, annonçant une couverture de 63% de la population. De leur côté, Orange et SFR annonçaient fin 2013 une couverture respectivement de 50% et de 40% de la population, Free Mobile disposant, à cette date, d'une couverture sensiblement plus faible. Ainsi, cinq opérateurs mobiles proposaient à fin 2013 des offres 4G : les quatre opérateurs de réseau – Orange, SFR, Bouygues Telecom et Free Mobile – et un opérateur virtuel, El Telecom (via les marques NRJ mobile, Credit Mutuel mobile et CIC mobile), sur le réseau d'Orange. Un deuxième MVNO (Omea Telecom, via la marque Virgin Mobile) a lancé une offre « compatible » 4G, en signant un accord avec Bouygues Telecom, qui doit donner accès à la 4G à partir du printemps 2014.

La 4G permet des débits significativement plus élevés que la 3G, renforçant ainsi le confort d'usage des smartphones. L'ARCEP publiera au milieu de l'année 2014 de premiers indicateurs de qualité des services 4G, qui permettront de quantifier cette augmentation de la qualité de service. Elle vérifiera aussi les niveaux de couverture 4G des différents opérateurs.

Enfin, l'ARCEP contrôle avec attention le respect par les opérateurs de leurs obligations de déploiement 4G. En particulier, Orange, SFR et Bouygues Telecom doivent couvrir, d'ici janvier 2017, 40% de la population de la zone de déploiement prioritaire qui correspond aux territoires les moins denses (18% de la population et 63% du territoire).

L'ARCEP vérifiera également, avec attention, le respect par Free Mobile de son obligation de couvrir, en 3G, 75% de la population en janvier 2015, conformément à son autorisation d'utilisation de fréquences.

En parallèle, l'ARCEP prépare le lancement de la 4G outre-mer. Elle a ainsi conduit, avec le Gouvernement, une consultation publique au cours de l'été 2013. A la suite de cette consultation publique, l'ARCEP poursuit ses travaux avec le Gouvernement afin de préparer l'appel à candidatures qui permettra d'attribuer les fréquences 4G outre-mer. L'objectif est de lancer en 2014 cet appel à candidatures, afin d'ouvrir au plus vite le service 4G dans les territoires ultramarins.

Suggestions d'évolutions législatives et réglementaires AMÉLIORER L'INFORMATION DES UTILISATEURS

Les besoins des utilisateurs sont variés. Certains demandent des offres très abordables et acceptent une qualité de service plus réduite. D'autres, au contraire, souhaitent disposer d'offres de meilleure qualité avec des débits d'accès à l'internet mobile élevés et stables, ainsi qu'une couverture plus étendue, et acceptent à ce titre un niveau de prix plus élevé. Or, l'Autorité constate que les clients ne disposent pas d'une information suffisamment claire et vérifiée pour leur permettre de choisir l'offre qui leur convient. **Il existe donc un risque que, faute d'informations claires, les usagers privilégient exclusivement les offres les moins chères au détriment des offres de qualité.**

Dans la suite de propositions faites par des parlementaires (cf. par exemple un rapport de Corinne Erhel et Laure de La Raudière du 6 février 2013⁴), **il conviendrait de renforcer les obligations des opérateurs en termes d'information des utilisateurs** : publication plus régulière et plus précise des informations de couverture des réseaux mobiles, renforcement de la crédibilité des mesures de couverture et de qualité de service (obligation de financer des enquêtes dont la maîtrise d'ouvrage serait dévolue à l'ARCEP plutôt qu'aux opérateurs) et encouragement au développement des dispositifs de mesure par les usagers eux-mêmes (dans la mesure où chaque téléphone intelligent constitue désormais un instrument de mesure). Certaines de ces préconisations nécessitent des modifications législatives. D'autres peuvent être mises en œuvre à droit constant.

LES OFFRES DESTINÉES AUX ENTREPRISES

La disponibilité d'offres adaptées, en termes techniques et tarifaires, aux besoins variés et hétérogènes des entreprises, et plus généralement de l'ensemble des acteurs économiques⁵, sur l'ensemble du territoire, est un enjeu crucial pour la compétitivité de l'économie française et pour l'attractivité des territoires. C'est pourquoi l'ARCEP se montre particulièrement vigilante et active pour le développement d'une offre de services riche, compétitive et pérenne sur l'ensemble de ces marchés et territoires.

Ces marchés comprennent deux sous-ensembles : le marché généraliste et les marchés spécifiques à haute valeur ajoutée. Les premiers répondent aux besoins de la majorité des entreprises qui nécessitent une garantie de qualité de service plus forte que celle proposée au grand public mais pas obligatoirement des offres à très haute disponibilité. Les seconds répondent aux besoins de certaines entreprises dont la taille des sites ou la criticité de l'activité imposent des exigences très fortes en termes de disponibilité et de réactivité du service client, de garantie de temps de rétablissement court en cas de coupure, de débits garantis, de sécurisation des accès, etc.

En 2013, pour renforcer l'efficacité de la régulation, l'ensemble des services à haute disponibilité ont été regroupés⁶ dans un même marché (n° 6), dit des « services de capacité », qui a fait l'objet d'un projet de décision d'analyse de marché qui devrait être adopté à l'été 2014, après son examen par la Commission européenne. Ce projet de décision introduit notamment des dispositions concernant la reproductibilité technique des offres de détail d'Orange, la qualité de service de ses offres de gros activées et les mesures d'accompagnement à prévoir en cas

d'évolution technologique ; le projet prévoit également une levée partielle et progressive des obligations tarifaires imposées à Orange, sur les zones du territoire devenues durablement concurrentielles ; elle souligne enfin la nécessité de mettre en cohérence les approches de tarification de gros et de détail d'Orange sur la boucle locale optique dédiée aux entreprises.

En parallèle, l'ARCEP a suscité et animé de nombreux travaux opérationnels en vue d'améliorer la qualité de service et la fluidité des marchés entreprises. Elle a ainsi œuvré à la mise au point du processus de cession sur ligne active qui évite à l'entreprise d'avoir une interruption de service lors d'un changement d'opérateur, au renforcement des contraintes imposées à l'opérateur cédant, dans les cas impliquant la conservation de numéro fixe, ou encore à l'évolution des processus de gros d'Orange pour permettre la reprise des offres couplées dans des conditions commercialement acceptables.

Par ailleurs, afin de maximiser l'efficacité de son action sur les marchés « entreprise », l'ARCEP a mis en place, en son sein, une équipe « pôle entreprise ». Un forum d'échange entre les acteurs du marché « entreprises » sera lancé prochainement. Son format pourra s'inspirer de ceux du groupe de contact constitué avec les collectivités territoriales et les opérateurs (GRACO) et du comité consommateurs.

Enfin ces actions conjuguées ont permis d'identifier certains obstacles juridiques et contractuels au bon fonctionnement des marchés « entreprise », qui pourraient être levés par la voie législative.

Suggestions d'évolutions législatives et réglementaires SÉCURISER LA QUALITÉ DES OFFRES DESTINÉES AUX ENTREPRISES

Les TPE et les PME ne bénéficient pas des dispositions protectrices du code de la consommation lorsqu'elles souscrivent des contrats de fourniture de services de communications électroniques (s'agissant notamment de l'encadrement des durées d'engagement, de la tacite reconduction ou des frais de résiliation). Or de nombreux contrats proposés à ces entreprises comportent des clauses contractuelles qui limitent les possibilités de changement d'opérateur (période de résiliation limitée, clauses de tacite reconduction avec réengagement sans information préalable de l'entreprise, frais de résiliation excessifs, dispositifs contractuels d'engagements différenciés ligne par ligne ou service par service).

De nouvelles dispositions législatives pourraient ainsi être adoptées pour :

- **étendre aux plus petites entreprises (micro-entreprises ou TPE) les dispositions du code de la consommation en matière de souscription de contrats de services de communications électroniques ;**
- imposer à tout opérateur une information systématique de ses clients TPE ou PME, au moins six mois avant le terme de leur contrat, rappelant les conséquences de sa reconduction tacite à échéance, et prévoir qu'à défaut il soit résiliable à tout moment sans pénalité ou frais de résiliation ;
- prévoir qu'en cas de changement d'opérateur, la mise en œuvre des services par l'opérateur preneur emporte résiliation du contrat signé avec l'opérateur cédant.

5 - On désigne par « entreprises » ou « clients non résidentiels », l'ensemble des entreprises du secteur privé, quel que soit leur domaine d'activité. Ces appellations couvrent également, par extension, les organismes du secteur public ou associatif, dont les besoins en termes de communications électroniques sont comparables à ceux des entreprises privées.

6 - Périmètre en résultant : environ 500 000 accès sur la boucle locale de cuivre et 65 000 sur la boucle locale optique dédiée

LA NEUTRALITÉ DE L'INTERNET

Dépasant des positions de principe schématiques, diamétralement opposées, la neutralité de l'internet doit être mise en œuvre de façon concrète, progressive et pragmatique : il s'agit de s'assurer qu'un bon équilibre soit trouvé entre, d'une part, le respect des libertés fondamentales dans l'espace internet, notamment celle d'envoyer et de recevoir l'ensemble des contenus et, d'autre part, le bon fonctionnement de l'internet et le développement des services innovants, ce qui nécessite des investissements pour déployer et moderniser les réseaux.

Dès 2009, l'ARCEP a initié un cycle de réflexion et de large consultation des acteurs du secteur et de la société civile. Cette démarche a abouti en septembre 2010 à la publication de dix « propositions et recommandations » énonçant des principes que devraient respecter les fournisseurs d'accès à l'internet, puis en septembre 2012 à la publication d'un rapport au Parlement et au Gouvernement explicitant les enjeux techniques et économiques de la neutralité de l'internet. L'ARCEP a identifié plusieurs chantiers de travail liés à la neutralité de l'internet : la transparence ; la qualité de service d'accès à internet ; les pratiques de gestion de trafic ; l'interconnexion et l'acheminement de données ; enfin l'analyse de l'écosystème et des relations entre les acteurs.

En 2013, l'Autorité a poursuivi ses travaux sur chacun de ces chantiers en mettant l'accent sur une approche préventive, tout en n'excluant pas, en cas de nécessité, d'adopter des mesures plus coercitives. Cette approche préventive s'agissant de la neutralité d'internet, conjuguée à une action favorisant la concurrence, a permis, d'ores et déjà, de faire reculer certains bridages existants, comme la VoIP mobile. De même, le recueil préventif de nombreuses données relatives à l'interconnexion, mise en place par la décision de l'ARCEP du 29 mars 2012, permet de préciser les relations techniques et tarifaires entre les acteurs. Par ailleurs, l'enquête administrative menée en 2013 sur les conditions d'acheminement du trafic entre Free et Google

a démontré la pertinence de la collecte de données sur l'interconnexion et l'acheminement de données. En outre, en collaboration avec le gouvernement, ses services et les opérateurs, l'ARCEP a participé à l'élaboration de l'arrêté relatif à l'information préalable du consommateur sur les offres d'accès à internet sur les réseaux fixes. Elle a piloté la mise en œuvre d'un dispositif de mesure de la qualité du service fixe d'accès à l'internet dont les premiers résultats seront publiés en 2014.

L'ARCEP poursuit également les réflexions sur la démarche que doivent adopter les régulateurs au niveau européen, au sein de l'ORECE qui regroupe l'ensemble des régulateurs européens. L'ARCEP assure la co-présidence du groupe de travail de l'ORECE sur la neutralité des réseaux et a été à ce titre fortement impliquée dans les travaux menés à ce niveau : recensement des pratiques de gestion de trafic au niveau européen ; étude et suivi des relations d'interconnexion entre les acteurs ; harmonisation des méthodes de mesure de la qualité de service.

La Commission européenne a présenté le 10 septembre 2013 un projet de règlement établissant des mesures relatives au marché unique européen des communications électroniques. Plusieurs dispositions concernent la neutralité de l'internet. Elles concernent notamment la définition du service d'accès à l'internet et des services spécialisés, les contraintes imposées aux opérateurs en matière de services spécialisés et les pratiques de gestion de trafic acceptables de la part des opérateurs s'agissant du service d'accès à l'internet. Une version substantiellement modifiée de ce projet de règlement a été adoptée par le Parlement européen le 18 mars 2014. Le texte est désormais en cours d'examen au sein du Conseil de l'Union européenne qui devrait adopter une position sur l'ensemble du texte au second semestre 2014. L'ARCEP apporte son expertise technico-économique, en contribuant à l'élaboration de la position des autorités françaises et, au niveau européen, à celle de l'ORECE.

Suggestion d'évolution législative et réglementaire ASSURER LE RESPECT DES RÈGLEMENTS DE DIFFÉRENDS

Conformément aux modifications apportées au CPCE dans le cadre de la transposition du « paquet télécom » de 2009, l'Autorité peut régler non seulement les différends entre deux opérateurs de communications électroniques mais également entre un opérateur de communications électroniques et un fournisseur de services de communication au public en ligne (FSCPL¹) à la demande du FAI ou du FSCPL. Toutefois, alors

qu'un opérateur de communications électroniques peut être sanctionné par l'Autorité s'il ne respecte pas une décision de règlement de différend, il n'en va pas de même du FSCPL.

Cette inégalité de traitement dans les droits et obligations des opérateurs et des FSCPL devant l'ARCEP devrait être supprimée par la loi.

7 - Par exemple : Dailymotion, Google, Vidéo Futur, France Télévision,...

LA RÉGULATION POSTALE

Depuis qu'elle s'est vu confier en 2005 la régulation du secteur postal, l'ARCEP a développé son action à la fois pour lever les contraintes à l'entrée sur le marché des nouveaux opérateurs et pour veiller sur l'offre de service universel de La Poste.

La levée des obstacles

L'ARCEP s'est en particulier attachée à donner une portée utile aux dispositions législatives qui prévoient un accès égal de tous les opérateurs postaux aux boîtes aux lettres des utilisateurs : ainsi, La Poste a accepté, à la demande de l'ARCEP, de partager avec les autres opérateurs le code d'accès « VIGIK » (système de portier d'immeuble développé par La Poste) dont elle dispose pour ses activités postales.

Dans cette logique, la concertation menée avec les opérateurs et les utilisateurs a identifié deux modifications législatives importantes pour garantir la sécurité juridique des utilisateurs quel que soit le prestataire de services postaux ayant acheminé les envois. Ces propositions législatives, formulées dans le rapport d'activité 2012 de l'ARCEP, portent sur la valeur probante et la définition du cachet postal ainsi que sur l'équivalence juridique de la lettre recommandée des prestataires de services postaux autorisés (voir encadré).

L'offre de service universel

Parallèlement, l'ARCEP s'est attachée à ce que La Poste offre à ses utilisateurs un service universel répondant pleinement aux obligations légales et, plus largement, améliore son offre de services. Elle a en même temps veillé à fournir à La Poste une bonne visibilité économique avec la mise en place d'un encadrement tarifaire pluriannuel.

Parmi les progrès enregistrés au cours des dernières années, il faut en particulier relever l'amélioration significative des processus industriels relatifs à la lettre recommandée, avec, désormais, un flashage exhaustif de ces objets dès leur entrée dans le réseau postal et, corrélativement, une très nette amélioration de la qualité, avec un taux supérieur à 95% de lettres recommandées distribuées en J+2. On peut également citer l'aboutissement de la demande faite de longue date par l'ARCEP à La Poste d'une offre facilitant l'envoi des petits objets : au 1^{er} janvier 2015, conformément au principe de neutralité des conditions d'envoi par rapport au contenu (correspondance ou marchandise), une tarification plus simple et

plus lisible, fondée sur les seuls critères de poids et de format, entrera en vigueur, avec un tarif abordable pour l'entrée de gamme.

Sollicitée par l'ARCEP, La Poste a également apporté une information plus complète aux utilisateurs par l'enrichissement régulier du « tableau de bord du service universel » disponible sur le site internet de l'opérateur.

Enfin, le traitement par l'ARCEP, en dernier ressort, des réclamations qui n'ont pas été satisfaites, nouvelle compétence issue de la loi de 2010, a été souvent l'occasion d'identifier des améliorations concernant l'offre de La Poste, cette dernière y donnant suite dans la plupart des cas.

Perspectives

Aujourd'hui, même si des améliorations restent encore à apporter, comme par exemple un meilleur suivi des délais d'acheminement des avis de réception, l'offre de service universel de La Poste et l'information des utilisateurs apparaissent satisfaisantes. En matière d'accueil dans ses bureaux, La Poste a également fait des progrès sensibles et mis en place une nouvelle organisation bien accueillie par le public.

Toutefois, la baisse, de nature structurelle, du courrier fragilise le modèle postal traditionnel. Parallèlement, le développement du commerce en ligne fait apparaître de nouveaux besoins en matière de rapidité et de fiabilité de livraison, ou encore de variété dans les modes de distribution. Ces évolutions ne sont pas propres à la France : tous les opérateurs postaux européens font face, à des degrés divers, à ces mutations de leur environnement économique. La Poste, en France, dispose d'atouts, par la proximité avec ses utilisateurs et la confiance qu'elle a su acquérir historiquement. Un plan ambitieux a été engagé, à l'horizon 2020. Dans ce contexte, l'ARCEP s'attachera à donner à La Poste la visibilité nécessaire pour contribuer au succès de ce plan stratégique.

Dans cette mutation du modèle postal traditionnel qui s'amorce, les pouvoirs publics et les utilisateurs devront nécessairement réfléchir aux évolutions de long terme à apporter au service universel postal, en veillant à la fois à prendre en compte les nouveaux besoins de la société française et à évaluer les obligations existantes. La réponse à ces questions relève du Gouvernement et du Parlement. L'ARCEP est disponible pour y apporter son expertise technique.

Suggestions d'évolutions législatives et réglementaires

SÉCURISER LE CACHET POSTAL ET LA LETTRE RECOMMANDÉE

Le cachet postal

De multiples textes juridiques prévoient que « le cachet de la poste fait foi ». Ainsi, de nombreuses procédures commerciales, administratives ou judiciaires sont conditionnées par le caractère probant associé au cachet postal et impliquent qu'il comporte certaines informations nécessaires au règlement d'éventuels litiges.

Or, en France, aucune disposition juridique n'impose aux prestataires de services postaux l'obligation d'apposer un cachet postal sur les plis qu'ils acheminent. De même, aucun texte ne définit la notion de « cachet de la poste », ni ne précise les mentions qu'il doit comporter pour apporter une sécurité juridique suffisante.

Dans ce contexte, il apparaît indispensable de sécuriser, d'un point de vue juridique, la notion de cachet postal en rendant obligatoire son apposition par les prestataires postaux obligatoire et en encadrant son contenu afin de :

- pérenniser l'apposition d'un cachet sur les envois postaux, garantissant ainsi l'effectivité des dispositions qui y font référence et la sécurité juridique des utilisateurs ;
- reconnaître, dans un contexte d'ouverture du marché postal à la concurrence, la même valeur juridique au cachet postal de tous les opérateurs postaux.

La lettre recommandée

De nombreuses dispositions législatives et réglementaires prévoient le recours obligatoire à un service d'envoi recommandé, notamment dans le cadre de procédures administratives ou contentieuses ainsi que dans les relations entre particuliers. L'emploi par ces dispositions de l'expression « lettre recommandée avec avis de réception », qui est le nom sous lequel La Poste commercialise sa prestation, peut laisser penser que les prestations similaires pouvant être proposées par des opérateurs alternatifs n'auraient pas la même valeur juridique que le service offert par l'opérateur historique.

Or l'envoi d'un courrier recommandé, au même titre que tous les services postaux, constitue une prestation pouvant être

effectuée par tout prestataire de services postaux autorisé par l'ARCEP, en application de l'article L. 3 du CPCE.

Compte tenu de l'importance des envois recommandés dans la vie des affaires et dans les procédures administratives et juridictionnelles, **il est nécessaire de sécuriser le recours aux envois recommandés proposés par l'ensemble des opérateurs postaux.**

L'Autorité propose que la loi définisse les caractéristiques de la lettre recommandée et précise, de manière explicite, que le recours aux envois recommandés proposés par les opérateurs postaux alternatifs apporte la même sécurité juridique que ceux de La Poste.

Réalisation graphique : Studio Guy Bariol - guy.bariol@aliceadsl.fr

Achévé d'imprimer en juin 2014
sur les presses de l'imprimerie Bialec à Nancy

Dépôt légal : juin 2014



*Téléchargez le rapport d'activité 2013
de l'ARCEP*



Autorité de régulation
des communications
électroniques et des postes

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15 - France

Tél. : 01 40 47 70 00 - Mail : com@arcep.fr

www.arcep.fr