

Communiqué de presse

RAPPORT ANNUEL

L'Arcep publie son rapport annuel d'activité

Paris, le 31 juillet 2020

Que retenir des travaux et actions de l'Arcep en 2019 ?

La régulation de la distribution de la presse : une nouvelle compétence

En octobre 2019, la « loi Bichet » a confié la mission de régulation du secteur de la distribution de la presse à l'Arcep, devenue à cette occasion l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse. Au-delà des mesures d'urgence qu'elle a dû prendre début 2020, l'Arcep souhaite construire sa vision de moyen-terme, et s'est mise à l'écoute des acteurs du secteur, notamment via un cycle d'auditions par son collègue.

Les fruits de la régulation pro-investissement

Par le niveau d'investissement consenti dans les infrastructures fixes et mobiles (10,4 milliards d'euros en 2019), 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 (2,3 millions de foyers supplémentaires en 2019) et la généralisation de la 4G (7,1 millions d'utilisateurs supplémentaires en un an), deviennent une réalité pour un nombre croissant de nos concitoyens.

L'Arcep au service des consommateurs

Pour la seconde année, l'Arcep a présenté un bilan de son action au profit des consommateurs, en partie grâce aux 24 000 signalements reçus sur sa plateforme « J'alerte l'Arcep » au cours de l'année 2019. La conférence de presse s'est déroulée en présence de M. le Député Naegelen, à l'initiative d'une proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux. Dans ce même objectif, l'Arcep a adopté un plan de numérotation permettant la mise en place d'un mécanisme d'authentification pour protéger les utilisateurs contre les usurpations de numéro de téléphone. Les services téléphoniques pour les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques, font désormais l'objet d'une évaluation : l'Arcep publie les résultats obtenus par les opérateurs sur les indicateurs d'utilisation et de qualité de ces services.

Les modalités d'attribution des fréquences pour la 5G

Après la publication d'une feuille de route de la 5G en 2018, l'année 2019 a été consacrée à la libération de la bande « cœur » de la 5G (3,5GHz), et à l'écoute des acteurs et des pairs européens pour la conception d'un mécanisme inédit d'attribution, en deux parties : une première dans laquelle les opérateurs ont obtenu des blocs de 50 MHz contre des engagements optionnels, avant que l'enchère, en deuxième partie, ne permette aux candidats d'obtenir des fréquences additionnelles, dans la limite de 100MHz. *Prévue en avril 2020, l'enchère n'a pu être maintenue à cette date en raison de la crise sanitaire.*

L'enjeu environnemental, nouveau chapitre de la régulation

Dans le cadre de ses travaux prospectifs sur les « réseaux du futur », l'Arcep s'est penchée sur l'impact environnemental des réseaux, en publiant notamment une note sur « l'empreinte carbone du numérique » en octobre 2019. Pour aller plus loin et se mettre largement à l'écoute des acteurs, l'Arcep lance en juillet 2020 une plateforme de travail "Pour un numérique soutenable".

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 2019 sur les quatre piliers de la feuille de route stratégique :

1. L'investissement dans les infrastructures

- **Investissement des opérateurs : 10,4 milliards d'euros en 2019, 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. Quatre ans plus tard, le 26 juin 2020, elle en présentait les résultats lors de son événement annuel « Telconomics » lors d'une conférence en ligne avec la presse financière et les analystes financiers : 10,4 milliards d'euros d'investissement (hors fréquences) des opérateurs en 2019. En valeur nominale, le montant des investissements a augmenté de près de 50% en cinq ans.

- **Faire de la fibre l'infrastructure de référence**

Pour asseoir durablement la dynamique concurrentielle présente sur le marché de la fibre, l'Arcep propose une consolidation de la régulation « symétrique » de la fibre optique, s'appliquant à tous les opérateurs. L'enjeu est désormais de faire jouer pleinement à la fibre son rôle de prochaine infrastructure fixe de référence, pour créer les conditions d'une substitution totale, à terme, du réseau historique en cuivre par la fibre. Sur le marché entreprises, le nouveau cycle doit permettre d'amplifier la dynamique concurrentielle et démocratiser la fibre pour les entreprises ; l'étendue de la gamme des offres proposées et la complétude des déploiements sont en particulier visées par les mesures de régulation.

2. Des territoires connectés

- **Service universel postal et information des utilisateurs**

Sur sa plateforme « J'alerte l'Arcep », les alertes émanant de collectivités locales ou d'utilisateurs individuels concernant les problèmes rencontrés avec des services de La Poste ont attiré l'attention de l'Arcep : le collège de l'Arcep, dans sa formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (RDPI), a auditionné la direction de La Poste pour s'assurer que les cas ponctuels portés à sa connaissance ne se reproduiront pas et que le passage du facteur se fasse bien dans chaque ville et village. Dans le cadre de la crise sanitaire, l'Arcep a rendu un avis à la demande du Gouvernement sur les mesures exceptionnelles temporaires mises en œuvre par La Poste : dans cet avis, elle invite La Poste à renforcer l'information des utilisateurs, sa capacité de détection des dysfonctionnements, et le dialogue avec les élus.

- **« Mon réseau mobile » accueille des données produites par les territoires et durcit le seuil de fiabilité des cartes**

L'Arcep a publié pour la première fois sur son site « Mon réseau mobile » des données de mesure de la qualité de service mobile réalisées par des tiers. Ainsi sont désormais intégrées sur mon « Mon réseau mobile » les données de mesure de plusieurs territoires (Cher, Hauts-de-France, Pays de la Loire et Auvergne-Rhône-Alpes), ainsi que les données de mesures sur le réseau SNCF. Une démarche d'ouverture aux données conformes au « kit du régulateur » qui doit se poursuivre avec tous les acteurs volontaires souhaitant partager leurs données. L'Arcep a également fait le choix de durcir le seuil de fiabilité demandé aux opérateurs : le seuil de fiabilité « global » des cartes est passé à 98%, contre 95% précédemment. Une exigence également déclinée localement avec un seuil de 95% pour les zones de moins de 1000 et de plus de 100 km². Première application à l'automne 2020, des cartes plus précises devront ainsi être transmises à l'Arcep par les opérateurs.

- **« New Deal » mobile : premiers effets d'une ambition de connectivité nouvelle**

Deux ans après l'annonce du New Deal, l'Arcep poursuit un contrôle vigilant du respect de ces obligations par les opérateurs, et rend publiques leurs avancées chaque trimestre sur son tableau de bord du New Deal régulièrement mis à jour sur son site. Lors de son enquête annuelle sur la qualité de service, l'Arcep a pu constater une importante amélioration des débits moyens sur l'ensemble du territoire. En particulier, en zone rurale, le débit moyen a doublé en un an.

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

- **Fibre : l'Arcep, gendarme des engagements en zones AMII (...) et AMEL (...)**

Dans son rôle de contrôle du respect par les opérateurs des règles et obligations qui leur incombent, l'Arcep a mis en place des outils de suivi régulier des déploiements des opérateurs en zones AMII et AMEL. Des outils pour faciliter son propre suivi mais aussi donner plus de transparence aux collectivités concernées. S'agissant des AMEL, l'Arcep a émis une série d'avis, à la demande du gouvernement. Ces avis ont eu pour objectif de mettre les engagements des opérateurs au niveau des exigences des territoires. L'Arcep, dans sa formation RDPI, a constaté qu'un certain nombre de ZAPM déployées par les opérateurs Orange, SFR et Free comportaient de nombreux locaux non raccordables à la fibre optique, et ce sans explication satisfaisante. La formation RDPI de l'Arcep a prononcé des mises en demeure de ces acteurs du respect de leur obligation de complétude.

3. *L'internet ouvert*

- **Neutralité du net : API dans les box, appli « Wehe » et nouvelles lignes directrices**

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 ayant abouti à la spécification d'une interface (API) « carte d'identité de l'accès », déployée progressivement dans les box des opérateurs depuis janvier 2020. En 2019, l'application « Wehe », qui complète l'arsenal des outils mobilisés dans la détection des pratiques potentiellement préjudiciables à un internet ouvert, a été utilisée plus de 115 000 fois et 146 signalements ont été remontés via la plateforme « J'alerte l'Arcep ». Cette année, l'Arcep a aussi activement participé à la révision des lignes directrices relatives à la mise en œuvre du règlement européen « internet ouvert » au sein du BEREC, l'organe des régulateurs européens. Le but de cette révision : une application encore plus harmonisée du règlement par l'ensemble des acteurs qui participent au fonctionnement d'internet en France et en Europe.

4. *Un prisme pro-innovation*

- **5G : place aux pilotes**

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. Un [panorama de ces tests et expérimentations 5G](#) est accessible sur le site de l'Arcep.

- **5G : plateformes d'expérimentations ouvertes**

En janvier 2019, le Gouvernement et l'Arcep ont lancé conjointement un appel à la création de plateformes d'expérimentation 5G, ouvertes à des tiers, dans la bande de fréquences 26 GHz (bande de fréquences dites « millimétriques »). L'objectif de cet appel était de favoriser l'appropriation par l'ensemble des acteurs des possibilités offertes par cette bande de fréquences, et d'identifier les nouveaux usages de la 5G. Plus d'une dizaine de projets ont répondu à l'appel à la création de plateformes d'expérimentations : au-delà des acteurs traditionnels des télécommunications, les secteurs de la logistique, la ville intelligente, la mobilité, ou encore la couverture d'événements sportifs ont fait l'objet de projets.

Les faits marquants de l'Arcep en 2019 sur les trois nouveaux modes d'intervention pour réguler, identifiés dans la feuille de route stratégique :

1. *Bâtir une régulation par la data*

Après l'ouverture de son site cartographique « Mon réseau mobile », pour connaître la couverture et la qualité de service offertes par chaque opérateur sur le territoire, et de sa plateforme de signalement « J'alerte l'Arcep », l'Arcep a poursuivi sa démarche de régulation par la data en travaillant à l'ouverture de la version Beta de « Ma connexion internet », qui permet de connaître l'ensemble des débits, des technologies et des opérateurs disponibles à son adresse. Outil de transparence des déploiements, « Ma connexion internet » est destiné à éclairer les choix des utilisateurs, particuliers et aux collectivités. En donnant de la visibilité sur la disponibilité actuelle des réseaux et des services mais aussi sur l'équipement progressif des territoires, il permet aux collectivités d'établir des diagnostics précis et contribue à la définition et l'actualisation de leur stratégie numérique.

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

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. La « revue par les pairs » menée avec ses homologues européens sur le mécanisme d'attribution des fréquences pour la 5G a permis de confronter les expériences nationales. Le dialogue régulier avec d'autres régulateurs (Autorité de la concurrence, AMF, Arafér, CRE, CNIL, et CSA) a donné lieu à la publication d'une note d'approche commune sur la « régulation par la donnée », et d'un document de travail sur leur rôle et leurs outils face aux enjeux climatiques. En 2020, L'Arcep et le CSA développeront de nouvelles collaborations au sein d'un pôle commun aux deux institutions, et publieront des études conjointes. Enfin, pour ouvrir un nouveau chapitre de sa régulation, intégrant l'enjeu environnemental, l'Arcep a ouvert en 2020 **une plateforme de travail « Pour un numérique soutenable »** : une nouvelle enceinte de co-construction de la régulation, avec les acteurs de la société civile concernés par l'impact environnemental du numérique.

3. Jouer un rôle d'expert neutre, dans le numérique, le postal et la distribution de la presse

Expert neutre au service du Parlement, du gouvernement et du débat public, l'Arcep a rendu cette année 32 avis, dont 19 ont été rendus publics. En 2019, l'Arcep a rendu une série d'Avis sur les AMEL, sur la loi audiovisuelle, sur le cout net de la distribution postale (ce sont les 3 avis marquants mis en avant dans le rapport)

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

Pour la quatrième année, et pour se conformer à la loi sur les Autorités administratives indépendantes (AAI), promulguée en janvier 2017, l'Arcep publie l'édition 2020 de 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 2019. 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 le 10 avril 2020. La conférence annuelle avec les territoires, programmée le 1^{er} avril 2020, n'a pas pu se tenir cette année. Pour accompagner la sortie du rapport, un *tchat* vidéo avec Sébastien Soriano, président de l'Arcep, et Patrick Chaize, sénateur et vice-président de la Commission de l'aménagement du territoire et du développement durable.

[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 25 juin 2020, il a fait l'objet d'une conférence de présentation à la presse et aux experts de l'écosystème. Pour la première fois, il intègre un chapitre consacré à l'intégration de l'enjeu environnemental à la régulation.

A propos de l'Arcep

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