

Communiqué de presse

RAPPORT ANNUEL

L'Arcep publie son rapport annuel d'activité et fait le point sur l'avancée de sa feuille de route stratégique

Paris, le 9 juillet 2019

Que retenir des travaux et actions de l'Arcep en 2018?

La publication du rapport « Smartphones, assistants vocaux... Terminaux, maillon faible de l'internet ouvert »

Sa diffusion a permis une prise de conscience au niveau européen pour garantir une plus grande liberté de choix aux utilisateurs. Le rapport annuel publié ce jour présente [une carte](#) des nombreuses interventions des membres du Collège et des équipes de l'Arcep, à l'occasion de déplacements en Europe et au-delà, pour partager les enjeux et les réponses possibles.

Les fruits de la régulation pro-investissement

Par le niveau d'investissement consenti dans les infrastructures fixes et mobiles (9,8 milliards d'euros en 2018), les opérateurs ont montré qu'ils étaient à la hauteur des attentes des Français pour équiper notre pays en infrastructures compétitives. Le déploiement de la fibre et la généralisation de la 4G deviennent une réalité pour un nombre croissant de nos concitoyens.

La feuille de route 5G et la régulation pro-innovation

Pour accompagner l'arrivée de la 5G, l'Arcep a publié en juillet 2018 son [programme de travail](#), s'inscrivant dans la [feuille de route](#) nationale et détaillant les étapes et le calendrier d'action. Les mises à disposition de fréquences pour des pilotes, tests et expérimentations ont permis de préciser les besoins et d'identifier les premiers cas d'usage.

L'inauguration de nouveaux locaux

Situés rue Gerty Archimède (Paris, 12^{ème}), ils ont été inaugurés fin 2018 en présence de Mme Pannier-Runacher, Secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'Economie et des Finances, Yvon Collin, sénateur et président de la Commission Supérieure du Numérique et des Postes, ainsi que plusieurs parlementaires intéressés. Avec des espaces plus ouverts et collaboratifs, ces nouveaux locaux s'inscrivent dans une démarche « d'administration libérée » et marquent une nouvelle étape dans le pivot stratégique de l'Arcep.

Mise en œuvre de la feuille de route stratégique de l'Arcep

En janvier 2016, l'Arcep présentait les conclusions de sa revue stratégique, sous la forme d'une feuille de route précisant les quatre piliers de son action, ses trois nouveaux modes de régulation, et les douze chantiers stratégiques à mener en priorité, chantiers qui guident depuis ses travaux. Après trois années de mise en œuvre, voici venu le temps des premiers bilans.

Actions et résultats sur les quatre piliers de la feuille de route stratégique :

1. L'investissement dans les infrastructures

- **Investissement des opérateurs : 9,8 milliards d'euros en 2018, un niveau record**

En 2016, l'Arcep présentait sa doctrine pro-investissement et les actions de régulation pour la mettre en œuvre. Au cœur de ce cadre : l'alimentation d'un cercle vertueux qui incite, par la concurrence, les opérateurs à l'investissement dans les infrastructures, et qui favorise la monétisation des efforts consentis. Trois ans plus tard, le 21 mai 2019, elle en présentait les résultats lors de son événement annuel « Telconomics » devant la presse financière et les analystes financiers : 9,8 milliards d'euros

d'investissement (hors fréquences) des opérateurs en 2018, soit une augmentation 40% sur les quatre dernières années.

- **Fibre : mise en œuvre de l'analyse de marché pour faire monter tous les opérateurs à bord**

La mise en œuvre de l'analyse de marché (5^{ème} cycle) a créé les conditions pour que l'ensemble des acteurs participent au chantier de la fibre. L'accompagnement du secteur a consisté à faire vivre un cadre de régulation favorisant la mutualisation des réseaux, garantissant leur accès à des opérateurs tiers et encourageant l'investissement. En particulier, l'Arcep a mené chez Orange un audit technique et informatique approfondi des processus opérationnels d'accès au réseau FttH, dans un souci de non-discrimination envers les autres opérateurs. Et pour faciliter les déploiements, l'Autorité a imposé à Orange de nouvelles obligations en matière d'accès à ses infrastructures (génie civil, appuis aériens). La régulation de l'Arcep a aussi visé à dynamiser le marché « entreprises » en intensifiant la concurrence sur le marché de gros activé.

2. Des territoires connectés

- **« New Deal » mobile : une démarche inédite pour des ambitions de connectivité nouvelles**

Accord historique entre le Gouvernement, l'Arcep et les opérateurs, le « New Deal » mobile est une mobilisation collective pour rattraper le retard de notre pays en matière de couverture 4G. Après avoir grandement contribué à ce changement de paradigme en 2017, l'Arcep a retranscrit ces nouvelles obligations dans les autorisations d'utilisation de fréquences des opérateurs afin de les rendre juridiquement opposables. Elle rend publiques les avancées des déploiements dans un [tableau de bord du New Deal régulièrement mis à jour](#) sur son site.

- **Service universel de téléphonie fixe**

Alertée par de nombreux utilisateurs et collectivités, et constatant la dégradation de la qualité de service du service universel d'Orange, l'Arcep a mis en demeure l'opérateur de respecter ses obligations. Pour permettre une amélioration à la fois rapide et pérenne de la situation, la mise en demeure a imposé à Orange des paliers à respecter trimestriellement.

- **Très haut débit : avis de l'Arcep sur les engagements de couverture des opérateurs en zones moins denses d'initiative privée (AMII)**

Le Gouvernement a saisi l'Arcep, pour avis, sur des propositions d'engagements juridiquement opposables émises par Orange et SFR, consistant à couvrir en fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH) les zones moins denses d'initiative privée. L'Arcep a rendu publics ses deux avis, dans lesquels elle a salué les propositions d'engagements des opérateurs, visant à rendre éligible à la fibre optique l'ensemble de la zone AMII à fin 2020. Ces avis ont néanmoins été assortis de points d'attention et de réserves. Dans les zones d'initiative publique, la mise en œuvre des lignes directrices de l'Arcep sur la tarification des réseaux d'initiative publique (RIP) a permis d'établir un environnement tarifaire stable et lisible, propice à la venue d'opérateurs commerciaux sur ces RIP. Pour compléter la boîte à outils des territoires pour assurer la couverture en haut et en très haut débit, l'Arcep a aussi mis à disposition des collectivités de nouvelles fréquences, via l'ouverture d'un « guichet THD radio ».

- **« Mon réseau mobile » : le choc de transparence étendu à l'outre-mer**

L'Arcep a imposé à chaque opérateur la production de nouvelles cartes de couverture différenciant quatre zones : très bonne couverture, bonne couverture, couverture limitée et absence de couverture, pour les services de voix et de SMS. En septembre 2017, l'Arcep a ouvert « Mon réseau mobile », un site cartographique permettant de comparer les performances des opérateurs, à 50 mètres près. Un « choc de transparence » étendu à l'outre-mer en 2018.

3. L'internet ouvert

- **Neutralité du net et qualité de service**

Gardien vigilant de la neutralité du net, l'Arcep a lancé en 2018, dans une démarche de co-construction avec les acteurs de l'écosystème, un vaste chantier portant sur la mesure de la qualité de service d'internet sur les accès fixes. Ces travaux ont abouti à la spécification d'une interface (API) « carte d'identité de l'accès » destinée à être intégrée dans les box des opérateurs et accessibles aux outils de mesure. L'Arcep a aussi annoncé fin 2018 la disponibilité de l'application « [Wehe](#) », qui complète l'arsenal des outils mobilisés dans

Contact presse

Anne-Lise LUCAS
anne-lise.lucas@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion

la détection des pratiques potentiellement préjudiciables à un internet ouvert. Les 56 000 tests réalisés sur Wehe en 2018 ont permis d'établir un bilan plutôt satisfaisant de la neutralité du net en France.

- **Terminaux (*smartphones*, assistants vocaux...), maillons faibles de l'internet ouvert : de la théorie à la pratique**

Après une analyse fouillée et inédite sur les terminaux et l'internet ouvert, et la publication d'un rapport remis au secrétaire d'Etat au numérique, l'Arcep a poursuivi les échanges visant à nourrir le débat sur le rôle des terminaux dans la limitation de notre liberté de choix sur internet. Portant ce sujet en de nombreuses enceintes en France, aux niveaux européen et international, l'Arcep est aussi passée de la théorie à la pratique avec la publication de [deux fiches tutoriels](#) sur son site : l'objectif est d'aider les utilisateurs à faire face aux restrictions auxquelles ils sont confrontés dans la pleine utilisation de leur *smartphone*.

4. *Un prisme pro-innovation*

- **5G : place aux pilotes, tests et expérimentations**

Pour accompagner l'arrivée de la 5G, l'Arcep a mis en place, dès le début de l'année 2018, un guichet « pilotes 5G » permettant d'attribuer des fréquences aux acteurs intéressés afin qu'ils puissent tester le déploiement grandeur nature de pilotes 5G (ports, hôpitaux, routes connectées...) et anticiper les usages et modèles économiques de demain. Sur la bande 26 GHz (bande millimétrique), un appel à l'ouverture de plateformes a été lancé. Un [panorama de ces tests et expérimentations 5G](#) est accessible sur le site de l'Arcep.

- **E-commerce : transparence de l'information sur les colis transfrontières**

Le règlement européen sur la livraison de colis transfrontière donne de nouvelles compétences à l'Arcep. Il vise à favoriser une plus grande transparence sur les opérateurs de colis, les offres disponibles sur le marché et leurs tarifs, au profit des particuliers mais aussi des entreprises. L'objectif est de rendre plus abordable et plus efficace la livraison de colis en France et en Europe pour favoriser le développement du e-commerce.

Les faits marquants de l'Arcep en 2018 sur les trois nouveaux modes d'intervention pour réguler, identifiés dans la feuille de route stratégique :

1. *Bâtir une régulation par la data*

« **Mon réseau mobile** » : un nouvel élan pour se rapprocher de la réalité du terrain

Pour répondre aux attentes des territoires, l'Arcep a donné [une nouvelle impulsion](#) à sa démarche de régulation par la data et d'ouverture à l'intelligence collective, et annoncé trois nouvelles actions pour ce qui est de la mesure de la couverture et de la qualité sur mobile. Un « kit du régulateur » a été mis à disposition des collectivités, pour qu'elles puissent organiser des mesures en environnement maîtrisé en complément de celles de l'Arcep. Un « code de conduite » a été produit à destination de tous les acteurs de la mesure, de type application de *crowdsourcing*. Une nouvelle version de « Mon réseau mobile » intégrera bientôt l'ensemble des mesures terrain produites par l'Arcep, les collectivités locales et d'autres acteurs intéressés.

« **J'alerte l'Arcep** » : premier bilan, après un an d'alertes

Ouverte aux particuliers, collectivités et entreprises, cette plateforme de signalement ouverte en octobre 2017 permet à chacun d'alerter l'Arcep des dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs fixes, mobiles et postaux. Un an après son lancement, l'Arcep a présenté un premier bilan : elle a reçu en une année près de 34 000 alertes, près de cinq fois plus que les années précédant le lancement de « J'alerte l'Arcep ». L'Arcep a détaillé quelques cas concrets issus des alertes reçues des utilisateurs, et les mesures prises par l'Autorité : des solutions parfois « simples comme un coup de fil », d'autres nécessitant de recourir à l'arsenal répressif.

2. *Co-construire la régulation*

Utilisateurs, opérateurs, entreprises et start-up, collectivités, acteurs de la mesure de la couverture et de la qualité de service fixe ou mobile, « verticaux » de l'économie : l'Arcep a veillé à développer avec tous des **enceintes de dialogue**, propres à recueillir les retours d'expérience de chacun dans un objectif de co-construction de la régulation. Les ateliers « Territoires connectés » permettent en particulier à l'Arcep de prendre régulièrement le pouls des besoins des collectivités. L'année 2018 a aussi vu se formaliser un

Contact presse

Anne-Lise LUCAS
anne-lise.lucas@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion

dialogue régulier avec d'autres régulateurs (Autorité de la concurrence, AMF, Arafer, CRE, CNIL, et CSA), sur le partage de bonnes pratiques et les nouveaux modes de régulation à l'ère numérique.

3. *Jouer un rôle d'expert neutre, dans le numérique et le postal*

En 2018, l'Arcep a rendu deux avis au gouvernement sur les propositions d'engagements des opérateurs sur le déploiement de la fibre optique en zone moyennement denses d'initiative privée. Dans le cadre de la loi « Audiovisuel », elle a rendu un avis à l'Autorité de la concurrence, portant sur l'impact de la révolution numérique sur l'audiovisuel, et formulant trois propositions pour accompagner les mutations. Dans le cadre du projet de loi relatif à la programmation militaire, elle a rendu un avis au Secrétaire général de la défense et de la sécurité nationale, sur les dispositions relatives à la sécurité et à la défense des systèmes d'information.

Un rapport annuel en trois tomes : trois facettes de l'action de l'Arcep

Pour la troisième année, et pour se conformer à la loi sur les Autorités administratives indépendantes (AAI), promulguée en janvier 2017, l'Arcep publie son rapport annuel en trois tomes :

[Le Tome 1 « L'Autorité et les marchés régulés »](#) fait le point sur les missions de l'Autorité, ses actions et ses décisions en 2018. Il retrace également les activités européennes et internationales de l'Arcep, qui contribuent à la construction européenne et au rayonnement de la régulation française des télécoms.

[Le Tome 2 « La régulation au service des territoires connectés »](#) est consacré aux actions de l'Arcep en faveur de la connectivité des territoires. Ce document, destiné aux élus, représentants des collectivités locales et opérateurs, a été publié lors de la conférence plénière organisée par l'Arcep à leur attention en mars 2019.

[Le Tome 3 « L'état d'internet en France »](#) répond au Règlement européen sur l'internet ouvert, qui impose à l'Arcep comme à tous les régulateurs nationaux, de publier annuellement un rapport sur les actions de surveillance relatives à la neutralité d'internet ainsi que leurs constatations. Ce rapport répond également à la loi sur les Autorités administratives indépendantes qui impose à l'Arcep d'intégrer dans son rapport annuel « *les problématiques liées à la neutralité de l'internet ainsi qu'à l'utilisation des technologies d'adressage IPv6* ». Publié le 27 juin 2019, il a fait l'objet d'une conférence de présentation à la presse et aux experts de l'écosystème.

Les documents associés :

- [L'édito de la directrice générale de l'Arcep, Cécile Dubarry](#)
- [Les faits marquants de l'année 2018](#)
- [Le rapport d'activité de l'Arcep, édition 2019](#)
- [Le point d'étape sur les 12 chantiers de la feuille de route stratégique](#)
- [La carte des interventions de l'Arcep portant sur le rapport « Terminaux, maillon faible de l'internet ouvert ».](#)

A propos de l'Arcep

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et le gardien des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles et postaux en France.

Contact presse

Anne-Lise LUCAS
anne-lise.lucas@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion