

# L'Arcep et les marchés régulés

—  
Rapport d'activité  
Tome I

ÉDITION

2018





1 rapport d'activité  
3 tomes

# ÉDITORIAL

## DES ACTES AUX RÉSULTATS. SE RÉINVENTER POUR MIEUX RÉGULER



Sébastien **SORIANO**

Président  
Arcep

En lançant sa revue stratégique en juin 2015, l'Arcep ouvrait **un nouveau cycle de son action, résolument tourné vers le numérique**. L'an passé, cet édito évoquait l'idée que 2016 avait été une « année pilote ». De 2017, nous pourrions dire qu'elle fut l'année au cours de laquelle l'essai a été transformé.

Des paroles aux actes, nous passons bel et bien des actes aux résultats. En témoignent les nombreux accomplissements de l'année écoulée que le Collège et les équipes de l'Arcep peuvent mettre à leur actif.

Tout d'abord, la régulation pro-investissement a porté ses fruits : **l'investissement a atteint un niveau inédit de 9,6 milliards d'euros en 2017 et une croissance de 36 % en trois ans**. Une remise en mouvement stimulée par une action de l'Arcep conjuguant responsabilisation des opérateurs et accroissement de leurs moyens d'action. L'action de l'Arcep sur **l'itinérance mobile**, confirmée par le Conseil d'État en est une illustration.

Pour ce qui est de la fibre, nous avons nettement renforcé la capacité des concurrents d'Orange à commercialiser leurs offres avec de premiers effets visibles. Sur le **marché entreprises**, de nouvelles obligations visant à faire émerger un marché de masse de la fibre pour les PME ont été imposées et commencent à être mises en œuvre.

**L'accord historique** entre le Gouvernement, l'Arcep et les opérateurs pour la couverture 4G a quant à lui marqué d'une pierre blanche cet engagement collectif en faveur de l'investissement. Il s'agit là d'une démarche inédite et saluée à l'international, à laquelle l'Arcep a grandement contribué et qui hisse le pays à la hauteur de ses ambitions en matière de connectivité.

Le service universel postal a été au cœur des travaux de l'Arcep en 2017. A travers la définition du **price cap postal**, une trajectoire tarifaire a été fixée pour toute la durée du nouveau contrat d'entreprise offrant la visibilité nécessaire au Gouvernement et à La Poste sur les conditions économiques de prestation du service universel.

Parce que les réseaux de communication constituent une « infrastructure de libertés », l'Arcep s'attache par ailleurs à ce qu'ils se développent comme un « bien commun », ouvert aux innovations et aux expressions.

Gardien vigilant de **la neutralité du net**, l'Arcep a engagé un dialogue proactif avec les opérateurs, qui a permis de lever un certain nombre de restrictions. Interconnexion des données, transition vers IPv6, qualité de service de l'internet :

ce rapport entend embrasser de multiples dimensions pour s'assurer du bon fonctionnement de l'internet en France.

Par-delà les seuls tuyaux, l'Arcep a aussi conduit une analyse fouillée et inédite sur **les terminaux (smartphones, assistants vocaux)** et l'internet ouvert. Ce travail a débouché sur la publication d'un rapport remis au secrétaire d'État au numérique visant à nourrir le débat, en France et en Europe, sur le rôle des terminaux dans notre capacité de choix sur internet. De nombreuses propositions y ont été émises pour remédier au fait que les terminaux apparaissent à certains égards comme les maillons faibles de l'internet ouvert.

De manière transverse, l'Arcep est à l'œuvre pour mettre en place son programme de **régulation par la data**. Un guide fort pour l'Arcep, qui entend utiliser la puissance de l'information et de la multitude pour orienter le marché dans la bonne direction.

En fin d'année 2017, ont ainsi été lancés deux outils : la plateforme [J'alerte l'Arcep](#), qui permet à chaque utilisateur d'alerter l'Arcep sur des dysfonctionnements rencontrés sur les réseaux et la carte [monreseaumobile.fr](#), qui assure la diffusion de manière interactive des informations de couverture. Ces deux outils ont trouvé leur public et répondu à un besoin réel, avec plus de 22 000 signalements sur le premier et des millions de cartes téléchargées sur le second.

“ *L'Arcep s'est profondément transformée notamment en redéployant ses forces sur les nouvelles missions de régulation à moyens humains constants (...). Pour conjuguer meilleure efficacité et épanouissement des équipes par davantage d'autonomie, l'Arcep se libère et fait évoluer sa culture et l'organisation de son travail.* ”

L'Arcep entend s'appuyer sur l'intelligence collective et l'innovation d'un large écosystème. Aussi s'est-elle engagée pour suivre la **qualité de service** et la couverture des réseaux notamment, dans une démarche de partenariat avec une série d'acteurs du **crowdsourcing**. Cela permettra de favoriser des mesures toujours plus fiables et représentatives des usages des utilisateurs.

Point notable, cette année a été particulièrement riche quant à **l'action de l'Arcep hors de nos frontières**. Avec l'année 2017 s'achève aussi la présidence du **BEREC** (l'organe européen des régulateurs des télécoms) par l'Arcep, intervenue lors d'une année décisive marquée par de grands changements dont : la modernisation du BEREC, la mise en œuvre des lignes directrices sur la neutralité du net, l'abolition des frais de *roaming* et, surtout, la révision du cadre réglementaire européen des télécoms. Le « code européen » des télécoms pour lequel un accord politique vient d'être obtenu marque une orientation claire de l'Europe pour la connectivité et l'investissement.

Pour assurer la mise en œuvre de la revue stratégique, **l'Arcep s'est profondément transformée**. D'abord en redéployant ses forces sur les nouvelles missions de régulation à moyens humains constants. En témoignent la création de l'unité « Internet ouvert » ainsi que la création de deux postes de chargés de mission mettant en œuvre la régulation par la data. La Cour des comptes a relevé cet effort, l'Arcep étant la seule autorité parmi les douze examinées n'ayant pas vu sa masse salariale augmenter en six ans.

Pour conjuguer meilleure efficacité et épanouissement des équipes par davantage d'autonomie, **l'Arcep se libère** et fait évoluer sa culture et l'organisation de son travail. Suite **aux nombreuses propositions formulées** par les équipes de l'Arcep, des actions ont été entreprises sur le travail à distance, la gestion du savoir et **le renforcement de la culture de la confiance**. Certaines actions sont déjà effectives (comme **l'intégration du management libéré dans les formations managériales** ou encore l'organisation libre de rencontres avec des personnalités extérieures lors d'ateliers « *Pimp my AAI* »).

Enfin, de manière concomitante et complémentaire, l'Arcep a engagé son déménagement dans de nouveaux locaux, prévu pour le dernier trimestre 2018. La volonté de **poursuivre la transformation interne de l'Arcep en administration innovante** a conduit à retenir le principe d'espaces de travail plus ouverts et collaboratifs. Cette option, qui s'accompagne d'une réduction de la surface, va aussi permettre une baisse significative du loyer.

Se réinventer pour mieux réguler, en combinant projection vers l'avenir et bonne gestion des ressources étatiques, voici le mot d'ordre que l'Arcep s'est fixé et entend respecter pour les années à venir. Rendez-vous l'an prochain pour faire le bilan de l'année 2018, placée sous le signe de l'innovation.



# SOMMAIRE

	<b>Éditorial</b>	<b>04</b>
	Les temps forts de l'année 2017	<b>08</b>
	Les chiffres clés de l'année 2017	<b>12</b>
<b>Partie 1</b>	<b>L'Arcep, les réseaux comme bien commun</b>	<b>14</b>
<b>Partie 2</b>	<b>L'Arcep, à la tête du BEREC en 2017</b>	<b>52</b>
<b>Partie 3</b>	<b>La revue stratégique de l'Arcep, et maintenant...</b>	<b>60</b>
<b>Partie 4</b>	<b>Les marchés et leur régulation</b>	<b>78</b>

# LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

# 2017

## 20 ans de l'Arcep

22 février

Le 22 février 2017, l'Arcep et le GRI (groupe des régulateurs indépendants) ont fêté leur 20 ans en co-organisant une conférence internationale intitulée " *RegTech is the New GovTech* : la régulation réinventée ".

Avec Jean Tirole, Cédric Villani, Yochai Benkler, Nick Grossman, et bien d'autres !



## Régulation pro-investissement

19 mai

L'Arcep publie les chiffres de l'investissement, de l'emploi et des prix, à l'occasion de sa conférence Telconomics : les opérateurs télécoms ont investi 8,9 milliards d'euros en 2016, la régulation pro-investissement commence à porter ses fruits. En 2017, les investissements des opérateurs ont battu un nouveau record, en s'élevant à 9,6 milliards d'euros.

## État d'internet en France

30 mai

L'Arcep publie son premier rapport sur l'état d'internet en France dans lequel l'Autorité fait le point sur la qualité du service d'accès à internet, la transition vers IPv6, le marché de l'interconnexion de données et le respect de la neutralité du net en France.

PAGE

8

JANVIER

FÉVRIER

MARS

MAI

JUIN



## Présidence du BEREC

10 janvier

Sébastien Soriano, prend la présidence du BEREC, groupe des régulateurs européens, et présente le programme de travail 2017 : révision du cadre (« code »), couverture mobile et neutralité du net seront au cœur des travaux des groupes d'experts.

## 5G

21 mars

L'Arcep anticipe les réseaux mobiles de demain et publie un rapport sur la 5G : enjeux, perspectives, usages et modèles économiques sont passés au crible.



## « Roam like at home »

15 juin

La fin des frais d'itinérance en Europe prend effet : dorénavant, les utilisateurs en déplacement dans l'Union européenne peuvent utiliser leur téléphone mobile dans les mêmes conditions que dans leur pays d'origine. L'Arcep se félicite de cette entrée en vigueur, qui fait suite notamment à ses travaux dans le cadre du BEREC, le groupe des régulateurs européens.





## Mon réseau mobile

18 septembre

L'Arcep inaugure la publication, sur [monreseamobile.fr](http://monreseamobile.fr), de nouvelles cartes de couverture mobile à quatre niveaux d'évaluation, pour la voix et les SMS, pour chacun des opérateurs, et sur toute la France métropolitaine.

## J'alerte l'Arcep

17 octobre

L'Arcep lance un espace de signalement "J'alerte l'Arcep", permettant aux particuliers, entreprises et collectivités de faire connaître les dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux.



## Fibre optique

14 décembre

L'Arcep fixe le cadre de la régulation des réseaux fixes d'Orange pour les trois prochaines années. Des décisions structurantes pour l'accélération du déploiement de la fibre sur le marché résidentiel et la création d'un marché de masse pour les TPE/PME.

## Partage des réseaux

15 décembre

Le Conseil d'État valide l'action de l'Arcep sur le partage de réseaux entre opérateurs mobiles et le contrat d'itinérance entre Free Mobile et Orange.



SEPTEMBRE

OCTOBRE

NOVEMBRE

DÉCEMBRE

PAGE

9

## Internet ouvert de bout en bout

29 septembre

"Smartphones, tablettes, assistants vocaux... les terminaux sont-ils le maillon faible de l'ouverture d'internet?". L'Arcep monte une équipe dédiée et lance un cycle d'ateliers avec les acteurs concernés : éditeurs d'applications, hébergeurs, mais aussi associations comme la FDN. L'Arcep publie un rapport consacré à cette question en février 2018.



## Secteur postal

6 novembre

L'Arcep fixe l'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel postal (lettre prioritaire, lettre verte, lettre suivie, lettre recommandée, Colissimo...) pour la période 2019-2022.

## FRATEL, présidence 2019

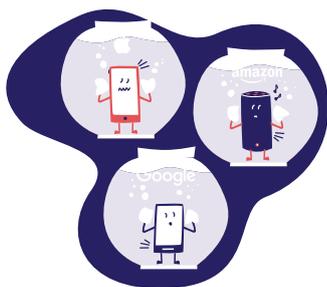
24 novembre

Lors de la 15<sup>e</sup> réunion du réseau francophone des régulateurs des télécommunications (FRATEL), le président de l'Arcep a été désigné président pour 2019 et vice-président pour 2018.

## Innovation, start-up et bac à sable réglementaire

28 novembre

L'Arcep lance un appel à candidatures pour la première promotion d'entreprises à vouloir bénéficier d'un cadre juridique spécial allégé pour innover dans les télécoms. Ce dispositif de "bac à sable réglementaire" est une première en France.





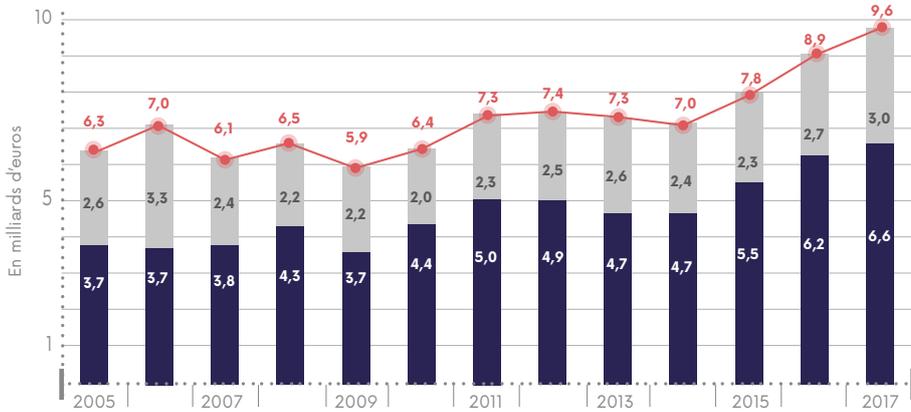
# LES CHIFFRES CLÉS

dans le secteur des télécoms

## // DES INVESTISSEMENTS RECORDS EN 2017 : 9,6 MILLIARDS D'EUROS

### Évolution des investissements des opérateurs depuis 2005

Source : Arcep



**+36%**

D'INVESTISSEMENT EN TROIS ANS

Source : Arcep



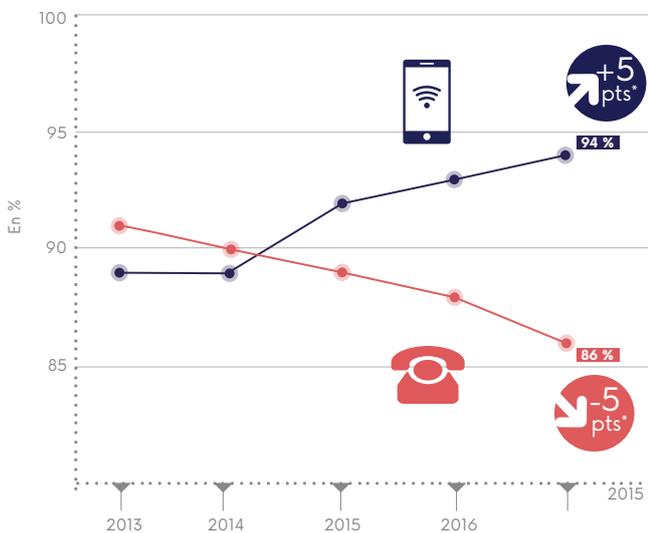
## // QUAND L'UTILISATION DU MOBILE DISTANCE LE FIXE

PAGE

10

### Taux d'équipement des Français

Source : Baromètre du numérique 2017

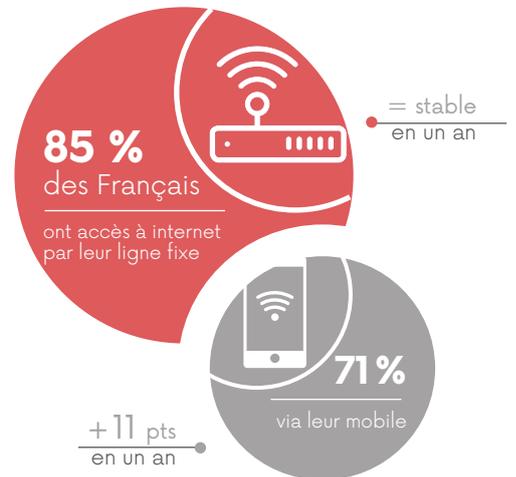


\* évolution depuis 2013

### L'accès à internet via le mobile

gagne encore du terrain

Source : Baromètre du numérique 2017



### Quel terminal est utilisé le plus souvent pour surfer sur internet ?

Source : Baromètre du numérique 2017



**42%**

UTILISENT LE SMARTPHONE



**38%**

UTILISENT UN ORDINATEUR



**7%**

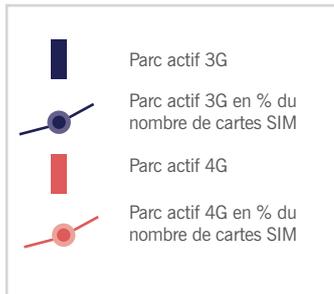
UTILISENT UNE TABLETTE

# // LA CONNECTIVITÉ MOBILE EN FRANCE (ET EN EUROPE)



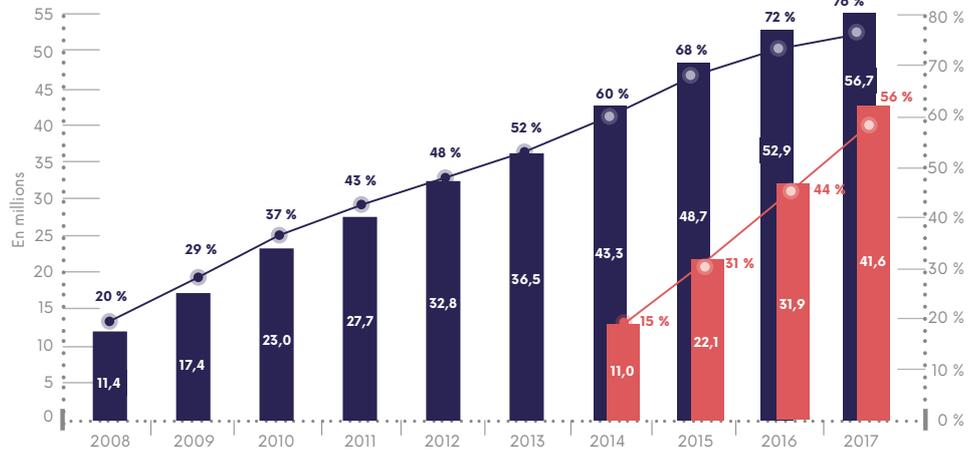
## 41,6 MILLIONS

D'UTILISATEURS DES RÉSEAUX 4G EN 2017 (SOIT 6 CARTES SIM SUR 10)



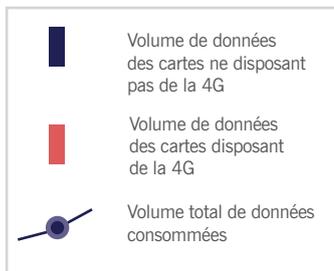
## Nombre de cartes actives sur les réseaux 3G ou 4G

Source : Arcep



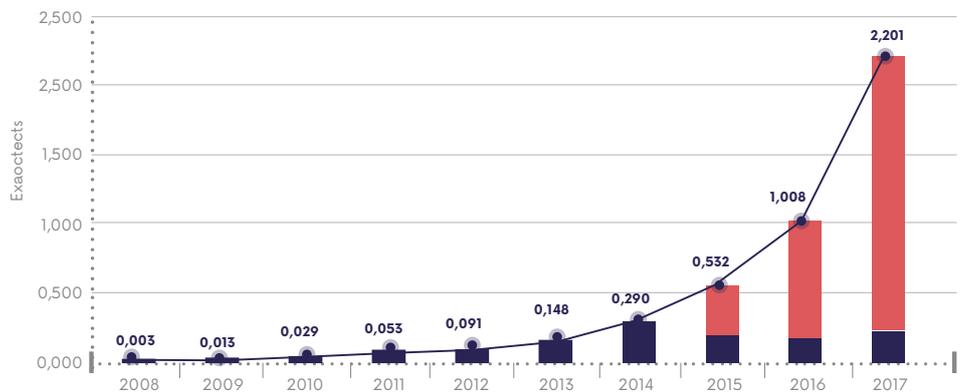
## 90 %

DES DONNÉES CONSOMMÉES SUR LES RÉSEAUX MOBILES LE SONT PAR LES CLIENTS 4G



## Trafic de données consommées sur les réseaux mobiles

Source : Arcep

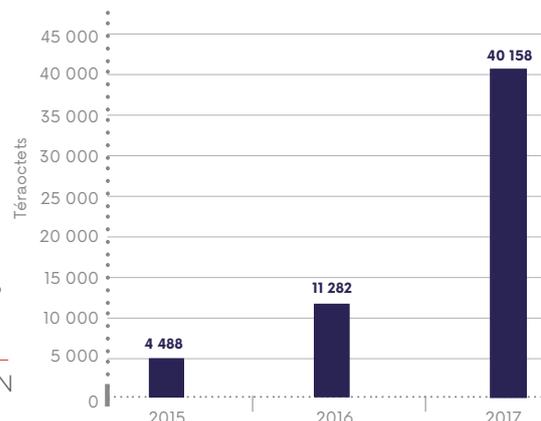


PAGE

11

## Volume de données consommées en Europe en « roaming out\* »

Source : Arcep



### « Roam like at home »

Depuis le 15 juin 2017, les Français en déplacement au sein de l'Union européenne peuvent utiliser leur forfait mobile dans les mêmes conditions qu'en France.

Conséquence sur une année : **+30%** DE SMS | **+30%** DE COMMUNICATIONS VOIX

\* par des abonnés à des opérateurs du marché français depuis d'autres pays membres de l'Union européenne

**+400%** EN CONSOMMATION DE DATA



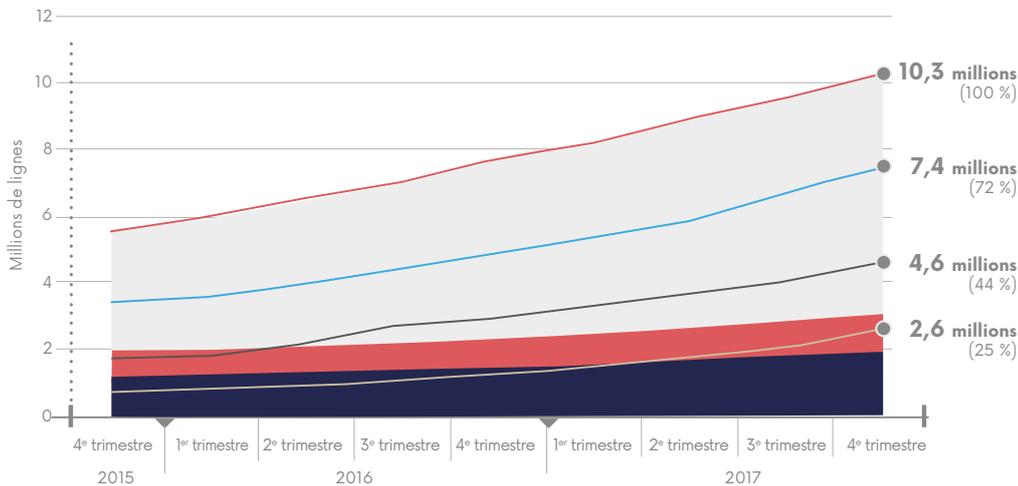
# LES CHIFFRES CLÉS

dans le secteur des télécoms

## // LA CONNECTIVITÉ INTERNET FIXE HAUT ET TRÈS HAUT DÉBIT EN FRANCE

### Avancement des déploiements et de la mutualisation des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné

Source : Arcep



Nombre d'opérateurs commerciaux utilisant le réseau mutualisé au point de mutualisation

- Au moins un opérateur
- Au moins deux opérateurs
- Au moins trois opérateurs
- Au moins quatre opérateurs

Opérateur qui déploie le réseau mutualisé

- Orange
- SFR
- Autres

PAGE

12

Au 31 décembre 2017, plus de 10,3 millions de logements et locaux à usage professionnel\* sont raccordables à un réseau FttH, soit une augmentation d'environ 8 % par rapport au trimestre précédent.

Au moins un opérateur est présent sur la totalité des lignes FttH, et sur près des trois quarts d'entre elles (72 % du parc soit 7,4 millions de lignes), au moins deux opérateurs sont présents au point de mutualisation. Par comparaison, en zone moins dense d'initiative publique, seuls 24 % du parc présente deux opérateurs au point de mutualisation.

\* ci-après dénommés lignes

# 29%

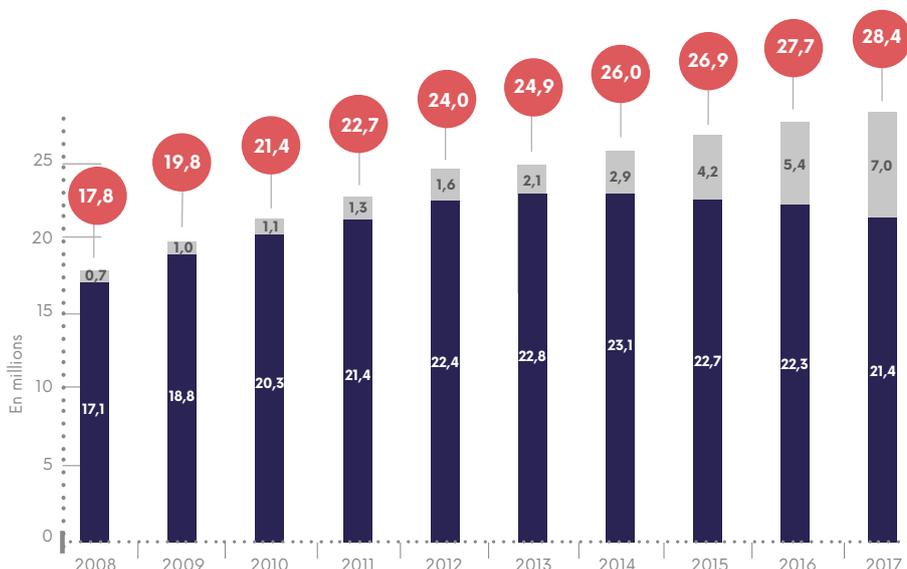


DES RECETTES DES OPÉRATEURS PROVIENNENT DES SERVICES AUX ENTREPRISES EN 2016

Source : Arcep

### Abonnements haut et très haut débit

Source : Arcep



DEPUIS DEUX ANS, LES SOUSCRIPTIONS À INTERNET SE FONT PRINCIPALEMENT SUR LA FIBRE OPTIQUE (FTTH) :

# +1,1 MILLION

(3,3 MILLIONS AU TOTAL)



- Accès à haut débit
- Accès à très haut débit
- Total

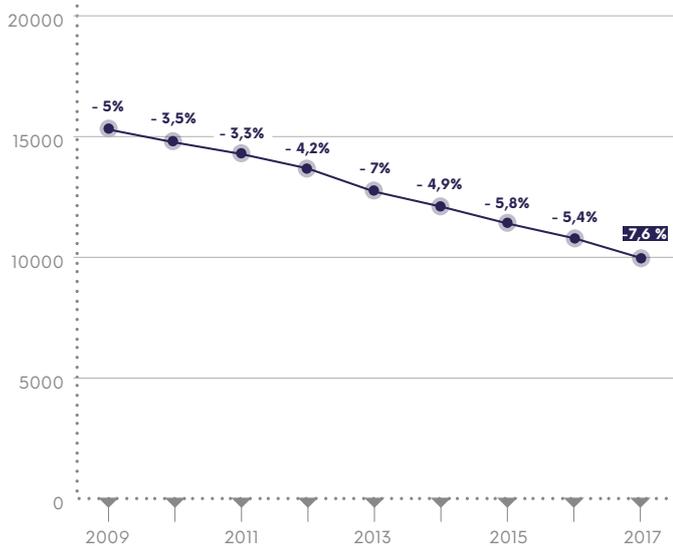
# LES CHIFFRES CLÉS

dans le secteur postal



## // DES VOLUMES QUI DIMINUENT\*

**Volumes (en millions d'objets) des envois de correspondance distribués en France**



La baisse des volumes observée en 2017 est supérieure à celles intervenues les précédentes années.  
Sur trois ans, les volumes auront baissé en moyenne de 6,3% par an.

\* chiffres à fin 2017

**10** MILLIARDS

DE CORRESPONDANCES  
TRAITÉES EN 2017

**-7,6%**  
EN UN AN



**49** OPÉRATEURS  
AUTORISÉS

**313** MILLIONS DE COURRIERS  
DESTINÉS À L'EXPORT DONT

**8 SUR 10**

SONT À DESTINATION  
DE L'UNION EUROPÉENNE



PAGE

13

## // LE E-COMMERCE A LE VENT EN POUPE

**Le cyberachat séduit et les ventes en ligne** continuent de progresser

**61 %**  
des Français

ont réalisé un achat  
en ligne au cours  
des 12 derniers mois



Le e-commerce en  
France devrait croître de

**60 %** d'ici 2020



pour atteindre  
**90** milliards  
d'€



soit  
**6,5 %**  
de la consommation  
totale des ménages

(source : Xerfi / Étude publiée par l'Arcep et la DGE sur le marché du colis en juin 2017)

Source : Baromètre du numérique 2017



# L'ARCEP, LES RÉSEAUX COMME BIEN COMMUN

Chapitre 1	L'ARCEP, SES MISSIONS, SES POUVOIRS — Page 16 —
Chapitre 2	L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'AUTORITÉ — Page 27 —
Chapitre 3	FAVORISER LES DÉMARCHES PARTENARIALES ET DE MUTUALISATION AVEC LES AUTRES AUTORITÉS INDÉPENDANTES — Page 32 —
Chapitre 4	LE CONTRÔLE ET LA CO-CONSTRUCTION DE LA RÉGULATION — Page 34 —
Chapitre 5	LA RÉGULATION PAR LA DATA MISE EN PRATIQUE — Page 41 —
Chapitre 6	L'ACTION DE L'ARCEP ANCRÉE AU CŒUR DE L'EUROPE ET DU MONDE — Page 45 —

# L'ARCEP, SES MISSIONS, SES POUVOIRS

## ■ L'ARCEP EN BREF

### L'Arcep, une autorité administrative indépendante

L'Arcep est une autorité administrative indépendante (AAI). Chargée d'assurer la régulation des secteurs des communications électroniques et des postes, l'Arcep est indépendante vis-à-vis des acteurs économiques et du pouvoir politique.

Ce statut a été explicité par la loi pour une République numérique, qui a modifié l'article L. 130 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), confirmant ainsi le statut qui découle des directives européennes et de la jurisprudence du Conseil constitutionnel.

L'Arcep est également soumise au statut général des autorités administratives et publiques indépendantes défini par la loi du 20 janvier 2017, qui vise à rationaliser et homogénéiser les règles relatives à l'organisation et au fonctionnement des autorités administratives indépendantes et des autorités publiques indépendantes (API) (qui, à la différence des AAI – comme l'Arcep – sont dotées de la personnalité morale). Cette loi revient notamment sur l'indépendance du collège de l'Arcep et des autres AAI et API.

Au-delà, l'Arcep participe activement aux travaux européens concernant les secteurs des télécoms et des postes. Elle est membre du BEREC, l'organe européen qui rassemble les 28 régulateurs des télécoms. Elle en assurait la présidence en 2017<sup>(1)</sup>.

### Les missions et pouvoirs de l'Arcep

Créée le 5 janvier 1997, sous le nom d'Autorité de régulation des télécommunications (ART), l'Arcep a vu le jour pour accompagner l'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications et pour réguler les marchés correspondants.

En 2005<sup>(2)</sup>, la loi de régulation postale a étendu les responsabilités de l'Autorité, devenue à cette occasion l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), à l'ouverture et au bon fonctionnement du marché postal.

---

<sup>(1)</sup> Cf page 52.

<sup>(2)</sup> Loi n°2005-516 en date du 20 mai 2005.

## Dans le secteur des télécoms

- L'Autorité réalise des analyses de marché. Il s'agit de définir les marchés pertinents, de désigner les opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés (on les appelle également « opérateurs puissants ») et de fixer les obligations spécifiques leur incombant, principalement sur les marchés de gros (c'est-à-dire les marchés sur lesquels les opérateurs se fournissent entre eux des prestations), pour résoudre les problèmes concurrentiels identifiés. Cette régulation est dite « asymétrique », parce qu'elle ne s'impose pas à tous les opérateurs présents sur le marché concerné.
- L'Autorité a la faculté de fixer, dans le cadre délimité par la loi, des obligations générales qui s'appliquent à tous les opérateurs. Cette régulation est dite « symétrique », parce qu'elle s'impose de la même manière à chaque opérateur sur le marché.
- L'Autorité procède à l'attribution des ressources en fréquences et en numérotation.
- Elle détermine les montants des contributions au financement des obligations de service universel, et assure la surveillance des mécanismes de ce financement.

Suite à l'adoption de la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016, de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques du 6 août 2015 et du règlement européen sur l'internet ouvert et l'itinérance mobile du 25 novembre 2015, l'Arcep peut également :

- déclarer d'office un opérateur qui ne se serait pas déclaré (article L. 33-1 du CPCE) ;
- demander aux parties de modifier, sous certaines conditions, les termes de leur convention de partage de réseaux radioélectriques ouverts au public (article L. 34-8-1-1 du CPCE) ;
- publier les cartes de couverture des opérateurs en open data (article L. 36-7, 11 ° du CPCE) ;
- attribuer des ressources en fréquences et en numérotation en allégeant temporairement, et sous certaines conditions, les obligations du demandeur afin de l'accompagner dans le développement d'une technologie ou d'un service innovants, au plan technique et commercial (articles L. 42-1 et L. 44 du CPCE) ;
- adopter des lignes directrices sur les conditions tarifaires d'accès aux réseaux publics à très haut débit en fibre optique (article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales).



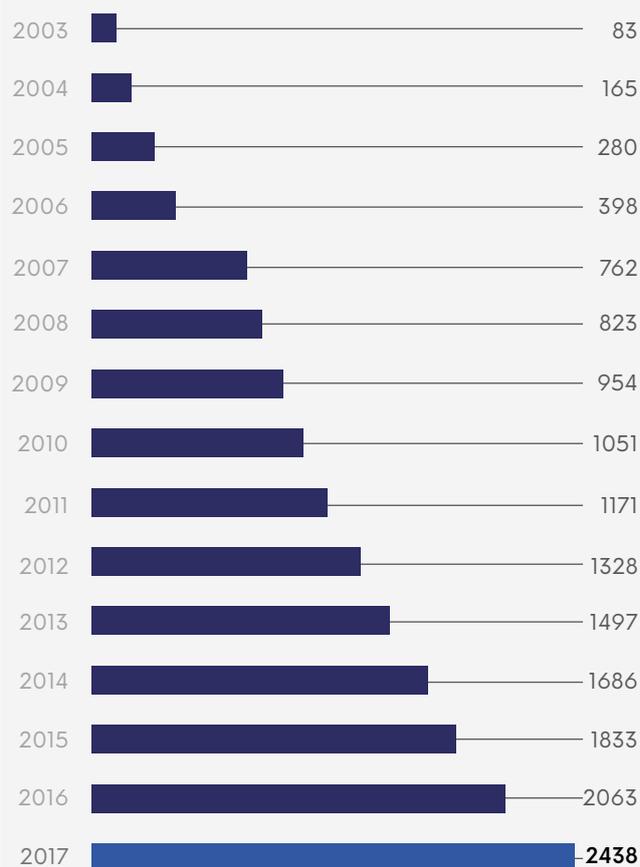
© Zakhar Marunov

## FOCUS SUR LES OPÉRATEURS TÉLÉCOMS DÉCLARÉS AUPRÈS DE L'ARCEP

*Les opérateurs, fixes et mobiles, exploitant des réseaux de télécoms ouverts au public ou fournissant au public des services de communications électroniques sont soumis à l'obligation de déclarer préalablement à l'Arcep leur intention de lancer une telle activité.*

*Au 31 décembre 2017, l'Arcep recensait 2438 opérateurs déclarés. En 2017, ce sont 395 nouvelles déclarations et 20 abrogations qui ont été enregistrées par l'Autorité, soit une croissance nette de 375 opérateurs, correspondant à 1,5 fois la moyenne annuelle (222 déclarations nettes) constatée au cours des cinq dernières années.*

### ÉVOLUTION DU NOMBRE D'OPÉRATEURS DÉCLARÉS AUPRÈS DE L'ARCEP



*Poursuivant en 2017 sa politique de modernisation et de simplification de ses échanges avec les opérateurs, 80 % des demandes de déclaration initiale, de modification et de radiation sont désormais réalisées en ligne ; une part qui ne cesse d'augmenter.*

Dans le secteur postal, l'Arcep :

- délivre des autorisations aux opérateurs postaux et met en œuvre les droits et obligations qui leur sont attachés ;
- contrôle la mission de service universel de La Poste et notamment ses performances en matière de qualité de service ;
- exerce le contrôle comptable et tarifaire du prestataire du service universel.

L'Autorité émet en outre un avis public sur les aspects économiques des tarifs des prestations offertes à la presse au titre du service public du transport et de distribution de la presse, préalablement à leur homologation par les ministres chargés des postes et de l'économie.

L'Arcep est par ailleurs consultée sur les projets de loi et de règlements relatifs au secteur des communications électroniques comme au secteur postal et est associée à la préparation de la position française dans les négociations et les groupes de travaux européens et internationaux.

Pour remplir ses missions, l'Arcep :

- dispose d'un pouvoir de sanction à l'encontre des opérateurs ne respectant pas leurs obligations<sup>(3)</sup> ;
- peut mener des enquêtes auprès des opérateurs, des fournisseurs de services de communication au public en ligne et des gestionnaires d'infrastructures d'accueil<sup>(4)</sup> ;
- est compétente pour régler les différends entre opérateurs portant sur les conditions techniques et tarifaires d'accès et d'interconnexion aux réseaux<sup>(5)</sup>.

**Des missions et pouvoirs qui peuvent évoluer**

Plusieurs travaux législatifs et projets de loi en cours de discussion pourraient faire évoluer les missions de l'Autorité.

[Le projet de loi de programmation militaire pour les années 2019-2025](#)

Le projet de loi de programmation militaire pour les années 2019-2025, déposé à l'Assemblée nationale le 8 février 2018, prévoit des dispositions sur la cyber-défense.

Quatre mesures concernent l'Arcep et les opérateurs télécoms :

- la mise en œuvre par les opérateurs, sur leurs réseaux, de systèmes de détection d'évènements susceptibles d'affecter la sécurité des systèmes d'information de leurs abonnés ;
- le droit d'accès de l'ANSSI aux données des opérateurs ;
- la mise en œuvre par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) de son propre système de détection des évènements susceptibles d'affecter la sécurité des systèmes d'information des autorités publiques et opérateurs d'importance vitale<sup>(6)</sup> sur le réseau des opérateurs ;
- le contrôle par le collège de l'Arcep réuni en formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction, du respect des conditions d'application de ces mesures par l'ANSSI.

<sup>(3)</sup> *Articles L. 5-3 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) dans le secteur postal et article L. 36-11 du CPCE dans le secteur des communications électroniques.*

<sup>(4)</sup> *Articles L. 5-9 et L. 5-9-1 du CPCE dans le secteur postal ; articles L. 32-4 et L. 32-5 du CPCE dans le secteur des communications électroniques.*

<sup>(5)</sup> *Article L. 36-8 du CPCE. Pour le secteur postal : voir les articles L. 5-4 et L. 5-5 du CPCEL.*

<sup>(6)</sup> *Opérateurs mentionnés aux articles L. 1332-1 et L. 1332-2 du code de la défense.*

**COLIS : DE NOUVELLES COMPÉTENCES POUR L'ARCEP**

PAGE

18



© Montley Business Images

Le règlement européen sur la livraison transfrontière de colis est entré en vigueur le 22 mai 2018. Ce texte accroît la transparence des prix de livraison de colis transfrontière pour les consommateurs et les entreprises en Europe et instaure une surveillance de ce marché en plein essor. Objectif : rendre la livraison transfrontière de colis plus abordable et plus efficace pour le e-commerce.

Ce texte donne également de nouvelles compétences aux autorités de régulation nationales - l'Arcep en France. L'Arcep doit collecter des données sur les opérateurs de colis (nature de leurs offres, chiffres d'affaires et volumes de colis traités) et leurs tarifs. Elle doit aussi évaluer le caractère raisonnable des tarifs du service universel (qui est assurée en France par La Poste) pour les envois de colis transfrontières.

L'Arcep a rendu un avis le 30 janvier 2018 sur les dispositions précitées<sup>(7)</sup>. Il souligne :

- qu'une concertation avec les opérateurs sur le dispositif envisagé apparaît indispensable : en effet, les mesures envisagées impliquent la mise en œuvre de dispositifs d'analyse sur les réseaux des opérateurs, ce qui soulève notamment des questions concernant le respect du principe de neutralité de l'internet et leur impact technique et économique pour les opérateurs.
- qu'il est nécessaire que l'Arcep puisse s'assurer de la compatibilité des éventuelles mesures de gestion de trafic qui pourraient être prises par les opérateurs sur leurs réseaux pour bloquer des flux malveillants, avec le règlement sur l'internet ouvert :
- que des précisions mériteraient d'être apportées, en particulier sur le type de données concernées par les mesures de détection mises en place par les opérateurs, les modalités d'intervention de l'ANSSI pour la mise en œuvre de ses systèmes de détection, ainsi que, en tant que de besoin, sur les conditions de juste rémunération des opérateurs.
- que, dans le cadre du projet de confier à l'Arcep un contrôle des mesures de détection mises en œuvre à l'initiative de l'ANSSI, il est nécessaire de préciser les modalités de mise en œuvre du contrôle de l'ANSSI et de prévoir les ressources et l'expertise adéquates pour accomplir cette mission.

Le projet de loi a été adopté en première lecture par l'Assemblée nationale le 27 mars 2018 et transmis au Sénat le lendemain.

### [Le projet de loi portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique \(Elan\)](#)

Le Gouvernement a présenté en avril 2018 le projet de loi portant évolution du logement, de l'aménagement et du

numérique. L'Arcep a été saisie pour avis sur les articles qui modifient les dispositions du CPCE. Ces derniers visent à simplifier les procédures administratives pour accélérer le déploiement des réseaux télécoms et adaptent le pouvoir de sanction de l'Autorité à l'encontre d'un opérateur ayant en charge l'établissement de lignes FttH, dans l'hypothèse où il ne se serait pas conformé à ses engagements de déploiements pris devant le ministre chargé des communications électroniques<sup>(8)</sup>.

Dans son avis<sup>(9)</sup>, l'Arcep salue la simplification administrative avancée ; elle propose par ailleurs de renforcer le mécanisme de sanction lorsque de tels engagements de déploiements ne sont pas tenus.

### [La modification de la loi Bichet sur le statut des entreprises de groupage et de distribution des journaux et publications périodiques](#)

Des travaux législatifs sont en cours pour réformer la loi Bichet<sup>(10)</sup>. Dans ce cadre, il est envisagé de confier à l'Arcep une nouvelle mission de régulation en matière de distribution de la presse.

## ■ L'ARCEP, EXPERT NEUTRE AU SERVICE DU PARLEMENT, DU GOUVERNEMENT ET DU DÉBAT PUBLIC

### Via des avis

L'Arcep est consultée sur les projets de loi, de décret ou de règlements relatifs aux services postaux et au secteur des communications électroniques et participe à leur mise en œuvre. Lorsqu'elle est saisie de projets de lois par le Gouvernement, la loi du 20 janvier 2017 prévoit que tous les avis rendus par l'Arcep seront publiés.

<sup>(7)</sup> [Avis n° 2018-0101 du 30 janvier 2018](#) sur des dispositions relatives à la sécurité et à la défense des systèmes d'information dans le cadre du projet de loi relatif à la programmation militaire pour les années 2019-2025, JORF n°0046 du 24 février 2018, texte n° 111.

<sup>(8)</sup> Dans le cadre de l'article L. 33-13 du CPCE.

<sup>(9)</sup> [Avis n°2018-0358 de l'Arcep en date du 20 mars 2018](#).

<sup>(10)</sup> Loi n° 47-585 du 2 avril 1947 relative au statut des entreprises de groupage et de distribution des journaux et publications périodiques.





## FOCUS SUR DEUX AVIS RENDUS PAR L'ARCEP EN 2017

### AVIS DE L'ARCEP À LA COUR DES COMPTES SUR L'ÉTAT DES DÉPLOIEMENTS DES RÉSEAUX FIXES EN FRANCE

Le 31 janvier 2017, la Cour des comptes a publié un premier bilan<sup>(1)</sup> portant sur la mise en œuvre des politiques publiques nationales et locales d'aménagement numérique des territoires, et notamment de la mise en œuvre du plan France très haut débit à partir des années 2010. L'Arcep a rendu un avis<sup>(2)</sup> sur le projet de rapport fin décembre 2016.

L'Arcep y rappelle que le déploiement du très haut débit constitue un enjeu de premier ordre pour l'avenir de notre pays et qu'il appartient à toutes les institutions de la République de contribuer au succès de ce chantier. En accord avec les conclusions liminaires de la Cour, l'Arcep appelle à l'instauration d'un filet de sécurité numérique concomitamment à la généralisation progressive du très haut débit sur le territoire, donc de façon dynamique, mais sans détourner la France de l'objectif de généralisation du très haut débit et du déploiement de l'infrastructure FttH à terme, en particulier dans un contexte européen ambitieux, celui de la « société du gigabit » à l'horizon 2025.

Le très haut débit est créateur de réelles opportunités pour le tissu économique, or le marché à destination des entreprises est, à l'heure actuelle, insuffisamment concurrentiel. L'Arcep entend agir dans le sens d'une plus grande animation du marché de gros et l'émergence d'offres avec qualité de services sur l'infrastructure FttH. L'Arcep appuie également la proposition de la Cour de renforcer l'échelon régional dans la conception et la mise en œuvre des politiques d'aménagement numérique du territoire, notamment pour la gestion des relations contractuelles avec des partenaires privés dans la longue durée.

Au sujet du suivi des déploiements des opérateurs, l'Arcep constatait que le rythme des déploiements n'est pas toujours à la hauteur des engagements pris en 2011 ; même si les déploiements avancent. L'Arcep rappelle également que le cadre réglementaire a été conçu pour favoriser le partage des infrastructures de boucle locale. Enfin, l'Arcep appelle à développer la pleine prise en compte des enjeux de sécurité et de résilience des réseaux.

<sup>(1)</sup> <https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/EzPublish/20170131-rapport-re-seaux-haut-tres-haut-debit.pdf>

<sup>(2)</sup> <https://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/dossiers/fibre/avis-arcep-rapport-cour-des-comptes-310117.pdf>

### AVIS DE L'ARCEP AU SÉNAT SUR LE DÉPLOIEMENT DES RÉSEAUX FIXES

Le Sénat a saisi l'Autorité le 1<sup>er</sup> août 2017 pour connaître son appréciation sur les conditions de modernisation des infrastructures de communications électroniques et de couverture numérique des territoires. La demande d'avis du Sénat est intervenue dans un moment particulièrement fort, marqué par le double contexte, le questionnement du bien-fondé du cadre de déploiement des réseaux FttH par certains acteurs et, la volonté des pouvoirs publics d'accélérer la couverture numérique en haut débit et très haut débit de l'ensemble du territoire.

Dans sa réponse<sup>(3)</sup>, l'Arcep a souligné qu'elle partage pleinement l'impérieuse nécessité d'accélérer la couverture numérique des territoires, tant dans un objectif de cohésion que de compétitivité. Elle encourage à penser les politiques publiques d'aménagement numérique du territoire en s'appuyant sur la convergence des réseaux fixes et mobiles. L'Arcep a souhaité souligner l'importance de la couverture mobile.

S'agissant de l'objectif de « bon haut débit » pour tous d'ici 2020, l'Autorité a invité à s'appuyer sur les synergies pouvant être trouvées avec le déploiement des réseaux mobiles à travers des offres de 4G fixe. S'agissant de l'objectif de très haut débit, l'Arcep pointe la nécessité d'une forte accélération des déploiements de fibre optique en zone « AMII » pour qu'il puisse être tenu.

Concernant l'annonce de SFR de fibrer la France sans subventions publiques, l'Arcep a appelé à ne pas remettre en cause le principe de bonne articulation public-privé au cœur du plan France Très Haut Débit depuis 2011.

Enfin, l'Arcep a réaffirmé la pertinence de la mutualisation des réseaux en fibre optique et du cadre du plan France Très Haut Débit et a invité à veiller à la robustesse technique et économique des réseaux.

<sup>(3)</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/17-1293.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/17-1293.pdf)

La loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a introduit la possibilité pour les ministres chargés des communications électroniques et des postes de saisir l'Arcep sur toute question relevant de sa compétence<sup>(11)</sup>. Par ailleurs, en application de la loi du 20 janvier 2017, l'Autorité peut saisir ou être saisie par toute autorité administrative ou publique indépendante pour rendre un avis sur une question relevant de sa compétence.

L'Autorité a ainsi rendu 36 avis en 2017 (22 sur des projets de décrets, lois ou arrêtés, trois sur les services et tarifs postaux, un sur un règlement des différends à la demande du CSA, un sur le service universel) ; parmi eux, 20 ont été rendus publics sur le site de l'Autorité. Ils concernent notamment le projet de contrat d'entreprise 2019-2022 entre l'État et La Poste, l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques ou encore la modalité de réalisation des procès-verbaux établis dans le cadre du pouvoir d'enquête de l'Arcep.

<sup>(11)</sup> En effet, si les commissions parlementaires pouvaient déjà solliciter l'avis de l'Autorité sur toute question relevant de sa compétence, le Gouvernement ne pouvait auparavant consulter l'Arcep qu'en la saisissant sur un projet de texte législatif ou réglementaire.

## RAPPORT : « LES ENJEUX DE LA 5G »

Dans un contexte de forte dynamique industrielle, commerciale et politique autour de la 5G, l'Arcep a voulu, dès 2016, rencontrer les acteurs de cet écosystème, pour comprendre les travaux qui s'initiaient alors. Une vingtaine d'auditions ont été menées (avec des opérateurs, universitaires, équipementiers, industriels). Ces travaux ont permis la rédaction d'un rapport publié en mars 2017 qui dresse un panorama des technologies en cours de développement, et s'interroge sur la manière dont la 5G pourra tenir sa promesse de s'adapter aux besoins de secteurs très variés, les verticaux selon le terme consacré : véhicules connectés, villes intelligentes, santé numérique, divertissement « *next generation* », industrie connectée, distribution énergétique... Il expose aussi, de façon préliminaire, les enjeux majeurs qui se présenteront dans les années à venir en vue du déploiement de la 5G : définition d'une norme commune, niveaux de performance attendus, modalités de déploiement, fréquences, neutralité du net...

À la suite de la publication de ce rapport, l'Arcep a défini un certain nombre de bandes de fréquences qui pourront être utilisées par la 5G et a lancé, en janvier 2017, des appels à projets 5G pour que les acteurs industriels s'emparent, de façon expérimentale, de cette technologie<sup>(1)</sup>. [Lire le rapport](#)

<sup>(1)</sup> Cf page 116.



## RAPPORT « LES SMARTPHONES, TABLETTES ET ASSISTANTS VOCAUX... LES TERMINAUX, MAILLON FAIBLE DE L'INTERNET OUVERT »

L'Arcep a pour mission de veiller au respect de la neutralité du net sur les réseaux d'accès à internet, mais qu'en est-il des intermédiaires techniques qui peuvent rétrécir notre accès à internet comme les terminaux (smartphones, tablettes, assistants vocaux...), leur système d'exploitation ou encore leur magasin d'applications ? L'Arcep a décidé d'interpeller les pouvoirs publics sur le sujet, en publiant le 15 février 2018, un rapport remis à Mounir Mahjoubi, secrétaire d'État en charge du Numérique. L'Arcep y liste les limitations qui restreignent artificiellement l'accès au net via un smartphone par exemple (comme des apps qui ne sont pas référencées par tous les magasins d'applications, des objets connectés qui ne sont pas compatibles entre environnements...). Le rapport de l'Arcep propose des pistes d'action, pragmatiques et à impact rapide, pour rendre la liberté de choix à l'utilisateur. Parmi elles, ouvrir la « boîte noire » des magasins d'applications en leur imposant de lever l'opacité sur leurs critères de référencement, ou encore rendre à l'utilisateur la liberté de supprimer des apps pré-installées. Plus globalement, il est proposé de mettre en place un arbitre expert et neutre, capable de régler les différends économiques et de mettre fin aux pratiques injustifiées des fabricants de terminaux et d'OS.

[Lire le rapport](#)

En 2017, les délais moyens d'adoption des avis étaient de :

- 15 jours ouvrés pour l'adoption des avis tarifaires ;
- 54 jours ouvrés pour l'adoption d'avis relatifs à des textes réglementaires.

## Via des rapports

L'Arcep publie également des rapports à la demande - ou non - du Parlement et du Gouvernement. Ces analyses et expertises indépendantes permettent d'éclairer des sujets d'actualité, des travaux gouvernementaux en cours et ont vocation à être rendues publiques, le cas échéant expurgées des éléments couverts par le secret des affaires.

Le collège de l'Autorité s'est fixé pour règle de laisser un délai de trois mois aux commanditaires (sauf avis contraire de leur part) pour s'en approprier les conclusions avant publication.

En 2017, l'Arcep a publié deux rapports sur la 5G et les terminaux, maillons faibles de l'ouverture d'internet.

FOCUS



PAGE

21

## L'ACTIVITÉ DE L'ARCEP EN 2017

### Les décisions adoptées par l'Arcep en 2017

L'Autorité, dans ses trois formations compétentes<sup>(12)</sup>, a adopté en 2017 :

- 36 avis<sup>(13)</sup> ;
- 1 577 décisions (dont cinq sur les analyses de marché, 1 458 concernant les ressources en numérotation (300) et en fréquences (1158), douze sur le secteur postal, six sur les règlements de différends, sept sur le service universel, 21 sur les procédures de sanction, six sur les enquêtes administratives, une soumise à homologation et 61 sur des sujets divers).

<sup>(12)</sup> La formation plénière, la formation de règlements des différends, de poursuites et d'instruction et la formation restreinte.

<sup>(13)</sup> Cf page 19.



### RETOUR SUR LES MISES EN DEMEURE ANTICIPÉES DE BOUYGUES TELECOM ET SFR CONCERNANT LEUR OBLIGATION DE COUVERTURE 4G EN ZONES PEU DENSES

L'Arcep, dans sa formation chargée du règlement des différends, des poursuites et de l'instruction (dite formation « RDPI ») a ouvert fin 2015 deux procédures de sanction à l'encontre de Bouygues Telecom et de SFR concernant des manquements éventuels à leur obligation de couverture en 4G des zones peu denses. Cette obligation spécifique a été imposée par l'Arcep aux opérateurs titulaires des autorisations d'utilisation de fréquences dans la bande 800 MHz, lors de leur attribution. Bouygues Telecom, SFR et Orange étaient ainsi tenus de couvrir, avec la bande 800 MHz, 40 % de la population dans ces zones, au 17 janvier 2017.

Compte tenu des faibles taux de couverture déclarés par Bouygues Telecom et SFR lors de l'instruction, la formation RDPI a mis en demeure ces opérateurs de respecter leur obligation de déploiement<sup>(1)</sup>. Elle leur a demandé d'augmenter, respectivement, leur taux de couverture de la population en zones peu denses, de 27,6 et 32,32 points de pourcentage, pour satisfaire à leur obligation à l'échéance du 17 janvier 2017.

Au premier trimestre 2017, l'Arcep a procédé à une campagne de mesures sur le terrain pour s'assurer du respect de l'obligation de déploiement par chacun des opérateurs. Au regard de ces éléments, la formation RDPI a constaté que Bouygues Telecom et SFR se sont conformés aux mises en demeure anticipées.

<sup>(1)</sup> Par deux décisions en date du 18 février 2016.

### Le pouvoir de sanction de l'Autorité

La formation compétente de l'Autorité<sup>(14)</sup> a adopté en 2017 trois décisions de mise en demeure et neuf décisions de non-lieu ; elle a également ouvert six procédures d'instruction à l'encontre d'opérateurs.

En 2017, la formation en charge de prononcer les sanctions n'a adopté aucune décision de sanction.

### Les règlements de différends

L'Arcep peut être saisie de demandes de règlement de différends en cas de refus d'accès ou d'interconnexion, d'échec des négociations commerciales ou de désaccord entre les parties sur la conclusion ou sur l'exécution d'une convention d'interconnexion ou d'accès.

En 2016, les compétences de l'Arcep ont été élargies<sup>(15)</sup> aux litiges opposant un gestionnaire d'infrastructure d'accueil et un opérateur de réseau ouvert au public à très haut débit concernant l'accès aux infrastructures d'accueil (par exemple un pylône ou un fourreau de génie civil) et l'accès aux informations relatives à ces infrastructures. L'Arcep peut s'appuyer, le cas échéant, sur l'expertise des régulateurs sectoriels concernés (Commission de régulation de l'énergie, Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières) qui seront saisis pour avis des différends portés devant elle.

La loi du 28 décembre 2016 de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne prévoit par ailleurs la compétence de l'Arcep pour régler les différends relatifs à la mise en œuvre du droit d'accès aux infrastructures physiques d'une installation radioélectrique situées dans une zone de montagne, prévu par le nouvel article L. 34-8-6 du CPCE.

Au cours de l'année 2017, l'Arcep a reçu deux demandes de règlement de différends. Elles étaient en cours d'instruction à la date de rédaction de ce rapport.

### Les enquêtes administratives

L'Arcep a ouvert, en décembre 2017, deux procédures d'enquête à l'encontre d'Orange :

- l'une sur la qualité de service des prestations de gros sur le réseau cuivre et sur ses offres activées sur le marché de gros à destination des entreprises ;
- l'autre sur les offres de gros d'accès à sa boucle locale optique pour répondre aux besoins du marché entreprise et le respect du principe de non-discrimination.

<sup>(14)</sup> La formation restreinte.

<sup>(15)</sup> Par les articles L. 34-8-2-1 et L. 34-8-2-2 du CPCE.

Dans la première de ces décisions<sup>(16)</sup>, l'Autorité, s'appuyant notamment sur les remontées de plusieurs opérateurs alternatifs, relevait sur le marché de masse, pour une grande partie des indicateurs de qualité de services, des moyennes de performance pour 2017 inférieures aux moyennes pour les années 2015 et 2016, et sur le marché entreprises une dégradation en 2017 de la qualité des offres activées d'Orange sur le marché de gros à destination des entreprises.

La seconde décision<sup>(17)</sup> s'appuie notamment sur les remontées de plusieurs opérateurs alternatifs s'inquiétant de l'intensification de la commercialisation par Orange d'offres sur fibre optique, à destination des entreprises, à des tarifs qu'ils ne pourraient pas être en mesure de répliquer, et sans que des offres de gros, mentionnées par l'Autorité dans ses décisions, leurs soient proposées pour les répliquer.

L'Autorité a estimé nécessaire de pouvoir recueillir l'ensemble des informations et documents lui permettant de vérifier le respect par Orange de ses obligations prévues sur ces sujets (par le CPCE et par les décisions d'analyse de marché du haut et du très haut débit fixe<sup>(18)</sup>).

## ■ L'ÉVOLUTION DU CADRE JURIDIQUE DU SECTEUR TÉLÉCOMS ET POSTAL AU NIVEAU NATIONAL ET EUROPÉEN

### Au niveau national

Plusieurs décrets adoptés en 2017 ont modifié le cadre juridique des secteurs télécoms et postal. Pour chacun d'eux, l'Arcep a été saisie pour avis.

#### L'accessibilité aux services téléphoniques

L'article 105 de la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique a ajouté un nouvel alinéa à l'article L. 33-1 du CPCE sur les obligations qui s'imposent aux opérateurs en matière d'accessibilité aux utilisateurs sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques. Le décret du 9 mai 2017<sup>(19)</sup> prévoit en particulier les modalités et les délais d'entrée en vigueur des obligations prévues à cet article 105.

#### L'obligation de raccordement en fibre optique des bâtiments faisant l'objet d'une rénovation

L'article 118 de la loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques prévoit une obligation de raccordement en fibre optique des immeubles neufs individuels et des immeubles collectifs, qu'ils soient à usage d'habitation ou de local professionnel. Le décret en Conseil d'État du 5 mai 2017<sup>(20)</sup> précise que cette obligation porte sur les immeubles faisant l'objet de travaux de rénovation soumis à permis de construire, sauf lorsque le coût des travaux d'équipement est supérieur à 5 % du coût des travaux faisant l'objet du permis.

#### Le pouvoir d'enquête de l'Arcep

La loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique a modifié les dispositions encadrant le pouvoir d'enquête de l'Arcep<sup>(21)</sup> afin de le rendre plus efficace. Un décret en Conseil d'État a été adopté le 4 mai 2017<sup>(22)</sup> afin de préciser les conditions de réalisation des constatations effectuées dans le cadre d'enquêtes.

#### Le règlement des différends en matière de droit à l'accès aux infrastructures d'accueil de réseaux

À la suite de l'adoption de l'ordonnance n° 2016-0526 du 28 avril 2016, et dans le cadre de la transposition de la directive 2014/61/UE du 15 mai 2014, dite directive « génie civil », un décret du 30 janvier 2017<sup>(23)</sup> prévoit que l'Arcep doit statuer sous deux mois sur les règlements des différends relatifs à l'accès aux infrastructures d'accueil par les opérateurs qui déploient des réseaux à très haut débit fixes et mobiles, sauf en cas de circonstances exceptionnelles. Il précise également les modalités et les délais de demandes d'avis aux autres régulateurs sectoriels (Conseil supérieur de l'audiovisuel, Commission de régulation de l'énergie, Autorité de régulation des activités routières et ferroviaires). Il définit enfin les modalités de fonctionnement du guichet unique d'information sur les infrastructures d'accueil où s'exerce ce droit d'accès prévu à l'article L. 50 du CPCE.

#### La mise en œuvre du droit à l'accès aux infrastructures d'accueil de réseaux existantes

Toujours dans le cadre de la transposition de la directive 2014/61/UE du 15 mai 2014, un autre décret a été adopté le

<sup>(16)</sup> [Décision n° 2017-1497-RDPI en date du 14 décembre 2017.](#)

<sup>(17)</sup> [Décision n° 2017-1498 en date du 14 décembre 2017.](#)

<sup>(18)</sup> [Décisions de l'Arcep n° 2017-1347 et n° 2017-1349 en date du 14 décembre 2017.](#)

<sup>(19)</sup> [Décret n° 2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques.](#)

<sup>(20)</sup> [Décret n° 2017-832 du 5 mai 2017 relatif à l'application de l'article L. 111-5-1-2 du code de la construction et de l'habitation.](#)

<sup>(21)</sup> [Articles L. 32-4 et L. 32-5 du CPCE.](#)

<sup>(22)</sup> [Décret n° 2017-768 du 4 mai 2017 relatif aux actes d'enquête effectués en application du II de l'article L. 32-4 du CPCE.](#)

<sup>(23)</sup> [Décret n° 2017-110 du 30 janvier 2017 relatif aux délais de règlement des différends mentionnés aux articles L. 34-8-2-1, L. 34-8-2-2 et L. 49 du CPCE.](#)

30 janvier 2017. Pris en application de l'article L. 49 du CPCE, il définit l'étendue de l'obligation d'information du maître d'ouvrage d'une opération de travaux à l'égard des collectivités territoriales, des opérateurs et du guichet unique prévu à l'article L. 50 du CPCE<sup>(24)</sup>.

### L'encadrement de l'attribution de ressources à des fins expérimentales : l'ouverture d'un «bac à sable réglementaire»

L'article 92 de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique a complété les articles L. 42-1 et L. 44 du CPCE afin de permettre l'attribution de fréquences et de ressources de numérotation à des fins expérimentales, en vue de développer une technologie ou un service innovants, du point de vue technique ou commercial. Un décret du 19 janvier 2017 précise les seuils, en termes de chiffres d'affaires ou d'utilisateurs, que le bénéficiaire doit respecter dans le cadre de l'expérimentation<sup>(25)</sup>.

### Confidentialité des correspondances électroniques privées

L'article L. 32-3 du CPCE relatif au secret des correspondances, tel que modifié par l'article 68 de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique, prévoit que le recueil du consentement exprès de l'utilisateur afin d'autoriser l'exploitation informatique du contenu de ses correspondances électroniques privées est effectué selon une périodicité fixée par voie réglementaire. Le décret n° 2017 428 du 28 mars 2017 complète les dispositions de l'article D. 98-5 du CPCE en précisant que la périodicité du recueil du consentement exprès de l'utilisateur est fixée à un an<sup>(26)</sup>.

### Obligations d'information des consommateurs pesant sur les opérateurs de plateformes en ligne

Les articles 49 et 50 de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique ont complété le code de la consommation en créant aux articles L. 111-7 et L. 111-7-1 des obligations à la charge des opérateurs de plateforme en ligne, notamment en matière d'information du consommateur. Le décret n° 2017-1435 du 29 septembre 2017 précise le nombre de connexions au-delà duquel les opérateurs de plateformes en lignes sont soumis aux dispositions de l'article L. 111-7-1 du code de la consommation qui prévoient l'obligation d'élaborer et diffuser des bonnes pratiques visant à renforcer leurs

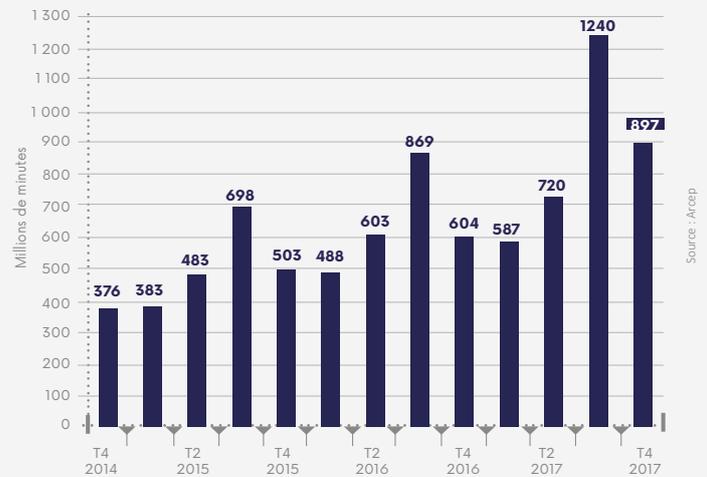
<sup>(24)</sup> [Décret n° 2017-110 du 30 janvier 2017](#) relatif aux délais de règlement des différends mentionnés aux articles L. 34-8-2-1, L. 34-8-2-2 et L. 49 du CPCE.

<sup>(25)</sup> [Décret n° 2017-56 du 19 janvier 2017](#) fixant les seuils prévus aux articles L. 42-1 et L. 44 du CPCE relatifs à l'attribution d'autorisations d'utilisation de fréquences, de ressources de numérotation et de codes à des fins expérimentales

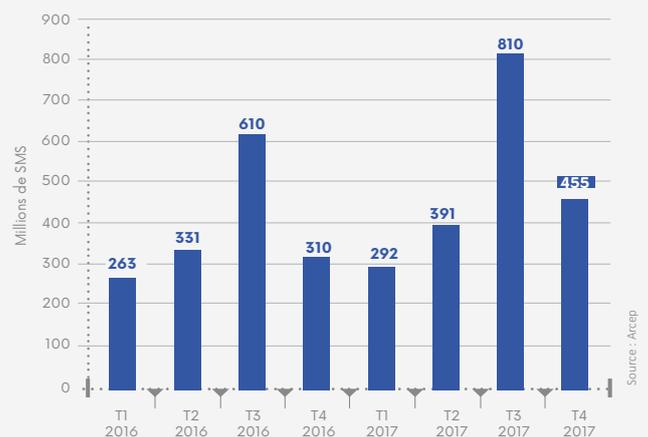
<sup>(26)</sup> [Décret n° 2017-428 du 28 mars 2017](#) relatif à la confidentialité des correspondances électroniques privées.

## La fin des frais d'itinérance en Europe : une révolution dans les usages des Européens

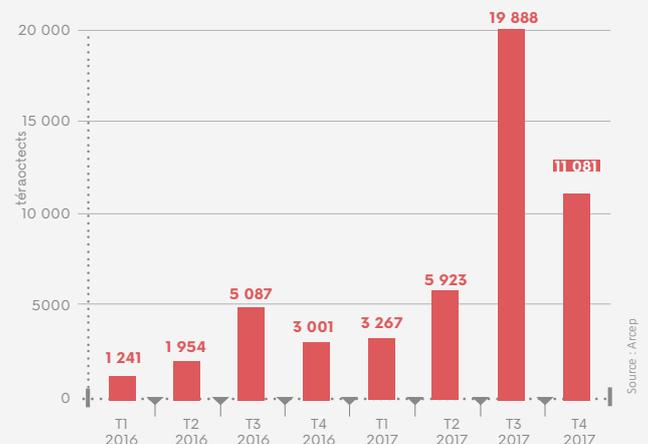
// **Volume de communications vocales** consommées par les utilisateurs européens en déplacement



// **Volume de SMS émis** par les utilisateurs européens en déplacement



// **Volume de données consommées** par les utilisateurs européens en déplacement



**Au niveau européen : + 435 % consommation data** en situation de roaming à l'été 2017 par rapport à l'été 2016

Le niveau de consommation des clients des opérateurs français à l'étranger a considérablement augmenté, notamment la consommation de data qui s'est vu multiplié **par quatre** en un an.

obligations de loyauté, de clarté et de transparence dans les informations transmises aux consommateurs mentionnées à l'article L. 111-7 du code de la consommation <sup>(27)</sup>.

### Au niveau européen

Une évolution du cadre juridique européen notable a eu lieu en 2017 : la suppression des frais d'itinérance en Europe. La Commission travaille également sur la révision des lignes directrices sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché, mais aussi sur une recommandation concernant les terminaisons d'appel.

#### La fin des frais d'itinérance en Europe

Les frais d'itinérance supplémentaires facturés aux utilisateurs se rendant dans un autre État membre de l'Espace économique-européen (pays membres de l'UE, Islande, Liechtenstein et Norvège) ont été supprimés le 15 juin 2017 <sup>(28)</sup>. Concrètement, les utilisateurs peuvent utiliser leur mobile en Europe dans les mêmes conditions que dans leur pays d'origine.

Depuis dix ans, les prix de l'itinérance en Europe pour les consommateurs ont connu des baisses régulières, au fil des évolutions réglementaires adoptées par le Parlement européen et le Conseil. Après de nombreux travaux auxquels l'Arcep a contribué activement au niveau européen, notamment à travers sa participation au sein du BEREC, cette évolution a franchi un cap déterminant avec la suppression des frais d'itinérance. C'est une étape importante vers le renforcement du marché unique numérique. L'Arcep se montre depuis particulièrement vigilante sur le respect, par les opérateurs, de leurs nouvelles obligations.

#### Quelles mesures d'accompagnement pour les opérateurs ?

Des mesures d'accompagnement, essentielles à l'équilibre général du dispositif avaient été prévues afin de permettre que cette obligation soit effectivement applicable par les opérateurs et d'éviter les abus ou la remise en cause des acquis des clients. La Commission européenne a ainsi adopté en décembre 2016 un acte d'exécution permettant de fixer une limite d'usage raisonnable pour chaque client au-delà de laquelle les opérateurs seront en droit de facturer des frais aux clients. Cet acte précise également que, dans des circonstances particulières et exceptionnelles, un opérateur peut solliciter l'autorisation de facturer des frais supplémentaires afin de garantir la viabilité de son modèle tarifaire national.

<sup>(27)</sup> [Décret n° 2017-1435 du 29 septembre 2017](#) relatif à la fixation d'un seuil de connexions à partir duquel les opérateurs de plateformes en ligne élaborent des bonnes pratiques pour renforcer la loyauté, la clarté et la transparence des informations transmises aux consommateurs.

<sup>(28)</sup> Conformément aux mesures issues du règlement n° 2015/2120 sur l'internet ouvert et l'itinérance internationale adopté le 25 novembre 2015.

## L'ARCEP AU COEUR DE LA FIN DES FRAIS D'ITINÉRANCE EN EUROPE

L'Arcep  
RACONTE

Pour parvenir à la suppression des frais d'itinérance, l'Arcep a activement contribué aux travaux du BEREC pour aider la Commission européenne dans l'élaboration des projets de règlements et leur mise en œuvre concrète.

Les fruits de ces travaux : plus d'une quinzaine d'avis ou rapports techniques sur le fonctionnement du marché de l'itinérance, en particulier sur la tarification sur le marché de détail et le niveau concurrentiel sur le marché de gros, et huit documents de lignes directrices communes à l'ensemble des régulateurs européens, débattus puis rédigés par le groupe de travail.

Au niveau national, les échanges avec les opérateurs, rencontrés très régulièrement par l'Arcep, ont aidé à la définition de la position des autorités françaises lors des négociations des textes européens. Pour l'équipe dédiée à la question, un leitmotiv : s'assurer que l'application des dispositions prévues au niveau européen se fasse au bénéfice des consommateurs, tout en préservant l'équilibre concurrentiel du marché.

Le Post – mai 2017

Lénaïg Catz, Julien Gilson, Guillaume Mellier et Mohamed Toumi – Les experts pilotes du sujet au sein de l'Arcep

PAGE

25



© Arcep



**+ DE 15**

C'EST LE VOLUME  
D'AVIS ET DE RAPPORTS  
RÉDIGÉS PAR L'ÉQUIPE DE  
L'ARCEP

► **La révision du marché de gros**

La date du 15 juin 2017 pour la suppression des surcoûts liés à l'itinérance internationale sur le marché de détail était conditionnée par la révision préalable du marché de gros.

Le 9 juin 2017, le Parlement européen et le Conseil ont formellement adopté le règlement<sup>(29)</sup> en ce qui concerne les règles applicables aux marchés de gros de l'itinérance. Ces nouveaux tarifs de gros de l'itinérance sont devenus applicables le 15 juin 2017. Un accord de principe avait été trouvé par les négociateurs dès le 31 janvier 2017 pour faire baisser les prix de gros que se facturent les opérateurs mobiles entre eux lorsque leurs clients se déplacent dans un autre pays de l'Union européenne, laissant aux opérateurs le temps de prendre toutes les mesures préparatoires à l'introduction de l'itinérance aux tarifs nationaux.

Ces tarifs ont été fixés aux plafonds suivants :

- **3,2 centimes d'euros par minute** pour les appels vocaux, à partir du 15 juin 2017 ;
- **1 centime d'euros par SMS**, à partir du 15 juin 2017 ;
- Pour les plafonds applicables aux données, une réduction progressive sur cinq ans a été mise en place pour passer de **7,7 euros par Go** (à partir du 15 juin 2017) à **6 euros par Go** a été mise en place (à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018), puis **4,5 euros par Go** (à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019), **3,5 euros par Go** (à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020), **3 euros par Go** (à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021) et enfin **2,5 euros par Go** (à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022).

Les évolutions du cadre annoncées par la Commission européenne

- **La révision des lignes directrices sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché dites « SMP guidelines »**

Les lignes directrices sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché fournissent une interprétation de la jurisprudence en droit de la concurrence pour guider les autorités de régulation européennes dans la préparation de leurs analyses de marché. La Commission européenne les a publiées fin avril 2018<sup>(30)</sup>.

En 2017, la Commission a lancé une consultation publique sur la révision de ces lignes directrices datant de 2002. Le BEREC et les autorités françaises, en coopération avec l'Arcep, y ont contribué.

Dans son projet de nouvelles lignes directrices, publié en début d'année 2018, la Commission souhaitait apporter davantage d'éclairage aux régulateurs sur l'appréciation des situations de dominance conjointe en s'appuyant sur la jurisprudence intervenue depuis lors, et de prendre en compte certaines évolutions technologiques et de la structure de marché. À la demande de la Commission, le BEREC a rendu un avis sur le sujet en mars 2018.

- **La recommandation sur les terminaisons d'appel**

La Commission européenne avait également annoncé au début de l'année 2017 la publication d'une proposition de recommandation sur les terminaisons d'appel qui est finalement reportée. Elle avait également annoncé la publication en 2017 d'un projet de lignes directrices pour le calcul du coût moyen pondéré du capital (WACC) qui est désormais annoncé pour le troisième trimestre 2018.

<sup>(29)</sup> [Règlement \(UE\) 2017/920 du 17 mai 2017 modifiant le règlement \(UE\) n° 531/2012.](#)

<sup>(30)</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/communication-smp-guidelines>

## Chapitre 2

# L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'AUTORITÉ

### LE COLLÈGE DE L'ARCEP

L'Arcep est composée d'un collège de sept membres :

- ▶ trois d'entre eux, dont le président de l'Autorité, sont désignés par **le Président de la République** ;
- ▶ deux, par **le président de l'Assemblée nationale** ;
- ▶ deux, par **le président du Sénat**.

Les membres du collège ne sont pas révocables, leur mandat de six ans n'est pas renouvelable et leur fonction est incompatible avec toute autre activité professionnelle, tout mandat électif national ou tout autre emploi public. Les membres du collège de l'Arcep sont soumis à des principes déontologiques forts (réaffirmés par la loi du 20 janvier 2017) tels que l'exercice des fonctions « avec dignité, probité et intégrité » et l'exigence que les membres « ne reçoivent ni ne sollicitent d'instruction d'aucune autorité » (article 9 de la loi). Les membres doivent respecter le secret des délibérations et le secret professionnel, ainsi que l'obligation de discrétion et le devoir de réserve.



Premier rang (de gauche à droite) : **Monique Liebert-Champagne, Joëlle Cottenye, Martine Lombard**  
 Second rang (de gauche à droite) : **Philippe Distler, Sébastien Soriano (président), Pierre-Jean Benghozi, Serge Abiteboul**

*Le président du Sénat a nommé, le 16 février 2018, Joëlle Cottenye, membre de collège de l'Arcep. Vice-présidente du conseil départemental du Nord et adjointe au maire de Hem, Joëlle Cottenye succède à Françoise Benhamou dont le mandat est arrivé à son terme en 2017.*

**Joëlle COTTENYE**  
nouvelle membre du collège de l'Arcep



© Arcep

*Le président de l'Assemblée nationale a désigné le 12 janvier 2018 Serge Abiteboul comme membre du collège de l'Arcep. Directeur de recherche en informatique à l'Ecole Normale Supérieure de Paris et à Inria (Institut National de Recherche en Informatique et Automatique), Serge Abiteboul est aussi l'auteur de nombreuses publications sur la donnée, les algorithmes, mais aussi de romans. Il est éditeur et fondateur du Blog binaire. Il succède à Jacques Stern dont le mandat de membre du collège de l'Arcep est arrivé à son terme.*

**Serge ABITEBOUL**  
nouveau membre du collège de l'Arcep



© Arcep

*Cécile Dubarry est depuis le 1<sup>er</sup> mars 2017 la nouvelle directrice générale de l'Arcep. Ingénieure générale des mines, elle était auparavant chef du service de l'économie numérique à la Direction générale des entreprises (DGE) du ministère de l'économie et des finances, et où elle a notamment piloté le chantier du plan France très haut débit.*

**Cécile DUBARRY**  
directrice générale de l'Arcep



© Arcep

# ORGANIGRAMME DE L'ARCEP AU 30 JUIN 2018

## Collège

Serge ABITEBOUL

Pierre-Jean BENGHOZI

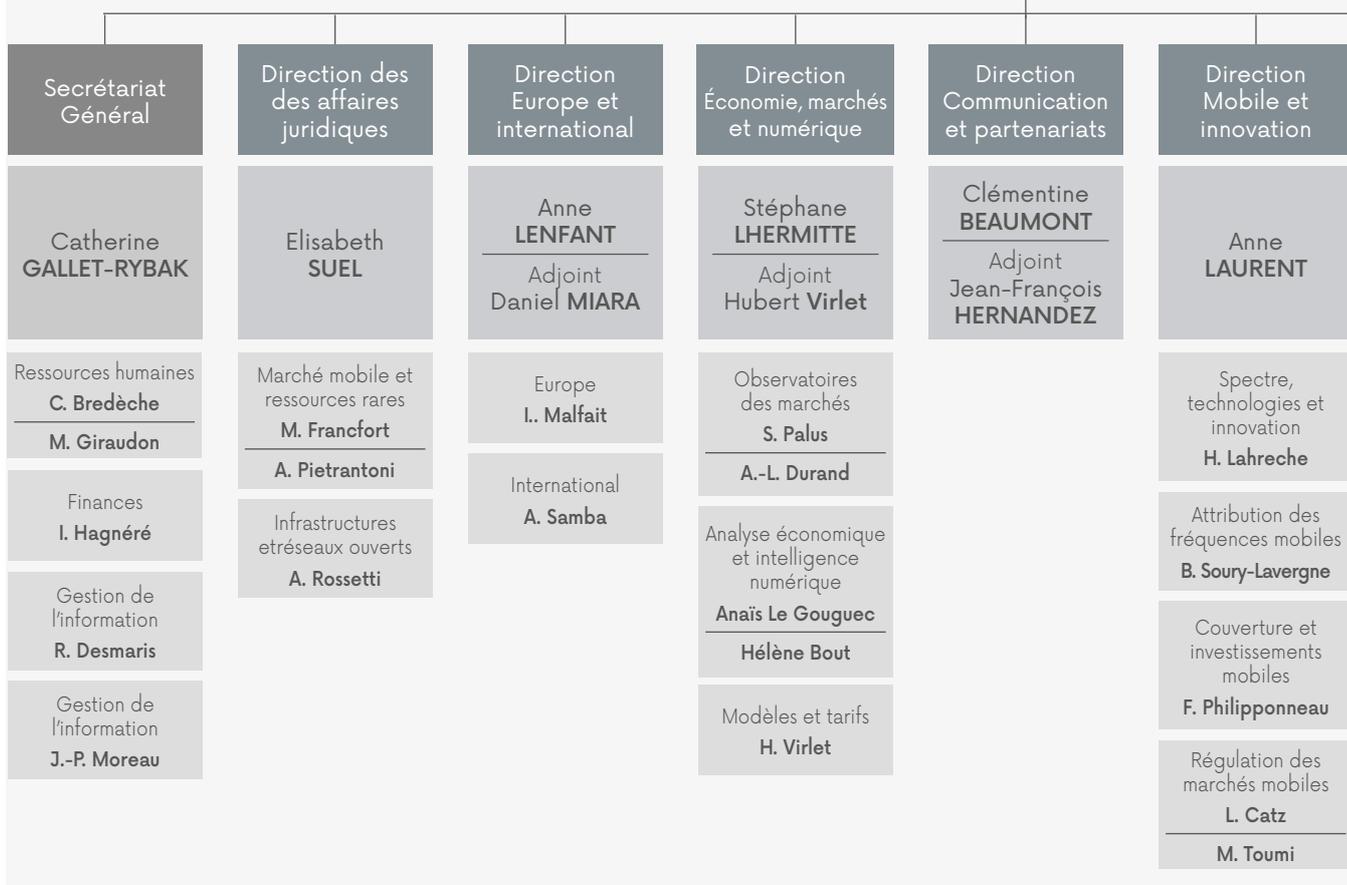
Joëlle COTTENYE

Sébastien SORIANO

Philippe DISTLER

### Direction générale

 Directrice générale  
Cécile DUBARRY

 Directeur général adjoint  
François LIONS


PAGE

28

Les différentes compétences de l'Arcep sont exercées au sein de trois formations distinctes de son collège :

- ▶ la **formation plénière** qui rassemble les sept membres du collège ;
- ▶ la **formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction** (dite « RDPI ») composée de quatre des sept membres du collège (dont le président) qui a la responsabilité d'ouvrir une procédure d'instruction préalable, mettre en demeure et notifier les griefs ;
- ▶ la **formation restreinte** (dite « de sanction »), composée des trois autres membres du collège, chargée de prononcer (ou non) une sanction.

## L'ORGANISATION ET LES MOYENS DES SERVICES DE L'AUTORITÉ

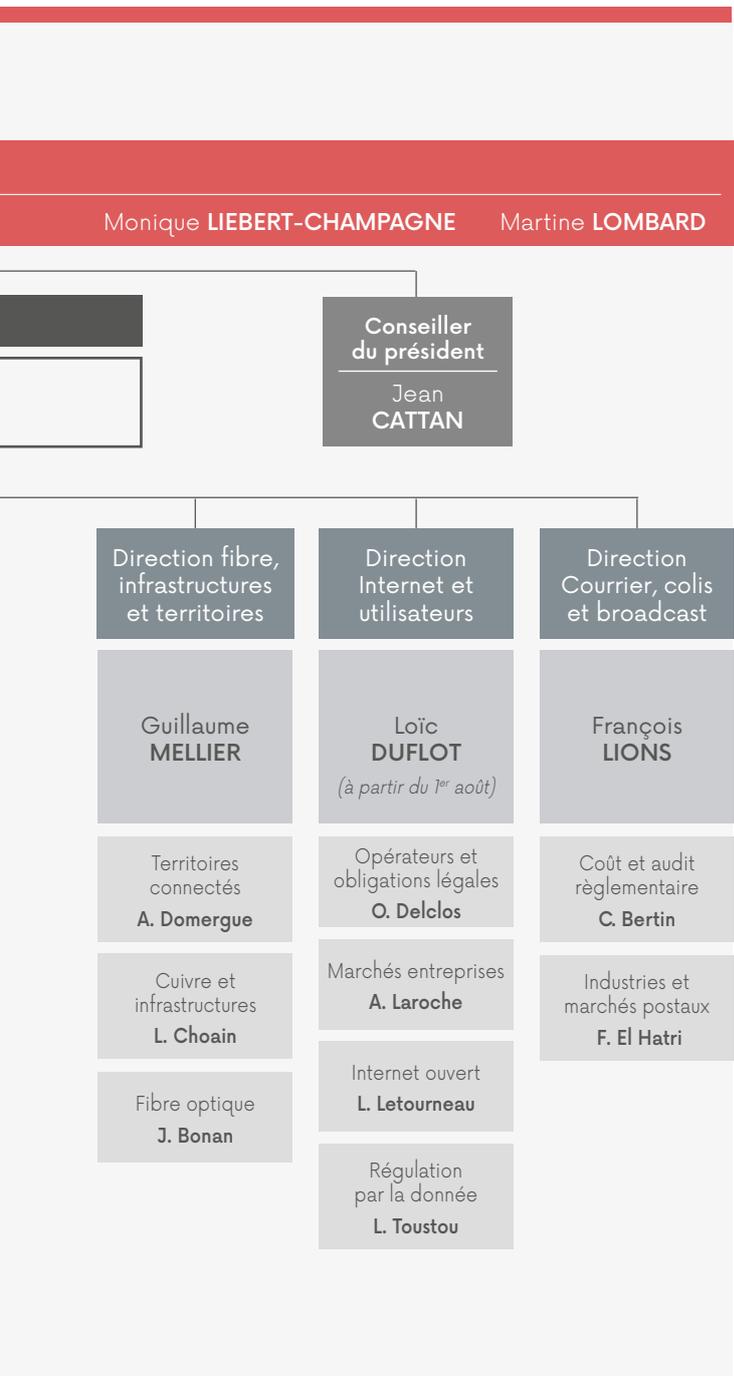
### Les ressources humaines

Au 31 décembre 2017, l'Arcep compte 170 agents, avec 45,9 % de femmes et 54,1 % d'hommes.

L'année 2017 a été marquée par un nombre de recrutements importants (30) qui a permis de compenser en partie le nombre élevé de départs de l'année précédente.

### Un profil type ?

L'Arcep recherche des profils très ciblés, avec un haut niveau de qualification, disposant de compétences techniques, économiques et juridiques.



Les agents sont :

- à 75,9 % des contractuels, recrutés en contrat à durée déterminée de trois ans, renouvelable une fois avant, le cas échéant, passage en CDI ;
- et à 24,1 % des fonctionnaires (ingénieurs du corps des Mines, ingénieurs des Ponts des Eaux et des Forêts, administrateurs ou attachés de l'INSEE, administrateurs civils, ingénieurs de l'industrie et des mines).

Ils sont jeunes diplômés (41 % des recrutements de chargés de mission en 2017), issus du secteur public (autres autorités administratives indépendantes, administrations centrales, établissements publics administratifs, cabinets ministériels, Parlement) ou du secteur privé (opérateurs télécoms, cabinets de conseil, cabinets d'avocat, industrie, chercheurs).

## L'ARCEP EN QUELQUES CHIFFRES

UN COLLÈGE

DE **7** MEMBRES



**170**

AGENTS DONT



**45,9%**  
DE FEMMES



**54,1%**  
D'HOMMES



**75,9%**  
ONT UN STATUT  
DE CONTRACTUEL

**24,1%**  
ONT UN STATUT  
DE FONCTIONNAIRE



**6,83 MILLIONS €**

DE CRÉDITS DISPONIBLES EN AUTORISATION D'ENGAGEMENTS POUR L'EXERCICE 2017

**26**

CONSULTATIONS PUBLIQUES  
MENÉES EN 2017



**36**

AVIS RENDUS EN 2017

**1577**

DÉCISIONS ADOPTÉES EN 2017

L'Autorité veille à rester attractive en proposant une offre de parcours professionnel individualisé, incitant à effectuer des mobilités internes horizontales ou verticales (10 % des agents) pour enrichir l'expérience professionnelle, capitaliser sur les compétences déjà acquises et développer l'employabilité future.

## Le budget de l'Arcep

### Le budget de fonctionnement<sup>(1)</sup>

Les crédits disponibles en autorisation d'engagements se sont élevés pour l'exercice 2017 à 6,83 millions d'euros. Ils ont permis à l'Arcep de faire face, à moyens humains constants, aux nouvelles missions confiées par le législateur, de poursuivre

<sup>(1)</sup> Crédits « hors Titre II » ou HT2.

## POINT SUR LA DÉONTOLOGIE



L'Autorité dispose d'un règlement intérieur qui détermine les règles d'organisation et de fonctionnement de l'Autorité. Depuis juillet 2017<sup>(1)</sup>, il intègre les règles déontologiques applicables à ses membres et agents dont :

- les obligations déclaratives des membres du collège, de la directrice générale et du directeur général adjoint (déclaration d'intérêt, déclaration de situation patrimoniale, gestion des instruments financiers) et l'ensemble des règles applicables dans le cadre de leurs fonctions (indépendance et impartialité, secret et discrétion professionnelle, devoir de réserve, prévention des conflits d'intérêts, prise et détention d'intérêts, cadeaux reçus dans l'exercice des fonctions, règles relatives au cumul d'activités) ;
- les dispositions<sup>(2)</sup> concernant la saisine obligatoire de la commission de déontologie de la fonction publique pour tout agent cessant ses fonctions pour exercer une activité privée. Entre 2016 et fin 2017, l'Arcep a effectué 21 saisines à ce titre pour des agents contractuels quittant l'Autorité, les dossiers des fonctionnaires étant gérés par leur corps d'origine.

Depuis le 15 février 2018, Ivan Luben, magistrat de l'ordre administratif, est le référent déontologue de l'Arcep<sup>(3)</sup>. Il assure une mission de conseil et d'expertise, de sensibilisation et de formation, ainsi que de traitement des alertes éthiques.

<sup>(1)</sup> En application des articles 13 et 14 de la loi du 20 janvier 2017, l'Arcep a adopté la [décision n°2017-0870](#) en date du 26 juillet 2017 pour compléter son règlement intérieur.

<sup>(2)</sup> Dispositions issues de la loi n°2016-483 du 20 avril 2016.

<sup>(3)</sup> Conformément aux dispositions du [décret du 10 avril 2017](#) relatif au référent déontologique dans la fonction publique.

sa transformation avec la mise en œuvre opérationnelle de sa revue stratégique et d'assurer la présidence de l'organisation européenne des régulateurs nationaux (BEREC).

### Les recettes recouvrées par l'Arcep pour le compte de l'État

Les encaissements effectués pour le compte de l'État par la régie de recettes de l'Autorité en 2017 ont atteint 1,03 milliard d'euros au titre des redevances d'utilisation de fréquences. Ce montant comprend le 3<sup>e</sup> versement pour l'attribution de la bande 700 MHz et 38,1 millions d'euros destinés au fonds de solidarité vieillesse.

L'Autorité a également encaissé 25,64 millions d'euros au titre de la taxe de numérotation.

### La masse salariale de l'Arcep

L'Autorité a poursuivi la mise en œuvre de l'ensemble de ses missions à structure constante (171 emplois temps plein) grâce à sa politique de ressources humaines volontariste de modernisation et d'agilité : mobilisation de ses ressources internes par redéploiements, accroissement du périmètre des agents en fonction, recours à des prestataires externes, mutualisation.

Les crédits de Titre 2 (Hors Compte d'affectation spéciale) ont été stabilisés entre 2016 et 2017. Sur la période 2011 à 2016, la Cour des comptes avait souligné que l'Arcep a été la seule autorité à connaître une diminution de sa masse salariale.

Au regard des efforts importants menés en 2017 (et au cours des années précédentes) pour absorber de nouvelles missions sans création d'emploi et avec une baisse des crédits de personnel, l'Autorité n'aura plus la capacité d'assurer de nouvelles missions dans le cadre de schémas d'emplois négatifs et de crédits en diminution, d'autant plus que l'évolution envisagée de ses missions met en évidence le besoin en recrutement de profils pointus de data-analystes, d'agents maîtrisant les outils de cartographie et disposant de compétences rares en matière de système d'information, dans un contexte très concurrentiel avec une forte reprise de l'emploi.

## La démarche qualité de l'Arcep



**2005** Première certification qualité de l'Arcep pour ses activités liées aux attributions de fréquences



**2008** Le processus qualité est étendu aux processus d'attribution de numéros, de facturation des taxes et redevances



**2015** Le financement du service universel des télécoms intègre le processus qualité de l'Arcep



**2018** L'Arcep devrait obtenir sa nouvelle certification au regard de la dernière version de la norme ISO 9001

L'Arcep s'est engagée dès 2004 dans une démarche de certification ISO 9001 de la qualité. Le processus s'est poursuivi et étendu et, aujourd'hui, une quarantaine de personnes au sein de différentes directions de l'Arcep sont impliquées dans la démarche qualité.

### Aperçu des résultats du processus qualité mené en 2017

La délégation de pouvoirs et de signature sur certains dossiers, combinée aux efforts des équipes de l'Arcep pour traiter toujours plus efficacement les demandes de ressources (fréquences, numérotation), s'est traduite cette année encore par un traitement rapide des demandes :

- concernant la numérotation, les 304 dossiers de demandes reçus en 2017 ont été traités dans un délai de 7,9 jours en moyenne (délai bien inférieur à celui de 21 jours prévus par les textes) ;
- s'agissant des fréquences, plus de 30 000 dossiers de demandes de liaisons portant sur les services fixe, fixe par satellite et mobile par satellite ont été adressées à l'Arcep en 2017 (+20 % en un an) et traitées dans un délai moyen de 12,8 jours (le délai prévu par la réglementation étant de 42 jours) ;
- pour les fréquences PMR, l'Arcep a traité plus de 8 000 demandes et ce, dans un délai moyen de 17,3 jours.

### La dématérialisation du processus de demandes

Par ailleurs, le dispositif de dématérialisation des demandes de numéros, lancé par l'Arcep en 2016, semble donner satisfaction aux utilisateurs et répondre à un réel besoin puisqu'en 2017, 86 % des demandes ont été déposées par ce moyen. En ce qui concerne les fréquences, un portail dédié permettant le dépôt des demandes par voie électronique a fait l'objet d'une phase de test de plusieurs mois auprès de certains utilisateurs. Il est généralisé et accessible à tous depuis mai 2018. Il permet aux utilisateurs une saisine plus simple et plus rapide et devrait contribuer à la rapidité de traitement des dossiers par l'Arcep.

### Une nouvelle certification en 2018

Dans la perspective de la revue stratégique de l'Arcep, l'ensemble des directions est associé à la réflexion visant à construire une démarche qualité commune modernisée.

L'année 2018 marquera ainsi un tournant important pour l'Arcep qui devrait obtenir sa nouvelle certification avec la dernière version de la norme ISO 9001.



## L'ARCEP FAIT APPEL À DES PRESTATIONS D'ÉTUDES EXTERNES

L'évolution rapide du secteur et la technicité des questions liées à la régulation conduisent l'Arcep à recourir à des expertises externes. Ces prestations d'études lui permettent de bénéficier de compétences spécialisées, d'analyses et de préconisations pour la mise en œuvre de ses missions et projets. Certaines études ou enquêtes d'usages ou de qualité de service ayant vocation à informer le secteur, sont mises à la disposition du public sur le site internet de l'Autorité.

Outre les études récurrentes (Baromètre du numérique, suivi des tarifs), l'Arcep a par exemple commandé en 2017 une étude sur les infrastructures aériennes mobilisables dans le cadre des déploiements de réseaux très haut débit en fibre optique. Dans le cadre de la vérification des obligations des opérateurs mobiles, l'Arcep pilote également l'ensemble des campagnes de mesures des déploiements, de la qualité de service et de la fiabilité des cartes de couverture réalisées par des prestataires externes sélectionnés par l'Autorité et financées par les opérateurs.



## L'ARCEP DÉMÉNAGERA D'ICI LA FIN D'ANNÉE 2018



© Brenac + Gonnard & Associés

Pour contribuer aux efforts de bonne gestion des deniers publics mais aussi adapter son espace de travail aux valeurs de coopération et d'agilité, l'Arcep déménagera d'ici fin 2018

L'Arcep s'installera au sein du 12<sup>e</sup> arrondissement de Paris. La surface occupée par l'Autorité sera réduite de l'ordre de 20 %, engendrant une économie globale substantielle sur l'ensemble de la durée du bail.

L'Arcep souhaite à cette occasion évoluer en espaces plus ouverts et moderniser ses méthodes de travail.

Pour mener à bien ce projet, l'Arcep s'est appuyée sur les expertises d'un cabinet de conseil en immobilier et d'un cabinet spécialiste en conception d'aménagement.

## Chapitre 3

# FAVORISER LES DÉMARCHES PARTENARIALES ET DE MUTUALISATION AVEC LES AUTRES AUTORITÉS INDÉPENDANTES

L'Arcep entretient des relations privilégiées avec les autres autorités indépendantes, comme l'Autorité de la concurrence, le CSA, la CNIL... Echanges de bonnes pratiques, partage d'expertises, mutualisation de prestations externes, voyons comment cela se matérialise concrètement.

PAGE

32

### ■ ÉCHANGER LES BONNES PRATIQUES

L'Arcep et les autres autorités partagent régulièrement leur expérience et leurs bonnes pratiques entre elles. Objectifs : contribuer à l'harmonisation de leurs méthodes, renforcer l'efficacité de la régulation. Deux initiatives peuvent illustrer ce propos.

#### Le club des régulateurs

L'Arcep est l'un des membres fondateurs du club des régulateurs. Lancé en 2014 sous l'égide de la Fondation Dauphine, ce club permet de réfléchir aux enjeux et défis futurs de la régulation.

Outre l'Arcep, le club des régulateurs regroupe l'ACPR (l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution), l'AMF (l'Autorité des marchés financiers), l'ARAFER (l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières), l'ARJEL (l'Autorité de régulation des jeux en ligne), l'ASI (l'Autorité de supervision indépendante des redevances aéroportuaires), le CEPS (le Comité économique des produits de santé), la CRE (la Commission de régulation de l'énergie), le CSA (le Conseil supérieur de l'audiovisuel), la DGAC (la Direction générale de l'aviation civile) et la Hadopi (la Haute autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet). Il peut s'appuyer aussi sur un réseau d'académiques ou d'instances de réflexions sur les politiques publiques à dimension



©altrendo images

internationale (PSL-Université de Paris, European University Institute, OCDE, etc.).

Le club organise des groupes de travail, des conférences et des débats publics. En 2017, le club a débattu sur : la mobilité connectée et la mobilité autonome, la coopération régionale entre régulateurs, les aides d'État ou l'utilité d'outils techniques de régulation.

#### Le pouvoir d'enquête: l'Arcep se rapproche de l'Autorité de la concurrence pour bénéficier de son expérience

La loi pour une République numérique a renforcé et modernisé le pouvoir d'enquête de l'Arcep en lui confiant de nouveaux outils adaptés à l'extension du champ de ses missions. À titre d'exemple, l'Arcep dispose dorénavant d'un pouvoir de perquisition, et peut maintenant réaliser des saisies de documents (y compris numériques), au sein des entreprises notamment (tout en respectant les modalités prévues par la loi et les règlements européens). Les équipes de l'Autorité de la concurrence ont dispensé plusieurs journées de formation aux équipes de l'Arcep pour que les enquêtes de concurrence n'aient plus de secret pour elles. Une première, très instructive !

## ■ APPORTER UNE EXPERTISE

Dans le cadre de son travail réglementaire, l'Arcep doit parfois recueillir l'avis d'autres autorités indépendantes. Réciproquement, l'Arcep peut aussi être saisie par ces dernières. En détails :

- ▶ l'Arcep doit recueillir l'avis du **CSA** lorsqu'elle prend des décisions réglementaires, de règlement des différends, ou d'analyse des marchés ayant un effet notable sur la diffusion de services de radio et de télévision ;
- ▶ Le président de l'Arcep peut saisir l'**Autorité de la concurrence** s'il constate des abus de position dominante ou des pratiques entravant le libre exercice de la concurrence dans les secteurs des télécoms et des activités postales. En outre, lorsqu'elle impose des modalités d'accès ou d'interconnexion ou lorsqu'elle définit un marché pertinent et désigne un opérateur puissant sur ce marché, l'Arcep doit recueillir l'avis de l'Autorité de la concurrence. Enfin, l'Autorité de la concurrence recueille l'avis de l'Arcep sur les dossiers dont elle est saisie dans le secteur des communications électroniques ou des postes : pratiques anticoncurrentielles, opérations de concentration requérant un examen approfondi du dossier ;
- ▶ L'Arcep doit saisir pour avis l'**Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières (ARAFER)** et la **Commission de régulation de l'énergie (CRE)** dans le cadre des règlements de différends relatifs à l'accès aux infrastructures d'accueil appartenant aux opérateurs de réseau relevant de la compétence de ces autorités. Les réseaux de distribution d'électricité sont en effet un support important pour les déploiements de fibre optique. L'Arcep travaille en particulier avec Enedis à une offre d'accès à ses infrastructures aériennes pour le déploiement des câbles des réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné. Depuis la transposition de la directive européenne « réduction du coût du déploiement du très haut débit » en avril 2016, l'article L.34-8-2-1 du CPCE impose en effet à tout gestionnaire d'infrastructure mobilisable pour le déploiement de la fibre de faire droit aux demandes d'accès raisonnables émanant des opérateurs de communications électroniques, privés comme publics. Les réseaux de production, distribution et transport d'énergie (gaz, chaleur et électricité), sont entre autres concernés.
- ▶ Afin de consacrer la coopération entre les autorités indépendantes, l'article 61 de la loi pour une République numérique a explicitement introduit, dans le CPCE et dans la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la possibilité pour l'Arcep de saisir la CNIL de toute question relevant de sa compétence et celle, réciproque, pour la CNIL de saisir l'Arcep. Ce mécanisme a été généralisé à l'ensemble des autorités administratives ou publiques indépendantes par l'article 15 de la loi portant statut général des AAI.

## ■ FAVORISER LES DÉMARCHES DE MUTUALISATION

En 2017, l'Arcep a poursuivi ses démarches de mutualisation de services et de prestations externes avec plusieurs autres autorités indépendantes.

### ▶ Au niveau des ressources humaines :

L'Arcep prend part au « Réseau RH des AAI-API ». Ce réseau, qui se réunit une fois par trimestre, permet d'échanger des bonnes pratiques, de discuter des modalités de mises en œuvre des grandes réformes impactant les ressources humaines et de préparer les actions de mutualisation de services.

Afin de fluidifier les parcours professionnels en développant la mobilité des agents entre autorités, le « réseau RH » assure la diffusion interne des fiches de postes à pourvoir au sein des autres AAI-API. La création d'un espace commun de diffusion des offres et l'organisation d'un forum de recrutement inter-autorités sont à l'étude.

Des formations externes sur des besoins communs ont également été organisées cette année ; avec la Commission de régulation de l'énergie sur un logiciel de statistiques ou encore avec l'Autorité de la concurrence sur le thème du management.

### ▶ Au niveau des services et prestations externes

La CRE, le CSA, la HADOPI et l'Arcep ont décidé de mutualiser leurs procédures de référencement pour proposer à leurs agents une offre de protection sociale complémentaire santé et prévoyance. Un avis favorable sur ce dispositif a été rendu au cours du 1<sup>er</sup> trimestre 2018 et l'appel à référencement sera lancé au printemps 2018.

Un groupement d'achat pour les déplacements des agents de l'Arcep, de l'AMF, de la Hadopi, de l'Arafer, de l'Agence française de lutte contre le dopage et du Haut Conseil du Commissariat aux comptes a été mis en place. Cette mutualisation a permis la simplification des procédures administratives liées à la passation des marchés publics ainsi que l'obtention de tarifs attractifs.

En 2015, l'Arcep et la CRE ont commencé à rapprocher leurs méthodes de sauvegardes informatiques, pour assurer réciproquement le stockage de sauvegardes sur site distant. Après une harmonisation progressive des outils, et la mise en place d'un lien réseau sécurisé entre les deux autorités, l'installation d'une baie de sauvegarde « CRE » dans les locaux de l'Arcep permet une sécurisation immédiate des sauvegardes des données de la CRE. L'installation de la baie Arcep à la CRE est en cours, après une phase de montée en charge et surveillance du lien.



## Chapitre 4

# LE CONTRÔLE ET LA CO-CONSTRUCTION DE LA RÉGULATION

### ■ L'ARCEP, UNE INSTITUTION INDÉPENDANTE CONTRÔLÉE PAR...

#### Le Parlement

L'Arcep est responsable de son action devant le Parlement. Elle rend donc régulièrement compte de ses décisions devant l'Assemblée nationale et le Sénat. Un dialogue régulier s'est ainsi noué, se traduisant à la fois par des auditions très régulières, principalement devant les commissions compétentes des deux chambres (qu'il s'agisse d'auditions dans le cadre d'un rapport parlementaire ou de l'examen des textes de loi relevant de son expertise), ou encore de rencontres informelles.

En 2017 et début 2018, le président de l'Arcep et/ou un membre du collège de l'Autorité et/ou la directrice générale de l'Arcep, ont été auditionnés douze fois par l'Assemblée nationale et cinq fois par le Sénat : sur l'aménagement numérique du territoire, la couverture mobile en zones peu denses, le projet de loi ELAN (Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique), l'évolution de la loi Bichet sur la distribution de la presse ou encore la régulation de la communication audiovisuelle à l'ère du numérique. La commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale a également tenu à auditionner Sébastien Soriano, président de l'Arcep en janvier 2018 ; l'occasion pour ce dernier de présenter un bilan à mi-mandat.

Au-delà de ces auditions, l'Autorité rend également compte de son action devant le Parlement par la remise de rapports. Ainsi, comme elle y est tenue par la loi, l'Autorité a remis son rapport d'activité aux présidents des deux assemblées, ainsi

#### LES AUDITIONS DEVANT LE PARLEMENT SONT À REVOIR EN LIGNE



Plusieurs auditions sont à revoir en ligne sur [le site de l'Autorité](#).



qu'au Président de la République, au Premier ministre et aux ministres compétents en juin 2017.

## Les juridictions administratives et judiciaires

En sa qualité de juge de premier et dernier ressort de droit commun des décisions de régulation de l'Arcep, le Conseil d'État a rendu plusieurs décisions notables en 2017.

Le Tribunal administratif de Paris a rendu plusieurs jugements en 2017 s'agissant de contentieux relatifs au paiement de taxes administratives et redevances de mise à disposition et de gestion de fréquences.

La Cour d'appel de Paris, qui dispose d'une chambre spécialisée dans le contentieux de la régulation et de la concurrence, juge les décisions de règlement de différends de l'Arcep : elle peut les confirmer, les annuler ou les réformer. Ses arrêts peuvent faire l'objet de pourvois devant la Cour de cassation.

En 2017, la Cour d'appel de Paris a rendu un arrêt important par lequel elle rejette le recours formé par Orange à l'encontre de la décision de l'Arcep se prononçant sur une demande de règlement de différends entre Orange et Free sur la tarification des prestations utilisées pour l'acheminement des flux issus des sites mobiles de Free raccordés en fibre optique. Elle relève en particulier que la décision de l'Arcep « permet [...] de rationaliser dans le sens de l'intérêt général les réseaux filaires déployés par les opérateurs et contribue à la réalisation de l'objectif d'investissement efficace dans les réseaux de nouvelle génération ».



## FOCUS SUR TROIS DÉCISIONS RENDUES PAR LE CONSEIL D'ÉTAT EN 2017

### LE PARTAGE DE RÉSEAUX MOBILES ET L'ITINÉRANCE

Par une décision du 13 décembre 2017<sup>(1)</sup>, le Conseil d'État valide l'action de l'Arcep sur le partage de réseaux entre opérateurs mobiles et le contrat d'itinérance entre Free Mobile et Orange, en rejetant les recours formés par Free Mobile et Bouygues Telecom. En effet, à la suite d'une intervention proactive de l'Arcep et la publication de lignes directrices en 2016, Free Mobile et Orange avait convenu, en juin 2016, d'une trajectoire d'extinction de l'itinérance de Free Mobile sur le réseau d'Orange. Trois requêtes avaient été introduites auprès du Conseil d'État durant l'été 2016 : de la part de Bouygues Telecom et Free Mobile à l'encontre des lignes directrices de l'Arcep, et de la part de Bouygues Telecom contre la décision de l'Arcep de ne pas demander la modification de la trajectoire d'extinction du contrat d'itinérance entre Free Mobile et Orange. Après presque 1000 pages de mémoires échangées entre l'Arcep, Bouygues Telecom, Orange et Free Mobile, le Conseil d'État a validé l'action de l'Autorité et ainsi renforcé les fondements de sa régulation pro-investissement.

<sup>(1)</sup> [CE, 13 décembre 2017, Société Bouygues Telecom, n° 401799,401830 et 401912.](#)

### LES COÛTS DES OPÉRATEURS RÉGULÉS PROTÉGÉS PAR LE SECRET DES AFFAIRES

Par une décision du 21 avril 2017<sup>(2)</sup>, le Conseil d'État rejette le recours en annulation formé contre le jugement du Tribunal administratif de Paris qui rejetait la demande d'annulation de la décision implicite de l'Arcep refusant la communication des coûts relatifs à deux offres de gros régulées d'Orange sur le marché de la boucle locale filaire. Le Conseil d'État confirme la solution du premier juge : les documents demandés, relatifs au détail des coûts ayant permis à Orange de déterminer les prix de ses offres de gros, ont un caractère administratif, mais ils sont protégés par le secret des affaires.

<sup>(2)</sup> [CE, 21 avril 2017, Société FM Projet, req. n° 394606.](#)

### RÉCLAMATION POSTALE : DÉCISION NE FAISANT PAS GRIEF

Dans le secteur postal, le Conseil d'État a rejeté le recours en annulation d'une décision de l'Arcep concluant à l'irrecevabilité d'une réclamation postale au motif que cette décision « ne constitue pas une décision faisant grief, de nature à faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir ; qu'il en va de même de l'avis rendu par l'Arcep sur une telle réclamation »<sup>(3)</sup>.

<sup>(3)</sup> [CE, 22 juin 2017, M. Koutchouk, req. n° 407471.](#)

## La Cour des Comptes

La Cour des Comptes contrôle a posteriori les comptes de l'Arcep<sup>(1)</sup>. Depuis 1997, la Cour a effectué cinq missions de contrôle portant chaque fois sur au moins trois années d'exercice<sup>(2)</sup>. Le dernier contrôle portait sur les années 2009 à 2013.

À la demande du président de la Commission des finances de l'Assemblée nationale, la Cour a procédé en 2017 à une enquête spécifique sur « *la politique salariale et les rémunérations pratiquées par les autorités administratives et publiques indépendantes (sur les exercices 2011-2016)* ». La Cour de comptes y souligne le rôle structurant de l'Autorité, l'expertise technique développée du Collège et des équipes, ainsi que sa politique de gestion rigoureuse et dynamique des ressources humaines.

Elle a relevé que l'Autorité avait pu accomplir ses missions dans un contexte de diminution de ses ressources budgétaires grâce à des efforts de rationalisation et de maîtrise de ses dépenses. De plus, elle souligne que toutes les autorités contrôlées avaient connu une croissance de leur masse salariale pendant la période analysée - à l'exception de l'Arcep.

## La Commission européenne

En amont du droit français, le droit de l'Union européenne vient également encadrer le secteur des communications électroniques et l'activité de l'Arcep.

PAGE

36

<sup>(1)</sup> Article L.133 du CPCE.

<sup>(2)</sup> En application des dispositions de l'article L 111-3 du code des juridictions financières.

Le cadre réglementaire européen pour les communications électroniques actuel a été adopté en 2002. Il comprend cinq directives :

- ▶ la directive 2002/21/CE dite « cadre » ;
- ▶ la directive 2002/19/CE dite « accès » ;
- ▶ la directive 2002/20/CE dite « autorisation » ;
- ▶ la directive 2002/22/CE dite « service universel » ;
- ▶ la directive 2002/58/CE dite « vie privée ».

Ce cadre réglementaire a été modifié en 2009 par deux directives 2009/136/CE et 2009/140/EC et complété par un règlement 1211/2009 instituant l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (BEREC)<sup>(3)</sup>.

D'autres textes législatifs sont venus compléter de façon substantielle ce cadre avec les règlements sur l'itinérance internationale par exemple, la directive de 2014 sur des mesures visant à réduire le coût du déploiement de réseaux de communications électroniques à haut débit (dite directive BBCost) ou plus récemment le règlement n° 2015/2120 du Parlement et du Conseil sur l'accès à un internet ouvert et sur l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union, ainsi que par des décisions du Parlement et du Conseil, ou de la Commission, notamment dans le domaine du spectre.

### Le contrôle direct par la Commission européenne

Outre le contrôle général exercé par la Commission sur l'application de la réglementation européenne par les États membres, le cadre réglementaire des communications électroniques prévoit un contrôle direct par la Commission européenne sur une partie de l'activité de l'Arcep. En effet, en vertu de l'article 7 et 7a de la directive 2002/21/CE dite « cadre », les autorités de régulation nationales doivent notifier à la Commission européenne et aux autres autorités européennes leurs projets de décisions concernant la définition des marchés à réguler, la désignation du (ou des) opérateur(s) puissant(s) et les remèdes appliqués. Dans le cadre de cette procédure, la Commission peut poser un veto (art.7) ou faire des recommandations (art.7bis sur les remèdes) dont les autorités de régulation doivent tenir le plus grand compte avant d'adopter leur décision.

## CO-CONSTRUIRE LA RÉGULATION AVEC...

### Les utilisateurs

Pour élaborer sa régulation, l'Arcep se tient à l'écoute de l'ensemble de ses interlocuteurs, économiques, industriels, élus mais aussi des utilisateurs. Pour être au plus proche de leurs

<sup>(3)</sup> Cf page 52 pour en savoir plus sur le BEREC.



© EEC/Berlaymont

préoccupations, l'Arcep a lancé le 17 octobre 2017 [un espace de signalement](#). Il permet à tout un chacun, particulier ou élu, entreprise ou collectivité de l'alerter des dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet, de courrier et de colis.



Cette plateforme répond à plusieurs objectifs :

 **pour les utilisateurs**, c'est l'opportunité de faire peser leur expérience dans la régulation du marché, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Elle leur permet également d'obtenir rapidement des conseils adaptés à leur situation ;

 **pour l'Arcep**, les alertes recueillies permettront de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs. Elle pourra en effet s'appuyer sur les récurrences des dysfonctionnements rencontrés, et détecter des pics ou des signaux faibles pour cibler son action et être plus efficace dans ses actions de régulation vis-à-vis des opérateurs.

Dans un contexte de fortes attentes des Français en matière de connectivité, cet outil a vocation à être régulièrement amélioré.

En outre, l'Arcep entretient depuis toujours des liens avec les associations de défense des intérêts des consommateurs. Elle veille à recueillir leurs avis et préoccupations lors d'échanges informels, et de réunions multilatérales régulières. Les associations de consommateurs sont par exemple associées chaque année aux travaux de l'Autorité concernant la mesure de la qualité de service des réseaux télécoms fixes et mobiles.

Les comités consommateurs demeurent le point d'ancrage de ces échanges. Cadre de concertation depuis 2007, ces comités réunissent les associations de consommateurs, la Direction générale des entreprises, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), le médiateur des communications électroniques et l'institut national de la consommation.

En septembre 2017, le comité consommateurs a permis d'évoquer avec les associations de consommateurs le lancement d'outils comme [monreseau mobile.fr](#) et

[jalerte.arcep.fr](#), l'itinérance internationale<sup>(4)</sup>, mais aussi le suivi des déploiements et de la qualité de service des opérateurs.

Le comité consommateurs postal, organisé en juin 2017, a été l'occasion de faire un état des lieux des évolutions des sujets postaux ainsi que des futurs chantiers envisagés par l'Autorité, notamment l'évolution du *process* de traitement des sollicitations postales.

## Les entreprises et les start-up

### Accompagner la numérisation des entreprises

À l'heure où la numérisation des entreprises s'accélère, leurs besoins en matière de connectivité vont croissants et se transforment. Soucieuse que les réseaux numériques jouent pleinement un rôle de levier de leur mutation, l'Arcep a initié un espace d'échange, les « Ateliers entreprises », réunissant les parties prenantes du marché : fédérations d'entreprises (MEDEF, CPME, CIGREF...), associations, médiateur des entreprises...

Ces ateliers permettent d'écouter les attentes des professionnels, de connaître les difficultés auxquelles ils font face et de proposer des axes d'amélioration sur des problématiques précises. Parmi les sujets évoqués durant ces ateliers : le manque de compétence des TPE-PME en matière de télécoms, la complexité des offres et des factures, les tarifs trop élevés pour accéder à la fibre, ou encore les craintes des entreprises suscitées par le recours à la médiation... Le troisième « atelier entreprises » s'est tenu le 8 novembre 2017. Consciente que nombre d'entreprises ignorent qu'elles ne peuvent bénéficier de la protection du droit de la consommation pour leur contrat télécom, l'Arcep a décidé de la consacrer à approfondir la question de la protection juridique des entreprises. L'Arcep souhaite en effet également accompagner les entreprises dans la connaissance de leurs droits et des moyens de recours en cas de litige avec un opérateur.

<sup>(4)</sup> Cf page 25.



### GUIDE PÉDAGOGIQUE

#### « COMMENT CHOISIR UNE OFFRE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS POUR MON ENTREPRISE ? » :

L'Arcep a publié, en juin 2017, un [guide pédagogique](#) à destination des TPE-PME afin de les aider à :  
décoder le marché des télécoms, choisir une offre adaptée à leurs besoins et réagir en cas de litiges. Ce guide a été publié en partenariat avec le MEDEF, la CPME et l'AFUTT.



## Favoriser l'innovation en étant au plus proche des start-up

Un guichet « start-up et expérimentations » de l'Arcep a été ouvert début 2017. Il est le point de contact unique et un vecteur d'informations pour l'accompagnement des entreprises, start-up et collectivités dans leurs démarches d'innovations.

Afin d'être plus proche des start-up, l'Arcep est aussi présente chez l'incubateur Station F, dans le cadre de « French Tech Central » depuis la fin de l'année 2017. L'Arcep y assure (avec 30 autres services publics, comme la CNIL, l'ARAFER, l'URSSAF...) des permanences à raison d'un après-midi toutes les deux semaines pour répondre aux questions des entrepreneurs. L'Arcep leur propose : un « bac à sable réglementaire » (ce qui signifie que sous certaines conditions, l'Arcep peut alléger les obligations d'une entreprise en tant qu'opérateur), une aide dans les démarches nécessaires à l'obtention d'autorisations pérennes (notamment en matière de fréquences) et une information détaillée sur l'évolution des normes de connectivité et du cadre réglementaire international en matière de fréquences et numéros.

## Les opérateurs et les acteurs économiques

### Les consultations publiques

L'Arcep recueille l'avis de ses interlocuteurs via des consultations publiques publiées sur [son site internet](#). En 2017, l'Autorité a mené 26 consultations publiques et appels à contributions. Elles concernaient les différentes analyses de marché menées par l'Autorité, le suivi du déploiement du très haut débit fixe sur le territoire, le très haut débit radio, la gestion des fréquences ou encore l'impact des terminaux sur l'ouverture d'internet. Les contributions des acteurs sont ensuite rendues publiques sur le site internet de l'Arcep.

### Un dialogue, informel ou non

Outre de nombreuses et régulières réunions bilatérales (ou multilatérales), d'auditions, l'Arcep dialogue avec les opérateurs au sein d'une instance particulière : le comité de l'interconnexion et de l'accès. Lieu de discussions et d'échanges entre les acteurs du secteur et l'Arcep, il est composé de représentants des opérateurs de réseaux (privés ou publics) et des fournisseurs de services, nommés par décision de l'Autorité. Le président de l'Autorité en assure la présidence.

Le comité s'est réuni deux fois en 2017 et ses travaux ont notamment porté sur les analyses de marché du haut et très haut débit fixe, l'encadrement tarifaire du dégroupage, ou encore les déploiements mobiles en zone peu dense.

Autre instance de dialogue spécifique entre l'Arcep et son écosystème : le comité d'experts pour la boucle locale en fibre optique. Institué en 2012<sup>(5)</sup>, ce comité est chargé d'émettre des avis sur les dispositions techniques devant être respectées lors du déploiement de réseaux FttH, ainsi que sur leurs modalités de déploiement et d'utilisation. Il réunit des experts de tous les domaines ayant trait aux boucles locales en fibre optique : opérateurs d'infrastructure, opérateurs commerciaux, installateurs, fabricants d'équipements passifs et actifs, organisme de normalisation. Par ailleurs, les associations de collectivités (Avicca et Fnccr) et l'Agence du numérique sont invités à participer aux réunions en tant qu'observateurs. Catherine Mancini, de la société Nokia, en assure la présidence.

Depuis 2013, les travaux du comité d'experts pour la boucle locale en fibre optique se sont focalisés sur l'élaboration d'un recueil de spécifications fonctionnelles et techniques sur les réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné en dehors des zones très denses. Ce recueil, enrichi chaque année, est publié sur le site de l'Autorité. La dernière version, publiée en septembre 2017, est venue compléter les chapitres consacrés à la qualité de service sur boucle locale optique mutualisée, d'introduire un chapitre consacré aux points de branchement optique « connectés » et de préciser les recommandations liées à l'implantation des points de mutualisation en armoire de rue.

## Les territoires

Alors que la connectivité des territoires est une priorité des citoyens et des élus, et que les collectivités territoriales jouent un rôle primordial dans l'aménagement du territoire, le dialogue entre l'Arcep et les territoires est plus que jamais nécessaire.

### Une enceinte de dialogue dédiée : les travaux « territoires connectés » du groupe d'échange entre l'Arcep, les collectivités et les opérateurs (GRACO)

Trois fois par an, l'Arcep réunit ses interlocuteurs des collectivités territoriales lors d'évènements « territoires connectés ». L'occasion pour les équipes d'échanger sur les sujets d'actualité et d'écouter les besoins et contraintes de chacun.

En 2017, les deux réunions techniques semestrielles ont notamment permis de débattre de l'accès aux infrastructures de génie civil pour le déploiement de la fibre optique, de la couverture mobile et des enjeux de connectivité des territoires à dix ans.

La conférence annuelle « La régulation au service des territoires connectés » avait pour thème « Accélérons ». Élus, services de l'État et opérateurs ont débattu de la manière d'accélérer le déploiement de la connectivité fixe et mobile sur le territoire.

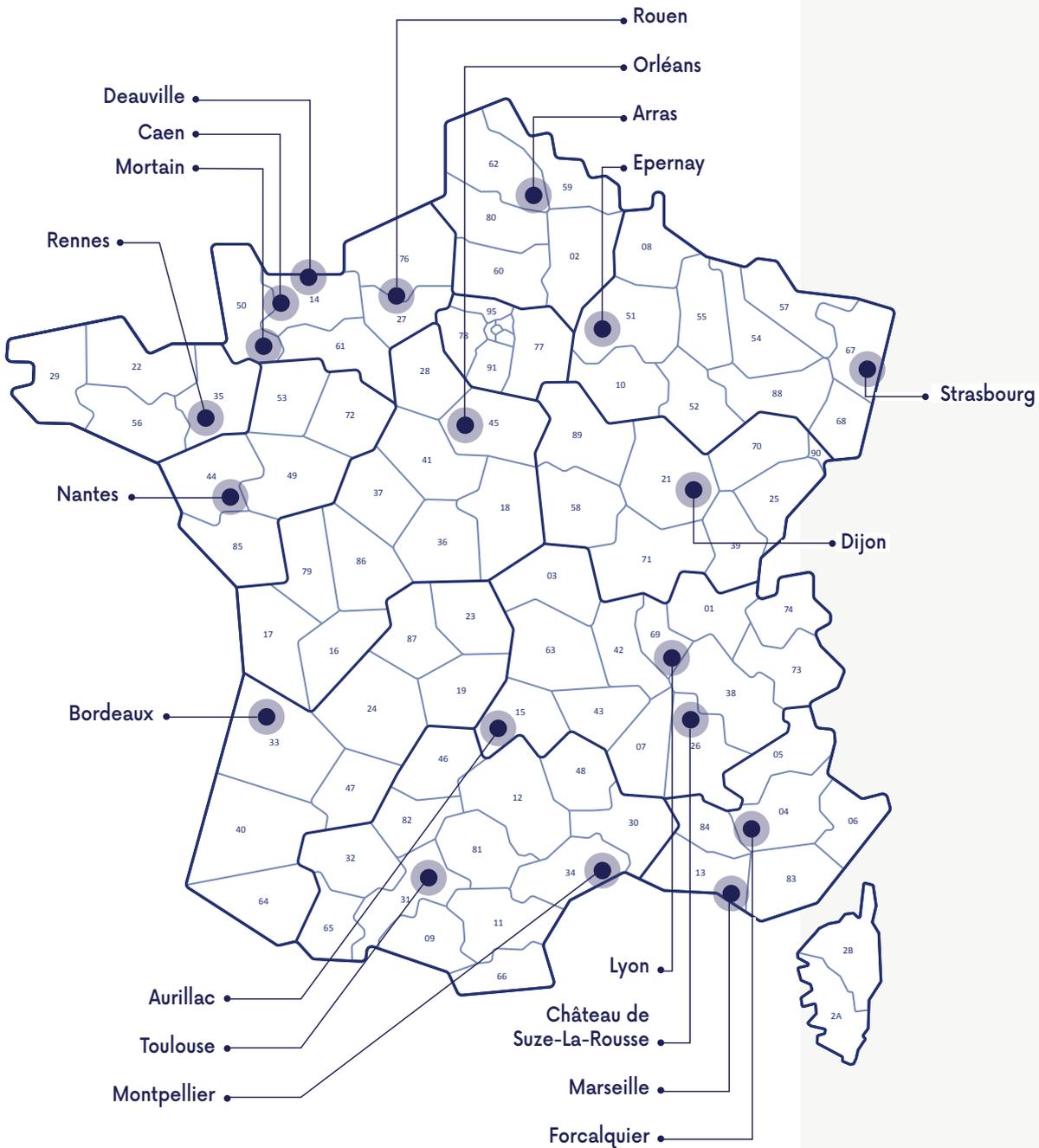


La conférence est disponible en VOD sur [son site internet](#)



<sup>(5)</sup> [Décision n° 2012-1295 de l'Arcep en date du 16 octobre 2012.](#)

// **LE TOUR DE FRANCE DE L'ARCEP** effectué en 2017 et début 2018



**LE RAPPORT DE L'ARCEP « LA RÉGULATION AU SERVICE DES TERRITOIRES CONNECTÉS »**

L'Arcep a publié en décembre 2017 son rapport [« La régulation au service des territoires connectés »](#).

En 28 fiches pratiques, ce rapport présente les actions menées par l'Arcep en faveur de la connectivité du territoire : déploiement de la fibre optique sur le territoire, réseaux d'initiative publiques, connectivité des entreprises, service universel des réseaux téléphoniques, connectivité mobile et en outre-mer.





© D. Cocatrix

## LES CHANTIERS DE L'ARCEP POUR LA CONNECTIVITÉ DES TERRITOIRES

Fin 2017, l'Arcep faisait le point sur l'avancée de six chantiers issus de sa revue stratégique pour faire avancer la connectivité des territoires :

### PME CONNECTÉES :

- ✓ *Création d'une nouvelle réglementation pour démocratiser l'accès à la fibre des TPE-PME, en favorisant l'apparition d'un vaste panel d'offres adaptées aux TPE-PME*
- ✓ *Publication d'un guide pédagogique pour aider les TPE-PME à choisir leur offre télécom*

### CARTES DE COUVERTURE MOBILE

- *Lancement de monreseau mobile.fr, un site pour comparer les zones de métropole couvertes par les opérateurs en voix/SMS (2G) sur quatre niveaux de couverture et jusqu'à 50 mètres près. Le site sera étendu à l'outre-mer à l'été 2018. La mesure de l'internet mobile avec quatre niveaux de couverture est, quant à elle, prévue pour la fin 2018.*

### COUVERTURE MOBILE EN ZONES PEU DENSES

- *Contrôle des obligations de déploiement 2G, 3G et 4G des opérateurs mobiles, en particulier en zone rurale*
- *Publication trimestrielle d'un tableau de bord de l'avancée de ces déploiements*

### TRÈS HAUT DÉBIT RADIO

- *Identification d'une bande de fréquence dédiée aux réseaux THD radio, qui permettent un accès fixe à internet à très haut débit*
- *Mise en place d'un guichet permettant aux acteurs de l'aménagement numérique du territoire de demander des fréquences pour ces réseaux*

### FIBRE ET RÉSEAUX PUBLICS

- *Mise à jour de la réglementation afin d'accélérer le déploiement des réseaux en fibre*
- *Accompagnement des acteurs pour assurer la venue rapide des fournisseurs d'accès à internet sur les réseaux publics, sans sacrifier la valeur des investissements*
- *Enrichissement de l'observatoire HD/THD et publication d'une carte des réseaux fibre à la maille de la commune*

### ZONE FIBRÉE

- *Définition d'un statut de « zone fibrée », nouvelle étape de migration vers la fibre*

Pour chaque chantier, l'Autorité a identifié de nouvelles étapes à mettre en œuvre en 2018. Par ailleurs, elle a identifié quatre nouveaux chantiers pour accélérer les déploiements et améliorer la connectivité :

- ▶ Nouvelles obligations de couverture voix, SMS et internet mobile dans le cadre d'un accord entre les opérateurs, le Gouvernement et l'Arcep
- ▶ Assurer le maintien de la qualité du réseau cuivre
- ▶ Mise en ligne d'une carte de l'accès à internet par les réseaux fixes
- ▶ Renforcement du modèle de mutualisation de la fibre dans les territoires

## L'Arcep dans les territoires

Le collège et les services de l'Arcep ont à cœur d'aller à la rencontre des acteurs des territoires à l'occasion de déplacements (visites terrain, conférences...). L'Autorité intervient notamment dans les commissions régionales de stratégie numérique (CRSN), principales instances de concertation sur l'aménagement numérique en région. En 2017 et début 2018, le président de l'Arcep s'est rendu notamment en Nouvelle-Aquitaine pour lancer le site monreseau mobile.fr en version pilote en mars 2017 (avant l'ouverture du site pour la France entière en juillet 2017) et en Bourgogne-Franche-Comté pour l'inauguration du réseau THD radio régional.

### L'ARCEP EN BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ : TOP DÉPART DU THD RADIO

RÉGION  
BOURGOGNE  
FRANCHE  
COMTÉ

Les 15 et 16 mars 2018, l'Arcep, représentée par son président et ses équipes, était en Bourgogne-Franche-Comté, dans le cadre d'une série de déplacements dans les territoires.



© D. Cocatrix

La Bourgogne-Franche-Comté est l'une des premières régions françaises à utiliser le THD radio (très haut débit radio), via son réseau « RCube ». Celui-ci a été inauguré à l'occasion de la venue des équipes de l'Arcep dans la région. Le THD radio représente une solution d'accès à internet à la fois rapide et souple pour les territoires ruraux non couverts par la fibre optique.

Ce déplacement a aussi été l'occasion pour les équipes de l'Arcep de rencontrer les élus de la région, de découvrir l'écosystème du numérique et de la « tech » locale, particulièrement active en matière de « foodtech » et de santé, et de participer à la Commission régionale de stratégie numérique à Venarey-Lès-Laumes, en présence des acteurs institutionnels et des opérateurs.

## Chapitre 5

# LA RÉGULATION PAR LA DATA MISE EN PRATIQUE

Pour repenser la réalisation de ses missions, l'Arcep dévoilait en janvier 2016 une feuille de route stratégique. Un « pivot » qui inscrit son action d'architecte et gardien des réseaux dans la démarche d'État-plateforme : privilégier le mode agile, libérer les innovations, ouvrir les données (via l'open data), encourager des acteurs tiers à s'en saisir pour y ajouter de la valeur. C'est l'objectif de la « régulation par la data » instaurée par l'Arcep, un nouveau mode d'action qui complète les outils traditionnels du régulateur. Son principe : utiliser la puissance de l'information afin d'orienter le marché dans la bonne direction. Ce mode d'intervention comporte trois facettes :

- ▶ éclairer les choix des utilisateurs pour mieux orienter le marché
- ▶ faire peser l'expérience utilisateur dans la régulation
- ▶ bâtir une alliance avec la multitude

### ECLAIRER LES CHOIX DES UTILISATEURS POUR MIEUX ORIENTER LE MARCHÉ

L'Arcep développe une démarche d'information sur mesure pour permettre aux utilisateurs de faire des choix plus éclairés

quand il s'agit de choisir un opérateur (fixe ou mobile). Pour cela, l'Arcep a imposé aux opérateurs de publier des données plus complètes et précises.

Ces données sont mises à disposition du public par l'Arcep sous deux formes complémentaires :

- ▶ des **plateformes grand public** ([monreseau mobile.fr](http://monreseau mobile.fr) / [cartefibre.fr](http://cartefibre.fr)) ;
- ▶ et en **open data**.

L'Autorité souhaite ainsi renforcer la transparence des données, mieux refléter la réalité des usages et simplifier l'accès des utilisateurs à l'information.

### Les outils mis à disposition par l'Arcep

[monreseau mobile.fr](http://monreseau mobile.fr)

Sous la forme d'un outil cartographique, [monreseau mobile.fr](http://monreseau mobile.fr) permet de comparer la couverture et la qualité de service



des opérateurs et apporte deux types d'informations sur la performance des réseaux mobiles (en métropole et, dès l'été 2018 en outre-mer) :

- ▶ les cartes de couverture des quatre opérateurs (conçues à partir de simulations numériques) sur quatre niveaux d'évaluation et avec une précision de 50 m ;
- ▶ des indicateurs de qualité de service, issus de plus d'un million de mesures réalisées par l'Arcep sur le terrain, en conditions réelles.

Avec cet outil d'information des consommateurs, qui leur permet un choix éclairé, l'Arcep entend stimuler les investissements des opérateurs pour doper encore la couverture mobile et améliorer la qualité de leurs services.

[cartefibre.fr](http://cartefibre.fr)

La carte des déploiements fibre mise en ligne par l'Arcep permet de visualiser la couverture FttH des communes de métropole et d'outre-mer. Le mode avancé de l'outil permet d'accéder à des informations plus détaillées comme le taux de



locaux raccordables les opérateurs d'infrastructures présents sur la commune.

## FAIRE PESER L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR DANS LA RÉGULATION

Pour alimenter sa connaissance fine du marché, l'Arcep dispose bien sûr d'indicateurs techniques et économiques, outils traditionnels des régulateurs. Pour compléter cette approche, l'Arcep a souhaité tirer complètement parti des signalements et alertes envoyés par les utilisateurs concernant leurs services télécoms, internet et postaux. Pour cela, l'Arcep a mis en ligne en octobre 2017 une plateforme de signalements : « J'alerte l'Arcep ». L'Arcep peut ainsi détecter les signaux faibles, détecter des pics d'alertes pour penser des réponses adaptées à chaque situation et améliorer le fonctionnement du secteur.

[J'alerte l'Arcep](#)

La plateforme « [J'alerte l'Arcep](#) » permet aux particuliers, entreprises et collectivités d'alerter l'Arcep de dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux. Les utilisateurs peuvent ainsi faire peser leur expérience dans la régulation du marché, pour inciter les opérateurs améliorer leurs services.



Depuis octobre 2017, l'Arcep a reçu plus de **22 500 alertes** via cet espace de signalements. 92 % sont déposées par des utilisateurs « grand public », 7 % par des entreprises<sup>(1)</sup> et 1 % par des collectivités. Le marché fixe représente 63 % des alertes. 33 % concernent le marché mobile et 4 % le marché postal.

Les utilisateurs ont de fortes attentes sur le très haut débit, fixe et mobile ; un sujet au cœur de l'action de l'Autorité. Concernant le secteur postal, la distribution des courriers et colis aux utilisateurs est ce qui génère le plus d'alertes.

<sup>(2)</sup> Parmi les entreprises qui déclarent leur taille, près de 85 % sont des entreprises de moins de 10 salariés.



## L'OPEN DATA, UN INCONTOURNABLE

PAGE

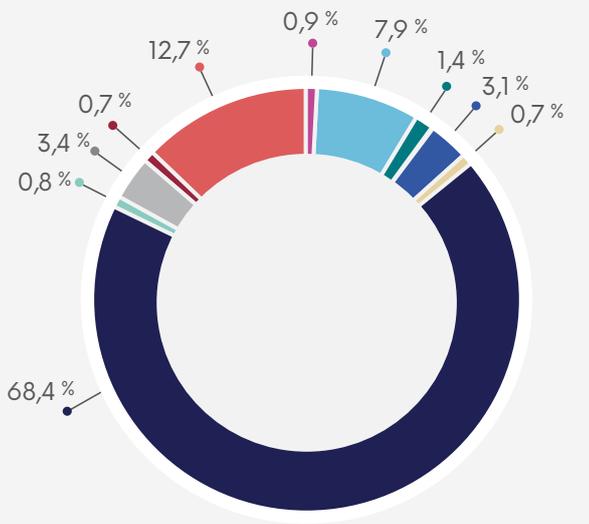
42



Les productions chiffrées et cartographiques de l'Arcep sont toutes mises à disposition en open data. L'Autorité collabore avec Etalab, qui coordonne la politique d'ouverture et de partage des données publiques en France. Ces données, listées et classées sur le site de l'Arcep, sont toutes normées et centralisées sur sa plateforme [www.data.gov.fr](http://www.data.gov.fr)

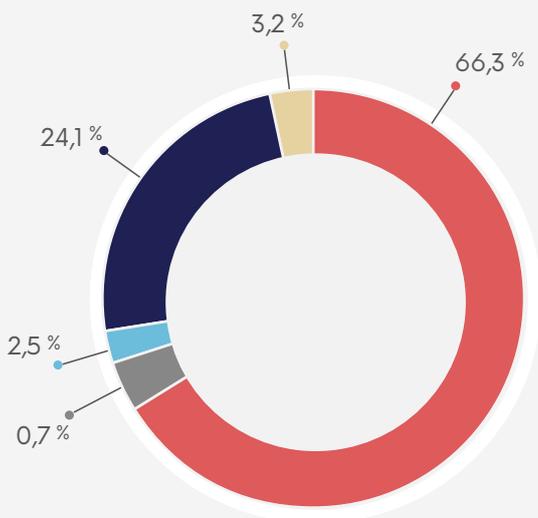
L'Arcep continue à travailler pour enrichir les données disponibles et augmenter leur volume. Consciente de la complexité grandissante des données qu'elle publie, de leur réutilisation et des limites des moyens et outils qu'elle utilise, l'Autorité cherche à faciliter leur réutilisation et aider journalistes, start-up ou collectivités à se les réapproprier. Pour ce faire, elle a engagé un échange avec Etalab pour évaluer la possibilité de faire évoluer la plateforme data.gov.fr. Elle travaille également à produire des guides de ré-exploitation de ces données. L'Arcep se tient aussi à la disposition de tous les réutilisateurs de données pour les aider à appréhender ces données et les accompagner.

// **Les alertes reçues sur «J'alerte l'Arcep»**  
concernant le secteur télécom



- Disponibilité et qualité de service
- Contrat-facturation
- SVA-SPAM-Fraudes
- Fibre
- Neutralité de l'internet
- Conservation du numéro
- Service universel
- Résiliation
- Écrasement à tort
- Problèmes techniques / équipements

// **Les alertes reçues sur «J'alerte l'Arcep»**  
concernant le secteur postal



- Réexpédition
- Dépôt
- Distribution
- Accueil en agence
- Acheminement

« J'ALERTE L'ARCEP »  
LES CHIFFRES À RETENIR

**22 500**

ALERTES DÉPOSÉES DEPUIS OCTOBRE 2017



**92%**

DES ALERTES SONT DÉPOSÉES PAR DES PARTICULIERS

**7%**



DES ALERTES SONT DÉPOSÉES PAR DES ENTREPRISES

**1%**

DES ALERTES SONT DÉPOSÉES PAR DES COLLECTIVITÉS



**63%**

DES ALERTES CONCERNENT LE MARCHÉ FIXE

**33%**

DES ALERTES CONCERNENT LE MARCHÉ MOBILE

**ET 4%**

DES ALERTES CONCERNENT LE MARCHÉ POSTAL



## BÂTIR UNE ALLIANCE AVEC LA MULTITUDE

La collecte de données par des tiers doit aussi contribuer au succès de la régulation par la data. Pour développer une démarche de *crowdsourcing* et compléter les données dont elle assure la production en propre, notamment sur la couverture et la qualité de service des opérateurs, l'Arcep privilégie aujourd'hui les échanges avec des acteurs tiers plutôt que de construire son propre outil :

- ▶ **les acteurs spécialistes du *crowdsourcing***, éditeurs d'applications pertinentes et capables de développer des solutions innovantes ;
- ▶ **les acteurs de la protection des utilisateurs**, centralisateurs d'informations remontées par les entreprises et les consommateurs français ;
- ▶ **les acteurs des secteurs des transports, de l'immobilier ou du tourisme**, dont les activités, qui couvrent largement le territoire français et qui pourraient donner lieu à des mesures utiles.

Deux partenariats ont été conclus par l'Arcep sur la couverture et qualité de service mobile.

### Avec Qosi, acteur du *crowdsourcing*

Le 17 janvier 2018, l'Arcep et Qosi (la start-up derrière l'application de comparaison des réseaux mobiles « Qosbee ») ont annoncé être partenaires dans le suivi de la qualité de service des opérateurs mobiles <sup>(2)</sup>.

Le comparateur « Qosbee » intègre d'ores et déjà les données de l'Arcep sur la qualité de service mobile ; auxquelles s'ajouteront, d'ici mi-2018, les données sur la couverture

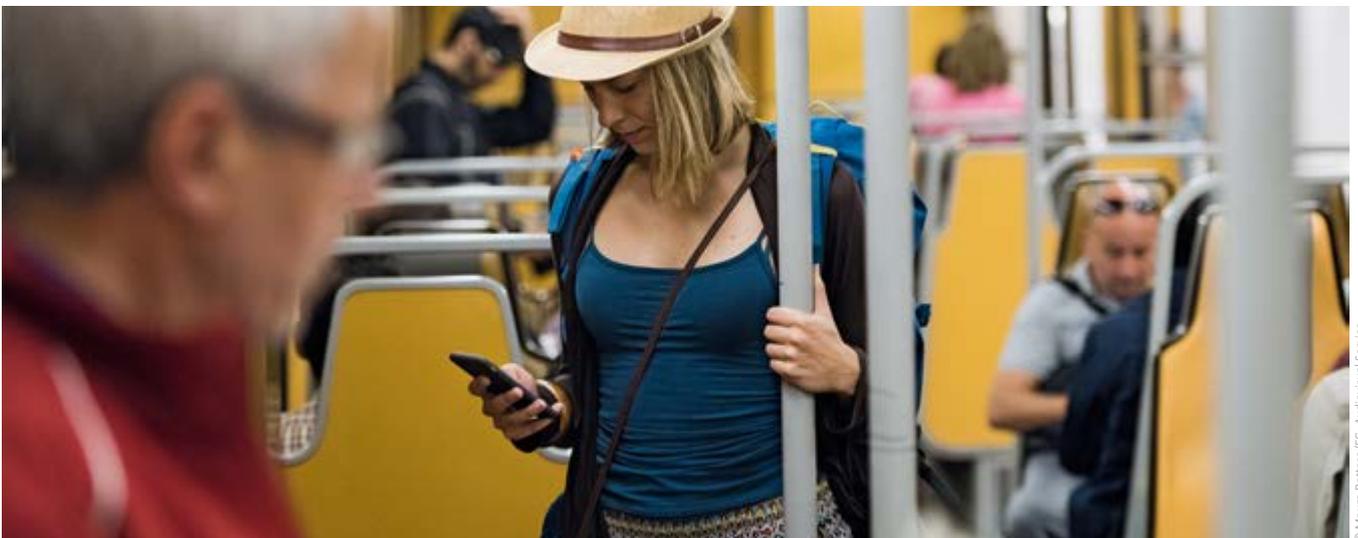
<sup>(2)</sup> *Ce partenariat fait suite à l'appel à la mobilisation, lancé par l'Arcep, des acteurs pour utiliser les données publiées par l'Arcep en open data et créer des comparateurs ad hoc.*

mobile en services voix et SMS. Les utilisateurs de l'application pourront ainsi déterminer le meilleur opérateur mobile pour eux, en fonction de leurs différents lieux de vie (à la maison, au travail, en vacances, etc.) Qosi transmettra à l'Arcep, à titre gracieux, les données obtenues de son côté via ses applications de *crowdsourcing* et ses propres enquêtes terrain afin d'alimenter la vision du marché par le régulateur.

Au-delà, l'Arcep souhaite développer davantage les interactions avec les acteurs du *crowdsourcing* pour faire évoluer une appréhension commune des méthodologies de collecte des données. Redressement des biais de collecte, lutte contre la fraude... feront notamment l'objet d'une attention particulière. L'Arcep souhaite aussi explorer l'opportunité d'une réutilisation des données de ces acteurs dans ses travaux et dans ses propres outils, afin de gagner en précision et de coller au plus près du ressenti des utilisateurs.

### Avec la SNCF

L'Arcep travaille par ailleurs de manière concertée avec SNCF en vue d'améliorer la couverture et la qualité des services mobiles à bord des trains. Point initial de cette démarche constructive, SNCF et l'Arcep ont signé, en février 2015, une déclaration commune d'intention qui a depuis permis de fluidifier la communication et la réalisation d'enquêtes menées par SNCF et par l'Arcep à bord des trains. Cette entente a également permis de faciliter la cohabitation entre les réseaux ferroviaires et les réseaux mobiles et ainsi faciliter les déploiements des réseaux mobiles autour des lignes ferroviaires dans l'intérêt des clients de SNCF. SNCF et l'Arcep s'échangent régulièrement les données de mesure des axes ferroviaires tout en alignant leurs méthodologies respectives, ce qui permet de partager un diagnostic commun de l'état de la couverture mobile des trains, et ainsi de travailler ensemble à son amélioration. Pour 2018, il est prévu que ce partenariat soit approfondi.



## Chapitre 6

# L'ACTION DE L'ARCEP ANCRÉE AU CŒUR DE L'EUROPE ET DU MONDE

### AU NIVEAU EUROPÉEN

#### L'implication de l'Arcep sur les textes européens en cours de discussion

L'Arcep participe activement à l'élaboration des textes européens impactant le secteur des télécoms et celui des postes comme la révision du cadre européen des télécoms, le règlement sur le BEREC ou encore celui sur le colis transfrontière.

#### La révision du cadre réglementaire européen des télécoms

En 2016, la Commission européenne a publié un « paquet connectivité », s'inscrivant au cœur de la stratégie européenne pour un marché unique du numérique. Il comprend :

- une proposition de directive instituant un code européen des communications électroniques révisant l'actuel paquet télécom<sup>(1)</sup> ;
- un projet de règlement établissant le BEREC, l'organe rassemblant les 28 régulateurs européens des télécoms ;
- un projet de règlement sur le financement d'accès au Wi-Fi dans des lieux publics ;
- une communication sur la « société européenne du Gigabit » et une autre portant sur un « plan d'action sur la 5G », deux textes dans lesquels la Commission fixe des objectifs ambitieux de connectivité pour l'Europe<sup>(2)</sup>.

Pour l'Arcep, cette révision du cadre doit répondre à deux enjeux majeurs : la connectivité de l'ensemble des citoyens aux services les plus avancés et la préservation du caractère ouvert de l'environnement numérique.

Dans ses travaux préalables sur la révision du paquet télécom menés en 2015 et 2016, l'Autorité a rappelé l'importance de préserver et de s'appuyer sur les acquis de la concurrence, au moment où les opérateurs ont à investir massivement dans les nouveaux réseaux fixes (FttH) et mobiles (4G et bientôt 5G). L'économie numérique nécessite en effet de revisiter les périmètres de régulation des acteurs anciens (opérateurs, équipementiers dont les stratégies ont connu de profondes mutations), et des nouveaux acteurs dits « OTT » pour « *over-the-top* », fournisseurs d'applications et de contenus.

<sup>(1)</sup> D'autres textes européens existants ne sont pas concernés par cette révision, tel que le règlement sur l'internet ouvert, la directive génie civil ou encore les règlements relatifs à l'itinérance mobile en Europe.

<sup>(2)</sup> Pour 2025, la Commission vise en effet une couverture en 5G ininterrompue de toutes les zones urbaines et axes de transports majeurs, la connexion à au moins 1 Gb/s des entreprises à forte intensité numérique, écoles et autres grands prestataires de services publics.





## LE CODE EUROPÉEN DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES : LE SUIVI DES NÉGOCIATIONS ET LE RÔLE JOUÉ PAR L'ARCEP

Dans son projet de directive instituant un code des communications électroniques, la Commission fixe comme objectifs de la régulation la promotion de l'accès à une connectivité aux réseaux dits « de très haute capacité » fixes et mobiles, et son adoption par les utilisateurs. La promotion de la concurrence, le marché intérieur et l'intérêt des consommateurs sont les autres objectifs poursuivis.

Pour ce faire, la Commission européenne a émis toute une série de propositions sur des thèmes précis; ces propositions ont été adoptées, modifiées ou supprimées par le Parlement et le Conseil européen en octobre 2017, avant d'ultimes négociations en trilogue en cours en 2018.

Les discussions en trilogue ont à ce stade permis d'identifier de possibles compromis entre le Parlement et le Conseil, notamment sur le volet spectre. En tant que régulateur expert, et conformément à l'article L. 36-5 du CPCE, l'Arcep a apporté son soutien à la préparation de la position des autorités françaises sur les travaux législatifs liés à la révision du cadre. Au sein du BEREC, dont elle a assuré la présidence en 2017, l'Arcep a pris une part très active aux travaux d'analyse technique menés par le groupe des régulateurs.

En 2018, l'Autorité continue à être impliquée sur le sujet, avec l'examen, puis la transposition de ce nouveau cadre, qui devrait être adopté mi-2018 et entrer en vigueur d'ici 2020.



### SUR LA RÉGULATION CONCURRENTIELLE DE L'ACCÈS :

- **La Commission** a proposé de maintenir le cadre des analyses de marché tout en prévoyant un allègement, voire une levée, des obligations susceptibles d'être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur le marché, dans certains cas (nouveaux éléments de réseaux faisant l'objet d'offres de co-investissement; acteurs présents sur le marché de façon unique).
- **Le Parlement** a décidé de renforcer la marge d'appréciation des régulateurs nationaux pour décider d'imposer ou non des obligations aux opérateurs puissants en cas d'accord de co-investissement.
- **Le Conseil** a veillé à préserver la capacité d'action des régulateurs pour recourir à la régulation symétrique, et a cherché à trouver un équilibre entre États membres sur la question du co-investissement.



### SUR LA GESTION DU SPECTRE

- **La Commission européenne propose**  
1/ de favoriser le déploiement de la 5G, en recherchant une convergence plus grande en Europe en matière de

conditions d'attribution du spectre, au travers notamment d'une revue par les pairs des projets nationaux;

2/ d'instaurer une durée minimale de 25 ans pour les autorisations d'utilisation de fréquences (en ce qui concerne le spectre ayant fait l'objet de mesures d'harmonisation technique au niveau européen);

3/ d'encourager le partage des fréquences afin d'en optimiser l'utilisation.

- Alors que le **Parlement** a repris les principaux éléments de la Commission sur le sujet, le **Conseil** en a, lui, écarté ou réduit la portée.



### SUR LA RÉGULATION DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET LA PROTECTION DES UTILISATEURS :

- **La Commission**, dans son projet de code, étend la notion de services de communications électroniques aux services de communications interpersonnelles non fondés sur l'usage de numéros<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> En pratique, sont considérés comme non fondés sur l'usage de numéros les services qui ne permettent pas de joindre un numéro du plan de numérotation ou d'être joint sur un tel numéro. Le fait d'utiliser ce numéro comme un simple identifiant de l'utilisateur n'est pas assimilé à l'utilisation d'un numéro au sens de cette définition.

(messageries instantanées, email, etc.), sans pour autant soumettre ces services à toutes les obligations applicables aux services traditionnels.

- Le **Parlement** a introduit une disposition visant à faire disparaître les différences de tarif entre les appels nationaux et les appels intra-européens.



### SUR LE SERVICE UNIVERSEL :

Le projet de la Commission instaure le droit des utilisateurs de bénéficier d'un accès abordable à l'internet fonctionnel, défini à travers une liste de services du quotidien.



### SUR LES AUTORITÉS DE RÉGULATION NATIONALES :

L'indépendance des régulateurs nationaux est renforcée dans le projet de code. Un socle minimal de compétences doit être attribué aux régulateurs pour favoriser la coordination des régulateurs au sein du BEREC.

### La proposition de règlement établissant le BEREC, le groupe des régulateurs européens

La Commission européenne envisageait de changer le statut actuel du BEREC pour le transformer en une agence européenne à part entière, pilotée par un directeur exécutif aux pouvoirs élargis et par un Conseil présidé pour quatre ans par le président d'une autorité de régulation nationale. Le BEREC se serait vu attribuer de nouvelles missions (adoption de lignes directrices sur des sujets variés) et de nouveaux pouvoirs (décisions contraignantes dans des matières limitées, avis dans le cadre d'un examen par les pairs de certains projets d'attribution de fréquences).

En 2017, le Parlement européen et le Conseil ont analysé cette proposition de la Commission.

En adoptant en octobre 2017 le rapport préparé par le député Evžen Tošenovský, le Parlement propose de maintenir la structure de gouvernance actuelle du BEREC qui assure son indépendance et celle de ses membres dans leur travail d'expertise. Il propose également quelques évolutions pour simplifier les règles de fonctionnement du BEREC et clarifier certaines de ses compétences. Le Conseil a adopté une position similaire en décembre 2017.

Une phase de négociations tripartite entre la Commission, le Parlement et le Conseil a débuté à la fin de l'année 2017 et devrait aboutir à l'adoption du projet de règlement au premier semestre 2018.

L'Arcep, a là encore, apporté son soutien à la préparation de la position des autorités françaises sur les travaux législatifs portant sur la proposition de règlement BEREC.

### Proposition de règlement « ePrivacy »

La Commission européenne a présenté le 10 janvier 2017 une proposition de règlement « vie privée »<sup>(3)</sup> qui vient compléter le règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD), adopté en avril 2016 et applicable à compter de mai 2018. Le projet de règlement « vie privée » est actuellement en cours de négociation tant au Parlement européen qu'au Conseil de l'Union européenne.

En l'état du projet, et conformément au champ d'application proposé pour le Code, les règles du futur règlement s'appliqueront à la fois aux opérateurs traditionnels et aux acteurs « OTT » fournissant des services de communications interpersonnelles. Par ailleurs, le texte vise à encadrer non seulement le traitement du contenu des communications, en assurant notamment leur confidentialité, mais également à encadrer le traitement des métadonnées.

Le futur règlement propose aussi de simplifier la démarche de consentement des utilisateurs pour la dépose de cookies par les sites internet. Le paramétrage du consentement des utilisateurs à l'utilisation des cookies directement dans le navigateur est encouragé.

Enfin, le projet de règlement « vie privée » poursuit un objectif de modernisation et de clarification des règles relatives aux données nécessaires à l'établissement des annuaires, au blocage des appels ou encore aux communications non sollicitées.

### Le règlement « Livraison transfrontière de colis »

La Commission européenne a présenté le 25 mai 2016 de nouvelles règles sur le commerce électronique à destination des consommateurs et des entreprises ; dont une proposition législative sur les services de livraison transfrontière de colis. Le règlement est entré en vigueur le 22 mai 2018.

#### Les objectifs du règlement :

- accroître la connaissance des régulateurs sur ce marché en pleine expansion ;
- favoriser la transparence en faveur des utilisateurs, notamment sur les prix pratiqués par les opérateurs de colis.

Ce projet intéresse particulièrement l'Arcep, qui devra, à la suite de la publication du règlement :

- mettre en place un régime déclaratif pour tous les opérateurs de colis exerçant en France lorsqu'ils emploient plus de 50 salariés ou lorsqu'ils sont établis dans plus d'un État-membre ;
- collecter des statistiques sur l'activité des opérateurs de colis (revenus, volumes ou encore nombre de salariés) ;
- collecter des informations sur les tarifs des opérateurs de colis pour les envois vendus à l'unité. Ces informations seront transmises à la Commission européenne qui les publiera afin d'accroître la transparence sur le marché ;
- évaluer le caractère raisonnable des tarifs des colis transfrontières relevant du service universel.

En amont de l'adoption de ce règlement, l'Arcep a apporté son soutien au ministère de l'Économie et des Finances lors des négociations européennes. L'Arcep, qui co-préside, au sein du groupe européen des régulateurs postaux (GREP), le groupe de travail en charge du colis transfrontière, a également activement participé tout au long de l'année 2016 et 2017 aux réflexions sur ce projet de règlement. Celles-ci conduiront en 2018 à la fourniture d'une assistance à la Commission pour l'adoption de l'acte de mise en application et des lignes directrices nécessaires à la mise en œuvre du règlement.

<sup>(3)</sup> Le projet de révision est destiné à remplacer l'actuelle directive « vie privée », adoptée en 2002 et révisée en 2009.

## L'action de l'Arcep au sein des instances européennes

### Le BEREC, le groupe des régulateurs des télécoms européens



© Kaapars Filipps Dobrovolskis

L'Arcep participe activement aux travaux du BEREC dont elle a assuré la présidence en 2017 et la vice-présidence en 2016 et 2018. Pour tout savoir sur l'année de présidence du BEREC, rendez-vous page 52.

- **l'avenir des obligations du service universel dans un contexte d'évolutions fortes du marché.** Ce rapport s'inscrit dans un contexte de révision de la directive européenne sur le secteur postal en présentant les contraintes que font peser aujourd'hui le déclin du courrier sur le service universel postal mais aussi les opportunités créées par la croissance du e-commerce et de la livraison de colis, et envisage les évolutions possibles des obligations de service universel au regard de ces évolutions récentes du marché ;
- **L'établissement de critères communs pour la mise en place d'études sur les besoins des utilisateurs.** Afin de renforcer la comparabilité des études menées par les régulateurs sur les besoins des utilisateurs dans le secteur postal, ce rapport propose une série de facteurs communs à prendre en compte lors de l'élaboration de telles études.

### Les comités présidés par la Commission européenne

Créés par les directives européennes et réunissant les États membres, ces comités doivent se prononcer sur des initiatives de la Commission pour la mise en œuvre concrète des directives, règlements et autres décisions pris par le Parlement et le Conseil. L'Arcep participe à trois comités : le comité des communications (COCOM), le comité des radiocommunications (RSCOM) et le comité de la directive postale.

PAGE

48

### Le GREP, le groupe des régulateurs postaux européens

Le groupe des régulateurs des services postaux, composé des régulateurs des 28 États membres<sup>(4)</sup>, a pour mission l'échange de bonnes pratiques entre régulateurs et le conseil et l'assistance à la Commission européenne en vue de consolider le marché intérieur pour les services postaux.

En 2017, le groupe a été présidé par l'AGCOM, le régulateur italien. En 2018, c'est l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) qui en assure la présidence.

En 2017, le GREP s'est réuni à deux reprises et a adopté cinq rapports publics :

- **la qualité des services postaux, la protection des consommateurs et le traitement des réclamations.** Ce rapport permet de disposer d'une information agrégée sur la qualité du service universel dans les différents pays européens et sur la manière dont cette qualité est régulée ;
- **les principaux indicateurs de marché.** Dans un contexte d'évolutions très rapides du secteur postal qui voit une décroissance générale des volumes de courrier et une progression du colis, ce rapport permet de recenser les grandes tendances du marché ;

### La CEPT, la conférence européenne des administrations des postes et télécommunications

La CEPT, qui compte 48 pays membres, s'occupe d'harmonisation commerciale, opérationnelle, réglementaire et technique entre ses membres en lien avec l'Union internationale des télécoms et la Commission européenne. Elle travaille régulièrement sur demande de la Commission européenne (mandats et rapports) et participe ainsi à l'harmonisation de l'utilisation des fréquences dans l'Union.

L'Arcep est impliquée dans plusieurs équipes projets et groupes de travail sur les fréquences et la numérotation. Elle participe également aux travaux de la CEPT pour préparer les conférences et assemblées de l'Union internationale des télécommunications.

## ■ À L'INTERNATIONAL

### **FRATEL, le réseau francophone de la régulation des télécommunications**

Créé lors d'un symposium des régulateurs francophones réunis à Paris en juin 2002 à l'initiative de l'Arcep, FRATEL est le réseau francophone de la régulation des télécommunications.

<sup>(4)</sup> Ainsi que des régulateurs des États membres de l'AELE et de ceux des États en cours d'adhésion à l'Union européenne en tant qu'observateurs.



**Son objectif** : établir et renforcer la collaboration et les échanges avec les régulateurs de langue française, sur des sujets d'intérêts communs.

L'Arcep contribue au quotidien à l'animation de ce réseau, dont elle assure le secrétariat exécutif permanent. En lien avec la présidence de FRATEL (tournante), et son comité de coordination (tournant également), l'Arcep met en œuvre le plan d'action annuel, anime le site internet du réseau, élabore son rapport annuel d'activité et participe activement à l'élaboration des programmes des réunions et séminaires annuels.

Le réseau FRATEL assure aussi la promotion du Mastère en régulation du numérique, organisé par Télécom Paris Tech.

C'est l'autorité de régulation ivoirienne qui assure la présidence du réseau en 2018. Le régulateur suisse et l'Arcep en sont les vice-présidents. **C'est donc l'Arcep, représentée par Sébastien Soriano, qui prendra la tête du réseau en 2019.**

## ECHANGES DE BONNES PRATIQUES DES ÉQUIPES DE L'ARCEP À OUAGADOUGOU

En février 2018, une équipe de l'Arcep s'est rendue une semaine à Ouagadougou, au Burkina-Faso, afin de contribuer à la formation Badge « Régulation des télécommunications » 2018 de Télécom ParisTech à laquelle l'Arcep est associée depuis bientôt 10 ans.

Deux Arcépiens, de la direction des affaires juridiques et de la direction mobile et innovation avaient préparé un module sur les fondements juridiques et technico-économiques de la régulation des télécoms.

À l'Arcep burkinabée, une vingtaine de participants étaient conviés parmi les régulateurs, ainsi que les ministères et les opérateurs de réseau, d'une dizaine de pays africains différents. Statut du régulateur, aspects institutionnels, droit de la concurrence, clés juridiques de la décision du régulateur, analyses de marché, procédure de sanction, régulation par la donnée ou attribution des fréquences mobiles : ces sujets ont fait l'objet d'échanges riches et nourris avec les participants.

**Le Post** – Avril 2018

L'équipe de l'Arcep entourée de la promotion 2017.



10

C'EST LE NOMBRE D'ANNÉES DEPUIS LESQUELLES L'ARCEP EST ASSOCIÉE À LA FORMATION «BADGE»



En 2018, la réunion annuelle aura lieu, en novembre, à Paris et abordera le thème par « Faciliter l'innovation et l'investissement dans les communications électroniques, quel rôle pour le régulateur ? ». Elle a été précédée, fin avril, d'un séminaire qui s'est tenu à Antananarivo à Madagascar, sur le thème « Quelles innovations pour quelle connectivité ? ».

En outre, l'Arcep intervient chaque année au colloque mondial des régulateurs. Réunissant depuis 2001 les régulateurs des télécoms du monde entier, ce colloque permet d'échanger autour de la régulation du secteur et plus largement du numérique. En 2017, il s'est déroulé à Nassau (Bahamas) du 12 au 14 juillet et était consacré à « Vivre dans un monde de possibilités numériques ». L'Arcep y était représentée par Jacques Stern, alors membre du collège de l'Autorité.

En 2018, ce colloque se tiendra du 9 au 12 juillet à Genève et aura pour thème « Nouvelles frontières réglementaires ».

L'Union postale universelle (UPU) est également une agence spécialisée des Nations Unies. L'Autorité peut être associée aux travaux par le ministère chargé des postes, depuis 2005, date à laquelle elle est devenue compétente pour réguler le secteur postal français.

## L'Union internationale des télécommunications (UIT) et l'Union postale universelle

L'UIT est une organisation des Nations Unies, chargée des règles internationales des télécommunications dans le monde. Elle établit les normes techniques de ce secteur qui assurent l'interconnexion des réseaux (y compris la numérotation), gère l'attribution des bandes de fréquences et assigne les orbites aux satellites envoyés dans l'espace. Elle cherche également à améliorer la connectivité des communautés défavorisées.

En appui du Gouvernement (ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et Direction générale des entreprises), l'Arcep entretient des relations régulières avec cette organisation internationale. En 2017, les dirigeants de l'UIT et le président ou les membres du collège de l'Arcep se sont rencontrés à plusieurs reprises. Sébastien Soriano, président de l'Arcep, est notamment intervenu à l'« *ITU Telecom World* » à Busan en Corée du Sud.

## L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)

L'OCDE apporte des contributions importantes mais non prescriptives dans plusieurs domaines des télécoms : sécurité et protection de la vie privée, accès et protection des consommateurs, commerce électronique et autres questions plus larges liées à l'économie numérique. Elle publie tous les deux ans, un rapport de référence sur les perspectives de l'économie numérique (*Digital Economy Outlook*). L'Arcep participe activement au volet français de ce rapport en répondant aux questionnaires transmis par l'OCDE. La dernière édition date de l'automne 2017. L'Arcep participe, en liaison avec le ministère de l'Économie et des Finances et le Secrétariat général des affaires européennes (SGAE), au groupe de travail sur les « politiques sur les infrastructures et les services de communications ». L'Arcep suit notamment de près les travaux liés à la conception et au développement d'indicateurs économiques pour comparer les prix des services télécoms entre les pays membres ainsi que les travaux sur la neutralité de l'internet ou encore la 5G.

L'Arcep est aussi représentée au réseau des régulateurs économiques (*Network of economic regulators NER*) qui réunit les régulateurs de secteurs divers tels que la distribution d'eau, d'énergie, des transports ferroviaires ou des communications électroniques. En 2016, le NER a publié un rapport sur l'indépendance des régulateurs.

## Le réseau EMERG

L'Arcep participe au réseau EMERG (*EuroMEd network of ReGulators*) qui vise à établir une coopération entre les autorités de régulation des télécoms des pays faisant partie du partenariat euro-méditerranéen. Françoise Benhamou, alors membre du collège, s'est rendue à Rome pour la réunion annuelle qui s'est tenue le 20 mars 2017 et les services de l'Arcep ont participé à un groupe de travail en Jordanie consacré à la protection des consommateurs et à la qualité de service.

### LES CONFÉRENCES PLÉNIPOTENTIAIRES DE L'UIT



© UIT

Tous les quatre ans, la conférence de plénipotentiaires est convoquée pour :

- déterminer les principes généraux de l'UIT;
- adopter un plan stratégique et un plan financier sur quatre ans;
- élire les membres de l'équipe de direction de l'organisation (secrétariat général et directeurs), les membres du conseil et les membres du comité du règlement des radiocommunications.

La prochaine conférence du genre aura lieu du 29 octobre au 16 novembre 2018 à Dubaï. L'Arcep sera pleinement impliquée dans la préparation de cet événement au niveau des autorités françaises.





**BEREC**

30th BERE plenary meeting  
23-24 February 2017, Paris

Network : ARCEP-2017  
Password : arcep2017

PARTIE

# 2

## **L'ARCEP, À LA TÊTE DU BEREC EN 2017**

Chapitre 1

**LE BEREC, C'EST QUOI ?**

— Page 54 —

Chapitre 2

**L'ANNÉE 2017 ET LES SUJETS PORTÉS  
PAR LA PRÉSIDENTE FRANÇAISE**

— Page 55 —

Chapitre 3

**LES GROUPES DE TRAVAIL  
DU BEREC À LA MANŒUVRE**

— Page 59 —

## Chapitre 1

# LE BEREC, C'EST QUOI ?

Le Berec (*Body of European Regulators of Electronic Communications*) rassemble les 28 régulateurs européens des télécoms. Créé par un règlement du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne<sup>(1)</sup> lors de la révision du cadre réglementaire européen en 2009, il joue désormais un rôle important auprès des institutions européennes.

**Ses objectifs :** assurer une construction cohérente du marché des télécoms et renforcer la coopération entre les autorités de régulation et les institutions européennes (Commission, Parlement et Conseil).

### Les missions du BEREC

Le BEREC :

- ▶ **développe et diffuse**, auprès des autorités de régulation européennes, les meilleures pratiques réglementaires ;
- ▶ **fournit**, sur demande, une aide aux autorités de régulation sur des questions de réglementation ;
- ▶ **émet** des avis sur les projets de décisions, de recommandations et de lignes directrices de la Commission, visés dans le règlement, la directive « cadre » et les directives particulières ;

- ▶ **élabore** des rapports et de fournit des conseils, sur demande motivée de la Commission ou de sa propre initiative, et rend des avis au Parlement européen et au Conseil, sur demande motivée ou de sa propre initiative, sur toute question concernant les communications électroniques relevant de sa compétence ;
- ▶ **assiste**, sur demande, le Parlement européen, le Conseil et la Commission ainsi que les autorités de régulation en ce qui concerne les relations, les discussions et les échanges avec des tiers, aide la Commission et les autorités de régulation dans la diffusion des meilleures pratiques réglementaires auprès de tiers.

### L'organisation du BEREC

Les dirigeants des autorités de régulations nationales se réunissent au moins quatre fois par an en réunions plénières. Y sont discutés et adoptés les rapports, les avis donnés à la Commission, au Parlement ou au Conseil européen, les recommandations ou les positions communes élaborés dans les groupes de travail du Berec<sup>(2)</sup>.

Les autorités de régulation des pays membres de l'espace économique européen (EEE) et des pays en cours d'accèsion à l'Union font partie du BEREC en tant qu'observatrices.

Le BEREC a un bureau permanent (dit « Office ») à Riga, en Lettonie.

<sup>(1)</sup> Texte intégral du règlement instituant le BEREC : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:337:0001:0010:FR:PDF>

<sup>(2)</sup> En savoir plus sur les groupes de travail du BEREC page 59.



## Chapitre 2

# L'ANNÉE 2017 ET LES SUJETS PORTÉS PAR LA PRÉSIDENTE FRANÇAISE



Sébastien Soriano, président de l'Arcep et du BEREC en 2017, entouré par une partie de l'équipe «Affaires européennes» de l'Arcep

### LA PRÉSIDENTE FRANÇAISE

En 2017, l'Arcep a été à la tête du BEREC.

Le programme de travail en 2017 était ambitieux : neutralité du net en Europe, connectivité fixe et mobile, révision du cadre réglementaire européen des communications électroniques... La direction « Europe et international » de l'Arcep a été pleinement mobilisée, mais aussi toutes les équipes de l'Autorité en pilotant et en contribuant activement aux travaux des groupes de travail du BEREC, travaux indispensables pour réaliser ce programme ambitieux.

Cette implication totale est aussi passée par les nombreux déplacements, pour le compte du BEREC, du président de l'Arcep à travers l'Europe et dans le monde (notamment en Inde, aux États-Unis et en Corée du Sud) pour porter les messages qui ont été au cœur de l'action du BEREC en 2017 : améliorer la connectivité partout en Europe, sauvegarder un internet ouvert et favoriser les interactions du BEREC avec les Européens.

Par son rôle central dans la représentation, l'organisation et la coordination du BEREC en Europe et ailleurs, l'Arcep a été au cœur de l'action européenne dans le domaine des télécoms et du numérique en 2017.

### LES GRANDS SUJETS PORTÉS PAR LE BEREC EN 2017

#### La révision du cadre européen des communications électroniques

L'année 2017 a tout d'abord été marquée par les travaux législatifs sur la révision du cadre européen des communications électroniques (Code européen des communications électroniques et règlement BEREC) au sein du Parlement Européen et du Conseil. Chacune de ces institutions a procédé à l'examen en première lecture des propositions de la Commission.

En amont de la proposition de la Commission, le BEREC avait contribué aux réflexions en rendant un premier avis. Après la publication des propositions de la Commission, le groupe a adopté, en décembre 2016, un avis assez général. Durant toute l'année 2017, le BEREC a été mobilisé pour apporter son expertise technique aux co-législateurs dans leur travail d'analyse de la proposition de la Commission. Les travaux du BEREC ont donné lieu à la [publication d'une série d'avis techniques](#) en mai et octobre 2017 sur la régulation de l'accès, les aspects institutionnels, la régulation du spectre, le service universel, et les autorisations générales. Qu'en retenir ?

- **Le BEREC soutient l'objectif de connectivité aux réseaux à très haute capacité**, en soulignant que la concurrence demeure un moteur majeur de l'investissement dans les réseaux. Il n'y a donc pas lieu d'opposer régulation et investissement.
- **Les régulateurs nationaux doivent conserver des marges d'appréciation suffisante** pour définir, sur la base d'une analyse concurrentielle des marchés nationaux, une régulation adaptée aux cas des nouveaux éléments de réseaux (co-investissement par exemple) afin que le Code ne conduise pas à une dérégulation automatique des marchés. Le BEREC accueille favorablement la proposition de la Commission de confier aux régulateurs européens un rôle concernant la définition des conditions d'attribution du spectre ayant un impact sur le marché, permettant le développement d'une coordination (qui devrait rester souple) au niveau européen.

Dans une déclaration de haut niveau, publiée en octobre 2017, le BEREC soutient également la proposition de la Commission d'introduire un bloc minimal de compétences des régulateurs nationaux, permettant ainsi une coordination efficace au sein du BEREC afin de contribuer au marché unique du numérique.

i

L'Arcep, en tant que présidente du BEREC, a été particulièrement impliquée dans ce chantier : pilotage des travaux d'analyse menés par les experts, échanges réguliers du président du BEREC avec les représentants des institutions européennes impliqués dans le débat législatif.

PAGE

56

## La sauvegarde d'un internet ouvert

Au moment où le régulateur américain (FCC) remettait en cause la neutralité de l'internet aux États-Unis, la sauvegarde d'un internet ouvert en Europe a figuré dans les priorités 2017 du BEREC, un an après l'adoption de ses lignes directrices guidant l'action des régulateurs dans la mise en œuvre du règlement européen sur l'internet ouvert adopté en 2015.

En 2017, le BEREC a mis en commun les outils et méthodes utilisés pour détecter les atteintes à la neutralité du net et a développé les échanges entre les autorités de régulation concernant leurs cas concrets de mise en œuvre du règlement. Pour soutenir toujours plus les autorités européennes dans leur travail de mise en œuvre, un outil de détection des atteintes à la neutralité du net sera développé pour les autorités de régulations européennes et l'ensemble des internautes européens.

Ce travail ambitieux sur la sauvegarde de la neutralité du net s'est trouvé renforcé grâce aux relations nouées par le BEREC avec les régulateurs de pays hors de l'Europe, comme la TRAI, le régulateur indien ou encore le réseau des régulateurs d'Amérique Centrale et du Sud (Regulatel).



*Le mobile sera aussi un autre enjeu important pour le BEREC. Nous étions dans un monde où le mobile était une forme de connectivité supplémentaire, alors qu'aujourd'hui il est devenu le moyen de connexion principal. Il est donc normal que BEREC se penche sur ce sujet, même si les compétences des autorités nationales sont actuellement limitées. Nous avons décidé de renforcer notre travail sur le sujet. Nous avons mis en place un groupe d'experts dédié uniquement aux questions d'itinérance. Nous allons contrôler la couverture mobile [afin d'identifier les zones d'Europe les plus dépourvues]. Aujourd'hui nous avons potentiellement 28 points de vue différents sur la façon de mesurer la couverture mobile. Les seuls à pouvoir fournir une carte de la couverture mobile en Europe sont Deutsche Telekom, Orange, Vodafone ou Telefonica – et non pas les autorités de régulation ».*

**Sébastien SORIANO**,  
président de l'Arcep et alors du BEREC // *Politico* – décembre 2016

## Améliorer la connectivité mobile

L'amélioration de la connectivité, notamment mobile, en Europe a été un troisième axe de travail majeur pour le BEREC cette année. Deux rapports ont été publiés sur le sujet en 2017 :

- le premier, rédigé de manière conjointe avec le Radio Spectrum Policy Group (RSPG), s'est intéressé aux problèmes que pose la couverture des zones soulevant des difficultés particulières (telles que les zones non rentables ou les axes de transport) ;
- le second vise à développer une compréhension européenne commune sur les différentes manières de mesurer la couverture mobile et d'en restituer les données (données brutes, cartes, etc.) ; ce rapport est une première étape avant l'élaboration d'une position commune sur le sujet qui doit être mise en consultation publique dans le courant du premier semestre 2018<sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> BEREC Preliminary report in view of a common position on monitoring mobile coverage, [BoR \(17\) 186](#).

## Réinventer le BEREC

Le BEREC a poursuivi deux autres objectifs en 2017 : réinventer ses méthodes de travail en interne et accroître ses interactions avec les « parties prenantes » et la société civile.

Pour ce faire, le BEREC s'est attelé à multiplier les forums d'échanges entre experts des autorités sur leur travail quotidien de régulation, en particulier sur la mise en œuvre du règlement sur l'internet ouvert.

Le BEREC a également mis en place une plateforme de consultation publique en ligne permettant de recueillir plus facilement le retour des parties intéressées à travers l'Europe sur ses projets.

## Les autres travaux du BEREC en 2017

### L'impact des offres couplées contenus-services et des terminaux sur le fonctionnement des marchés télécoms

À la suite d'une consultation publique menée en 2017, le BEREC a adopté début 2018, à la suite d'une consultation publique menée en 2017, un [rapport](#) sur l'impact des contenus et des terminaux sur le fonctionnement des marchés de communications électroniques qui examine les effets des offres couplées contenu-services sur la dynamique concurrentielle. Il préconise une surveillance du secteur des terminaux, mais aussi des plateformes et des magasins d'applications par les autorités concernées (sectorielles ou de droit commun de la concurrence), afin de s'assurer que leurs pratiques ne nuisent pas à l'internet ouvert.

### La convergence fixe-mobile

Un [rapport](#) présentant l'état des lieux des pratiques réglementaires sur la fourniture d'offres de gros de capacité mobile entre opérateurs dans le cadre d'offres convergentes a été adopté en octobre 2017.

L'application de la directive sur la réduction du coût du déploiement de réseaux haut débit visant à favoriser leur déploiement sur des infrastructures existantes (eau, gaz, électricité).

Un [rapport](#) adopté en décembre 2017 dresse un état des lieux de l'application de cette directive. Il examine le rôle joué par les régulateurs, notamment dans le cadre du mécanisme de règlement de différend ; en général les accords entre les opérateurs de télécommunications et les gestionnaires d'infrastructures ont pu être conclus dans un cadre amiable ou avec une intervention informelle du régulateur. L'application de cette directive reste toutefois récente et pourrait être amenée à se développer.

## LE PROGRAMME DE TRAVAIL DU BEREC 2018-2020



En 2017, le BEREC a revu sa stratégie pour les années à venir afin de prendre en compte les dernières évolutions du marché dans ses futurs travaux. **Cinq axes majeurs guideront ainsi l'action du BEREC entre 2018 et 2020 :**

- Répondre aux défis de la connectivité et des nouvelles conditions d'accès aux réseaux à grande capacité ;
- Surveiller les goulets d'étranglement potentiels dans la distribution des services numériques ;
- Favoriser la 5G et promouvoir l'innovation dans les technologies de réseau ;
- Favoriser une approche cohérente des principes l'internet ouvert ;
- Explorer de nouvelles façons de renforcer le pouvoir des consommateurs.



## Les aides d'État en matière de réseau haut débit

En décembre 2017, le BEREC a publié un [rapport](#) sur la mise en œuvre des lignes directrices de la Commission relatives aux aides d'État en matière de haut débit (adoptées en 2013). Ce rapport dresse un état des lieux détaillé de l'application de ce texte dans les États membres, en particulier s'agissant des conditions d'accès au réseau proposées par l'opérateur bénéficiant d'une aide d'État et examine le rôle joué par les régulateurs en la matière.

### L'interconnexion

D'autres rapports plus techniques ont également été adoptés par le BEREC en 2017, notamment sur les pratiques d'interconnexion IP dans le contexte de la [neutralité du net](#) ainsi que sur [la mise en œuvre de la norme NG-PON2 dans les réseaux](#).

### La révision des lignes directrices de la Commission sur la détermination de la puissance sur le marché

En 2017, le BEREC s'est également impliqué dans ce processus de révision. Il a participé à la consultation publique de la Commission sur le sujet et s'est associé à elle pour une étude externe. Ce processus a abouti à un avis formel du BEREC sur un projet de texte révisé de la Commission en mars 2018<sup>(2)</sup>.

### L'itinérance en Europe

Enfin, le BEREC a publié ses benchmarks bi-annuels et a adopté son cinquième rapport annuel sur la transparence et la comparabilité des tarifs d'itinérance en Europe. Le BEREC a également révisé à deux reprises ses lignes directrices sur l'itinérance, une première fois en raison de la révision du règlement européen qui a mis fin aux frais supplémentaires d'itinérance en Europe et une seconde fois à la suite de la révision de ce même règlement s'agissant des marchés de gros.

## **Le BEREC hors les frontières européennes**

### Le voyage d'étude du BEREC en Inde

Tous les ans, le BEREC organise une mission d'étude hors de l'Union européenne. En 2017, une délégation du BEREC conduite par son président, Sébastien Soriano, s'est rendue en Inde, du 30 mars au 4 avril.



Les réunions se sont tenues à New Delhi et à Bangalore avec des associations de consommateurs, des représentants de grandes sociétés, les acteurs du numérique qui représentaient la diversité et le dynamisme du marché local. En effet, l'Inde connaît en ce moment de grands changements dans le marché des télécoms avec de nouveaux acteurs qui ont bouleversé les équilibres précédents. Les enjeux liés à la mutualisation des réseaux (pour diminuer les coûts) ont été au cœur des discussions. La neutralité de l'internet a aussi été un sujet majeur de ce voyage et fait l'objet d'échanges particulièrement riches avec la TRAI, le régulateur indien. À l'issue de cette rencontre, le BEREC et la TRAI ont convenu de renforcer leur coopération sur ce sujet et ont lancé les bases d'un protocole d'entente (*memorandum of understanding*) qui devrait être signé formellement en juin 2018.

### Le sommet BEREC-Regulatel-EMERG-EaPeReg

Un sommet multilatéral entre EMERG (régulateurs de la zone Méditerranée), EaPeReg (régulateurs de l'Europe de l'Est), Regulatel (régulateurs d'Amérique du Sud) et BEREC s'est tenu les 1<sup>er</sup> et 2 juin au Portugal. Au cœur des débats : les principaux défis liés à la connectivité dans un environnement convergent, avec un point d'attention particulier porté sur des sujets comme l'investissement dans les réseaux à très grande capacité, la neutralité du net ou encore la connectivité mobile. À l'issue du sommet, une déclaration commune a été signée, réaffirmant l'engagement des régulateurs des différents continents à assurer la connectivité pour tous et à sauvegarder un internet ouvert.

## **L'Arcep, vice-président du BEREC en 2018**

En janvier 2018, l'Arcep a passé le relais de la présidence du BEREC à l'autorité de régulation autrichienne. Pour assurer la continuité des travaux, elle en devient la vice-présidente pour un an. Elle sera, en 2018, toujours très fortement impliquée, plus particulièrement sur les sujets liés à la neutralité de l'internet, la connectivité mobile et à la coopération internationale du BEREC.

<sup>(2)</sup> [http://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/opinions/8024-berec-opinion-on-draft-smp-guidelines](http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/opinions/8024-berec-opinion-on-draft-smp-guidelines).

# LES GROUPES DE TRAVAIL DU BEREC À LA MANŒUVRE

## ■ DIX GROUPES DE TRAVAIL

Au nombre du dix, les groupes de travail du BEREC sont composés d'experts des différentes autorités de régulation européennes qui échangent sur leurs pratiques et rédigent les projets de rapports, recommandations ou positions communes.

Les groupes du BEREC sont spécialisés sur :

- ▶ les réseaux de nouvelle génération
- ▶ les analyses de marché et les analyses économiques
- ▶ le cadre réglementaire
- ▶ les analyses de marchés et les remèdes mis en place
- ▶ le mobile et l'itinérance
- ▶ les utilisateurs
- ▶ la neutralité de l'internet
- ▶ les analyses comparatives
- ▶ la comptabilité réglementaire
- ▶ la communication

## ■ L'ARCEP FORTEMENT IMPLIQUÉE DANS DEUX GROUPES DE TRAVAIL : LES EXPERTS RACONTENT

En 2017 et 2018, deux groupes de travail sont co-présidés par des experts de l'Arcep : le groupe « Analyses de Marché et Analyses Economiques », et le groupe « Mobile et Itinérance ».

L'Arcep a également co-présidé le groupe « communication » en 2017, chargé d'échanger sur les projets de communication du BEREC et de relayer ces actions de communication au niveau national.

Par ailleurs, différents experts de l'Arcep sont fortement impliqués dans les différents groupes de travail en tant que membres et rédacteurs des différents rapports prévus par le programme de travail. ••• Voir comptes-rendus experts page suivante





En tant que co-présidente, j'ai animé la rédaction des différents rapports prévus par le programme de travail de mon groupe. Mon travail nécessite d'avoir une vision d'ensemble des différentes positions des autorités de régulation en Europe afin de faire émerger un consensus sur les différents sujets traités. L'objectif est aussi de maintenir l'Arcep au cœur des problématiques prospectives du BEREC et qu'elle continue à être force de proposition pour l'évolution de la régulation européenne.

En 2017, nous avons mené un travail exploratoire consistant à analyser certains secteurs connexes à nos activités de régulateurs du marché des télécoms. En particulier, nous avons examiné le sujet des contenus, notamment audiovisuels ; ce secteur pourrait être amené à nous préoccuper au regard des stratégies de convergence menées par certains opérateurs, dans la mesure où celles-ci pourraient permettre d'éventuels effets de levier. Par ailleurs, dans ce même rapport, nous avons étudié la neutralité du net sous un angle plus large que celui prévu par le règlement UE 2015/2120, en essayant de déterminer si les utilisateurs ont une expérience ouverte de l'internet via leurs terminaux ; l'objectif était de déterminer si ces derniers ne sont pas les « maillons faibles » de la neutralité de l'internet. Nous avons enfin mené une étude économétrique quantitative sur l'effet des fusions, qui sera publiée en 2018.

#### Anaïs LE GOUGUEC,

co-présidente du groupe « Analyses de marché et analyses économiques »



Le point central de notre action en 2017 a été le partage de bonnes pratiques, dans un contexte assez particulier puisque c'était la première année complète d'application du règlement sur l'internet ouvert (entré en vigueur en 2016). La valeur ajoutée de la mise en commun des expériences a été particulièrement marquée, dans ce contexte nouveau à appréhender, où tout était à faire (interpréter correctement les principes du règlement au regard des pratiques concrètes du secteur, développer des outils et des méthodologies de supervision, traiter les pratiques...).

Concrètement, cela a abouti à la rédaction de deux rapports :

- l'un a consolidé l'activité des autorités de régulation européennes en matière de neutralité du net ;
- l'autre offrant un panorama des outils et des procédés mobilisables pour surveiller les pratiques du marché et assurer au mieux l'application du règlement (en s'appuyant non seulement sur l'expérience européenne, mais également sur un benchmark des pratiques d'autres régulateurs dans le monde).

Je soulignerais la très bonne qualité des échanges et leur importance, tant dans la rédaction des rapports préparés par le groupe de travail que sur les cas particuliers présentés par chaque autorité. L'échange au fil de l'eau sur l'application du règlement a permis de se projeter dans des cas de figure très variés, au-delà du strict horizon national, permettant de mieux appréhender toute la portée du règlement sur l'internet ouvert et son impact sur les fournisseurs d'accès internet, les fournisseurs de contenus et les citoyens. Une somme de travail que nous comptons faire fructifier en 2018 en préparant un rapport d'opinion sur l'évaluation du règlement et de son application.

#### Boris GARTNER,

expert membre du groupe « Neutralité du net »





# PARTIE 3

## LA REVUE STRATÉGIQUE DE L'ARCEP, ET MAINTENANT...

Chapitre 1      POINT D'ÉTAPE SUR LES DOUZE CHANTIERS  
DE LA FEUILLE DE ROUTE STRATÉGIQUE

— Page 62 —

Chapitre 2      LA REVUE STRATÉGIQUE DE L'ARCEP :  
QUATRE PILIERS POUR GUIDER SON ACTION,  
TROIS MODES D'INTERVENTION

— Page 72 —

Chapitre 3      LA RÉGULATION PRO-INVESTISSEMENT :  
UNE AMBITION, DES ACTIONS, DES RÉSULTATS

— Page 75 —

Chapitre 4      LA REVUE STRATÉGIQUE  
ET L'ORGANISATION INTERNE DE L'ARCEP

— Page 79 —

## Chapitre 1

# POINT D'ÉTAPE SUR LES DOUZE CHANTIERS DE LA FEUILLE DE ROUTE STRATÉGIQUE

En juin 2015, l'Arcep lançait sa revue stratégique. Baptisée « l'Arcep pivote », la démarche visait à adapter la régulation, identifier les nouveaux défis et réorienter ses priorités, dans le cadre des missions confiées par les législateurs français et européen. Son objectif : répondre aux enjeux de la révolution numérique, mais aussi tirer profit du numérique pour mieux remplir ses missions de régulation, voire transformer ses

modes d'intervention dans une logique d'État-plateforme. En janvier 2016, suite à un processus de travail ouvert, transparent et participatif, l'Arcep présentait ses conclusions et identifiait quatre piliers pour son action, trois nouveaux modes de régulation, et douze chantiers à mener en priorité. Deux ans et demi après l'adoption de cette feuille de route stratégique, point d'étape sur l'avancement de ces douze chantiers.



## TERMINAUX OUVERTS

**Objectif :** analyser la capacité des utilisateurs d'accéder et de contribuer aux différents contenus et applications disponibles sur internet quel que soit leur terminal.

PAGE

62

### Travaux effectués

L'Arcep a lancé en 2017 un chantier de réflexion sur la question de l'ouverture des terminaux ainsi que des systèmes d'exploitation, des navigateurs et des magasins d'applications qui leur sont associés. Pour analyser l'influence des équipements terminaux sur l'accès à internet, l'Arcep a organisé une série d'échanges avec les acteurs directement concernés par le sujet – éditeurs de contenus, constructeurs de terminaux, développeurs de systèmes d'exploitation, opérateurs, représentants de consommateurs – et des acteurs à la vision plus transverse – représentants de l'administration centrale, consultants, avocats ou universitaires. À l'issue d'une série d'auditions bilatérales, d'ateliers thématiques multilatéraux, d'une consultation publique et, enfin, d'une conférence de restitution intitulée « Les terminaux, maillon faible de l'ouverture d'internet », l'Arcep a cartographié différents types de limites à l'ouverture de l'internet qui ne résultent pas des pratiques des fournisseurs d'accès à internet mais des caractéristiques des équipements

terminaux ou des décisions des fournisseurs de systèmes d'exploitation. Elle a ainsi publié le 30 mai 2017<sup>(1)</sup> un document restituant ses premiers constats sur les terminaux, de manière à permettre à l'ensemble des parties prenantes de faire connaître leurs positions et de transmettre des éléments d'analyse complémentaires. À la suite de cette publication, un examen plus approfondi des limites identifiées a été conduit, ainsi qu'une réflexion sur d'éventuelles mesures pour s'assurer que les maillons constitués par les terminaux ne brident pas la liberté des utilisateurs de choisir les contenus mis à disposition ou les contenus consommés en ligne. Ce travail, mis en œuvre par une équipe pluridisciplinaire, s'est concrétisé par la publication d'un rapport complet accompagné d'une série de préconisations, le 15 février 2018<sup>(2)</sup>.

### Suite des travaux

*La réflexion de l'Arcep sur les terminaux ne s'arrête pas à la publication de ces deux rapports. Les parties prenantes sont invitées à poursuivre leurs échanges avec l'Autorité pour partager leur expérience, leur point de vue et leur vision prospective. L'Arcep s'attachera aussi à porter son analyse au niveau européen et international.*

<sup>(1)</sup> *Équipements terminaux – Analyse de leur influence sur l'ouverture de l'internet* – [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/etude-place-terminaux-ouverture-internet-300517.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-place-terminaux-ouverture-internet-300517.pdf).

<sup>(2)</sup> *Smartphones, tablettes, assistants vocaux... Les terminaux, maillon faible de l'ouverture d'internet* – [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-terminaux-fev2018.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-terminaux-fev2018.pdf).



## PME CONNECTÉES

**Objectif : faire émerger une architecture universelle de réseau en fibre optique, permettant l'émergence d'un marché de masse de la fibre pour les PME.**

### Travaux effectués

Le 17 décembre 2017, l'Arcep a publié ses analyses de marché portant sur les marchés fixes. Après avoir dressé le constat d'une concurrence très insuffisante sur le marché entreprises, l'Arcep a imposé plusieurs obligations nouvelles à Orange, visant à :

- faire émerger de nouvelles offres, à mi-chemin entre les offres FttH résidentielles et les offres sur mesure destinées aux grandes entreprises, via des niveaux de qualité de service différenciés ;
- dynamiser la concurrence, en créant les conditions du développement d'un marché de gros animé par au moins trois acteurs nationaux d'infrastructures dédiées aux entreprises ;
- permettre à un foisonnement d'opérateurs entreprises de détail d'innover en s'appuyant sur ce marché de gros ainsi que sur une option de revente des offres de détail FttH d'Orange.

La mise en œuvre des analyses de marché a déjà commencé :

- dès le mois de juillet 2017, Orange a signé avec Kosc Telecom un accord qui permettra à ce dernier de

proposer des offres à destination du marché entreprise sur le réseau FttH de l'opérateur historique ;

- en janvier 2018, Orange a proposé une première option de qualité de service qui peut être souscrite sur ses lignes FttH par les opérateurs ;
- Orange proposera au 30 juin une offre de revente de l'offre d'accès à la fibre dite « FttH pro » aux opérateurs.

### Suite des travaux

*L'Autorité sera extrêmement vigilante quant à la mise en œuvre de l'analyse de marché par Orange : elle veillera notamment au respect des calendriers et vérifiera que l'option de qualité de service d'Orange réponde bien aux besoins exprimés par le marché, tant en termes de qualité de service et de processus opérationnels qu'au niveau tarifaire.*

*Enfin, l'Autorité continuera également son action en faveur de la numérisation des TPE-PME en concertation avec les parties prenantes.*



## ESPACE DE SIGNALEMENT

**Objectif : ouvrir une plateforme permettant aux consommateurs et aux entreprises de signaler les problèmes qu'ils rencontrent.**

### Travaux effectués

L'Arcep a lancé la plateforme « [J'alerte l'Arcep](#) » en octobre 2017. Cette plateforme de signalement permet aux particuliers, entreprises et collectivités d'alerter l'Arcep de dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux. Elle présente un double intérêt :

- pour les utilisateurs, cette plateforme offre l'opportunité de faire peser leur expérience dans la régulation du marché, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Des conseils adaptés à leur situation leur sont également proposés.
- pour l'Arcep, les alertes recueillies permettent de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs, d'identifier les dysfonctionnements récurrents ou les pics d'alertes. L'objectif est ainsi de gagner en efficacité dans les actions de régulation de l'Autorité.

Entre octobre 2017 et mai 2018, l'Arcep a reçu près de 22 500 signalements. Parmi eux, ce sont les questions de qualité de service qui reviennent le plus souvent.

### Suite des travaux

*L'Arcep effectuera à l'automne 2018 une première analyse détaillée des signalements et des actions qu'elles ont permises. Elle souhaite associer l'ensemble des acteurs de la protection des utilisateurs ainsi que les opérateurs à l'analyse de ces signalements, dans une démarche de partage d'information. Une deuxième version du site sera développée pour tenir compte des retours des utilisateurs et rendre le service plus facile d'utilisation et plus utile encore au grand public.*



## INTELLIGENCE COLLECTIVE

**Objectif** : faire vivre le pilier d'action « territoires connectés » en faisant de plus en plus appel à l'intelligence collective des territoires pour contribuer aux travaux de l'Autorité.

### Travaux effectués

L'Arcep dialogue au quotidien avec les territoires : déplacements sur le terrain, conférence « territoires connectés », échanges réguliers... L'Autorité prévoit systématiquement un espace de travail avec eux dans ses chantiers : réunions techniques du groupe d'échange avec les collectivités et les opérateurs (GRACO), ateliers dédiés, consultations publiques, échanges bilatéraux. Elle développe ses outils d'information et de pédagogie destinés aux collectivités, en particulier la page « territoires » de son site internet et sa rubrique FAQ.

De plus, chaque agent se déplace sur le terrain lors de sa première année à l'Arcep.

### Suite des travaux

*L'Arcep va continuer d'étendre et approfondir sa démarche collaborative avec les territoires, en les associant sur ses nouveaux chantiers prioritaires pour 2018, en continuant à échanger avec elles, y compris en allant à leur rencontre sur leur territoire, et en complétant et affinant ses outils d'information.*



## FIBRE OPTIQUE

**Objectif** : inciter à l'investissement et à la migration vers la fibre optique, en particulier à travers la tarification de la paire de cuivre (dégroupage).

### Travaux effectués

Sur la fibre, l'Arcep a renforcé sa régulation pour favoriser l'installation de réseaux par tous les acteurs. En revanche, l'Arcep n'a pas voulu rentrer dans un mode de régulation d'Orange sur la fibre équivalent à celui en place pour le dégroupage du cuivre : elle a trouvé un compromis avec l'opérateur historique, qui s'est engagé sur des évolutions concrètes importantes pour permettre aux autres opérateurs de monter dans le train de la fibre mais sans en freiner la locomotive.

L'Arcep n'a pas non plus jugé utile de mettre en place dès à présent une modulation géographique du tarif du dégroupage de la boucle locale cuivre, partant du constat que les incitations favorables à l'investissement et à la migration vers la fibre optique sont en place et qu'il n'y a pas lieu de mobiliser l'outil tarifaire à ce stade. Elle garde néanmoins cette option mobilisable le cas échéant. Les opérateurs alternatifs ont depuis accéléré leur présence et accru la mobilisation globale du secteur sur la fibre.

Après les annonces de SFR de vouloir « fibrer la France », l'avis rendu par l'Arcep au Sénat à la rentrée 2017 a permis de clarifier les conditions d'un investissement efficace. C'était là l'occasion pour l'Arcep de préciser que si les nouvelles volontés d'investir dans la fibre doivent être accueillies, c'est sans remettre en cause le modèle de mutualisation ni déstabiliser les initiatives des élus locaux.

### Suite des travaux

*L'Arcep est particulièrement attentive à la mise en œuvre par Orange des évolutions concrètes sur lesquelles il s'est engagé et en réalisera un premier bilan d'ici le mois de septembre 2018.*

*L'Arcep a également mis en chantier, dans le prolongement de son avis au Sénat, un projet de recommandation qui doit être adopté mi-2018 pour éviter les stratégies de doublonnage et de gel des déploiements dans la fibre.*





## NEUTRALITÉ D'INTERNET

**Objectif** : garantir le plein respect du règlement sur l'internet ouvert tout en développant une connaissance fine de la qualité de service fixe à travers une démarche de co-construction.

### Travaux effectués

En 2017, l'Arcep a œuvré à l'analyse et la mise en conformité des pratiques identifiées comme relevant du périmètre du règlement européen sur l'internet ouvert. Dans son second rapport sur l'état de l'internet en France, l'Autorité présente un état des lieux de son action en faveur du bon fonctionnement et de l'ouverture des réseaux par une surveillance améliorée du marché et par l'ajustement des pratiques des opérateurs. La fin de l'année 2017 a notamment donné lieu au lancement de la plateforme « [J'alerte l'Arcep](#) » dont une section recueille spécifiquement les signalements des utilisateurs en matière de neutralité d'internet.

Au niveau européen, un bilan global de l'application du règlement a été réalisé via la compilation des rapports des régulateurs nationaux. Le groupe de travail du BEREC sur la neutralité d'internet a également publié une analyse sur les outils et méthodes de supervision mobilisables dans le cadre l'application du règlement, incluant notamment une étude externe présentant les outils utilisés par des régulateurs extra-européens. Enfin, il a été décidé, sous l'impulsion de la présidence française du BEREC, de renforcer la coopération au sein du groupe de travail afin de traiter de manière coordonnée des cas d'application semblables du règlement sur l'internet ouvert.

### Suite des travaux

À l'avenir, l'Arcep va continuer d'enrichir ses capacités de diagnostic. L'Autorité stimule en effet le développement par l'écosystème d'outils fiables de mesure de la qualité de service et de détection de pratiques de gestion de trafic en crowdsourcing afin qu'ils lui fournissent une vision plus complète et plus instantanée des pratiques du marché. Est notamment en préparation une API « carte d'identité de l'accès » pouvant être intégrée dans les box des opérateurs afin de mieux caractériser l'environnement de la mesure.

Dans la perspective d'accélérer la transition vers IPv6 et dans la continuité de l'enrichissement de son observatoire, l'Arcep organisera en octobre 2018 des ateliers dédiés au partage d'expériences entre acteurs.

Au niveau européen, le BEREC poursuivra ses travaux de suivi continu de la mise en œuvre du règlement sur l'internet ouvert. La publication d'un rapport en vue de clause de rendez-vous du Règlement d'avril 2019 et le lancement du développement d'un outil commun de mesure de la qualité de service, sont deux chantiers majeurs également inscrits à son agenda. La coopération internationale du BEREC sur la neutralité d'internet se renforcera avec la conclusion d'une déclaration commune avec le régulateur indien (TRAI).

PAGE

65



## CONFIANCE

**Objectif** : clarifier la doctrine quant à la nature des acteurs soumis à l'obligation de déclaration en tant qu'opérateurs (ex. : e-mail, VPN).

### Travaux effectués

Depuis la publication par la Commission européenne, en septembre 2016, de son projet de code européen des communications électroniques, l'Arcep a contribué, au sein du BEREC, aux travaux de révision du cadre réglementaire européen des communications électroniques. Le BEREC a publié en décembre 2016 un premier avis général sur le projet de révision du paquet télécom, suivi courant 2017 de l'examen par le Parlement et le Conseil de plusieurs propositions de la Commission portant notamment sur l'encadrement réglementaire des acteurs dits OTT (« over the top ») qui concurrencent les fournisseurs au public de services de communications électroniques. Les trilogues relatifs à

ce projet de texte ont débuté au dernier trimestre 2017 en vue de son adoption mi-2018.

### Suite des travaux

En 2018, l'Arcep continuera d'être impliquée sur le sujet, avec la transposition du code européen des communications électroniques. En effet, le Code européen procède à la redéfinition de la notion de services de communications électroniques – en y intégrant notamment les services OTT – et fait substantiellement évoluer le champ des obligations qui leur sont associées.



## CARTES DE COUVERTURE

**Objectif : ouvrir et enrichir les données de couverture fixe et mobile pour mieux correspondre au ressenti des utilisateurs sur le terrain.**

### Travaux effectués

Après une phase pilote sur la région Nouvelle-Aquitaine, l'Arcep a lancé son nouvel outil cartographique monreseau mobile.fr en septembre 2017. Avec cet outil, l'Arcep entend provoquer un « choc de transparence », pour permettre aux utilisateurs de choisir leur opérateur, non plus seulement sur les prix, mais aussi sur les performances de leurs réseaux. Monreseau mobile.fr apporte aux utilisateurs et aux décideurs deux types d'informations sur la performance des réseaux mobiles sur le territoire métropolitain : en terme de couverture et de qualité.

Les cartes de couverture des opérateurs (d'une précision allant jusqu'à 50 mètres) sont conçues à partir de simulations numériques et, pour la voix et les SMS (2G/3G) construites sur quatre niveaux d'évaluation. Des indicateurs de qualité de service, sont par ailleurs issus de plus d'un million de mesures réalisées par l'Arcep sur le terrain, en conditions réelles. Ces cartes permettent notamment de visualiser la qualité des réseaux des opérateurs sur les transports : tous les TGV, toutes les autoroutes, tous les métros, tous les RER et Transiliens et intercités, 50 TER, 20 axes routiers secondaires. Les cartes transmises par les opérateurs et publiées par l'Arcep font

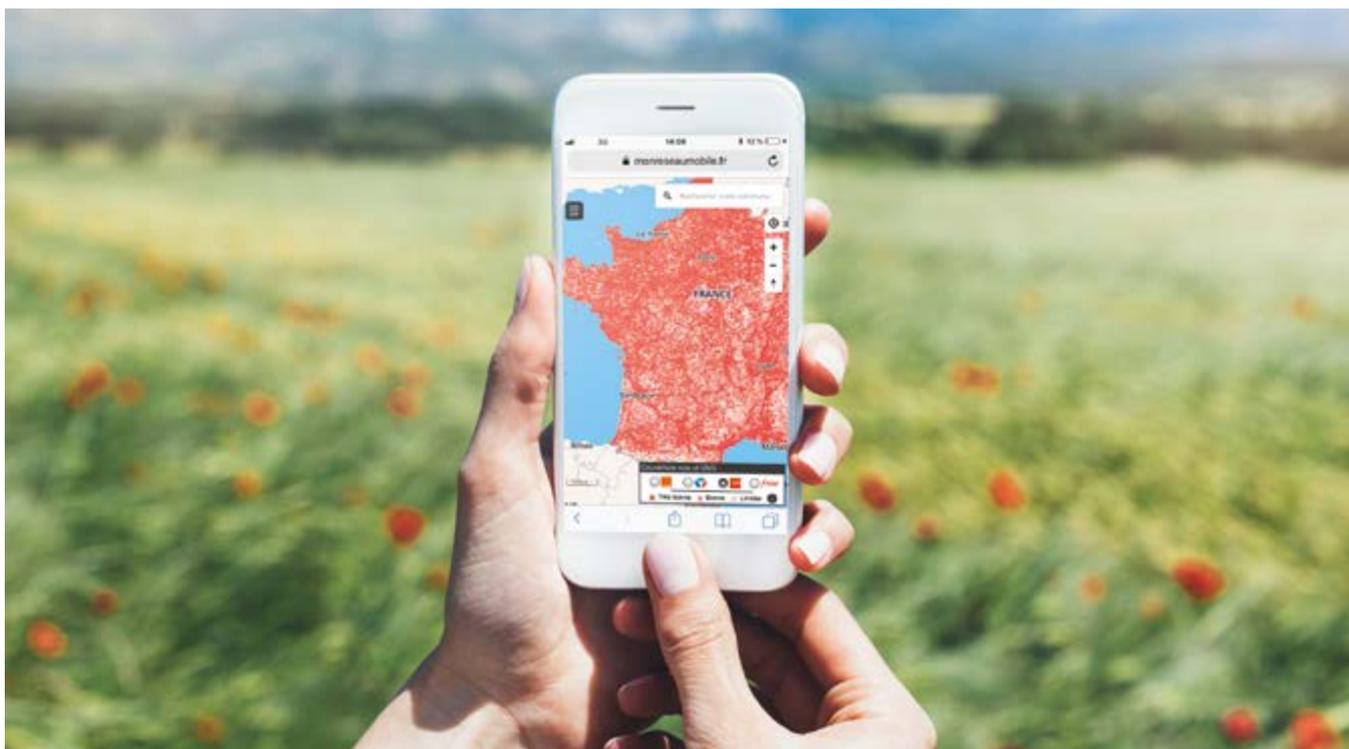
l'objet de vérifications régulières afin de s'assurer de leur fiabilité. Ces données (cartes de couvertures enrichies et résultats des enquêtes de qualité de service) sont par ailleurs disponibles en open data sur la plateforme data.gouv.fr<sup>(3)</sup>.

### Suite des travaux

*Les cartes de couvertures mobiles enrichies, pour le service Voix/SMS, seront étendues dès l'été 2018 aux territoires ultramarins. L'Arcep enrichira en 2018 les cartes à l'internet mobile (3G et 4G).*

*L'Autorité mène en parallèle un travail visant à proposer un outil cartographique des réseaux et des services fixes sur le territoire qui permettra de dresser l'état de la couverture et de la performance de ces réseaux ainsi que de renseigner l'utilisateur sur le calendrier des déploiements à venir. Première étape : la publication en 2017 d'une carte permettant de suivre, commune par commune, l'avancement des déploiements en fibre optique jusqu'à l'abonné cartefibre.arcep.fr*

<sup>(3)</sup> <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/monreseau mobile/>





## INTERNET DES OBJETS

**Objectif** : s'assurer de la disponibilité des ressources rares (numérotation, adresses IP, codes réseaux, accès aux fréquences, etc.) pour accompagner l'émergence des réseaux de l'internet des objets et des territoires intelligents.

### Travaux effectués

Dans la continuité de son livre blanc sur l'internet des objets publié en 2016, l'Arcep a poursuivi son cycle d'ateliers thématiques en 2017. Leurs thèmes : l'apport de la technologie *blockchain* aux objets connectés ou encore l'élaboration d'un référentiel de comparaison des solutions d'internet des objets (il apparaît opportun de permettre aux utilisateurs d'objets connectés de mieux comprendre les différences entre les solutions disponibles et de pouvoir choisir plus facilement l'offre la plus adaptée à leurs besoins).

En 2017, l'Arcep a par ailleurs ouvert un portail des fréquences libres (c'est-à-dire exploitables sans autorisation administrative) qui explique les différentes bandes libres disponibles et leurs spécificités. Il comprend également un espace de signalement en ligne destiné aux particuliers et aux entreprises qui produisent ou utilisent des équipements fonctionnant en bande libre. L'enjeu pour l'Arcep est de pouvoir connaître l'occupation spectrale et anticiper d'éventuelles saturations.

L'Arcep a aussi continué en 2017 à prendre part aux travaux européens pour évaluer les possibilités d'extension des bandes libres pour le Wi-Fi, et préparer la mise à disposition de nouvelles bandes de fréquence pour l'internet des objets (utilisation des bandes des opérateurs mobiles pour les technologies de bande étroite, systèmes de transport intelligent en bande 5,9 GHz notamment).

L'Arcep a également délivré des autorisations d'utilisation de fréquences visant à tester l'internet des objets comme application de la 5G (usage connexion massive d'objets).

### Suite des travaux

*Tous ces travaux se poursuivront en 2018. L'Arcep proposera également un référentiel de comparaison des solutions d'internet des objets.*



## EXPÉRIMENTATION ET 5G

**Objectif** : aménager au sein du cadre réglementaire un périmètre permettant l'expérimentation, et préparer la 5G grâce à des projets pilotes.

### Travaux effectués

En 2017, l'Arcep a délivré de nombreuses autorisations d'utilisation de fréquence à des fins d'expérimentation, notamment dans les bandes 2,6 GHz TDD et 3,5 GHz où de nouveaux services devraient être introduits à court terme (réseaux mobiles professionnels, 5G).

En vue de préparer la 5G, l'Arcep a ouvert un guichet « pilotes 5G », qui offre du spectre pour tester le déploiement grandeur nature de pilotes 5G (ports, hôpitaux, routes connectées...) et anticiper les modèles économiques de demain.

Enfin, l'Arcep a mis en place deux nouvelles actions pour aider les entreprises innovantes :

- l'animation d'un « bac à sable réglementaire », qui permet à l'Arcep d'alléger temporairement (jusqu'à deux ans) les obligations d'un opérateur afin de l'accompagner dans le développement d'une technologie ou d'un service innovants ;

- une présence régulière au sein de l'incubateur Station F dans le cadre de FrenchTech Central, pour rencontrer les start-up, informer les entreprises innovantes du cadre d'expérimentation en vigueur, et les inciter à déposer des demandes d'expérimentation et de pilotes 5G.

### Suite des travaux

*Plusieurs chantiers sont en cours pour anticiper les besoins de connectivité d'une grande variété d'utilisateurs sur les futurs réseaux 5G. Parmi eux, la libération et l'attribution de fréquences (3,4 – 3,8 GHz et 26 GHz). L'Arcep annoncera un programme de travail sur la 5G à l'été 2018. Il s'agit de lancer les premiers pilotes 5G grandeur nature qui mobiliseront, au-delà des acteurs télécoms, des entreprises « verticales » dès 2019.*



## MOBILE

**Objectif : promouvoir les partages d'infrastructures mobiles pertinents pour doper la couverture et les débits (zones rurales, métro, etc.).**

### Travaux effectués

La loi « Macron » a doté l'Arcep du pouvoir de demander aux opérateurs la modification de leurs contrats de partage de réseaux mobiles. L'Arcep a publié en mai 2016 des lignes directrices afin de donner de la visibilité aux acteurs sur sa vision des différents types de partage au regard des objectifs de régulation : ces partages contribuent-ils à l'aménagement du territoire ? répondent-ils à l'enjeu de concurrence par les infrastructures ? permettent-ils l'exercice d'une concurrence effective et loyale au bénéfice des utilisateurs ? À la lumière de cette grille d'analyse, l'Arcep a identifié ce qui lui semblait a priori acceptable en termes de partage des réseaux mobiles et ce qui ne l'était pas, sous réserve d'une étude au cas par cas. L'Arcep a alors invité les opérateurs à prendre connaissance de ses lignes directrices et à revoir, le cas échéant, leurs contrats de partage. En juin 2016, Bouygues Telecom et SFR<sup>(4)</sup>, d'une part, Orange et Free Mobile<sup>(5)</sup>, d'autre part, ont transmis à l'Arcep des avenants à leurs contrats de partage de réseaux mobiles. Après examen de ces contrats modifiés, l'Arcep en a conclu que ces évolutions étaient cohérentes avec ses orientations.

Dans ce contexte, trois requêtes ont été introduites devant le Conseil d'État durant l'été 2016. Mais, par une décision en date du 13 décembre 2017<sup>(6)</sup>, le Conseil d'État a rejeté l'ensemble des requêtes des sociétés Bouygues Telecom et Free Mobile, confortant la démarche et l'analyse menées par l'Arcep sur la question du partage de réseaux mobiles.

Par ailleurs, la loi « montagne » a créé une obligation de mutualisation passive entre opérateurs dans certaines zones du territoire. Cette obligation est inscrite à l'article L. 34-8-6 du CPCE. L'Arcep accompagne les opérateurs dans la mise en œuvre de cette obligation de mutualisation passive.

<sup>(4)</sup> Bouygues Telecom et SFR ont conclu, en janvier 2014, un contrat prévoyant la mutualisation de leurs réseaux 2G/3G/4G sur une partie du territoire ainsi que la fourniture temporaire par Bouygues Telecom à SFR d'une prestation d'itinérance 4G.

<sup>(5)</sup> Orange et Free mobile ont conclu, en mars 2011, un contrat d'itinérance 2G/3G sur le territoire métropolitain.

<sup>(6)</sup> [CE, Société Bouygues Telecom, 13 décembre 2017, req. n° 401799, 401830 et 401912.](#)

### Suite des travaux

*L'accord intervenu le 14 janvier 2018 entre le Gouvernement, l'Arcep et les opérateurs mobiles prévoit de nouvelles obligations (contraignantes) particulièrement ambitieuses en matière de couverture mobile. Sur la base de propositions de l'Arcep, ce « new deal » mobile vise à généraliser une couverture de qualité sur le territoire métropolitain, par une forte intensification des déploiements. Un changement d'ambition sans précédent est ainsi matérialisé. Cet accord prévoit également des obligations de mutualisation de réseaux renforcées entre opérateurs afin d'accélérer l'atteinte de ces résultats, notamment sur la mutualisation des nouveaux sites déployés par les opérateurs pour apporter de la couverture mobile dans des zones où elle est actuellement insatisfaisante. L'accélération et l'extension des déploiements d'équipements de téléphonie mobile seront également facilitées par la mise en œuvre de mesures de simplifications pour les opérateurs prévues dans le projet de loi sur le logement.*

*Enfin, les opérateurs devront mettre en service la voix et les SMS sur Wi-Fi et ils devront proposer aux entreprises et personnes publiques une offre leur permettant, pour un tarif abordable, d'améliorer la couverture à l'intérieur des bâtiments. L'ensemble de ces obligations devraient permettre d'améliorer sensiblement l'expérience de la couverture mobile sur tout le territoire métropolitain.*

*La transparence sur l'avancée de ces déploiements sera totale. Elle sera assurée par l'observatoire trimestriel de l'Arcep sur la couverture mobile des zones peu denses ainsi que par les cartes de couverture que l'Autorité publie sur le site [monreseaumobile.fr](http://monreseaumobile.fr).*

*Plus largement, l'Arcep souhaite accompagner les opérateurs dans la mise en œuvre d'une mutualisation toujours plus grande de leurs réseaux dans les zones complexes à couvrir ou dans la perspective du déploiement, à venir, de nombreuses petites cellules, qui auront vocation à améliorer les débits des réseaux 4G et bientôt 5G.*



## CROWDSOURCING

**Objectif : nouer des partenariats et le cas échéant créer en propre des outils de crowdsourcing pour enrichir les données sur la qualité et la couverture des réseaux.**

### Travaux effectués

En plus de mener des mesures de qualité de service mobile, et d'être impliquée, via le BEREC, dans le développement d'un outil européen commun de mesure de la qualité des réseaux fixes, l'Arcep échange de manière complémentaire avec les acteurs du crowdsourcing.

L'Arcep a souhaité ainsi engager des travaux spécifiques avec les fournisseurs d'outils de crowdsourcing et plus généralement de suivi de la qualité des services de communications électroniques, assurant un haut niveau d'exigence de qualité, de transparence et de représentativité et encourageant un partage de données entre l'Arcep et ces acteurs. Au-delà des mesures techniques, l'Autorité souhaite généraliser une démarche de collaboration et d'échange de données avec tous les centralisateurs d'informations pertinentes sur les questions de la qualité de ces services, tels que les acteurs de la protection des utilisateurs, le secteur du transport, celui de l'immobilier, celui du tourisme, etc.

Côté mobile, l'Autorité et l'entreprise QOSI ont annoncé en janvier 2018 être partenaires dans le suivi de la qualité de service des opérateurs mobiles. Cette démarche non exclusive vise à permettre une meilleure intégration des données de l'Arcep dans les outils de comparaison des services de communications électroniques développés par QOSI, mais aussi un accès des services de l'Arcep à l'ensemble des données produites par les applications et enquêtes terrain de QOSI.

Côté fixe, l'Arcep a présenté dans son premier rapport sur l'état d'internet en France (publié en mai 2017) une cartographie des différents outils de mesure de la qualité des réseaux fixes en crowdsourcing disponibles sur le marché. Un travail important est nécessaire pour que les acteurs soient plus transparents sur leurs méthodologies et offrent des diagnostics plus lisibles pour les utilisateurs. Pour cela, l'Arcep a sollicité tous les acteurs de l'écosystème de la mesure, et initié une

démarche de co-construction. Objectif : publier un code de conduite identifiant des critères de transparence et des bonnes pratiques associées à respecter.

### Suite des travaux

*Dans le prolongement de cette dynamique, l'Autorité souhaite publier d'ici la fin de l'année la version 2018 du code de conduite. Il contiendra des aspects relatifs aux méthodologies de mesure et aux serveurs de test employés. Il aura vocation à être enrichi de façon continue au fur et à mesure de l'avancement des chantiers, avec des éléments liés notamment à la représentativité statistique des mesures.*

*L'Arcep ambitionne également faire converger les acteurs autour d'un chantier de caractérisation de l'environnement utilisateur lors des mesures. Pour ce faire elle a coordonné des travaux impliquant outils de mesure, FAI et académiques et organisme de protections des consommateurs. À ce stade des discussions, il ressort une solution qui semble présenter le meilleur compromis entre exhaustivité, fiabilité, sécurité et coûts de développement pour la majorité des acteurs. Cette solution consiste en la mise en place d'une API « carte d'identité de l'accès » située dans la box de l'utilisateur testeur. Invisible pour la personne effectuant le test et ne dégradant pas l'expérience utilisateur, cette approche ambitieuse devrait permettre aux outils de mesure des réseaux fixes d'atteindre un niveau de caractérisation quasi-équivalent à celui obtenu nativement par les applications mobiles.*

*L'Arcep souhaite enfin élargir le champ de ses partenaires et réaliser plus de projets de partage de données de suivi de la couverture et de la qualité des communications. Elle souhaite également approfondir ses capacités d'utilisation et de mise en avant des données produites par ses partenaires, lorsque celles-ci lui paraissent suffisamment fiables.*



## 4 PILIERS POUR GUIDER L'ACTION DE L'ARCEP

L'INVESTISSEMENT DANS LES INFRASTRUCTURES

DES TERRITOIRES CONNECTÉS

L'INTERNET OUVERT

UN PRISME PRO-INNOVATION

## 3 NOUVEAUX MODES D'INTERVENTION

BÂTIR UNE RÉGULATION *PAR LA DATA*

CO-CONSTRUIRE LA RÉGULATION

JOUER UN RÔLE D'EXPERT NEUTRE, DANS LE NUMÉRIQUE ET LE POSTAL

© Wavebreakmedia Ltd

## Chapitre 2

# LA REVUE STRATÉGIQUE DE L'ARCEP : QUATRE PILIERS POUR GUIDER SON ACTION, TROIS MODES D'INTERVENTION

Outre l'avancée des douze chantiers, l'année 2017 a aussi été l'occasion de donner corps aux **quatre piliers** qui guident son action et **trois nouveaux modes d'intervention**.

### ■ QUATRE PILIERS POUR GUIDER L'ACTION DE L'ARCEP

#### L'investissement dans les infrastructures

L'investissement dans les infrastructures répond à une somme d'exigences : rattraper le retard de connectivité, répondre aux attentes des Français et préparer l'avenir de la France en pensant les réseaux comme bien commun indispensable à l'émergence d'une société numérique. Il ne faudra pas manquer le rendez-vous de la 5G.

Concrètement, la régulation pro-investissement consiste à actionner tous les leviers pour inciter les opérateurs à investir : outils classiques du régulateur (en contraignant et en responsabilisant les acteurs) mais aussi des leviers moins conventionnels comme la « régulation par la data ».

En 2017, les résultats de cette régulation sont au rendez-vous, avec des investissements qui atteignent un nouveau record : 9,6 milliards d'euros en 2017 (hors achat de fréquences), soit une augmentation de 36 % en trois ans.

En savoir plus sur la **régulation pro-investissement** de l'Arcep, c'est page 75.

i

## Des territoires connectés

Chaque territoire doit bénéficier d'une connectivité fixe et mobile de qualité. En 2018, l'Arcep poursuit plusieurs travaux pour faire des « territoires connectés » une réalité. Parmi eux :

- ▶ la mise en œuvre d'un accord entre le Gouvernement, les opérateurs et l'Arcep visant à améliorer la connectivité mobile du territoire. Ce « *new deal* » donne la priorité à l'aménagement du territoire dans les conditions d'attribution des fréquences mobiles (plutôt qu'aux montants des licences). C'est un changement de paradigme majeur<sup>(1)</sup> ;
- ▶ le maintien de la qualité du réseau de cuivre. Ce réseau reste encore le principal, et parfois le seul support de connectivité pour de nombreux utilisateurs, notamment en zone rurale. L'Arcep veille à assurer le maintien de la qualité de ce réseau et améliorer les capacités de résolution des problèmes<sup>(2)</sup> ;
- ▶ la publication de cartes de déploiements et de couverture des réseaux fixes et mobiles sur le territoire permettant aux utilisateurs de comparer son / ses opérateur(s) ;
- ▶ le renforcement du modèle de mutualisation de la fibre dans les territoires : l'Arcep a mis en consultation publique un projet de recommandation visant à clarifier la façon dont les opérateurs doivent mettre en œuvre les obligations d'articulation des déploiements FttH sur le territoire. Le but, éviter certaines pratiques de déploiement mises en œuvre par des opérateurs qui pourraient faire peser des risques sur la cohérence des déploiements et donc freiner le déploiement du très haut débit (risques de stratégie de préemption de territoires par des opérateurs d'infrastructure, projets de superpositions inefficaces de réseaux, risques d'écrémage)<sup>(3)</sup>.

## L'internet ouvert

L'Arcep veille à ce que les accès à internet réponde à des exigences fortes de performance et à ce qu'aucune force économique ne se trouve en capacité de contrôler ou de brider la capacité d'échanges des utilisateurs sur le réseau. L'Arcep publie chaque année un rapport, dont la deuxième édition a été rendue publique en juin 2018. Il pose un diagnostic sur des éléments essentiels au bon fonctionnement du net : la qualité de service, l'interconnexion de données, la transition vers IPv6, la neutralité des réseaux...

L'Arcep s'intéresse également à l'impact des terminaux sur l'ouverture d'internet. En effet, smartphones, assistants vocaux, tablettes... restreignent l'ouverture d'internet et enferment les utilisateurs avec leurs systèmes d'exploitation, leurs navigateurs et leurs magasins d'applications. L'Arcep, au sein d'un rapport intitulé « Terminaux, maillon faible de l'ouverture d'internet » a produit une analyse circonstanciée de ces constats et a proposé des pistes d'action concrètes (amélioration de la transparence, intervention directe du régulateur...).

En savoir plus sur l'action de l'Arcep sur **l'internet ouvert**, c'est page 120.



## Un prisme pro-innovation

Internet des objets, 5G, accompagnement de start-up... L'Arcep participe au mouvement d'ensemble des acteurs publics qui cherchent à faciliter l'innovation.

L'Arcep a conçu un dispositif spécifique à l'attention des start-up : le guichet « start-up et expérimentations ». Il met à disposition des entreprises qui souhaitent tester une technologie ou un service innovant un « bac à sable réglementaire » (cadre juridique spécial allégé pour permettre aux opérateurs d'innover dans les télécoms), aide les acteurs dans leurs démarches administratives, en clarifiant le cadre réglementaire et en les accompagnant jusqu'à l'obtention des autorisations requises, permet aux entrepreneurs d'anticiper l'avenir de leur activité en les informant de l'évolution des normes de connectivité au niveau international. L'Arcep assure une présence régulière à Station F au sein de « French Tech Central », pour accueillir les start-up.

L'Arcep prépare également le déploiement de la 5G, véritable génération mobile de rupture. Elle travaille à la libération des bandes de fréquences (les bandes 3,4 – 3,8 GHz et 26 GHz) sur lesquelles la 5G se déploiera. Afin de permettre aux entreprises et aux acteurs industriels de se saisir de la 5G, l'Arcep a ouvert début 2018 un guichet "pilotes 5G" qui met à disposition du spectre pour tester le déploiement grandeur nature de pilotes 5G (ports, hôpitaux, routes connectées...) et anticiper les modèles économiques de demain, au-delà des acteurs télécoms.

Pour en savoir plus sur l'action de l'Arcep en faveur de **l'innovation**, c'est page 114.



<sup>(1)</sup> En savoir plus page 93.

<sup>(2)</sup> En savoir plus page 123.

<sup>(3)</sup> En savoir plus page 99.

## TROIS MODES D'INTERVENTION

### La régulation par la data

La régulation par la data complète les outils traditionnels du régulateur. Son principe : utiliser la puissance de l'information afin d'orienter le marché dans la bonne direction. L'Arcep doit être à l'écoute des utilisateurs, savoir détecter les signaux faibles, informer de la manière la plus fine et la plus transparente possible les citoyens. Depuis 2017, quatre chantiers menés par les équipes de l'Arcep font vivre la régulation par la data :

- les cartes du site « [monreseau-mobile.fr](http://monreseau-mobile.fr) », qui permettent aux utilisateurs de comparer les couvertures et la qualité de services des réseaux mobiles ;
- « [cartefibre.fr](http://cartefibre.fr) » qui fait état des déploiements de fibre optique sur tout le territoire ;
- la plateforme de signalement « [J'alerte l'Arcep](#) » qui donne à chacun le pouvoir de remonter un dysfonctionnement dans ses relations avec son opérateur ;
- et [l'observatoire IPv6](#), qui doit inciter les opérateurs à accélérer leur transition du protocole IPv4 vers le protocole IPv6.

Pour en savoir plus sur **la régulation par la data**, c'est page 41.



### Jouer un rôle d'expert neutre et indépendant

Le régulateur est régulièrement sollicité par le Parlement et le Gouvernement sur des questions liées aux réseaux qu'elle régule. Depuis l'adoption en 2015 de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, le Gouvernement peut saisir pour avis l'Arcep sur toute question relevant de sa compétence. En 2017, l'Arcep a rendu un avis

au Sénat sur le déploiement des réseaux fixes. La demande d'avis du Sénat est arrivée dans un moment particulièrement fort, marqué par un double contexte : le questionnement du bien-fondé du cadre de déploiement des réseaux FttH par certains acteurs et la volonté des pouvoirs publics d'accélérer la couverture numérique en haut débit et très haut débit de l'ensemble du territoire<sup>(4)</sup>. L'Arcep a aussi été pleinement associée à l'élaboration du contrat d'entreprises État-La Poste 2018-2022, signé en janvier 2018<sup>(5)</sup> : participation aux travaux techniques mais aussi publication d'un avis sur ce projet de contrat.

L'Arcep publie également des rapports à la demande, ou non, du Parlement et du Gouvernement. Ces analyses permettent d'éclairer les sujets d'actualités ou des travaux gouvernementaux. En 2017, l'Autorité a notamment publié un rapport sur l'impact des terminaux (smartphones, tablettes...) sur l'ouverture d'internet<sup>(6)</sup>.

Pour en savoir plus sur **le rôle d'expert neutre** de l'Arcep, c'est page 19.



### Co-construire la régulation

L'indépendance de l'Arcep n'implique pas que l'Autorité mène seule son action. Au contraire. Pour élaborer sa régulation, l'Arcep se tient à l'écoute de l'ensemble de ses interlocuteurs, économiques, industriels, élus et utilisateurs. Cela prend plusieurs formes :

- des outils en lignes comme « J'alerte l'Arcep » ;
- des réunions régulières ;
- des déplacements sur le terrain...

Pour en savoir plus sur **la co-construction de la régulation**, c'est page 34.



<sup>(4)</sup> En savoir plus page 100.

<sup>(5)</sup> En savoir plus page 84.

<sup>(6)</sup> En savoir plus page 21.

## Chapitre 3

# LA RÉGULATION PRO-INVESTISSEMENT : UNE AMBITION, DES ACTIONS, DES RÉSULTATS

### LA RÉGULATION PRO-INVESTISSEMENT, C'EST QUOI ?

En 2016, l'Arcep opérait sa revue stratégique et plaçait au cœur de son action la régulation pro-investissement. Un changement de paradigme : après un précédent cycle de régulation utilement concentré sur la baisse des prix, il s'agit de mettre l'accent sur l'équipement du pays en réseaux.

Concrètement, la régulation pro-investissement consiste à actionner les leviers pour inciter les opérateurs à investir. D'abord les outils « classiques » du régulateur, en contraignant et responsabilisant les acteurs, avec parfois de forts débats. Aussi avec des leviers moins conventionnels de « régulation par la data », faisant de chaque citoyen un micro-régulateur éclairé, récompensant par son choix d'opérateur la qualité du service et les investissements consentis.

### NOUVEAU RECORD D'INVESTISSEMENTS EN 2017 : LES OPÉRATEURS ONT RÉPONDU À L'APPEL DU RÉGULATEUR

En 2017, les opérateurs ont investi 660 millions d'euros de plus que l'année précédente pour un montant global (hors fréquences) de 9,6 milliards d'euros. L'Arcep se félicite de ce niveau qui traduit la réponse des opérateurs à son appel à résorber le retard pris dans les nouveaux réseaux, et à se mettre au niveau des besoins du pays en infrastructures compétitives.

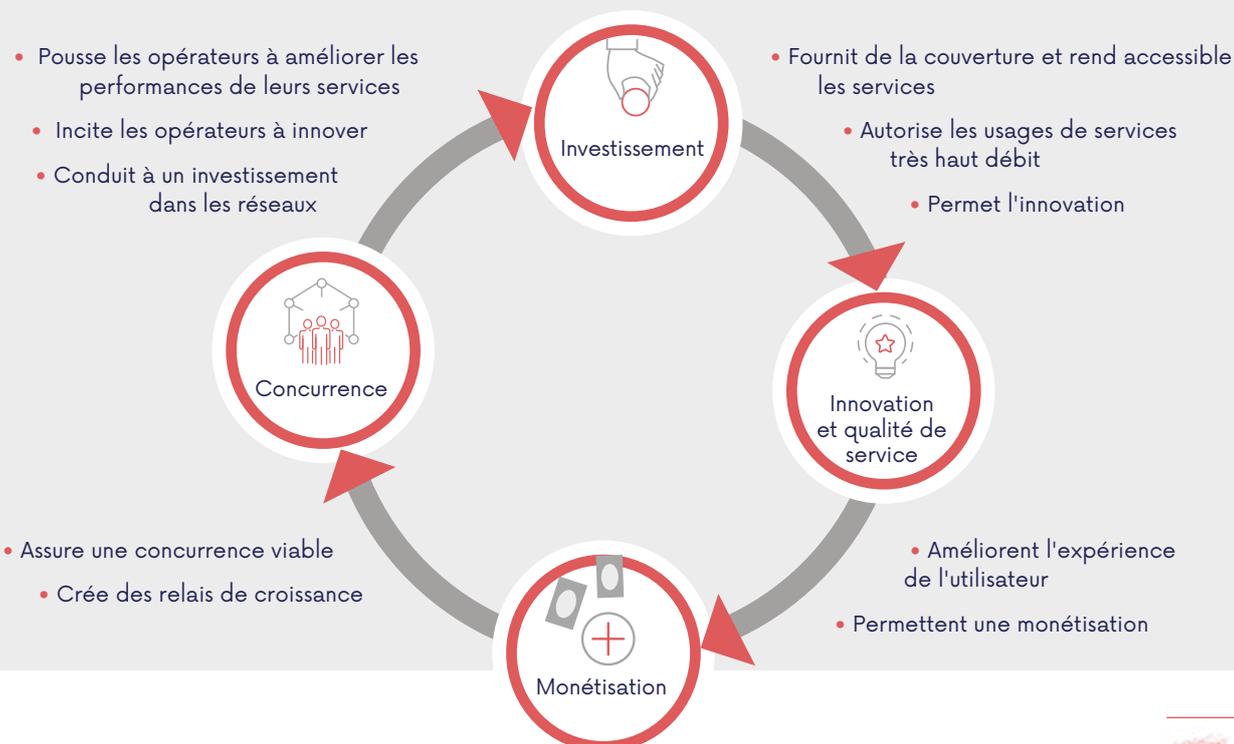
La croissance des investissements s'observe à la fois dans les activités fixes et mobiles : depuis le premier trimestre 2016, 20 000 sites mobiles 4G ont été modernisés, 4,25 millions d'accès en fibre optique (FttH) ont été déployés, plus de 85 % des accès en fibre optique (FttH) déployés ont été financés par au moins deux opérateurs commerciaux à fin 2017.

PAGE

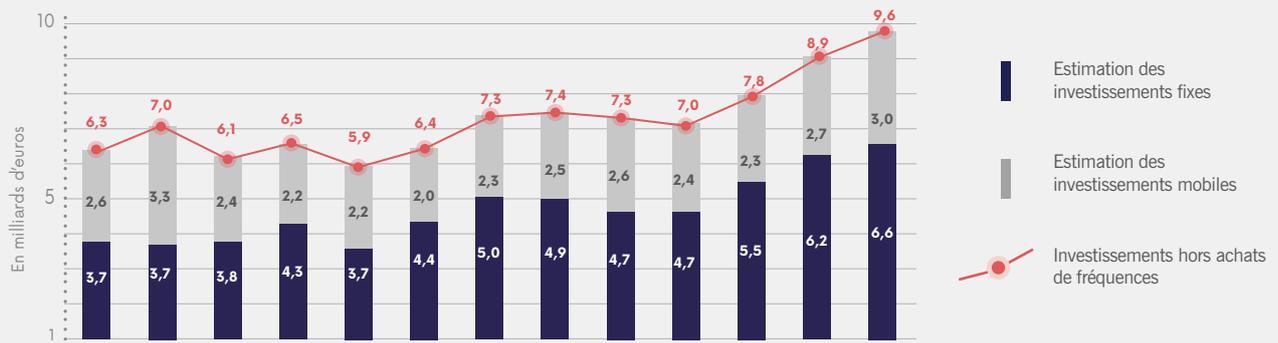
73

#### // La concurrence n'est pas une fin en soi :

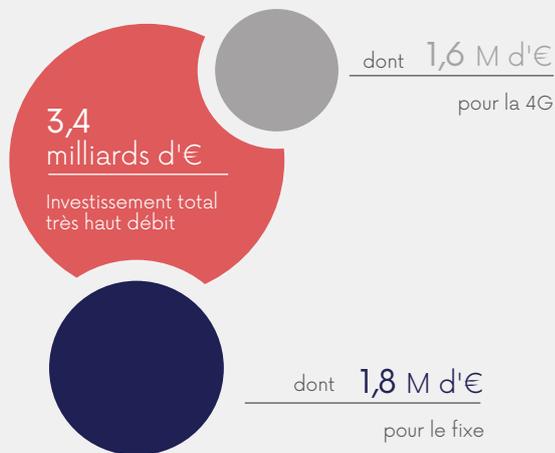
elle fait partie d'un schéma global de promotion de l'investissement dans les réseaux



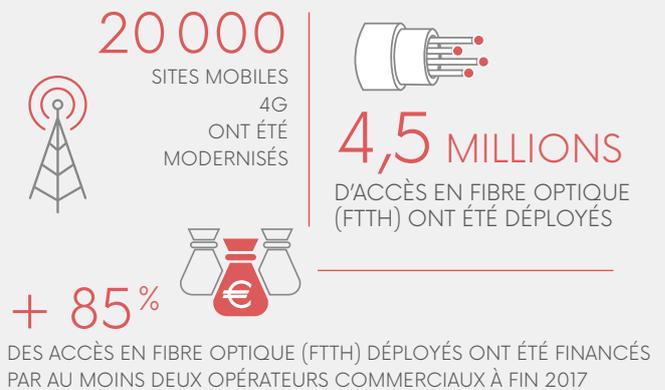
## // Des investissements records en 2017



## // Un accroissement porté par les boucles locales très haut débit



## LA CROISSANCE DES INVESTISSEMENTS S'ACCÉLÈRE



Le retard de connectivité en France n'est toutefois pas comblé. Les opérateurs doivent maintenir ce cap pour achever ce rattrapage, mais aussi pour être, demain, au rendez-vous de la 5G.

## LA RÉGULATION PRO-INVESTISSEMENT EN ACTES

### Responsabiliser les opérateurs pour un effort d'investissement partagé

La concurrence est un puissant levier pour inciter à investir. Mais la nature de cette concurrence évolue : portée par des innovations essentiellement de services s'appuyant sur des infrastructures existantes lors de l'ouverture des marchés, elle atteint une certaine maturité. Le rôle de l'Arcep consiste alors à responsabiliser l'ensemble des acteurs pour construire les nouveaux réseaux :

### Par l'encadrement du partage des réseaux mobiles

- ✓ Adoption par l'Arcep de lignes directrices sur le partage de réseaux mobiles
- ✓ À la suite d'une intervention proactive de l'Arcep, Free Mobile et Orange ont convenu, en juin 2016, d'une trajectoire d'extinction de l'itinérance de Free Mobile sur le réseau d'Orange.
- ✓ Une action confirmée par le Conseil d'État

### Par l'analyse du marché de la fibre adoptée par l'Arcep en décembre 2017

- ✓ Confirmation du modèle de co-investissement
- ✓ Un investissement efficace porté par plusieurs acteurs, sans ralentir le leader

## Amener les opérateurs à investir rapidement et efficacement

Afin de répondre en temps utile aux besoins des Français, il convient de conjuguer les efforts et de s'appuyer sur la dynamique concurrentielle forte en permettant à tous les acteurs d'investir.

### Accélérer la migration des abonnés vers le très haut débit

- ✓ Faciliter les déploiements avec un accès amélioré au génie civil
- ✓ Faciliter les raccordements et la commercialisation par les opérateurs alternatifs

### Accompagner l'arrivée des opérateurs nationaux dans les réseaux d'initiative publique

- ✓ Mise en œuvre des lignes directrices pour prévenir des problèmes de tarification
- ✓ Encadrement des nouvelles formes d'offres d'accès permettant l'arrivée d'opérateurs nationaux

### Créer un cadre favorable à l'investissement pour les opérateurs alternatifs sur le marché entreprise

- ✓ Favoriser un marché de gros concurrentiel pour que les TPE-PME bénéficient d'offres de fibre plus compétitives
- ✓ Des obligations imposées à Orange dans l'analyse de marché de l'Arcep (proposer des offres d'accès passif sur le réseau FtH adaptées aux opérateurs entreprises et fournir une option de qualité de service améliorée sur les lignes FttH exploitées)

### Assurer des investissements efficaces

- ✓ Consultation publique sur le projet de recommandation sur la cohérence des déploiements des réseaux FttH

## Un accord historique pour la connectivité mobile, dans le respect des orientations de l'Arcep sur le partage des réseaux

Cet accord représente un changement de paradigme pour l'État qui reconnaît le secteur des télécoms comme essentiel pour l'équipement du pays en réseaux

### Engagements des opérateurs pour une couverture mobile de qualité

- ✓ + 5 000 nouveaux points de service par opérateur
- ✓ Équiper l'ensemble des sites mobiles en 4G
- ✓ Améliorer et accélérer la couverture mobile des axes de transport
- ✓ Renforcer la couverture téléphonique à l'intérieur des bâtiments

### Obligations de mutualisation des investissements pour les rendre efficaces

- ✓ Partage actif pour au moins 2000 points de service par opérateur, sur les 5000 du nouveau dispositif de couverture ciblé
- ✓ Partage passif pour le reste
- ✓ Pour chaque nouveau site déployé, obligation d'information des autres opérateurs en vue de leur accueil potentiel

## Faire respecter avec fermeté les calendriers de déploiements

### Dans le mobile, les engagements de couverture des licences doivent être scrupuleusement respectés

- ✓ Observatoire trimestriel mobile des zones peu denses
- ✓ Observatoire du « new deal » mobile pour un suivi des engagements
- ✓ Utilisation de l'ensemble des outils disponibles (y compris les mises en demeure anticipées) pour assurer le respect des obligations de couverture des zones blanches ainsi que le respect des échéances de déploiement 4G dans la bande 800 MHz

### Dans le fixe, les calendriers de déploiements des opérateurs en zone AMII sont désormais juridiquement opposables

- ✓ L'Arcep a rendu un avis favorable sur les propositions d'engagement juridiquement opposables de déploiement de la fibre en zone « AMII » proposés au Gouvernement par Orange et SFR conformément à l'article à L. 33-13 du CPCE. Ceux-ci ont désormais été acceptés par le Gouvernement et leur respect sera contrôlé par l'Arcep.

## Anticiper les besoins de connectivité sur les futurs réseaux 5G

### Préparer la libération et l'attribution des fréquences

- ✓ Consultations publiques sur les modalités d'introduction de la 5G dans la bande 2,6 GHz
- ✓ Étude des modalités de réaménagement de la bande 3,4 – 3,8 GHz
- ✓ Préparation de la procédure d'attribution des fréquences

### Animer l'écosystème et favoriser le développement de nouveaux usages

- ✓ Simplification des expérimentations techniques grâce au guichet « pilotes 5G » accessible à l'ensemble des acteurs (notamment les « verticaux »)

## Armer les utilisateurs pour comparer

L'Arcep fournit une information détaillée et adaptée sur la qualité et la couverture des réseaux afin qu'elle devienne un véritable critère de choix des utilisateurs et qu'elle stimule le marché.

### Une collecte d'informations enrichie

- ✓ La multiplication des producteurs de données au service de la régulation (opérateurs, partenaires, utilisateurs, *crowdsourcing*)

### Des cartes de couverture interactives

- ✓ Sortir des moyennes et apporter une information localisée grâce à [monreseaumobile.fr](http://monreseaumobile.fr) et les outils de cartographie fixe
- ✓ Données brutes accessibles en open data pour une meilleure appropriation par les utilisateurs

### Une information plus claire des citoyens

## Faire la pédagogie de la régulation pro-investissement

La concurrence s'est souvent conjuguée avec la baisse des prix dans le passé et l'attention portée par le régulateur sur l'investissement appelle à la pédagogie :

- ✓ vis-à-vis des de la communauté financière : c'est le sens du rendez-vous annuel « Telconomics »
- ✓ vis-à-vis des institutions européennes : la régulation peut contribuer à la relance de l'investissement en Europe.

---

## Chapitre 4

---

# LA REVUE STRATÉGIQUE ET L'ORGANISATION INTERNE DE L'ARCEP

Fin 2016, l'Arcep a lancé une démarche de mobilisation collective pour repenser et améliorer ses pratiques de travail à l'ère du numérique. Cette démarche poursuit trois objectifs :

- ▶ décliner en interne les valeurs d'audace, d'agilité et de confiance ;
- ▶ concilier performance et bien-être au travail ;
- ▶ permettre à chaque agent d'être acteur de la modernisation publique.

Sur la base d'un diagnostic partagé, des points forts ont été mis en évidence, mais aussi des axes de progrès, voire des irritants. Pour chacun de ces axes et irritants, les agents ont pu faire part de leurs recommandations dans le cadre d'ateliers ouverts.

Plus de 250 recommandations ont été formulées. Elles ont été synthétisées en quinze grands thèmes classés par ordre d'importance par les équipes de l'Arcep.

Des plans d'action concrets sont en cours d'élaboration notamment sur la mobilité et le télétravail, la politique salariale, le knowledge management, les interactions entre directions, le parcours d'intégration, les outils permettant de fluidifier la circulation de l'information, le renforcement de la culture de la confiance, du feed-back et de la délégation, ou encore les rituels de partage collectif de la stratégie.





# LES MARCHÉS ET LEUR RÉGULATION

Chapitre 1	<b>LA RÉGULATION DU MARCHÉ POSTAL</b> — Page 80 —
Chapitre 2	<b>TÉLÉCOMS : DE NOUVEAUX CYCLES D'ANALYSE DE MARCHÉ EN 2017</b> — Page 92 —
Chapitre 3	<b>CHANGER LA DONNEE DE LA COUVERTURE MOBILE DES TERRITOIRES</b> — Page 93 —
Chapitre 4	<b>ACCÉLÉRER LA TRANSITION VERS LA FIBRE OPTIQUE</b> — Page 99 —
Chapitre 5	<b>DÉMOCRATISER LA FIBRE POUR LES ENTREPRISES</b> — Page 108 —
Chapitre 6	<b>L'ACTION DE L'ARCEP EN OUTRE-MER</b> — Page 111 —
Chapitre 7	<b>FRÉQUENCES ET INNOVATIONS</b> — Page 114 —
Chapitre 8	<b>INTERNET ET NUMÉRIQUE</b> — Page 120 —
Chapitre 9	<b>LE SERVICE UNIVERSEL ET LA TÉLÉPHONIE FIXE</b> — Page 123 —
Chapitre 10	<b>LA RÉGULATION DE LA TNT PAR L'ARCEP</b> — Page 129 —

# LA RÉGULATION DU MARCHÉ POSTAL

## ■ L'APPROCHE PRO-INNOVATION DE L'ARCEP

### L'Arcep, tiers de confiance

La régulation postale menée par l'Arcep a historiquement veillé à l'ouverture du marché postal tout en exerçant une mission de contrôle des prestations de service universel de La Poste. À cet égard, l'Arcep a ainsi :

- ▶ **incité La Poste à plus de transparence dans ses résultats de performance et à apporter des améliorations significatives et tangibles à ses offres tant en termes de qualité que de contenu.** L'Arcep a ainsi veillé à ce que La Poste publie annuellement un « tableau de bord du service universel » régulièrement enrichi, a également engagé une série d'audits sur les dispositifs de mesure de la qualité, conduisant notamment La Poste à moderniser son organisation industrielle de la lettre recommandée. L'Arcep a aussi obtenu de La Poste une évolution majeure de sa gamme courrier, désormais adaptée à l'acheminement de petits objets.
- ▶ **privilegié, en matière de contrôle des tarifs de service universel, des dispositifs pluriannuels (« price-cap ») apportant à La Poste une visibilité tarifaire utile pour planifier son développement et sa transformation.** L'Arcep a ainsi adopté, en octobre 2017, une décision d'encadrement pluriannuel des tarifs du service universel pour la période 2019-2022.
- ▶ **développé une bonne expertise économique du secteur,** ce qui a d'ailleurs conduit le Parlement à lui confier, l'évaluation du coût net de la mission d'aménagement du territoire de La Poste<sup>(1)</sup>.

Le secteur postal change significativement avec le déclin du courrier, et, parallèlement, le développement des offres de livraison de colis liées au e-commerce. Cette évolution, structurelle, modifie en profondeur le modèle économique

<sup>(1)</sup> Loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales.

de La Poste qui, pour pallier la décroissance de ses métiers historiques, a engagé une diversification de ses activités. Les pouvoirs publics ont à faire face à de multiples enjeux : maintenir et conforter la confiance des utilisateurs dans l'exécution des missions de service public confiées à La Poste, adapter au besoin ces missions en recherchant les meilleurs compromis entre coûts et besoins des utilisateurs, et accompagner la transformation de La Poste.

### L'Arcep, tiers de confiance en matière économique postale

L'Arcep estime qu'elle peut apporter une expertise économique indépendante pour éclairer les choix de politique publique, comme elle l'a fait en 2015, à la demande du Gouvernement, par un avis sur l'allocation des coûts de La Poste à son offre de transport et de distribution de la presse.

Sur le fond, elle a poursuivi ses travaux sur les règles comptables et révisé par sa décision n° 2017-1100 du 19 septembre 2017 les règles d'allocation des coûts fixes de travaux extérieurs, désormais alloués selon un système d'index au poids-format établi indépendamment de la catégorie d'urgence.

En méthode, elle a engagé avec La Poste, un programme d'amélioration des instruments comptables dont cette dernière est tenue de disposer.

Ce dispositif, dit de comptabilité réglementaire, se place en aval de la comptabilité générale et analytique de La Poste et détermine en particulier les coûts alloués aux différents produits relevant du service universel. Il s'agit, indépendamment des règles d'allocation proprement dites, de développer une logique de « qualité du système » sous deux aspects : qualité de sa documentation et qualité de sa gouvernance pour s'assurer que les règles d'allocation mises en œuvre par ce système restent pertinentes au regard des évolutions commerciales, techniques ou managériales de l'entreprise.

Ce programme est particulièrement important dans un contexte où la diversification de La Poste va conduire à des évolutions industrielles et commerciales significatives de son activité.

La Poste est d'ores et déjà engagée dans ce programme qui devrait donner lieu en 2018 à la confection d'une documentation améliorée de la version 2017 de ce système.

### Contrôler la qualité de service rendue aux utilisateurs : L'Arcep met en ligne son espace de signalements « J'alerte l'Arcep »

L'Arcep contrôle la qualité des prestations assurées par La Poste en matière de service universel postal<sup>(2)</sup>. Au-delà, elle examine la satisfaction des utilisateurs des services postaux (courrier, colis) via son site « J'alerte l'Arcep », mis en ligne en octobre 2017.

<sup>(2)</sup> Cf page 84.



Depuis son lancement, la plateforme « J'alerte l'Arcep » a permis à près de 1 000 utilisateurs de signaler des problèmes liés aux services postaux. Cette source d'information permet à l'Autorité de mieux comprendre les préoccupations des utilisateurs, d'améliorer son expertise et d'orienter son action de régulation.

### Que retenir des signalements remontés à l'Arcep ?

- Les préoccupations des utilisateurs concernent en majorité les colis du e-commerce (53 % des signalements).
- La façon dont les colis et les courriers sont distribués (c'est-à-dire les derniers mètres de la chaîne logistique) pose aussi problème (80 % des cas recensés sur notre plateforme) ; comme le dépôt d'avis de passage injustifiés, les nouvelles modalités de distribution des colis telles que les points relais ou les difficultés liées au dépôt des colis en boîtes aux lettres.

La croissance importante du commerce en ligne (de l'ordre de **15 %** par an) laisse présager que la question du colis prendra une place encore plus grande dans les prochaines années pour les consommateurs.

## LE MARCHÉ POSTAL FRANÇAIS

### Volumes et revenus

#### Les envois de correspondance distribués en France

En 2017, le marché des envois de correspondance (c'est-à-dire des plis de moins de 2 kg) a représenté un revenu de 6,5 milliards d'euros, en baisse de 2,3 % par rapport à l'année 2016. Les volumes correspondants sont de l'ordre de 10,0 milliards d'objets, en baisse de 7,6 % par rapport à 2016.

Le marché de la publicité adressée (environ 15 % du marché en valeur et 27 % du marché en volume) connaît une baisse plus forte en valeur que celle des autres envois de correspondance (- 5,2 % contre -1,7 %) mais aussi en volume (-8,4 % contre -7,3 %).

## LE MARCHÉ POSTAL FRANÇAIS EN QUELQUES CHIFFRES\*

# 10

MILLIARDS DE CORRESPONDANCES TRAITÉES EN 2017



-7,6%  
EN UN AN

# 49

OPÉRATEURS AUTORISÉS

# 313

MILLIONS DE COURRIERS DESTINÉS À L'EXPORT DONT

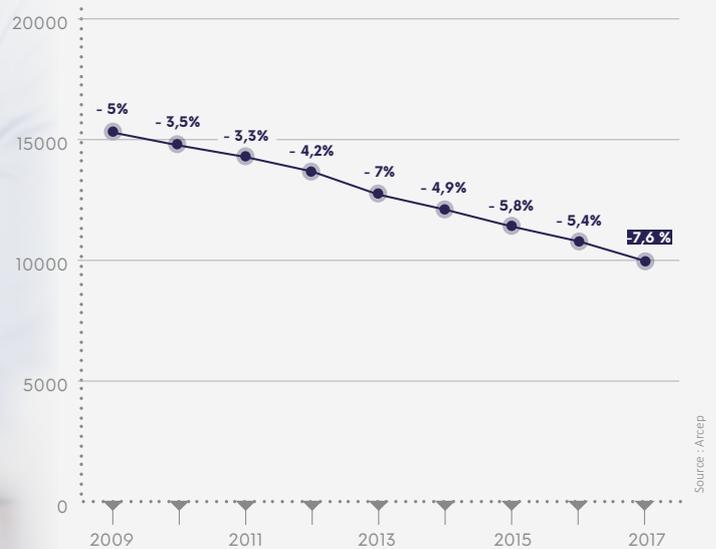


# 8 SUR 10

SONT À DESTINATION DE L'UNION EUROPÉENNE

\* chiffres à fin 2017

## // Volumes (en millions d'objets) des envois de correspondance distribués en France



Source : Arcep



La baisse des volumes observée en 2017 est supérieure à celles intervenues les précédentes années.

# 6,3%

Sur trois ans, les volumes auront baissé en moyenne de 6,3% par an.

### Le courrier exporté

En 2017, avec 337 millions d'euros (pour 313 millions d'objets), les revenus des flux de correspondance sont en croissance de 6,8 % par rapport à 2016, pour des volumes en hausse de 5,5 %. Près de huit objets exportés sur dix le sont à destination de l'Union européenne.

### Les opérateurs postaux autorisés

#### Qui sont les opérateurs postaux aujourd'hui en France ?

Depuis juin 2006, l'Arcep a délivré 78 autorisations. Au 31 décembre 2017, 43 opérateurs autorisés étaient en activité sur le marché postal, soit :

- 34 prestataires de services postaux d'envois de correspondance domestique incluant la distribution ;
- 8 prestataires de services postaux d'envois de correspondance transfrontalière sortante ;
- La Poste, titulaire d'une autorisation portant à la fois sur la distribution domestique d'envois de correspondance et sur le courrier transfrontalier sortant.

Sur le **marché domestique**, outre La Poste, le principal opérateur est Adrexo, qui couvre la presque totalité du territoire. Citons aussi Colis Privé, Neopress Direct, Médiapost et TCS, qui sont également des opérateurs significatifs sur les marchés du courrier ou du colis. Depuis janvier 2017, Adrexo et Colis Privé sont réunis au sein d'un même nouveau groupe : Hopps Group. Les autres opérateurs sont des PME, implantées dans des territoires précis, proposant diverses prestations postales, dont la distribution d'envois de correspondance.

Sur **l'envoi de correspondances transfrontières**, les principaux opérateurs en activité sont, parallèlement à La Poste, des opérateurs historiques étrangers ou leurs filiales. Les opérateurs privés français ayant des activités portant sur le courrier transfrontalier sortant sont IMX-France, Optimail-Solutions, Mailtin' Post et Postal Stock Exchange.

#### Les autorisations délivrées en 2017

Depuis la loi relative à l'entreprise La Poste et aux activités postales<sup>(3)</sup>, la durée des autorisations est de quinze ans. Cependant, cette disposition n'est pas applicable aux autorisations en cours. Les autorisations accordées en

<sup>(3)</sup> Loi n°2010-123 en date du 9 février 2010.

// **Revenus** (en millions d'euros HT) **des envois de correspondance** distribués en France (domestique et import)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Évolution 2016-2017
- Publicité adressée	1 466	1 460	1 453	1 358	1 248	1 130	1 103	1 036	982	-5,2%
- Autres envois de correspondance	6 346	6 123	6 007	5 868	5 622	5 614	5 714	5 570	5 475	-1,7%
- Total des envois de correspondance	7 812	7 583	7 460	7 226	6 870	6 744	6 816	6 605	6 456	-2,3%
↳ - dont secteur réservé	5 859	5 721	-	-	-	-	-	-	-	-

Source : Arcep

// **Volumes** (en millions d'objets) **des envois de correspondance** distribués en France (domestique et import)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Évolution 2016-2017
- Publicité adressée	4 378	4 312	4 238	3 904	3 623	3 273	3 011	2 942	2 696	-8,4%
- Autres envois de correspondance	10 928	10 454	10 047	9 780	9 100	8 827	8 386	7 843	7 268	-7,3%
- Total des envois de correspondance	15 306	14 765	14 285	13 684	12 723	12 099	11 397	10 784	9 964	-7,6%
↳ - dont secteur réservé	12 780	12 243	-	-	-	-	-	-	-	-

Source : Arcep

// **Revenus** (en millions d'euros HT) **et volumes** (en millions d'objets) **de l'export**

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Évolution 2016-2017
- Revenus	376	391	380	379	358	334	317	316	337	6,8%
- Volumes	436	413	370	360	318	316	287	297	313	5,5%

Source : Arcep

2007 sont donc venues à terme en 2017. À la demande de leurs titulaires, cinq autorisations ont été renouvelées : Press'tissimo, Courrier Services 03, Procourrier et Courrier Plus pour le marché domestique ; Deutsche Post Global Mail pour le marché transfrontalier sortant.

En 2017, l'Arcep a délivré cinq nouvelles autorisations d'exercice de l'activité de distribution de courrier en France aux sociétés Not Courrier France, Trans Médical 49, L'Atelier du Courrier et Courrier Pro 03. On compte une nouvelle autorisation sur le marché du courrier transfrontalier en 2017 : Postal Stock Exchange.

La cessation d'activité a concerné une entreprise : Gloglo Noudéhouéno (ST2C).



Indépendamment de l'attribution des autorisations, l'Autorité est en contact régulier avec l'ensemble des prestataires postaux. L'activité des opérateurs est notamment suivie à travers la publication annuelle de l'observatoire statistique des activités postales.

« Le service universel postal concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré du territoire. Il est assuré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale. Il garantit à tous les usagers, de manière permanente et sur l'ensemble du territoire national, des services postaux répondant à des normes de qualité déterminées. Ces services sont offerts à des prix abordables pour tous les utilisateurs. (...) Le service universel postal comprend des offres de services nationaux et transfrontières d'envois postaux d'un poids inférieur ou égal à 2 kilogrammes, de colis postaux jusqu'à 20 kilogrammes, d'envois recommandés et d'envois à valeur déclarée. »

Article L 1 du CPCE

## LE CONTRÔLE DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

Le service universel postal consiste à fournir un ensemble défini de services postaux. Il représente les trois quarts de l'activité courrier de La Poste et près d'un tiers de son activité colis. Il prévoit également des services de levée et de distribution six jours sur sept sur tout le territoire.

L'année 2017 a été une année particulièrement significative pour le service universel postal :

- l'État a établi avec La Poste son contrat d'entreprise pour la période 2018-2022. Celui-ci fixe les conditions et le cadre d'exercice des quatre missions de service public de La Poste, dont le service universel postal, et définit les engagements correspondants de La Poste et de l'État ;
- au-delà de la participation de ses services aux ateliers techniques, l'Arcep, en définissant de façon anticipée l'encadrement tarifaire du service universel sur la période 2019-2022, a souhaité apporter au Gouvernement et à La Poste la visibilité nécessaire sur ses conditions économiques de prestation ;
- parallèlement, la qualité du service universel, qui s'était dégradée en 2016, s'est significativement améliorée en 2017 sous le contrôle de l'Arcep.

## Un nouveau contrat d'entreprise entre l'État et La Poste pour la période 2018-2022



« L'État conclut avec La Poste le contrat d'entreprise [...]. Il propose des objectifs de qualité de service pour les différentes prestations du service universel postal, concernant notamment le temps d'attente des usagers dans le réseau des bureaux de poste ainsi que la rapidité et l'efficacité du traitement de leurs réclamations ».

Article 9 de la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 modifiée

PAGE

84

Depuis 2001, les conditions et le cadre d'exercice des quatre missions de service public de La Poste sont définies dans un contrat d'entreprise, liant La Poste et l'État. Ces quatre missions de service public sont :

- le service universel ;
- le transport et la distribution de la presse ;
- l'aménagement du territoire ;
- l'accessibilité bancaire.

Le [contrat d'entreprise État-La Poste 2018-2022](#) a été signé le 16 janvier 2018, après près d'un an de travaux. L'Arcep a été pleinement associée à son élaboration. Outre la participation de ses services aux travaux techniques, l'Autorité a rendu un avis en septembre 2017<sup>(4)</sup> sur un projet de contrat.

Ayant pour mission<sup>(5)</sup> de veiller au respect des objectifs de qualité du service universel fixés par arrêté, à la fiabilité des mesures de qualité correspondantes et à la bonne information du public sur leurs résultats, l'Arcep a été particulièrement attentive au volet « service universel postal » du contrat, qui

définit les trajectoires d'objectifs de qualité de service pour les années à venir ainsi que les engagements de La Poste concernant l'amélioration du service universel. Parmi ceux-ci, plusieurs nouveautés : citons l'introduction dans le service universel de l'option de suivi pour les petits paquets, la mise en place d'un service de suivi pour toutes les offres de courrier, ou encore la progression des objectifs de qualité de service du colis.

## La qualité du service universel postal : une amélioration significative en 2017

À la demande de l'Arcep, La Poste publie chaque année, depuis 2006<sup>(6)</sup>, un tableau de bord du service universel postal. La liste des indicateurs figurant dans ce tableau de bord s'est élargie progressivement et couvre l'essentiel des besoins d'information des utilisateurs.

i

### Les délais d'acheminement du courrier

Après des résultats de qualité de service contrastés en 2016 – seule la Lettre verte traduisait une progression continue – l'année 2017 a été marquée par une hausse sensible de la qualité de service du courrier domestique de manière générale.

En effet, la Lettre prioritaire a atteint un taux de distribution en J+1 de 86,4 %, soit une amélioration de 1,5 point par rapport 2015 et la Lettre recommandée a également connu une hausse significative, avec 95,9 % d'envois distribués en J+2 (+ 1,9 point). Les objectifs de ces deux produits du service universel (respectivement 85 % de J+1 et 95 % de J+2) ont ainsi largement été atteints. La qualité de service de la Lettre verte a quant à elle continué sa progression pour atteindre 95,9 % de J+2 (+ 1 point) pour un objectif de 94 %.

Ces bons résultats font notamment suite au plan d'actions lancé par La Poste en 2016 pour améliorer la qualité du courrier ainsi qu'au dispositif de contrôle renforcé mis en place par l'Arcep pour s'assurer du respect par La Poste de ses objectifs pour l'année 2017.

DÉLAIS  
D'ACHEMINEMENT  
DU COURRIER :  
DE BONNS  
RÉSULTATS EN 2017



86,4%  
DES LETTRES PRIORITAIRES  
ONT ÉTÉ DISTRIBUÉES EN J+1

95,9%  
DES LETTRES VERTES  
ONT ÉTÉ DISTRIBUÉES EN J+2

95,2%  
DES LETTRES RECOMMANDÉES  
ONT ÉTÉ DISTRIBUÉES EN J+2

<sup>(4)</sup> [Avis n° 2017-1084](#) de l'Arcep en date du 19 septembre 2017.

<sup>(5)</sup> Au titre de l'article L. 5-2 4° du CPCE.

<sup>(6)</sup> <https://legroupe.laposte.fr/content/download/29463/223732/version/1/file/2018-3136-Publication+TBSU+interactif.pdf>

// **Délais d'acheminement** du courrier

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Évol. 2017
<b>- Lettres prioritaires</b>									
% distribué en J+1	83,4%	87,3%	87,9%	87,4%	86,7%	85,5%	84,9%	86,4%	+ 1,5 pt
% distribué en J+3	-	99,2%	99,4%	99,3%	99,2%	99,2%	99,1%	99,1%	-
<b>- Lettres vertes</b>									
% distribué en J+2	-	-	92,8%	92,8%	93,2%	93,8%	94,9%	95,9%	+ 1,0 pt
% distribué en J+4	-	-	-	-	-	99,5%	99,5%	99,6%	+ 0,1 pt
<b>- Lettres recommandées</b>									
% distribué en J+2	85,8%	92,5%	94,7%	95,2%	94,6%	93,9%	94,0%	95,9%	+ 1,9 pt
% distribué au-delà de J+7 (délai excessif)	0,4%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	- 0,1 pt
<b>- AR des Lettres recommandées guichet</b>									
% distribué en J+2	-	-	-	-	85,4%	86,2%	85,1%	85,4%	+ 0,3 pt
<b>- Courrier transfrontière import</b>									
% distribué en J+3	92,7%	96,0%	95,8%	95,5%	91,5%	91,4%	83,4%	85,6%	+ 2,2 pts
% distribué en J+5	98,7%	99,3%	99,2%	99,1%	98,0%	98,2%	96,0%	95,8%	- 0,2 pt
<b>- Courrier transfrontière export</b>									
% distribué en J+3	90,4%	93,6%	94,2%	93,4%	91,8%	90,9%	90,2%	88,1%	- 2,1 pts
% distribué en J+5	99,6%	98,4%	98,8%	98,7%	98,0%	97,9%	97,7%	96,1%	- 1,6 pt

Source : La Poste

// **Délais d'acheminement et la fiabilité** des Colissimo guichet

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Évol. 2017
<b>- Délais d'acheminement</b>									
% distribué en J+2	84,8%	88,7%	89,8%	89,4%	91,0%	91,6%	92,2%	92,0%	- 0,2 pt
<b>- Délai excessif</b>									
% distribué au-delà de J+4	1,7%	1,0%	0,8%	0,9%	0,8%	0,7%	0,7%	0,7%	-

Source : La Poste

En revanche, si la qualité de service du courrier transfrontière communautaire à l'import était en hausse en J+3 (taux de distribution de 85,5 %, soit + 2,2 points), La Poste n'a pas atteint les objectifs qui lui étaient fixés par arrêté du ministre, à savoir 90 % en J+3 et 97 % en J+5. Avec 88,1 % de distribution en J+3, la qualité de service du courrier à l'export continue de baisser (-2,1 %).

Les délais d'acheminement des « Colissimo guichet »

La mesure porte sur la qualité de service des colis vendus à l'unité et déposés au guichet des points de contact de La Poste (envois des particuliers et des petits professionnels). Le délai d'acheminement prévu par les conditions spécifiques de vente de La Poste est de deux jours. En cas de retard, La Poste indemnise l'expéditeur sous la forme d'un bon pour l'envoi d'un Colissimo. La qualité de ce service, en progression depuis 2014, marque une légère baisse en 2017 avec un taux de distribution en J+2 de 92 % (-0,2 point).

Le service de réexpédition du courrier

Ce service, utile lors d'un changement d'adresse par exemple, fait historiquement l'objet d'un nombre relativement important de réclamations. Un premier indicateur, mis en place en 2013, permet de s'assurer que les dysfonctionnements du service signalés par les utilisateurs sont rapidement corrigés. En 2017,



©André Tudià - Photographie Le Groupe La Poste

// **Service** de réexpédition

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Évol. 2017
- Taux de rétablissement du service en 48 h	-	-	-	97,7%	97,7%	96,5%	95,5%	94,6%	- 0,9 pt
- Taux de mise en œuvre des contrats en ligne en 48 h	-	-	-	-	-	-	98,5%	98,3%	- 0,2 pt

Source : La Poste

// **Traitement** des réclamations

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Évol. 2017
<b>- Réclamations courrier auprès de La Poste</b>									
Nombre de réclamations au 1 <sup>er</sup> niveau	862 538	926 872	886 811	889 833	873 834	879 895	976 401	983 533	<b>7 132</b>
↳ pour 100 000 objets	6	7	8	8	8	9	9	10	<b>1</b>
Nombre de réclamations au 2 <sup>nd</sup> niveau	-	-	8 046	10 664	9 519	4 578	5 254	5 373	<b>119</b>
<b>- Délai de traitement</b>									
Réponses données dans un délai de 21 jours	99,0%	99,2%	98,9%	99,5%	99,4%	99,2%	99,3%	99,3%	-
<b>- Indemnisation</b>									
Réclamations donnant lieu à indemnisation	13,7%	12,9%	13,8%	9,8%	14,4%	16,9%	16,7%	15,8%	- 0,9 pt

Source : La Poste

94,6 % des dysfonctionnements ont été traités par La Poste dans les 48 heures (- 0,9 point). L'objectif de 95 % fixé par arrêté n'a pas été atteint. En revanche, avec 98,3 % des contrats souscrits en ligne mis en œuvre dans un délai de 48 heures, les délais de traitement sont conformes à l'objectif fixé par le ministre pour l'année 2017 (92 %).

Les réclamations

En 2017, 983 533 réclamations portant sur le courrier ont été déposées auprès de La Poste (+ 0,73 %), dont 5 373 ont fait l'objet d'un recours, soit 0,55 % des réclamations initiales. Les délais de traitement semblent stables avec 99,3 % des demandes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 21 jours. 15,8 % des réclamations ont donné suite à une indemnisation par La Poste (-0,9 %).

**Définition du *price-cap* 2019-2022 : l'Arcep apporte à La Poste la visibilité nécessaire sur les conditions économiques de prestation du service universel**

À l'issue de travaux engagés au 1<sup>er</sup> semestre 2017 et d'une consultation publique <sup>(7)</sup>, l'Arcep a défini les caractéristiques

d'encadrement pluriannuel des tarifs (« *price cap* ») des prestations du service universel postal pour la période 2019-2022 <sup>(8)</sup>. Ce dispositif prendra le relais de l'encadrement tarifaire 2015-2018 <sup>(9)</sup> qui arrivera à échéance le 31 décembre 2018.

Cette décision plafonne à 5 % en termes nominaux <sup>(10)</sup> la hausse annuelle moyenne des tarifs sur le périmètre du service universel postal. Contrairement au dispositif en vigueur pour la période 2015-2018, qui permettait à La Poste de repartir comme elle l'entendait la hausse autorisée sur les quatre années d'exercice, le nouvel encadrement n'autorise pas de modulation de l'enveloppe tarifaire sur la période. La Poste demeure néanmoins libre d'organiser l'évolution des prix des différentes prestations du service universel dans la limite du plafond fixé par l'Autorité. L'Arcep, qui émet tous les ans un avis public <sup>(11)</sup> sur les tarifs de chaque produit du service universel, peut, si elle l'estime nécessaire, intervenir sur la tarification d'une ou plusieurs prestations.

Dans un contexte de profonde mutation de l'environnement économique dans lequel opère La Poste, qui se traduit par une baisse structurelle des volumes, ce plafond tarifaire permet, sur la base des adaptations de charges prévues par La Poste, d'assurer le maintien de l'équilibre financier du service universel. Il acte un partage des efforts entre l'entreprise et les consommateurs.

<sup>(7)</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/consult-encadrement-pluriannuel-tarifs-prestations-su-postal-2019-2022-sept17.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-encadrement-pluriannuel-tarifs-prestations-su-postal-2019-2022-sept17.pdf)

<sup>(8)</sup> *Décision n° 2017-1252* de l'Arcep en date du 26 octobre 2017.

<sup>(9)</sup> *Décision n°2014-0841* au lieu de n°2017-0841.

<sup>(10)</sup> La « valeur nominale » se réfère aux prix courants, tels qu'établis et affichés. En d'autres termes, une évolution plafonnée à 5 % en termes nominaux signifie que les prix courants voient leur évolution limitée à 5 % quelle que soit l'inflation.

<sup>(11)</sup> Au titre du 3° de l'article L.5-2 du code des postes et des communications électroniques : « [L'Arcep] est informée par La Poste, avant leur entrée en vigueur, des tarifs des prestations du service universel. Dans un délai d'un mois à compter de la transmission de ces tarifs, elle émet un avis public. »

Au regard des incertitudes sur l'évolution des volumes postaux, le dispositif adopté par l'Arcep prévoit un rendez-vous ou point d'étape après deux ans de mise en œuvre.

Au moment où l'État a conclu le contrat d'entreprise de La Poste pour la période 2018-2022, l'Arcep, en anticipant ses travaux, a souhaité apporter au Gouvernement et à La Poste la visibilité nécessaire sur les conditions économiques de prestation du service universel.

Par ailleurs, à la suite de la modification par l'Arcep des règles d'allocation des coûts fixes de distribution selon la catégorie de poids-format, l'encadrement tarifaire pour l'année 2018 a été revu. En effet, dans la mesure où l'assiette des coûts alloués au petit format a été revue à la hausse et celle des coûts alloués au grand format et à l'encombrant a été revue à la baisse, les coûts alloués au service universel ont augmenté. C'est pourquoi, l'Arcep a révisé à la hausse le plafond tarifaire 2018 relatif au service universel postal, porté à 5 %<sup>(12)</sup>.

### Les évolutions tarifaires relatives au service universel

Le tableau ci-dessous résume les hausses tarifaires réalisées entre 2013 et 2018 par La Poste sur les différentes prestations composant le panier du service universel postal ainsi que les évolutions des volumes et l'inflation constatée. La période 2015-2018 correspond au dispositif d'encadrement tarifaire pluriannuel établi en 2015 et modifié en 2017.

#### Les évolutions tarifaires intervenues en 2017

La troisième année d'application de la décision d'encadrement tarifaire s'est traduite par une hausse modérée des tarifs de service universel, de 3,3 %. Les hausses sont nettement

<sup>(12)</sup> [Décision n° 2017-1101](#) de l'Arcep en date du 19 septembre 2017.



©André Tudela – Photographe Le Groupe La Poste

PAGE

87

### // Évolutions tarifaires relatives au service universel entre 2013 et 2018

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Moyenne 2015 – 2018
– Courrier des particuliers et TPE	4,4%	5,2%	13,3%	5,8%	5,0%	10,3%	<b>8,5%</b>
– Courrier des entreprises	3,8%	4,2%	13,5%	4,8%	5,0%	7,6%	<b>7,7%</b>
– Courrier relationnel	2,1%	2,0%	3,1%	2,8%	1,9%	1,8%	<b>2,4%</b>
– Publicité adressée	1,5%	0,9%	1,4%	0,3%	0,4%	1,8%	<b>0,9%</b>
– Lettre recommandée	2,1%	2,3%	3,0%	3,0%	2,3%	1,8%	<b>2,5%</b>
– Colis relevant du service universel	2,8%	2,7%	0,2%	0,9%	1,0%	1,5%	<b>0,9%</b>
– Autres (Presse service universel, Services, Courrier international)	1,5%	2,3%	7,5%	6,4%	5,2%	5,6%	<b>6,2%</b>
– Ensemble du service universel	<b>2,9%</b>	<b>3,2%</b>	<b>7,8%</b>	<b>3,8%</b>	<b>3,3%</b>	<b>5,0%</b>	<b>5,0%</b>
– Évolution des volumes économiques	-6,3%	-4,8%	-6,2%	-5,6%	-6,5%*	-7,0%*	<b>-6,3%</b>
– Inflation	0,9%	0,5%	0,0%	0,2%	1,0%	1,6%*	<b>0,7%</b>

\* Prévisions

Source : calculs Arcep à partir des données de La Poste

inférieures aux augmentations pratiquées en 2015 (7,8 %) et proches de celles de 2016 (3,8 %).

### Les avis tarifaires rendus par l'Arcep sur les évolutions tarifaires du service universel au 1<sup>er</sup> janvier 2018

En octobre 2017, l'Arcep a rendu un avis favorable à l'augmentation moyenne des tarifs des prestations relevant du service universel de 5,0 %<sup>(13)</sup>.

#### ► Le courrier national relevant du service universel

Pour les offres d'envoi de courrier égrené national, le mouvement tarifaire concerne tant la gamme à usage des particuliers dite « timbre-poste » ou « TP » que celle à usage des entreprises dite « hors timbre-poste » ou « hors TP ». Ces hausses portent sur la Lettre prioritaire, la Lettre verte, l'Ecopli, la Lettre recommandée et la Valeur déclarée.

#### ► Le courrier international relevant du service universel

Dans ce même avis, l'Autorité a rendu un avis favorable sur les évolutions tarifaires des offres de courrier international relevant du service universel. Cette hausse se décompose en une hausse de 5,7 % pour les offres à usage des particuliers et une hausse de 5,5 % pour les offres à usage des entreprises.

#### ► Le colis relevant du service universel

En ce qui concerne les hausses tarifaires correspondant aux offres d'envois de colis relevant du service universel, l'Arcep a rendu un avis favorable aux évolutions des tarifs au 1<sup>er</sup> janvier 2018. En moyenne, le Colissimo national (métropole et outre-mer) connaîtra une hausse de 1,5 % et le Colissimo international augmentera de façon similaire (1,5 %).

#### ► Les autres services relevant du service universel

Dans ce même avis, l'Arcep a rendu un avis favorable aux évolutions tarifaires relatives aux tarifs des services d'envois de journaux et imprimés périodiques du service universel. Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, La Poste prévoit de diminuer les tarifs de la gamme « Publissimo » de 4,2 % en moyenne, après une hausse de 3,5 % au 1<sup>er</sup> janvier 2017. La gamme mobilité connaît une hausse de 7,4 %, et les contrats de réexpédition une augmentation de 7,7 % se répartissant entre 7,6 % pour les particuliers et de 8 % pour les entreprises. Pour la garde du courrier, l'augmentation moyenne s'élève à 1,2 % : stabilité tarifaire pour l'offre à l'usage des particuliers et hausse de 2,9 % pour celle à l'usage des entreprises.

<sup>(13)</sup> [Avis n°2017-1227](#) de l'Arcep en date du 17 octobre 2017.

## // Évolutions tarifaires intervenues en 2017

	Tarif 2017 [0 - 20 g] (en euro)	Tarif au 1 <sup>er</sup> janvier 2018 [0 - 20 g] (en euro)	Évolution moyenne 2018 [toutes tranches de poids]
<b>- Gamme « TP » à usage des particuliers</b>	-	-	<b>8,6 %</b>
Lettre prioritaire	0,85	0,95	11,8 %
Lettre verte	0,73	0,80	9,6 %
Ecopli	0,71	0,78	9,9 %
Lettre suivie	1,13	1,20	8,0 %
Lettre recommandée	3,95	4,05	2,0 %
Valeur déclarée (pour la tranche 0 - 250 g)	16,85	17,20	2,1 %
<b>- Gamme « hors TP » à usage des entreprises</b>	-	-	<b>6,2 %</b>
Lettre prioritaire	0,83	0,91	9,6 %
Lettre verte	0,70	0,75	7,1 %
Ecopli	0,68	0,73	7,4 %
Lettre suivie	1,10	1,15	5,8 %
Lettre recommandée	3,70	3,78	1,8 %
Valeur déclarée (pour la tranche 0 - 250 g)	15,68	15,96	1,8 %
<b>- Gamme égrenée « TP » et hors « TP »</b>	-	-	<b>7,2 %</b>

## Les évolutions tarifaires relatives au service public de transport et de distribution de la presse

En décembre 2017, l'Autorité a rendu un avis au ministre concernant l'évolution des tarifs postaux des prestations offertes au titre du service public de transport et de distribution de la presse<sup>(14)</sup>. Dans un contexte de baisse des volumes postaux, les hausses tarifaires proposées en 2018 sont modérées et proches de celles observées en 2016 et 2017. Ces évolutions sont conformes à celles annoncées par le Gouvernement. Elles s'inscrivent dans un schéma d'évolution tarifaire pour la période 2016-2020. Par ailleurs, l'alignement tarifaire pour les suppléments de la presse d'information politique et générale sur les tarifs de la presse CPPAP (Commission paritaire des publications et agences de presse) va dans le sens d'une plus grande équité et logique économique. L'Arcep a rappelé que ces évolutions ne permettent pas aux tarifs de refléter les coûts sous-jacents.

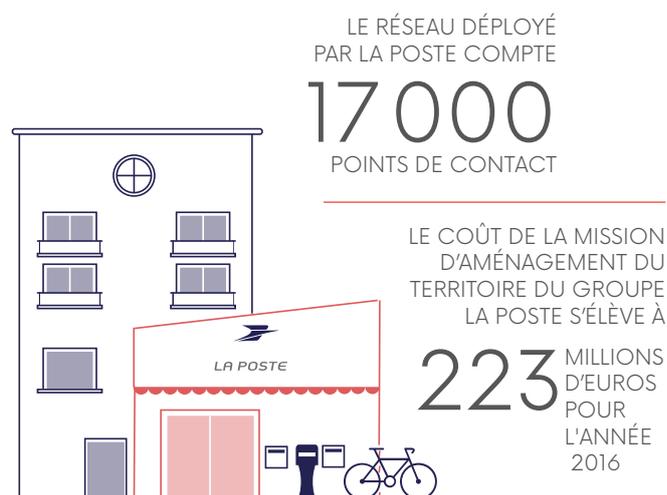
L'Arcep a également rendu en juillet 2017 un avis favorable à l'introduction d'une offre en J+2 pour le transport et la distribution de la presse de service public par La Poste<sup>(15)</sup>.

### De nouvelles règles comptables

En juillet 2015, l'Arcep avait rendu un avis au Gouvernement sur les coûts de l'offre de transport et de distribution de la presse de La Poste. L'Arcep avait testé, dans le cadre des règles existantes, la sensibilité de l'assiette de coûts à certains paramètres de la comptabilité réglementaire, réexaminé les fondements des règles d'allocation de coûts existantes et simulé l'utilisation de règles alternatives, notamment s'agissant de l'allocation des coûts fixes de travaux extérieurs.

Elle en avait conclu que ni les analyses de sensibilité, ni ces simulations n'étaient de nature à remettre en cause le caractère très largement déficitaire du compte presse. Même sans effet immédiat, l'analyse de l'Arcep avait toutefois montré l'intérêt, dans une perspective de moyen terme, d'actualiser les règles actuelles pour mieux prendre en compte l'évolution de l'économie de La Poste et garantir que le dispositif de comptabilité réglementaire reste adéquat pour rendre compte correctement de l'économie et des coûts de la distribution postale et de son évolution.

À l'issue de travaux engagés en 2016 et poursuivis en 2017, et après avoir soumis ses analyses et son projet de révision à une consultation publique du 26 juin au 26 juillet 2017, l'Autorité a révisé les règles d'allocation des coûts fixes de travaux extérieurs<sup>(16)</sup>. Ces derniers sont désormais alloués selon un système d'index au poids-format établi indépendamment de la



catégorie d'urgence. Le surcoût de distribution lié à la présence d'objets grand format et encombrants est ainsi entièrement et seulement alloué à ces objets. Cette modification des règles d'allocation est apparue plus conforme avec la réalité opérationnelle de la distribution postale. Du fait des masses importantes de coût concernées, l'Arcep a prévu une période de transition sur les comptes 2017, avant une mise en œuvre complète sur ceux de 2018.

### ■ L'ÉVOLUTION DU COÛT DE LA MISSION D'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE DE LA POSTE

La Poste contribue, au moyen de son réseau de points de contact, à l'aménagement et au développement du territoire national, en complément de ses obligations d'accessibilité du service universel. La loi du 9 février 2010 a chargé l'Arcep d'évaluer chaque année le coût de cette mission. Le coût de la mission d'aménagement du territoire du groupe La Poste, au titre de l'année 2016, s'élève à 223 millions d'euros.

#### La méthode de calcul du coût net

L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire se fait selon la méthode précisée par le décret du 18 juillet 2011. Si La Poste n'était pas investie de sa mission d'aménagement du territoire, elle déploierait un réseau de bureaux de poste moins étendu. Cette diminution hypothétique de la taille du réseau se traduirait par des coûts évités (les coûts fixes des points de contact fermés) mais aussi, potentiellement, par des recettes perdues (du fait de la demande des clients qui ne se reporteraient pas dans les points maintenus). Au total, le coût net supporté par La Poste correspond au coût qu'elle éviterait, diminué des recettes qu'elle perdrait en l'absence de son maillage complémentaire.

<sup>(14)</sup> [Avis n°2017-1486](#) de l'Arcep en date du 12 décembre 2017.

<sup>(15)</sup> [Avis n° 2017-0869](#) de l'Arcep en date du 11 juillet 2017.

<sup>(16)</sup> [Décision n°2017-1100](#) de l'Arcep en date du 19 septembre 2017.

## // Montants compensatoires attribués à La Poste

En millions d'euros	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
- Coût net (évaluation de l'Arcep)	288	269	247	252	251	242	238	223
- Abattements	133	156	168	170	170	170	170	170

Source : Arcep

Le réseau déployé par La Poste pour répondre à sa mission d'aménagement du territoire compte 17 000 points de contact. Sans cette obligation spécifique, La Poste aurait déployé un réseau d'environ 7 600 points.

La méthode du coût net requiert de déterminer l'évolution de la demande et des coûts entre ces deux réseaux. Pour réaliser cette évaluation, l'Arcep s'appuie sur une modélisation technico-économique du réseau de points de contact de La Poste.

Concernant la demande, l'hypothèse de sa conservation lors du passage au réseau hypothétique a été retenue : il est supposé que l'ensemble de la demande se reporte sur les 7 600 points conservés, du fait de la densité encore élevée du maillage correspondant. Sous cette hypothèse, le montant des recettes perdues est donc nul. L'Arcep a toutefois pris en compte, pour l'évaluation du coût net 2016, tout comme pour l'évaluation des coûts nets 2015, 2014, 2013 et 2012, l'existence d'un avantage procuré par la valeur publicitaire de l'affichage du logo sur les points de contact relevant du maillage complémentaire. Cet avantage a été évalué à un million d'euros.

PAGE

90

La modélisation développée par l'Arcep conduit à évaluer à 224 millions d'euros le coût qui serait évité en déployant un réseau de 7 600 points au lieu du réseau actuel de 17 000 points de contact.

Au total, le coût net de la mission d'aménagement du territoire s'identifie au coût évité diminué des avantages immatériels, soit 223 millions d'euros pour l'exercice 2016.

### Les enseignements du calcul

La loi prévoit que l'Arcep remette, au Gouvernement et au Parlement, un rapport sur le coût net de la mission d'aménagement du territoire de La Poste, après avis de la commission supérieure du numérique et des postes (CSNP).

Ce rapport, transmis le 21 décembre 2017, aborde notamment l'économie comparée des différents types de point de contact et l'impact, sur les coûts du réseau, de la transformation des bureaux de poste en points partenaires. Le réseau des points de contact de La Poste compte en effet environ 8 000 points en partenariat, soit avec des mairies (agences postales communales), soit avec des commerçants (relais poste commerçant).

Ces solutions permettent à La Poste d'assurer sa mission de présence territoriale en mutualisant les ressources nécessaires. Il ressort ainsi que la majeure partie de la diminution du coût de la mission entre 2006 et 2016 résulte de ce processus de transformation ; l'écart résiduel s'expliquant par les autres évolutions, notamment d'activité, qu'a connu par ailleurs le réseau sur la période.

### La compensation dont bénéficie La Poste

En contrepartie de sa mission d'aménagement du territoire, La Poste bénéficie depuis 1990 d'une compensation partielle sous la forme d'abattements de fiscalité locale (taxe foncière sur les propriétés bâties et non bâties, contribution économique territoriale), dont le montant est révisé chaque année sur la base de l'évaluation réalisée par l'Autorité. Son montant s'est élevé à environ 156 millions d'euros en 2010, 168 millions d'euros en 2011, 170 millions d'euros en 2012 et en 2013. Le contrat de présence postale territoriale, signé entre l'État, La Poste et l'Association des maires de France, maintient à 170 millions d'euros le montant de la compensation sur la période 2014-2016.



©André Tudéla - Photographie Le Groupe La Poste

## LE MARCHÉ DU COLIS TRANSFRONTIÈRES

### Le règlement européen sur l'envoi transfrontière de colis : de nouvelles compétences pour l'Arcep

Le [règlement européen](#) relatif à l'envoi transfrontière de colis a été publié au Journal officiel de l'Union européenne le 2 mai 2018<sup>(17)</sup>. Il accroît la transparence des prix de livraison de colis transfrontière pour les consommateurs et les entreprises et instaure une surveillance de ce marché en plein essor pour rendre la livraison transfrontière de colis plus abordable et plus efficace pour le e-commerce.

Il élargit de manière substantielle les compétences de l'Arcep concernant le marché de colis par :

- la mise en place d'un régime déclaratif pour tous les opérateurs de colis exerçant en France lorsqu'ils emploient plus de 50 salariés ou lorsqu'ils sont établis dans plus d'un État-membre. L'Arcep réfléchit à la mise en place d'un site cartographique qui permettrait, sur une base volontaire, aux opérateurs de colis déclarés de faire connaître simplement aux e-commerçants leurs zones d'emprises et de collecte ;
- une collecte d'information statistique sur l'activité des opérateurs de colis : revenus, volumes ou encore nombre de salariés ;
- une collecte d'information concernant les tarifs des opérateurs de colis pour les envois vendus à l'unité. Ces informations seront transmises à la Commission européenne qui les publiera afin d'accroître la transparence sur le marché ;



*Ces nouvelles règles constituent un élément important de la stratégie de la Commission pour le marché unique numérique, qui vise à soutenir la croissance du commerce électronique dans le cadre d'une Europe sociale, moderne et équitable. Elles contribueront à une plus grande transparence des tarifs et des pratiques en matière d'emploi, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de vente pour les consommateurs et les petites entreprises qui commandent des colis transfrontaliers.»*

Lucy **ANDERSON** // rapporteure du projet de Règlement du Parlement européen

- une évaluation du caractère raisonnable des tarifs des colis transfrontières relevant du service universel (pouvant, potentiellement se matérialiser par un avis de l'Autorité publié sur le site internet de la Commission européenne).

Les outils destinés à recueillir les déclarations des opérateurs de colis seront mis en place au cours de l'année 2018 pour permettre une collecte statistique dans de bonnes conditions en 2019.

### Les besoins des e-commerçants pour leurs envois à l'export : retour sur l'étude de l'Arcep et de la Direction générale des entreprises (DGE)

La DGE et de l'Arcep ont publié en 2017 les résultats d'une étude sur les besoins et attentes des e-commerçants français pour les envois transfrontières depuis la France. Cette étude a permis de faire le point sur un marché crucial pour le développement du commerce électronique en France mais encore mal connu. Qu'en retenir ?

- Il est nécessaire d'**améliorer l'information des e-commerçants** sur les solutions de transport et logistiques pour dynamiser l'export et contribuer au développement des PME et TPE françaises. L'étude met l'accent sur la polarisation entre, d'un côté, un nombre limité de sites ayant une activité importante (tels C-discount, Fnac.fr...) et d'un autre côté, une multitude de sites ayant une activité limitée (95 % des sites génèrent moins d'un million d'euros de chiffre d'affaires). Elle montre également la nécessité pour les e-commerçants d'être mieux informés sur les conditions d'envoi des colis transfrontières. Cela est d'autant plus souhaitable que les différents opérateurs, dont La Poste, ont modernisé leurs offres d'envois de marchandises pour les besoins du e-commerce.
- **Les e-commerçants français sont à la traîne de leurs homologues européens.** Les e-commerçants français, notamment lorsqu'ils sont de petite taille, sont moins actifs en expédition transfrontière que leurs homologues européens. Pour 53 % d'entre eux, l'export représente moins de 5 % des colis.
- **Un marché européen du colis concurrentiel sera un levier de croissance pour les e-commerçants.**



Le e-commerce français, dont le chiffre d'affaires représentait 72 milliards d'euros en 2016, poursuit sa croissance ; les ventes en ligne devraient encore doubler d'ici à 2025.

Pour poursuivre son développement, le e-commerce a besoin d'un marché du colis performant et compétitif, notamment pour les échanges transfrontières comme l'a souligné la Commission européenne dans sa stratégie pour un marché unique du numérique.

<sup>(17)</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32018R0644>

## Chapitre 2

# DE NOUVEAUX CYCLES D'ANALYSE DE MARCHÉ EN 2017

Les décisions d'analyse de marché constituent le socle de la régulation sectorielle concurrentielle dite « asymétrique ». Elles définissent les obligations qui s'imposent à l'opérateur (ou aux opérateurs) qui exerce(nt) une influence significative sur le marché considéré. Ces obligations permettent notamment aux autres opérateurs d'accéder à des offres de gros qui leur sont essentielles pour être en mesure de fournir des offres de détail compétitives.

En 2017, l'Arcep a adopté six décisions d'analyse de marché. Pour un cycle de trois ans, ces décisions structurent et adaptent la régulation des marchés suivant :

- le haut et du très haut débit fixe (sur le marché résidentiel et le marché entreprises) ;
- la téléphonie fixe ;
- la terminaison d'appel fixe ;
- la terminaison d'appel mobile.

Pour en arriver là, un minimum de neuf mois de travail a été nécessaire pour chaque décision : rédaction de documents de « Bilan et perspectives » (soumis à consultation publique), rédaction de projets de décision, soumis eux aussi à consultation publique et à l'Autorité de la concurrence pour avis, analyse des contributions puis notification de décisions « finales » à la Commission européenne. Ce ne sont pas moins de 90 personnes de l'Arcep qui ont été impliquées dans ce travail ; les directions techniques (mobile, fixe, internet) mais aussi les directions plus transverses dont le travail est tout aussi déterminant : les directions en charge des analyses économiques, juridiques et des affaires européennes.

En bref, les analyses de marché ce sont :

- 6 décisions ;
- 614 pages de décisions ;
- 70 % des agents de l'Arcep mobilisés ;
- 13 consultations publiques ;
- des heures de réunions, des heures de rédaction, des heures de discussions entre le Collège et les services, puis beaucoup de délibérations pour le Collège.

L'ensemble des cinq cycles d'analyses de marchés adopté par l'Arcep depuis 2004 est visible en un seul tableau sur le [site internet de l'Autorité](#).

Les conclusions des différentes décisions d'analyse de marché sont détaillées dans les chapitres de ce présent rapport.



# CHANGER LA DONNE DE LA COUVERTURE MOBILE DES TERRITOIRES

### UN ACCORD HISTORIQUE POUR GÉNÉRALISER LA COUVERTURE MOBILE DE QUALITÉ POUR L'ENSEMBLE DES FRANÇAIS

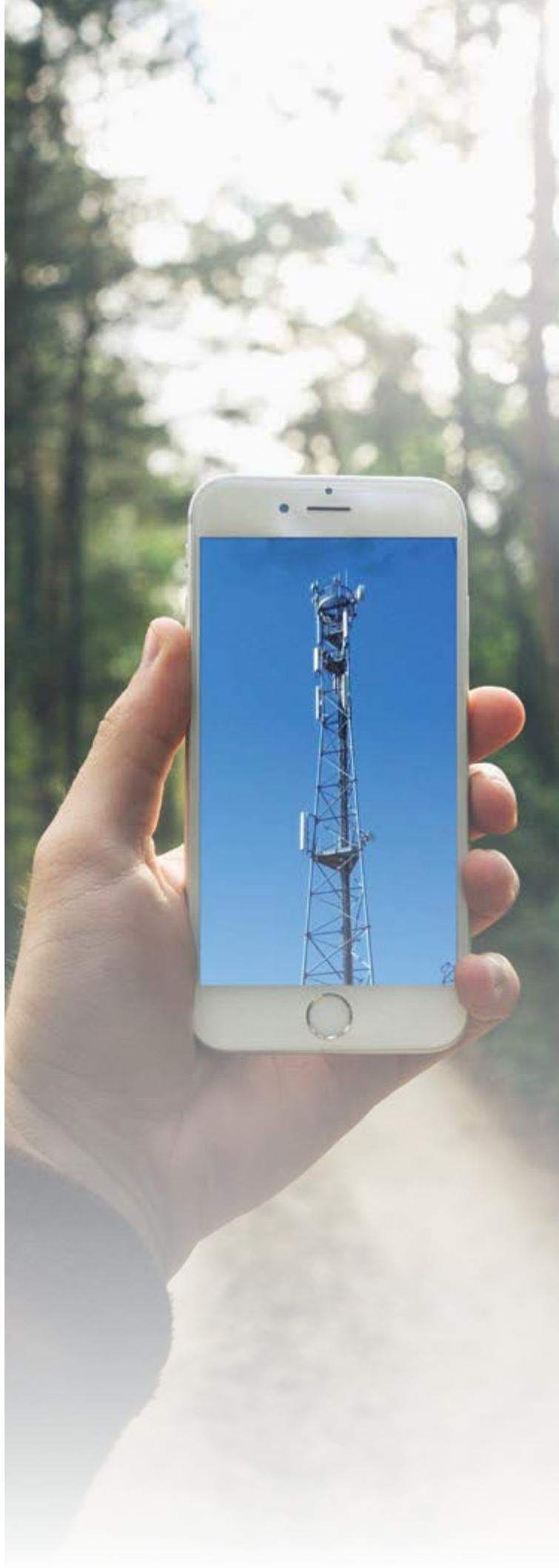
Les chiffres du Baromètre du numérique<sup>(1)</sup> de l'Arcep montrent nettement que le mobile est devenu le réseau principal d'accès des Français aux communications et à internet. La couverture et la qualité des services mobiles sont des priorités fortes de l'Arcep et des enjeux majeurs pour la connectivité du territoire.

Afin de généraliser une couverture mobile de qualité pour l'ensemble des Français, le Gouvernement a demandé à l'Arcep, en septembre 2017, d'amorcer des travaux sur des engagements que les opérateurs mobiles seraient susceptibles de prendre, de manière contraignante, au-delà de leurs trajectoires actuelles de déploiement. Auparavant, le Gouvernement a pris note des propositions de l'Arcep concernant les conditions de renouvellement des autorisations de fréquences. Il a aussi examiné avec attention les propositions des acteurs relatives aux redevances d'utilisation de ces fréquences ou encore à l'évolution de la fiscalité assise sur le déploiement des antennes. Après avoir mené une concertation avec l'ensemble des acteurs (opérateurs et collectivités), l'Arcep a remis au Gouvernement, en décembre 2017, une proposition comprenant de nouvelles obligations de déploiement pour les opérateurs, inédites par leur ambition.

Sur cette base, et dans le cadre d'un dialogue exigeant avec les opérateurs mobiles, le Gouvernement est parvenu à un accord qui donne la priorité à l'aménagement du territoire dans les conditions d'attribution des fréquences mobiles aux opérateurs ; en l'occurrence les bandes de fréquences 900 MHz,

---

<sup>(1)</sup> Selon le [Baromètre du numérique 2017](#), l'équipement mobile distance l'équipement fixe : 94% des Français possède un téléphone mobile en 2017 (+ 5 points en cinq ans) ; 86 % un téléphone fixe (- 5 points en cinq ans). L'accès à internet via le mobile gagne de plus en plus du terrain : 85 % des Français ont accès à internet par leur ligne fixe en 2017 (pas d'évolution en un an) et 71% via leur mobile (+11 points en un an). Enfin, à la question « quel terminal est utilisé le plus souvent pour surfer ? », 42% des Français répondent le smartphone (ils sont 38% à répondre l'ordinateur).



1800 MHz et 2,1 GHz, dont les autorisations arrivent à terme dans les prochaines années. L'Arcep a lancé, le 5 avril 2018, une consultation publique sur les modalités et conditions des appels à candidatures en vue d'attribuer, pour dix ans, les autorisations d'utilisation de ces fréquences. Les opérateurs ont pris des engagements qui seront, dès 2018, retranscrits dans leurs autorisations actuelles. L'ensemble de ce dispositif revêtira le caractère d'obligations contraignantes susceptibles d'être sanctionnées par l'Arcep en cas de non-respect. Une description détaillée de ce « *New deal* » a été publiée par l'Arcep et la Direction générale des entreprises<sup>(2)</sup>.

Le Collège de l'Arcep a conduit six auditions pour entendre les associations de collectivités territoriales et les opérateurs mobiles. Il s'est également réuni plus d'une dizaine de

fois pour établir la proposition faite au Gouvernement en décembre 2017 sur les éléments qui constituent désormais l'accord historique présenté au public le 14 janvier 2018, par Julien Denormandie, secrétaire d'État auprès du ministre de la Cohésion des territoires.

## LE PARTAGE DES RÉSEAUX MOBILES : LA RÉGULATION DE L'ARCEP CONFIRMÉE PAR LE CONSEIL D'ÉTAT

Depuis sa signature en 2011, le contrat d'itinérance 2G/3G entre Free Mobile et Orange a fait l'objet d'un intense débat dans le secteur des télécoms. Prévue dès le début des années 2000 dans le processus initial d'attribution des licences 3G, pour permettre l'entrée sur le marché à un nouvel acteur, en lui donnant accès à une infrastructure existante, cette itinérance aurait pu risquer de réduire les incitations à l'investissement de l'opérateur accueilli si elle avait perduré excessivement.

Par ailleurs, SFR et Bouygues Telecom ont signé en 2014 un accord de mutualisation de leurs réseaux 2G/3G/4G sur une large partie du territoire ainsi que la fourniture temporaire par Bouygues Telecom à SFR d'une prestation d'itinérance 4G. Un tel accord d'itinérance portant sur une technologie au cœur de la dynamique d'investissement et de déploiements des opérateurs mobiles nécessitait une attention particulière.

À la suite d'une intervention proactive de l'Arcep, Free Mobile et Orange d'une part, et SFR et Bouygues Telecom, d'autre part, ont convenu en juin 2016, de trajectoires graduelles d'extinction de l'itinérance. Ces trajectoires ont ensuite été validées par l'Arcep. Par une décision en date du 13 décembre 2017, le Conseil d'État, saisi par Bouygues Telecom et Free Mobile, est venu confirmer les analyses de l'Arcep.

### ► Une remise en question du contrat d'itinérance consécutive aux lignes directrices de l'Arcep

La loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a conféré un nouveau pouvoir à l'Arcep : celui de demander à des opérateurs la modification de leurs contrats de partage de réseaux mobiles, notamment lorsque cela est nécessaire à la réalisation de ses objectifs de régulation<sup>(3)</sup>. À la suite de l'entrée en vigueur de la loi, l'Arcep a engagé des travaux sur le partage de réseaux mobiles : l'Autorité adoptait en mai 2016 des lignes directrices sur le partage de réseaux mobiles et invitait les quatre opérateurs à lui transmettre les modifications éventuelles apportées à leurs contrats. En juin 2016, Bouygues Telecom et SFR, d'une part, Orange et Free Mobile, d'autre part, lui ont transmis des avenants



### L'ACCORD MOBILE

expliqué par  
Sébastien Soriano,  
président de l'Arcep  
dans la Gazette des communes\*

*« Au lieu de demander plus d'argent aux opérateurs, leurs obligations de couverture ont été renforcées. (...) L'accord prévoit que les quatre opérateurs mobiles installent chacun 5000 nouveaux sites, dont certains seront partagés. Il y aura donc au total autour de 10000 nouveaux sites, ce qui est très significatif dans le maillage des territoires. Une bonne partie des engagements produira des effets d'ici à 2020. (...) Sur les 5000 nouveaux sites de chaque opérateur, 3000 devraient être choisis en fonction des demandes remontées par les territoires. (...) C'est l'intelligence des territoires qui va être au pouvoir. Mais ce changement appelle une mobilisation des collectivités : entre 600 à 800 sites par opérateur – dont certains partagés – seront déployés chaque année au niveau national, soit en moyenne une cinquantaine ou une soixantaine environ par région. »*

\* <http://www.lagazettedescommunes.com/556368/telephonie-mobile-cest-lintelligence-des-territoires-qui-va-etre-au-pouvoir/>



<sup>(2)</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/description-dispositif-couverture-mobile-220118.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/description-dispositif-couverture-mobile-220118.pdf)

<sup>(3)</sup> Article L. 34-8-1-1 du code des postes et des communications électroniques.

à leurs contrats de partage de réseaux mobiles. Après examen de ces contrats modifiés, l'Arcep en a conclu qu'il n'était pas nécessaire à la réalisation de ces objectifs (ou au respect des engagements souscrits par les opérateurs au titre des autorisations d'utilisation de fréquences) de faire usage de son nouveau pouvoir à l'égard de ces opérateurs.

- ▶ Dans ce contexte, trois requêtes ont été introduites devant le Conseil d'État durant l'été 2016

Bouygues Telecom a introduit un recours à l'encontre :

- des lignes directrices de l'Arcep publiées le 25 mai 2016 ;
- de la décision de l'Arcep (révélée par son communiqué de presse du 30 juin 2016) de ne pas demander la modification du contrat d'itinérance, amendé, entre Free Mobile et Orange.

De son côté, Free Mobile a contesté les lignes directrices du 25 mai 2016.

- ▶ Le Conseil d'État a rejeté l'ensemble des requêtes des sociétés Bouygues Telecom et Free Mobile, confortant l'action de l'Arcep

Le 13 décembre 2017<sup>(4)</sup>, le Conseil d'État a rejeté l'ensemble des requêtes de Bouygues Telecom et Free Mobile, confortant ainsi l'action de l'Arcep.

Concernant la décision de l'Arcep de ne pas demander la modification du contrat d'itinérance passé entre Orange et Free Mobile, le Conseil d'État a validé l'analyse développée par l'Autorité. Il a relevé en particulier que « *Free Mobile respecte ses obligations de déploiement de réseau, sous le contrôle de [l'Arcep] ; que les conditions techniques et économiques du contrat d'itinérance conclu entre la société Free Mobile et Orange dans sa version issue de l'avenant du 15 juin 2016, qui ne porte pas sur la 4G, représentent un coût conséquent pour la société Free Mobile, impliquent des différences de couverture et de qualité de service au détriment de cette société et sont de nature à inciter cette société à déployer son propre réseau ; que ce contrat prévoit une extinction de l'itinérance par limitation progressive des débits maximaux et descendants atteignables par les clients de Free Mobile sur le réseau d'Orange à compter de janvier 2017 et jusqu'à fin 2020* ». Il en a conclu « *que, dans ces conditions, [...] il ne ressort pas des pièces du dossier qu'à la date du 30 juin 2016 [...], la mise en œuvre du contrat d'itinérance [...] aurait eu des effets anticoncurrentiels sur le marché de la téléphonie mobile, ni que la décision attaquée, en ce qu'elle autorise la prolongation de l'itinérance au moins jusqu'en 2020, procurerait à la société Free Mobile un avantage concurrentiel injustifié* ».

## COUVERTURE ET QUALITÉ DE SERVICE MOBILES DU TERRITOIRE : S'INFORMER ET COMPARER LES OPÉRATEURS GRÂCE À MONRESEAU.MOBILE.FR



L'Arcep a lancé en mars 2017 son outil cartographique : monreseau.mobil.fr. Cette carte interactive regroupe et met à disposition des collectivités et des utilisateurs un ensemble d'informations, comparables entre opérateurs, sur la connectivité mobile : la couverture qui reflète l'ampleur du réseau déployé par chaque opérateur et la disponibilité de leurs services en un point donné (sur quatre niveaux : pas de couverture, couverture limitée, bonne couverture et très bonne couverture), et la qualité mesurée des services mobiles.

Courant 2018, l'Arcep publiera des cartes enrichies pour l'internet mobile (3G/4G) et pour l'outre-mer.

PAGE

95

Concernant les lignes directrices adoptées par l'Arcep en mai 2016, le Conseil d'État a jugé que celles-ci pouvaient faire l'objet d'un recours dès lors qu'elles ont pour objet « *d'influer de manière significative sur le comportement des personnes [auxquelles elles] s'adressent* ». Le Conseil d'État a ainsi appliqué sa jurisprudence relative au « *droit souple* »<sup>(5)</sup>. Sur le fond, il a confirmé le bien-fondé de l'analyse de l'Arcep, et en particulier le principe selon lequel « *l'itinérance ne p[eut] être pérenne que sur une portion limitée du territoire, correspondant aux zones les moins denses où les incitations à investir sont très limitées* ».

Après presque 1 000 pages de mémoires échangées entre l'Arcep, Bouygues Telecom, Orange et Free Mobile, cette décision du Conseil d'État vient conforter la démarche et l'analyse menées par l'Arcep sur la question du partage de réseaux mobiles et renforcer les fondements de sa régulation pro-investissement.

<sup>(4)</sup> [CE, Société Bouygues Telecom, 13 décembre 2017, req. n° 401799, 401830 et 401912.](http://www.conseil-etat.fr/Actualites/Communiqués/Droit-souple)

<sup>(5)</sup> <http://www.conseil-etat.fr/Actualites/Communiqués/Droit-souple>

## LE DÉPLOIEMENT DE LA 4G

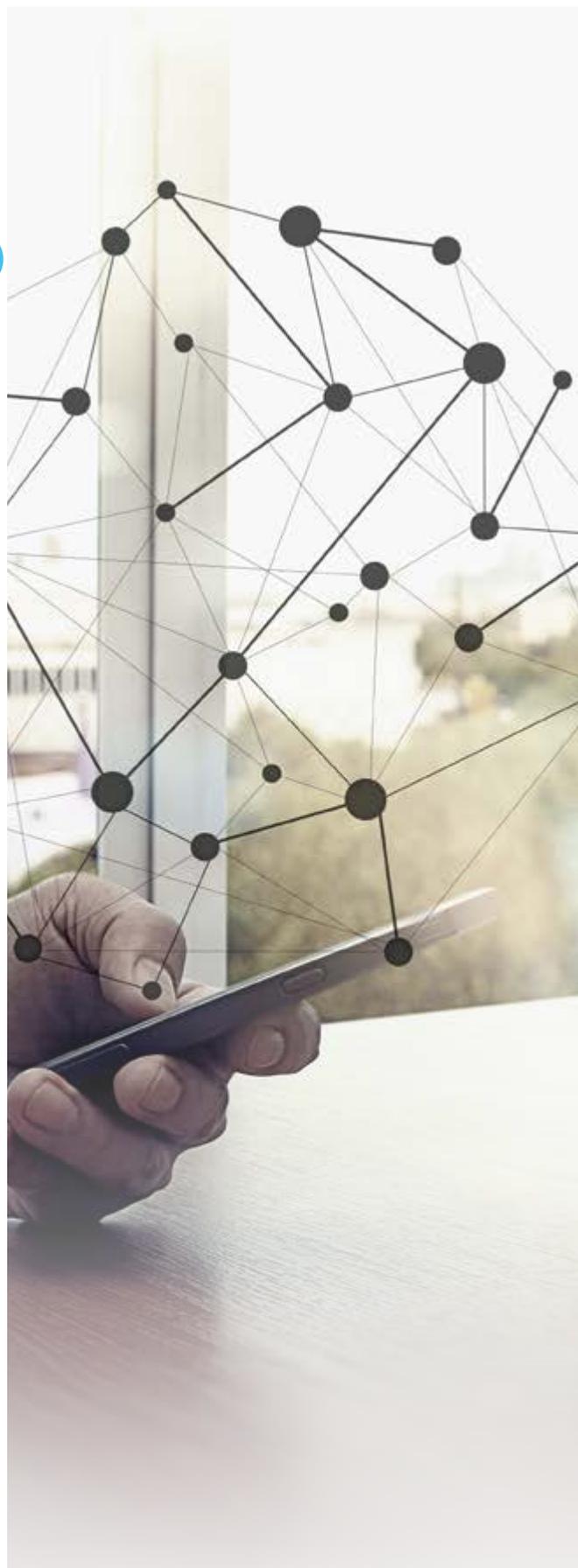
- ▶ L'Arcep permet d'améliorer les débits de la 4G sur la bande 2,1 GHz

En 2017, l'Arcep a autorisé Bouygues Telecom<sup>(6)</sup>, SFR<sup>(7)</sup> et Orange<sup>(8)</sup> à utiliser la bande 2,1 GHz en 4G pour en améliorer les débits.

**i** La bande 2,1 GHz était la bande historiquement utilisée pour les réseaux 3G des opérateurs mobiles français. Attribuée pour la première fois en 2001, elle a permis le développement des réseaux à haut débit mobile au milieu des années 2000.

- ▶ Libérer l'investissement dans la 4G

Le 29 juin 2017, la Cour d'appel de Paris a confirmé intégralement la décision de l'Arcep dans un différend opposant Free à Orange. L'enjeu de ce différend : la tarification de prestations utilisées pour l'acheminement des flux issus des sites mobiles de Free raccordés en fibre optique. Dans un contexte de convergence des réseaux fixe et mobile et de forte croissance de la consommation data en mobilité, portée par l'amélioration des réseaux d'accès mobiles (notamment le déploiement de la 4G), Free, qui s'est largement appuyé sur le dégroupage de la boucle locale de cuivre pour raccorder ses sites mobiles, a entrepris d'investir dans le déploiement de fibres optiques en propre en remplacement des paires de cuivre louées à Orange. La poursuite de cette stratégie passe par une utilisation plus efficace des prestations d'hébergement et de collecte d'Orange. Free contestait ainsi la sur-tarification proposée par Orange pour l'utilisation de ces prestations lorsque celles-ci sont utilisées pour acheminer les flux issus de ses sites mobiles raccordés en fibre optique. Dans sa décision du 28 juillet 2015, l'Arcep avait fait droit aux demandes de Free, estimant en particulier, que la sur-tarification prévue pour les prestations de collecte LFO allait à l'encontre des objectifs d'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale, de développement de l'innovation et de neutralité technologique et, qu'il n'existait aucun élément justifiant qu'Orange puisse s'approprier la valeur découlant des seuls investissements de son concurrent. L'arrêt de la Cour d'appel de Paris valide cette décision en faveur de « l'investissement et l'incitation au progrès technologique ».



<sup>(6)</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/17-0734.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/17-0734.pdf)

<sup>(7)</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/17-0735.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/17-0735.pdf)

<sup>(8)</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/17-1039.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/17-1039.pdf)

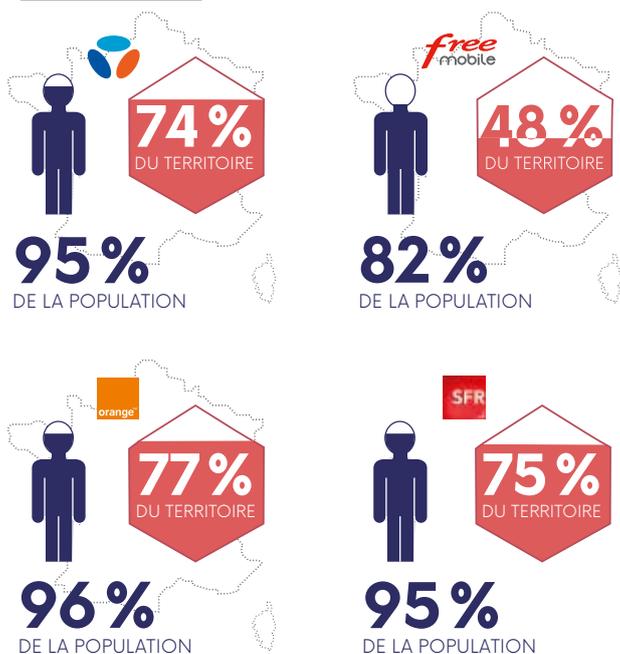
# PANORAMA DE LA COUVERTURE ET DE LA QUALITÉ DE SERVICES DES RÉSEAUX MOBILES



## // AVANCÉE DE LA COUVERTURE 4G au 1<sup>er</sup> janvier 2018 à l'échelle de la France métropolitaine

La couverture mobile 4G progresse, y compris en zone rurale, mais les opérateurs doivent continuer leurs déploiements.

### Couverture 4G

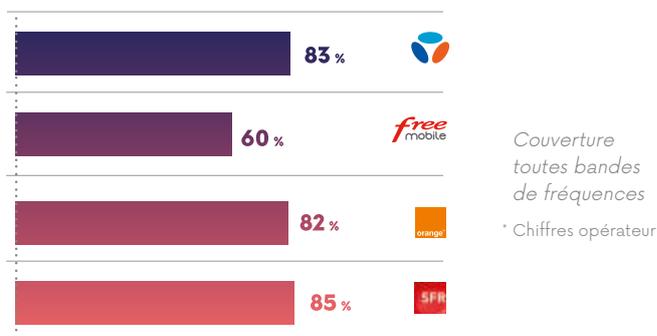


### Zoom sur la couverture 4G de la zone peu dense

La zone peu dense représente



Avancement de la couverture 4G des opérateurs en zone peu dense (en % de la pop.)



## // AVANCÉE DE LA COUVERTURE 2G ET 3G au 1<sup>er</sup> janvier 2018 à l'échelle de la France métropolitaine

### Couverture 2G



### Couverture 3G



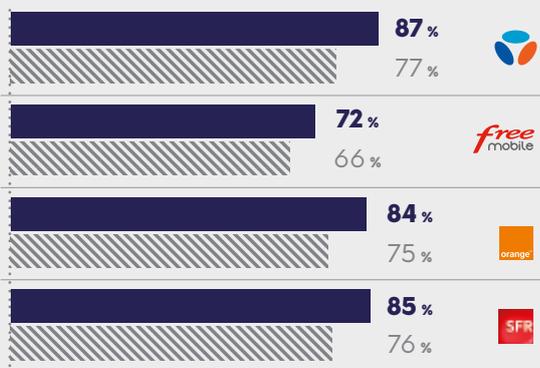


# PANORAMA DE LA COUVERTURE ET DE LA QUALITÉ DE SERVICES DES RÉSEAUX MOBILES

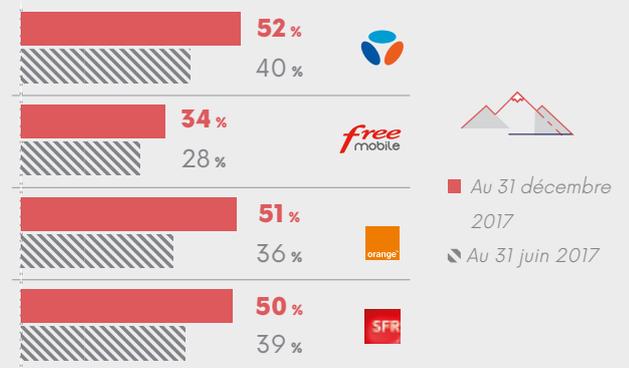
## // ZOOM SUR LA COUVERTURE MOBILE EN ZONES DE MONTAGNE au 31 décembre 2017



### Zones de montagne taux de population couverte

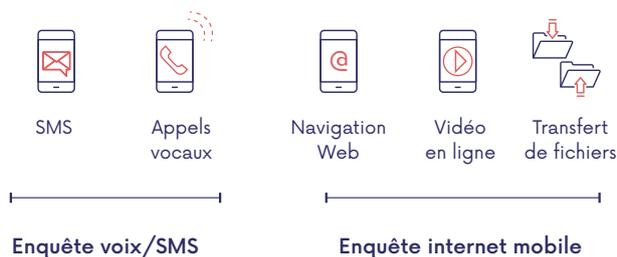


### Zones de montagne taux de territoire couvert



## // LA QUALITÉ DES SERVICES MOBILES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE Enquête Arcep (juillet 2017)

### Type de services ayant fait l'objet de mesures

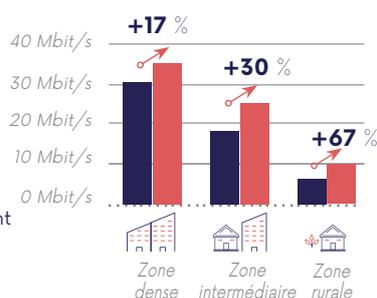


### Les lieux et axes mesurés en 2017



Des performances internet mobile qui **progressent**, notamment en **zone rurale**

Zoom sur les débits moyens de téléchargement de fichiers



## Chapitre 4

# ACCÉLÉRER LA TRANSITION VERS LA FIBRE OPTIQUE

### ■ INCITER TOUS LES ACTEURS À INVESTIR DANS LA FIBRE

#### Le modèle de co-investissement confirmé par l'analyse des marchés du haut et du très haut débit pour la période 2017-2020

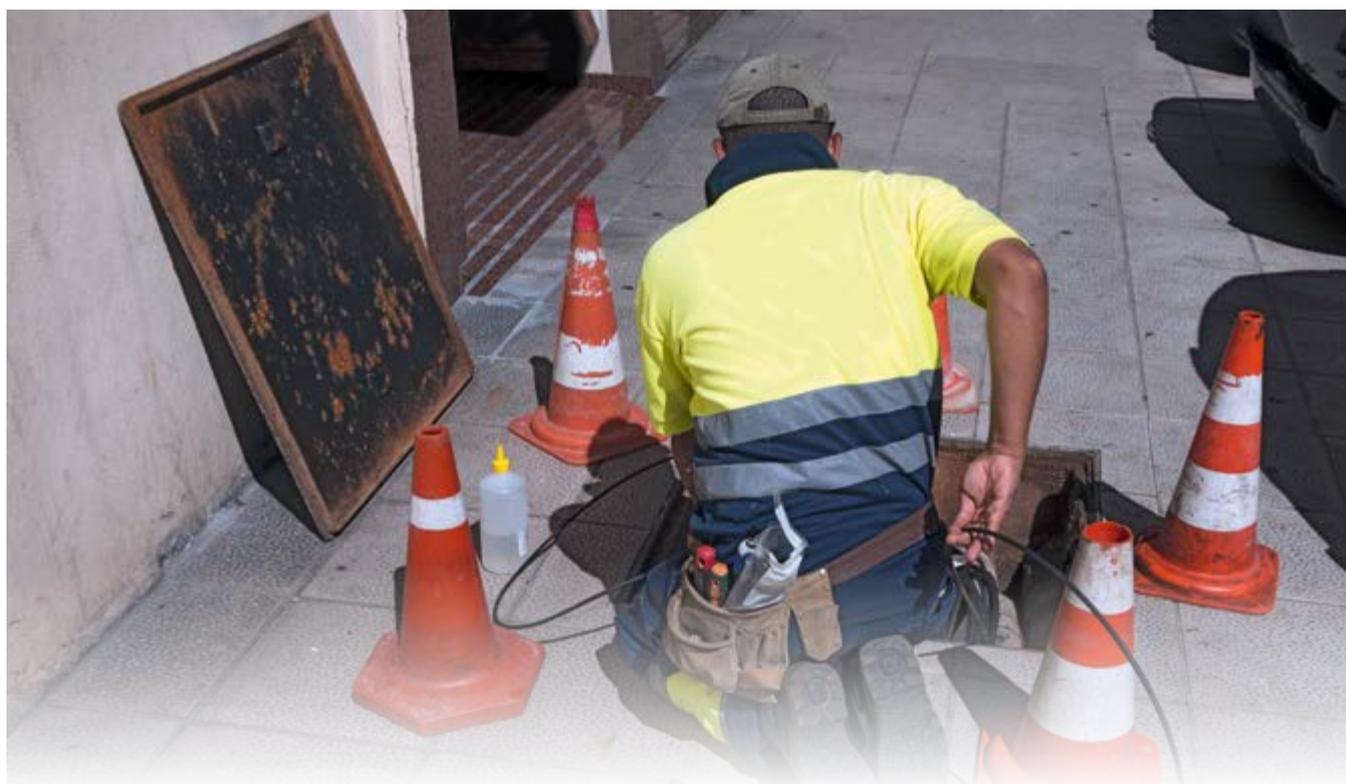
L'Arcep, à travers sa régulation pro-investissement, s'est donnée pour objectif prioritaire d'orienter ses décisions vers plus d'investissement, en incitant et en responsabilisant les acteurs économiques et en réorientant la concurrence pour qu'elle ne porte pas uniquement sur les prix mais aussi sur la qualité, la performance et la couverture des réseaux. Cette régulation assure la mobilisation des capacités d'investissement des opérateurs du secteur tout en rendant possible, dans les zones où cela apparaît nécessaire, un financement public des réseaux FttH.

L'Arcep reconnaît l'effort d'investissement porté par Orange sur le marché de la fibre optique. Elle entend maintenant, par son action, généraliser cette dynamique à l'ensemble des acteurs du marché pour que chacun puisse "monter dans le train" du très haut débit. En s'appuyant sur l'ensemble des opérateurs, le régulateur souhaite maximiser la capacité d'investissement et de commercialisation du secteur et ainsi accélérer la migration des abonnés du haut vers le très haut débit.

Le modèle du co-investissement des réseaux est au cœur de la régulation symétrique mise en place par l'Autorité sur les réseaux FttH. Il permet une mutualisation des coûts de déploiement entre l'opérateur qui déploie et les opérateurs commerciaux (qui obtiennent en retour des droits d'usage de long terme sur l'infrastructure).

**En zones très denses**, le co-investissement du réseau FttH est très avancé : il concerne la quasi-intégralité des locaux éligibles (99 % du parc). Dans ces zones, les principaux opérateurs FttH ont donc engagé des investissements croisés pour bénéficier de droits d'accès sur chaque réseau d'opérateur d'immeuble.

**En zones moins denses**, alors qu'au 31 mars 2017, le co-investissement ne concernait que 1 % des logements éligibles de la zone, il atteint 88 % au 30 septembre 2017 (97 % des lignes des zones moins denses d'initiative privée étant cofinancées contre 56 % de celles des zones moins denses d'initiative publique).



© marcantabrico

## 2017, UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA RÉVISION DES ANALYSES DES MARCHÉS DU HAUT ET DU TRÈS HAUT DÉBIT



© euerchingimpossible

Les décisions d'analyse de marché sont des décisions essentielles pour la régulation. Elles définissent les obligations qui s'imposent à l'opérateur (ou aux opérateurs) qui exerce(nt) une influence significative sur le marché considéré. L'Arcep a adopté en décembre 2017 ses décisions d'analyse des marchés du haut et du très haut débit fixe pour le cycle 2017 - 2020, après réception des observations de la Commission européenne.

Ces analyses sont l'aboutissement d'un cycle de travail de plus d'un an, rythmé par des échanges avec les opérateurs, l'avis de l'Autorité de la concurrence et les observations de la Commission européenne. Elles définissent la régulation dite "asymétrique" - c'est-à-dire s'appliquant uniquement à Orange - des marchés du haut et du très haut débit fixe, à savoir :

- le marché de fourniture en gros d'accès local en position déterminée (marché 3a) ;
- le marché de fourniture en gros d'accès central en position déterminée (marché 3b) ;
- le marché de fourniture en gros d'accès de haute qualité (marché 4).

Ces décisions, qui structureront la régulation pour les trois prochaines années, visent une accélération des déploiements de la fibre optique sur le territoire. Pour les opérateurs, ces décisions entendent répondre à la demande de visibilité et de stabilité du cadre réglementaire, accélérer la migration des abonnés vers le très haut débit pour monétiser les investissements et favoriser les futurs déploiements dans tous les territoires, y compris ruraux<sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> Les détails de ces décisions sont à retrouver au sein de ce chapitre.

### Fallait-il réguler Orange ?

Alors que le co-investissement se généralise, il est important de s'assurer que les conditions d'un accès effectif aux réseaux FttH d'Orange sont réunies. Lors de plusieurs consultations publiques menées par l'Arcep, les concurrents d'Orange ont fait état de difficultés opérationnelles rencontrées pour commercialiser la fibre. Dans ce contexte, l'Arcep a un temps mis en débat le recours à des obligations spécifiques pesant sur Orange dans un cadre de régulation asymétrique. Orange ayant proposé des évolutions pour répondre aux difficultés dont faisaient état ses concurrents, l'Autorité a finalement préféré une approche pragmatique prenant en compte les propositions d'Orange en privilégiant la rapidité et l'efficacité de la mise en œuvre des déploiements des opérateurs.

### Renforcer le modèle de la fibre dans les territoires : l'avis rendu au Sénat en octobre 2017

Dans un contexte de questionnement fort des ambitions de connectivité pour la France et des moyens de les atteindre<sup>(1)</sup>, le Sénat a saisi l'Autorité le 1<sup>er</sup> août 2017 pour connaître son appréciation sur les conditions de modernisation des infrastructures télécoms et de couverture numérique des territoires. Plus spécifiquement, le Sénat a interrogé l'Arcep sur :

- les conditions de l'atteinte des objectifs annoncés par le Président de la République (et notamment l'utilisation de solutions technologiques complémentaires à la fibre) ;
- la faisabilité, le coût et les conséquences des propositions de SFR de « fibrer la France » sur les orientations retenues jusqu'alors pour le déploiement des réseaux (notamment ceux déployés à l'initiative des collectivités territoriales) ;
- les effets sur la concurrence entre opérateurs de ces différentes évolutions.

Dans son avis, rendu en octobre 2017, l'Arcep propose des pistes pour conforter les projets portés par les élus locaux et répondre aux préoccupations légitimes concernant la visibilité et la crédibilité des déploiements privés :

- ▶ **Sur l'objectif de « bon haut débit » pour tous d'ici 2020 :** l'Autorité invite à s'appuyer sur les choix technologiques qui permettront des réponses rapides sans conduire à éloigner l'arrivée de solutions pérennes, et à privilégier dans ce cadre les synergies pouvant être trouvées avec le déploiement des réseaux mobiles à travers des offres de 4G fixe.
- ▶ **Sur l'objectif de très haut débit :** l'Arcep pointe la nécessité d'une forte accélération des déploiements de fibre optique en

<sup>(1)</sup> Altice-SFR avait annoncé, le 12 juillet 2017, sa décision de fibrer sans argent public l'ensemble du territoire français, permettant d'atteindre l'objectif du Président de la République et du Gouvernement de donner accès au très haut débit dans toute la France. Un projet abandonné par le groupe en décembre 2017.

zone « AMII » pour que l'objectif puisse être tenu. Pragmatique, l'Autorité suggère un repartage rapide de cette zone. Les simulations de l'Arcep montrent en effet que le rythme actuel des déploiements d'Orange et de SFR ne permet pas d'envisager la couverture intégrale de la zone « AMII » en 2020, comme ces opérateurs s'y étaient engagés en 2011. L'Arcep estime qu'un repartage de la zone AMII entre les opérateurs privés souhaitant investir, assorti d'engagements juridiquement opposables, permettrait d'accélérer les déploiements de fibre optique et l'atteinte de l'objectif de 2020.

- ▶ **Sur l'annonce de SFR de fibrer l'intégralité du territoire français** – sans subvention publique et, le cas échéant, en redondance avec des déploiements ou projets existants : pour l'Arcep, la remise en cause de l'équilibre entre zone d'initiative privée et zone d'initiative publique, entre opérateurs agissant sur fonds propres et collectivités territoriales, serait préjudiciable à la fois à la dynamique des déploiements, à la prévisibilité et la confiance nécessaire pour libérer l'investissement. Elle serait contraire à une gestion efficace des deniers publics. À l'inverse, l'Arcep a accueilli favorablement l'hypothèse d'un territoire qui souhaiterait s'appuyer sur SFR plutôt que de subventionner un projet public, à la double condition que l'opérateur prenne des engagements solides et opposables et que l'opération se fasse en plein accord avec les autorités en charge, le cas échéant, de projets publics préexistants au titre du plan France Très Haut Débit.
- ▶ **Sur la mutualisation des réseaux en fibre optique** : l'Arcep a également réaffirmé la pertinence de la mutualisation des réseaux en fibre optique et du cadre du plan France Très Haut Débit, et fait deux propositions pour renforcer ce modèle et dissuader les duplications inefficaces : 1/ encadrer davantage les rythmes de déploiement et la complétude de la couverture (un projet de recommandation sur le sujet a été mis en consultation en mars 2018) et 2/ introduire le statut de « réseau d'aménagement numérique », qui garantirait l'accès à des ressources rares à un opérateur engagé juridiquement à réaliser la complétude sur un territoire étendu.
- ▶ **Sur les réseaux d'initiative publique** : l'Arcep a invité à veiller à la robustesse technique et économique des réseaux déployés sous maîtrise d'ouvrage publique sur lesquels reposera l'utilisation du numérique pour les prochaines décennies.



© Arcep

de faciliter et fluidifier les déploiements FttH des opérateurs (publics et privés). Elles concernent les infrastructures de génie civil, d'hébergement ou de collecte d'Orange.

L'Autorité a tout d'abord simplifié les conditions d'accès aux infrastructures d'Orange avec une nouvelle logique de commande d'accès : celle-ci ne distingue plus que les déploiements massifs (sur une zone, principalement à destination de la clientèle de masse) des déploiements ponctuels (sur un trajet : clientèle d'affaire, liens NRO-PM, autres éléments de réseaux, etc.), améliorant ainsi la lisibilité de l'offre de référence. L'Autorité a également demandé à Orange d'industrialiser les processus opérationnels existants, puis d'améliorer le suivi de ces processus avec des indicateurs de qualité de service enrichis. Un serveur cartographique devra être mis à disposition des opérateurs par Orange pour leur permettre d'accéder plus facilement et rapidement à toutes les informations nécessaires à leurs déploiements (PIT, GESPO, parcours des câbles cuivre, coordinations de travaux, chambres sécurisées et stratégiques) sur la base d'abonnements géographiques.

L'Arcep a par ailleurs renforcé les obligations imposées à Orange pour la rénovation (c'est-à-dire lorsque les infrastructures de génie civil doivent être remises en état en vue de permettre le passage de nouveaux déploiements de fibre optique) et pour la réparation de son infrastructure (c'est-à-dire pour permettre le bon rétablissement des services aux abonnés en cas de rupture de services liée aux infrastructures). En phase de déploiement, les opérateurs pourront dorénavant intervenir à leur initiative sur les infrastructures d'Orange dès lors que leur état ne permet pas de les utiliser sans remise en état préalable. En phase d'exploitation, l'Autorité impose de plus à Orange de réparer dans un délai raisonnable ses infrastructures endommagées, sans quoi les opérateurs pourront aussi intervenir eux-mêmes et bénéficier du versement d'une pénalité<sup>(2)</sup>.

Ces évolutions, intégrées dans l'offre de référence d'accès aux infrastructures pour le déploiement des boucles locales

<sup>(2)</sup> Des forfaits d'indemnisation pour la remise en état de conduites et le remplacement d'appuis aériens sont prévus en cas d'intervention de l'opérateur.

## LES ACTIONS DE L'ARCEP POUR...

### ... faciliter le déploiement de la fibre

#### Permettre l'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange à tous les opérateurs

L'Arcep a adopté une série de mesures, dans le cadre des analyses de marché du haut et très haut débit fixe, permettant

## APPORTER DE LA PRÉVISIBILITÉ AUX ACTEURS ÉCONOMIQUES

La modélisation *bottom-up* d'un réseau de boucle locale optique mutualisée, développée en interne et codé essentiellement en Java, simule le tracé, l'architecture et les coûts d'un réseau d'accès en fibre déployé par un opérateur dit « efficace » sur le territoire national.

L'objectif ? Disposer de références de coûts de façon indépendante des acteurs du marché et réduire ainsi les « asymétries d'information » qui handicapent le régulateur. Une première utilisation sera de fournir des éléments de référence supplémentaires pour la fixation des tarifs 2018-2020 du dégroupage de la paire de cuivre.

Actuellement, les coûts du modèle de comptabilité réglementaire du réseau cuivre d'Orange sont la principale référence et il s'agit de les compléter par une évaluation des « coûts de remplacement » d'un réseau qui serait construit aujourd'hui, permettant d'intégrer comme signal de long terme la future infrastructure de référence. Ce travail s'inscrit dans l'effort plus global de l'Arcep pour apporter de la prévisibilité aux acteurs économiques.

Unité « Modèles et tarifs » de l'Arcep



OBJECTIF  
TRANSPARENCE

© Arcep

optiques, prendront effet dans le courant de l'année 2018.

### Permettre la prévisibilité et la simplicité des tarifs d'accès au génie civil

L'accès aux infrastructures de génie civil de boucle locale d'Orange existantes joue un rôle central dans l'équation économique des déploiements des réseaux en fibre optique. Les règles de sa tarification<sup>(3)</sup> sont bâties sur deux grands principes visant à favoriser le déploiement du très haut débit sur l'ensemble du territoire :

- une péréquation géographique au profit des zones les moins denses ;
- une allocation des coûts entre cuivre et fibre liant la tarification à l'évolution de la pénétration commerciale de la fibre pour faciliter la transition vers le très haut débit.

La forte croissance de l'utilisation du génie civil d'Orange et les retours d'expérience ont conduit l'Autorité à engager une révision technique de cette décision lors de deux consultations publiques qui ont permis de confirmer ces grands principes et de proposer une simplification du mécanisme de tarification et de collecte des données auprès des opérateurs. L'Autorité a souhaité aider les acteurs à se projeter et favoriser ainsi les investissements de long terme, en renforçant les éléments de prévisibilité et l'information à leur disposition<sup>(4)</sup>.

L'Autorité a adopté cette nouvelle décision<sup>(5)</sup> le 14 décembre. Elle a publié à cette occasion des outils de transparence supplémentaires sur l'évolution de ce tarif structurant pour le déploiement des nouveaux réseaux à très haut débit.

### ... le bon fonctionnement de la mutualisation de la fibre

Le principe de la mutualisation de la partie terminale des réseaux FttH est inscrit dans la loi et dans les décisions de l'Arcep. Toutefois, sa mise en œuvre concrète implique que l'ensemble des opérateurs, qu'ils soient commerciaux ou d'infrastructures, se mobilisent. L'Arcep les accompagne pour permettre la meilleure mutualisation possible des réseaux au bénéfice du bon fonctionnement du marché.

En particulier, l'Arcep a examiné les propositions d'Orange pour améliorer ses processus de mutualisation et l'adduction de ses immeubles dans les zones très denses.

### Améliorer les processus de mutualisation d'Orange

Des processus opérationnels et techniques non-discriminatoires sont un élément essentiel au maintien d'une concurrence effective

<sup>(3)</sup> Fixées dans une décision d'application de la décision d'analyse du marché 3a.

<sup>(4)</sup> [https://www.arcep.fr/index.php?id=8571&no\\_cache=0&tx\\_gsactualite\\_pi1\[uid\]=2047&tx\\_gsactualite\\_pi1\[annee\]=&tx\\_gsactualite\\_pi1\[the-me\]=&tx\\_gsactualite\\_pi1\[motscle\]=&tx\\_gsactualite\\_pi1\[backID\]=26&cHash=7bed0f1e8ddd3864a1488dbf79a8227](https://www.arcep.fr/index.php?id=8571&no_cache=0&tx_gsactualite_pi1[uid]=2047&tx_gsactualite_pi1[annee]=&tx_gsactualite_pi1[the-me]=&tx_gsactualite_pi1[motscle]=&tx_gsactualite_pi1[backID]=26&cHash=7bed0f1e8ddd3864a1488dbf79a8227)

<sup>(5)</sup> [Décision n°2017-1488](#) de l'Arcep en date du 14 décembre 2017.



et dynamique au bénéfice des utilisateurs sur le marché du haut et du très haut débit. Ce marché connaît en effet aujourd'hui une phase de transition technologique majeure avec le déploiement des boucles locales optiques, et une migration progressive des utilisateurs vers la fibre. Pour le consommateur, cette migration est un moment privilégié pour décider, le cas échéant, de changer d'opérateur. Le caractère non-discriminatoire des processus opérationnels et techniques (notamment les informations relatives aux immeubles, à l'éligibilité des lignes, au service de livraison de la ligne et au service après-vente) est donc un enjeu majeur pour que la migration n'entraîne pas de régression d'un point de vue concurrentiel.

Pour l'Autorité, l'utilisation, par les opérateurs verticalement intégrés, des mêmes outils informatiques que ceux proposés aux opérateurs tiers ou de processus communs en vue d'assurer une équivalence de traitement, est de nature à favoriser l'efficacité des processus au bénéfice de tous les opérateurs, ainsi que la dynamique concurrentielle. Dans le cas particulier d'un opérateur qui va déployer une part très significative des lignes en fibre optique, il est encore plus important de s'assurer qu'il ne bénéficie pas, sciemment ou de fait, de conditions de gestion facilitées par rapport aux autres opérateurs qui participent au financement du réseau.

Pour répondre aux préoccupations de l'Arcep, Orange a :

- soumis à l'Autorité des éléments qui permettent d'assurer un renforcement des garanties en matière de non-discrimination et d'efficacité des processus opérationnels et techniques ;
- engagé les travaux nécessaires afin d'utiliser en interne, d'ici le 1<sup>er</sup> septembre 2018, les mêmes flux informatiques en matière d'éligibilité que ceux proposés aux opérateurs tiers. S'agissant du passage de commande d'une ligne optique, Orange a engagé les développements nécessaires permettant, d'ici le 31 décembre 2018, de vérifier systématiquement, pour toute commande, que les conditions de validation sont identiques entre les opérateurs tiers et la branche de détail d'Orange.
- proposé une meilleure communication des feuilles de routes de développement par les opérateurs d'infrastructures. Orange associera les opérateurs tiers le plus tôt possible

– dès la phase de conception pour les nouveaux outils ou de mise à jour pour les outils existants – afin que toute nouvelle fonctionnalité mise en œuvre puisse avoir été discutée en amont dans un cadre multilatéral et un calendrier approprié.

L'Autorité exercera un contrôle vigilant de la bonne mise en œuvre des actions annoncées par Orange. D'ici le 1<sup>er</sup> septembre 2018, l'Arcep en dressera un bilan, qu'elle rendra public.

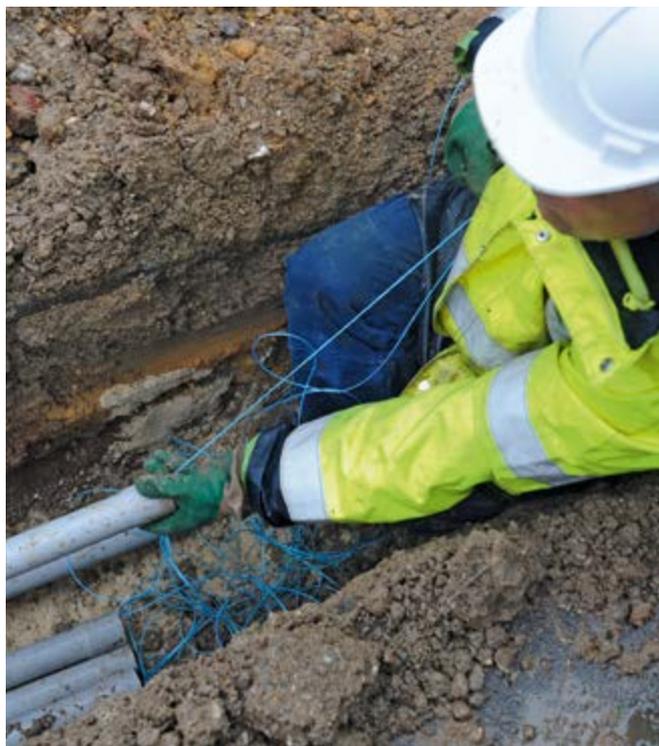
#### Améliorer le raccordement des immeubles d'Orange dans la zone très dense

Orange est le principal opérateur d'infrastructure FttH en zones très denses. À ce jour, les points de mutualisation intérieurs (PMI) déployés par Orange sont également tous raccordés par lui. Les autres opérateurs ont déclaré, dans leurs réponses aux consultations publiques et dans le cadre des travaux multilatéraux organisés par l'Arcep, que des difficultés sont susceptibles de les empêcher de mener à bien les raccordements. Les opérateurs estiment que la majorité des blocages identifiés pourraient être résolus par une amélioration des processus inter-opérateurs ou par des prestations spécifiques des opérateurs d'infrastructure.

Les services de l'Autorité ont mis en place un suivi régulier et spécifique qui permettra d'identifier de manière exhaustive les PMI en blocage temporaire ou définitif – qu'il s'agisse de ceux existants à date, ou de ceux qui pourraient se révéler à l'avenir – et de partager les solutions concrètes pour assurer l'effectivité de l'accès aux PMI des opérateurs d'infrastructure.

Dans le cadre des travaux relatifs à l'analyse de marché, Orange a indiqué qu'il partageait l'analyse de l'Autorité sur la nécessité d'assurer l'effectivité de l'accès au point de mutualisation et qu'il mettra en œuvre les actions nécessaires pour traiter le stock de PMI inaccessibles identifiés.

Ainsi, il a indiqué que pour les immeubles pour lesquels des difficultés avérées persisteraient, il mettra en place, afin de répondre à une logique de résultat, des solutions adaptées permettant, dans le cadre de ses offres d'accès existantes, une suppression rapide du volume d'immeubles pour lesquels subsistent des difficultés avérées de raccordement, avant le 30 juin 2019.



L'Arcep entend poursuivre l'animation des travaux multilatéraux entre opérateurs sur le sujet et sera attentive à la mise en œuvre effective des actions annoncées par Orange pour la résolution des cas des immeubles pour lesquels des difficultés sont avérées.

L'Arcep s'attachera également à améliorer l'information à destination des copropriétés pour accompagner les efforts d'investissements de tous les opérateurs en zone très dense et de tenir compte des dernières évolutions du cadre législatif.

### ... faciliter la migration vers la fibre

#### Statut de « zone fibrée » : l'Arcep a proposé un cahier des charges au Gouvernement

Le statut de « zone fibrée » vise à permettre l'accélération de la migration des consommateurs, du cuivre vers la fibre. Le législateur a chargé l'Arcep de proposer au Gouvernement les modalités et les conditions d'attribution de ce statut.

Le statut de "zone fibrée" doit permettre de qualifier les territoires où le réseau à très haut débit remplit les prérequis nécessaires à une migration de masse afin de déclencher sur ces territoires des mesures incitant à cette migration. La mise en place du statut consacre ainsi une première étape de la transition vers le très haut débit.

Un cercle vertueux devrait ainsi être enclenché. Par son bénéfice d'image et par les mesures concrètes (telles que la levée de l'obligation d'installation des lignes téléphoniques de cuivre dans les immeubles neufs), le statut "zone fibrée" doit favoriser une dynamique collective sur le bon déploiement et la qualité des réseaux de boucle locale en fibre optique.

L'Autorité a choisi d'élaborer ce statut avec l'ensemble des acteurs concernés, en associant la direction générale des entreprises : atelier de réflexion, consultation publique, échanges avec les opérateurs, les collectivités et les associations de collectivités.

L'objectif général poursuivi par l'Autorité dans la définition de ses modalités et conditions d'attribution a été de rendre le statut de zone fibrée clair et compréhensible pour les utilisateurs afin de favoriser son appropriation par les entreprises et par les particuliers. Cela ne lui a semblé pouvoir être assuré que si ce statut, correspond, pour les utilisateurs, à une éligibilité effective à un service FttH sur un territoire facilement identifiable. C'est pourquoi l'Autorité a choisi de lier l'attribution du statut à la complétude des déploiements réalisés dans la zone (généralement la commune). Concrètement, cela signifie que tous les logements (ou locaux à usage professionnel) du territoire concerné devront être éligibles ou raccordables au FttH sur demande.

#### Maintenir la qualité du réseau cuivre en attendant la migration

Le réseau cuivre reste encore le principal - et parfois le seul - support de connectivité pour de nombreux utilisateurs, notamment en zone rurale. L'Autorité a identifié les questions de service universel et de qualité du réseau cuivre comme un chantier prioritaire pour les mois à venir. C'est pourquoi, dans



sa dernière analyse de marché, l'Autorité a imposé à Orange, en tant qu'opérateur puissant, des obligations en matière de qualité de service des prestations de gros qu'il est tenu de fournir aux opérateurs tiers sur la boucle locale de cuivre.

Par conséquent, l'ensemble des mesures (publication d'indicateurs de performance, amélioration continue des processus, engagements de niveau de qualité et incitations financières) relatives à la qualité de service des offres de gros imposées ont été renforcées.

Cependant, bien que la complétude des dispositifs de contrôles aient été mis en œuvre afin d'inciter à la préservation de la qualité de service, l'Arcep a été alertée par de nombreux élus et consommateurs sur une dégradation de la qualité du réseau et des services cuivre. Une enquête administrative a été lancée fin 2017 afin de s'assurer du respect par Orange de ses obligations en matière de qualité de service.

## LA CONTRIBUTION DE L'ARCEP AU PLAN FRANCE TRÈS HAUT DÉBIT

L'Autorité accompagne depuis 2011 la mise en œuvre du plan France Très Haut Débit porté par le Gouvernement et les collectivités territoriales. Elle veille à l'application du cadre réglementaire dont elle a la responsabilité. Ses compétences en la matière se sont d'ailleurs progressivement élargies progressivement :

- en 2015, avec l'examen des tarifs des réseaux d'initiative publique (RIP) FttH ;
- en 2016, avec l'avis à rendre par l'Arcep sur les propositions d'engagements opposables des opérateurs en matière de couverture des territoires (introduit par la loi pour une République numérique).

### L'Arcep examine les propositions d'engagements opposables des opérateurs

Le 14 décembre 2017, le Premier ministre a annoncé que des opérateurs privés étaient prêts à s'engager devant le Gouvernement dans le cadre de l'article L. 33-13 du code des postes et des communications électroniques, qui permet au ministre chargé des communications électroniques, après avoir recueilli l'avis de l'Arcep, d'accepter des engagements de couverture et de les rendre juridiquement opposables. L'Arcep peut sanctionner les manquements à ces engagements.

Le 14 juin, l'Arcep a rendu au Gouvernement un avis favorable sur les propositions d'engagements d'Orange et de SFR, consistant à couvrir en FttH les zones moins denses d'initiative privée ("zone AMII"). Le Gouvernement a depuis annoncé accepter ces engagements qui deviennent donc contraignants.

### L'Arcep accompagne les réseaux d'initiative publique (RIP)

L'Arcep accompagne les collectivités dans l'élaboration de leurs projets d'aménagement numérique. Elle peut répondre à leurs interrogations dès les prémices de ces projets. Elle est aussi invitée au comité d'experts du plan France Très Haut Débit pour veiller au respect de la réglementation mais aussi vérifier que celle-ci répond aux enjeux d'aménagement du territoire. Cette mission se poursuit au-delà pour assurer la mutualisation des RIP FttH et le succès de la commercialisation, notamment dès l'élaboration des tarifs de catalogues de services.

### L'Arcep accompagne les collectivités dans la construction de leurs conditions tarifaires d'accès

Le législateur a confié à l'Arcep un rôle d'accompagnement des collectivités territoriales dans la construction de leurs conditions tarifaires d'accès<sup>(6)</sup>.

Elle apporte ainsi aux collectivités territoriales son expertise leur permettant de définir des niveaux tarifaires appropriés et tenant compte des contraintes juridiques issues notamment du droit européen des aides d'État.

L'Arcep analyse *ex ante* les conditions tarifaires des collectivités territoriales, qui doivent lui être transmises au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.

L'analyse de l'Autorité poursuit un triple objectif :

- sécuriser les acteurs appelés à investir dans les RIP par la prise en compte dans la tarification des risques commerciaux et des perspectives de rentabilité liés à l'exploitation des infrastructures, en s'inscrivant dans le droit des aides d'État et préservant la valeur de long terme des réseaux ;
- donner de la visibilité sur la tarification aux opérateurs commerciaux ;
- garantir le respect d'une cohérence tarifaire entre les différentes composantes des offres d'accès et le respect des principes réglementaires de tarification, visant à encourager les opérateurs commerciaux à mobiliser des offres passives et le cofinancement.

Au cours de l'année 2017, plusieurs opérateurs de RIP ont demandé à l'Arcep d'examiner de nouvelles formules tarifaires issues de leurs négociations avec des opérateurs commerciaux d'envergure nationale, notamment :

- un cofinancement à l'accès sur le segment situé entre le nœud de raccordement optique et le point de branchement optique (NRO-PBO) ;
- une location mensuelle passive à l'accès sur le segment NRO-PBO.

<sup>(6)</sup> En complétant l'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales (CGCT) dans le cadre de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques.

## LA RÉGULATION DE L'ARCEP AU SERVICE DES TERRITOIRES CONNECTÉS EXPLIQUÉE DANS UN RAPPORT AD HOC PUBLIÉ EN DÉCEMBRE 2017

(également tome 2 du rapport annuel de l'Arcep)



L'Autorité s'est attachée lors de son analyse à vérifier que ces offres s'inscrivaient dans l'échelle des investissements, en cohérence avec ses lignes directrices tarifaires.

Au sein des zones d'initiative publique, où la topographie du territoire et la densité de la population peuvent amener les opérateurs d'infrastructure à construire des points de mutualisation (PM) inférieurs à 300 lignes, le cofinancement des fibres NRO-PM à l'accès permet de proposer aux opérateurs commerciaux présents au NRO un tarif de mise en continuité optique par client indépendant de la taille du PM de rattachement. L'Autorité a considéré qu'il respectait les principes réglementaires de tarification et s'inscrivait en cohérence avec les autres offres.

L'offre de location NRO-PBO facturée à l'accès étant, conditionnée à une ouverture commerciale sur une large part des PM dans un délai déterminé, l'Autorité a estimé que cette offre pouvait trouver sa place dans l'échelle des investissements, au regard de cette condition incitative à un déploiement large et dès lors que son niveau tarifaire s'inscrivait dans les étagements appropriés pour maintenir les incitations à l'investissement.

Dans son rôle d'accompagnement et dans l'optique de remplir les objectifs rappelés ci-dessus, l'Autorité va étudier au cours de l'année 2018 l'économie des raccordements finals afin d'actualiser sa connaissance des coûts de construction et des pratiques des opérateurs commerciaux. Les conclusions de ce travail, en lien avec toutes les parties prenantes, acteurs privés et publics, du déploiement de la fibre permettront de définir un niveau de référence pour la zone d'initiative publique.

## DE NOUVELLES FRÉQUENCES POUR DÉVELOPPER LA CONNECTIVITÉ DES TERRITOIRES ET ENTREPRISES

Parce que l'accélération de la couverture en haut et très haut débit du territoire ne peut pas se faire en un jour uniquement sur la fibre optique, l'Arcep a veillé en 2017 à rendre possible

la mobilisation cohérente de l'ensemble des technologies disponibles pour accompagner les territoires les moins denses. Elle a ainsi ouvert des fréquences dans la bande 3,5 GHz pour les réseaux THD radio de nouvelle génération.

### Qu'est-ce que le THD radio ?

Il s'agit d'un réseau de boucle locale radio établi spécifiquement pour proposer des accès fixes à internet à très haut débit. Les équipements utilisent les mêmes technologies que les réseaux mobiles 4G mais le réseau n'accueille que des clients fixes et utilise une bande de fréquences différentes et dédiée. Le réseau est opéré par un opérateur de gros, la commercialisation par un opérateur de détail. Le THD radio se distingue ainsi de la « 4G fixe » déployée par les opérateurs mobiles.

### Quelles fréquences pour le THD radio ?

L'Arcep a lancé en 2016 des travaux pour déterminer les besoins en fréquences pour le THD radio, tout en autorisant les acteurs à mener des expérimentations. Après plusieurs phases de consultation, notamment avec les collectivités, l'Arcep a identifié la bande 3420 – 3460 MHz dans les zones les moins denses du territoire pour le THD radio en juin 2017. En complément, la bande 3410 – 3420 MHz peut également être utilisée lorsque cela est compatible avec les utilisations des fréquences adjacentes. Le 11 décembre 2017, l'Arcep a publié les modalités d'attribution des fréquences pour le THD radio. Elles prévoient en particulier que :

- l'usage des fréquences pour le THD radio est circonscrit au sein de chaque département, aux zones où il n'existe pas par ailleurs de projet de déploiement de réseaux filaires à très haut débit à court ou moyen terme. L'objectif est d'assurer une bonne complémentarité entre les technologies apportant le très haut débit dans les territoires ;
- les autorisations d'utilisation de fréquences sont assorties d'obligations fortes de déploiement, de couverture et de disponibilité visant à assurer un service à très haut débit de qualité.

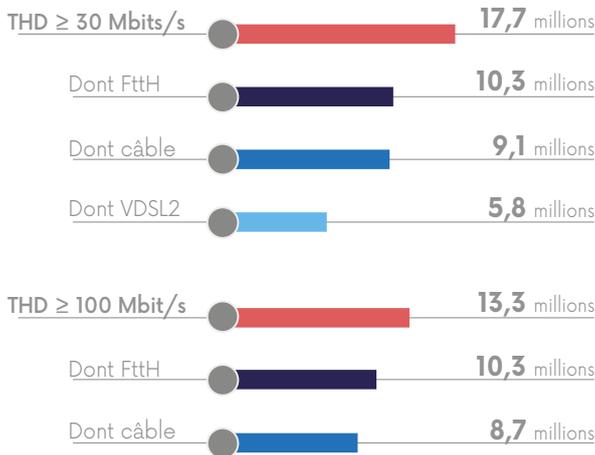
Ces fréquences sont attribuées par l'Arcep. Elles sont accessibles via un guichet ouvert jusqu'en 2019 pour les collectivités et les acteurs de l'aménagement numérique du territoire qui ont choisi d'investir dans un réseau THD radio. Ceux-ci trouveront sur [le site internet de l'Arcep](#) les informations les plus récentes concernant la disponibilité des fréquences département par département et les conditions de leur attribution.



# PANORAMA DE LA COUVERTURE DU TERRITOIRE PAR LES RÉSEAUX FIXES

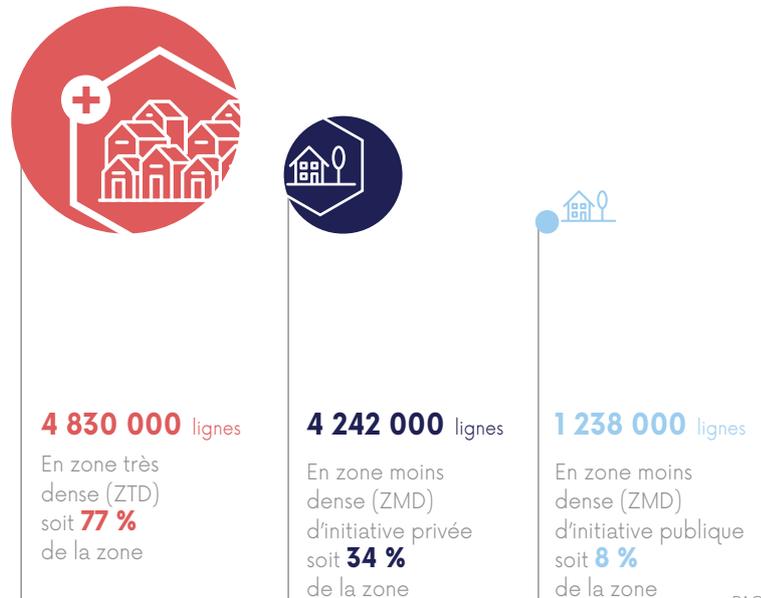


## // Nombre de locaux éligibles au très haut débit fixe



Au 31 décembre 2017, environ 17,7 millions de logements et locaux à usage professionnel sont éligibles au très haut débit fixe (débit descendant supérieur ou égal à 30 Mbit/s).

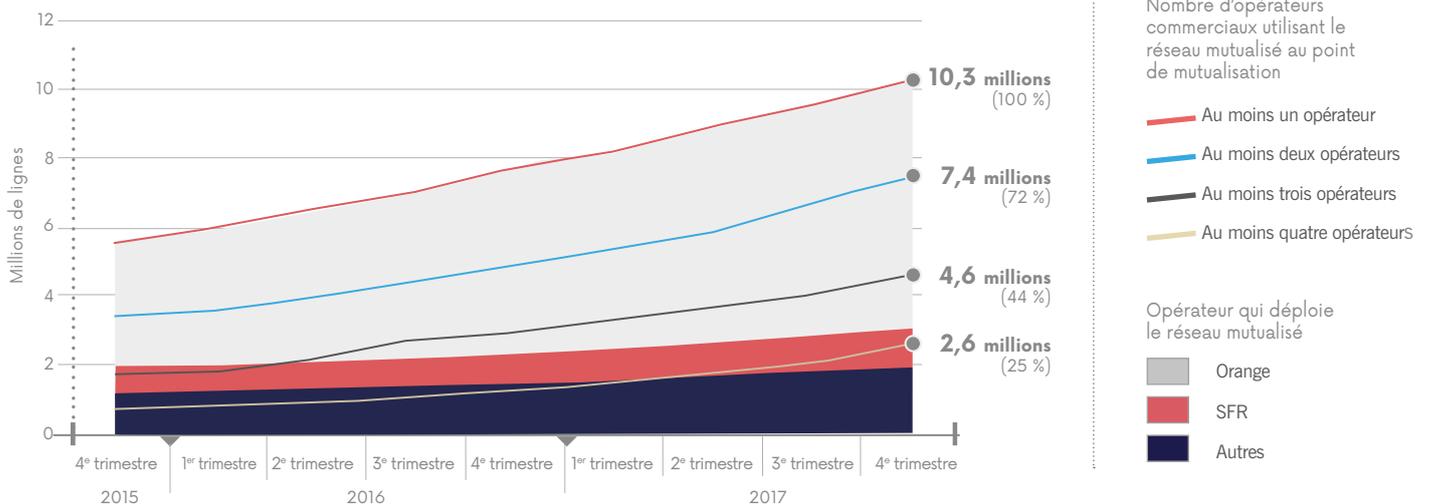
## // Répartition des lignes éligibles (arrondie au millier) en fonction de leur localisation géographique



PAGE

107

## // Avancement des déploiements et de la mutualisation des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné sur l'ensemble du territoire national



Au 31 décembre 2017, plus de 10,3 millions de logements et locaux à usage professionnel\* sont raccordables à un réseau FttH, soit une augmentation d'environ 8 % par rapport au trimestre précédent.

Au moins un opérateur est présent sur la totalité des lignes FttH, et sur près des trois quarts d'entre elles (72 % du parc soit 7,4 millions de lignes), au moins deux opérateurs sont présents au point de mutualisation. Par comparaison, en zone moins dense d'initiative publique, seuls 24 % du parc présente deux opérateurs au point de mutualisation.

\* (ci-après dénommés lignes)

## Chapitre 5

# DÉMOCRATISER LA FIBRE POUR LES ENTREPRISES

Le développement d'un marché de masse de la fibre pour les TPE-PME est une condition *sine qua non* de la numérisation de l'économie française et constitue à cet égard une priorité pour l'Arcep.

L'objectif de l'Autorité est d'assurer un large éventail d'offres sur fibre à destination des entreprises, avec des niveaux de qualité différenciés, en tirant profit du déploiement de la boucle locale FttH (fibre jusqu'à l'abonné), destinée au marché résidentiel, pour mutualiser les coûts et permettre des niveaux de prix abordables pour les entreprises. Ces nouvelles offres, comme le marché de la fibre dédiée aux entreprises, sont régulées par l'analyse des marchés du haut et très haut débit fixe adoptée le 17 décembre 2017<sup>(1)</sup>, au terme d'un processus qui avait débuté en 2016. Elles s'adossent sur trois nouveaux éléments clefs :

- une obligation de proposer une offre avec qualité de service renforcée sur le FttH ;
- une obligation de faire droit aux demandes d'accès passif sur le FttH pour les offres à destination des entreprises ;
- une obligation de proposer une offre de revente.

Cette analyse est valable pour trois ans, jusqu'en 2020.

<sup>(1)</sup> En savoir sur [le site de l'Arcep](#).

L'Arcep ayant relevé une position très forte d'Orange sur le marché entreprises, l'Arcep souhaite favoriser la capacité des petits opérateurs entreprises, nombreux, à accéder au marché et à innover par les services. À cet effet, l'établissement d'une concurrence pérenne par le biais du développement d'un marché de gros activé concurrentiel lui semble une condition indispensable.

### ÉTENDRE LA GAMME DES OFFRES ENTREPRISES SUR LA FIBRE MUTUALISÉE : LES OFFRES AVEC QUALITÉ DE SERVICE RENFORCÉE SUR FTTH

#### La nécessaire démocratisation des offres avec qualité de service

Les offres spécifiques entreprises se caractérisent par une garantie de qualité de service répondant aux besoins du marché entreprises. Sur la fibre optique, les seules offres existantes adaptées au marché sont aujourd'hui proposées sur une boucle locale optique dédiée (BLOD) qui présente des coûts importants et rend difficile la fourniture d'offres abordables. L'absence de mutualisation de ces offres avec celles destinées au marché de masse ne permet pas d'obtenir des prix accessibles à la majorité des PME. Le prix des abonnements est généralement supérieur à plusieurs centaines d'euros par mois (et souvent davantage en dehors des grandes villes), ce qui exclut un grand nombre d'entreprises. En conséquence, seules 100 000 entreprises ont, à ce jour, opté pour des offres sur fibre optique tandis que 500 000 entreprises continuent à utiliser des solutions sur cuivre, moins onéreuses, mais au débit significativement inférieur.

#### Les nouvelles obligations imposées à Orange dans le nouveau cycle d'analyse de marchés pour la période 2017-2020

S'agissant du réseau de cuivre, sur le marché de gros, Orange propose une offre large et diversifiée en matière de qualité de service, avec notamment une option de garantie de temps de rétablissement en 4 heures (GTR 4 heures) sur l'offre de dégroupage pour construire des produits à qualité de service améliorée (QoS+).

Dans son analyse des marchés du haut et très haut débit fixe pour le cycle 2017-2020, qui inclut le marché entreprises, l'Arcep a imposé à Orange d'offrir également sur le marché de gros des options de qualité de service renforcée sur son réseau FttH (fibre jusqu'à l'abonné), disponibles au NRO (nœud de raccordement optique) et au point de mutualisation FttH (PM) dès le 1<sup>er</sup> janvier 2018.



Orange a proposé une option de GTR en heures ouvrées d'une durée de dix heures accessible sur son réseau FttH. Elle est commercialisée depuis janvier 2018, au tarif de 20 € pour la ligne PM-PROBLEME et de 30 € pour le lien NRO-PM.

L'Arcep examinera, douze mois après la disponibilité de cette option, si elle permet aux opérateurs commerciaux de répondre aux besoins en matière de qualité de service d'une majorité des clients entreprises disposant aujourd'hui d'une connexion SDSL.

Parallèlement, l'Autorité examinera les conditions d'extension à tout opérateur installant la boucle locale FttH d'une obligation d'offrir des options de qualité de service au niveau du marché de gros.

## FAIRE ÉMERGER UN MARCHÉ CONCURRENTIEL SUR LE MARCHÉ FIBRE ENTREPRISES ET EN PARTICULIER POUR LES OFFRES « PRO »

### Les offres « pro », qu'est-ce que c'est ?

Une grande majorité des entreprises ont recours à des offres dites « pro », sur cuivre ou sur fibre. Celles-ci sont proches des offres résidentielles mais comportent des services adaptés aux entreprises et notamment un service après-vente dédié incluant généralement une garantie de temps d'intervention (GTI) en cas de panne. Ces offres présentent une qualité de service moindre que les offres entreprises de haut de marché, mais leurs tarifs, plus abordables, en font des solutions adaptées aux entreprises n'ayant pas d'exigences très fortes en termes de disponibilité de connexion, ou aux établissements les moins critiques ou les plus petits d'entreprises de taille plus importante.

### La nécessité de promouvoir le développement du marché de gros des offres activées

Aujourd'hui, Orange domine largement le segment des offres « pro » reposant sur l'infrastructure FttH, suivi par SFR. Une telle concentration de l'offre FttH engendre le risque qu'une partie conséquente des marchés entreprises ne soit captée que par les seuls opérateurs d'infrastructure.

Pour apporter leurs services et leurs innovations, l'ensemble des opérateurs entreprises doivent pouvoir accéder à un marché de gros compétitif d'offres activées régionales ou nationales sur boucle locale FttH.

L'Autorité considère que l'intensification de la concurrence sur ce marché de gros activé est la meilleure garantie à moyen terme de son bon fonctionnement, ce qui passe par une dynamique plus forte de marché avec au moins trois opérateurs d'infrastructure nationaux.

### Le besoin associé en offres passives adaptées sur la fibre

Cette dynamisation du marché de gros activé passe aujourd'hui par l'émergence de nouvelles offres sur le marché de gros passif sous-jacent. En effet, l'Autorité considère que seules les offres passives sont à même de laisser l'opérateur de gros maître de ses choix technologiques et libre de proposer des solutions technologiques innovantes pour répondre aux besoins diversifiés des entreprises. Ces offres sont donc nécessaires pour permettre à des acteurs de fournir des offres de gros activées et de développer et d'animer durablement le marché de gros activé.

Dans ces conditions, Orange devait fournir, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2018, des offres passives de boucle locale FttH, avec et sans qualité de service améliorée, adaptées aux besoins des opérateurs souhaitant adresser spécifiquement le marché entreprises, dans des conditions économiques qui permettront d'animer de façon durable le marché de gros activé.

Le cas échéant, Orange peut (notamment dans les zones où il ne serait pas possible de fournir une offre passive répondant à cet objectif) proposer en complément une offre activée livrée au NRO (Nœud de raccordement optique).

Un premier accord de fourniture d'offre passive adaptée sur la fibre a été signé par Orange avec l'opérateur Kosc en juillet 2017. C'est un accord de très long terme ouvrant à ce dernier l'accès aux infrastructures fibre d'Orange à l'échelle nationale. Kosc a annoncé l'ouverture unitaire des commandes aux offres activées de fibre FttH à destination des professionnels et des entreprises pour le 9 avril 2018.

L'Arcep reste attentive pour s'assurer qu'Orange fera bien droit à toute demande d'accès passif au réseau dans le cadre de cette obligation.

### Une offre de gros de revente des offres de détail sur fibre optique sur le marché « pro » permettant de répondre aux besoins en FttH des entreprises multi-sites

À court terme, pour permettre aux opérateurs alternatifs de concurrencer Orange sur une emprise géographique comparable à la sienne, l'Autorité impose également à Orange de revendre ses offres d'accès FttH proposées sur le marché de détail entreprises, dont les offres « pro », à partir du 1<sup>er</sup> mars 2018. Ainsi, en attendant l'émergence d'un marché de gros activé concurrentiel, les opérateurs entreprises pourront utiliser ces offres de revente pour concurrencer Orange, notamment en complément de couverture pour desservir des entreprises multi-sites.

## ■ NON-DISCRIMINATION, REMÈDES TARIFAIRES... : LES AUTRES OBLIGATIONS ISSUES DE L'ANALYSE DES MARCHÉS DU HAUT ET DU TRÈS HAUT DÉBIT POUR LA PÉRIODE 2017-2020

Constatant qu'Orange possède toujours une position dominante sur le marché des offres activées sur cuivre ou sur la fibre optique, l'Arcep a maintenu ou renforcé la plupart des obligations relatives aux offres de gros activées avec qualité de service renforcée sur cuivre ou sur la fibre optique dédiée.

L'analyse de marché a renforcé son dispositif visant la non-discrimination sur ce marché en imposant à Orange une équivalence des intrants (dite « Eol » pour *equivalence of inputs*) sur les nouvelles offres entreprise que cet opérateur pourrait être amené à proposer à partir de la boucle locale optique mutualisée.

L'Autorité a aussi adapté les remèdes proposés portant sur la régulation tarifaire des offres de gros activées spécifiques entreprises, relevant du marché de gros des accès de haute qualité, sur la boucle locale optique dédiée. Le périmètre de la zone de liberté tarifaire a été étendu à partir de 2019, en y intégrant les communes où la densité en entreprises est supérieure à 20 établissements de plus de 10 salariés par km<sup>2</sup>.

PAGE

110

## ■ L'ARCEP OUVRE DEUX ENQUÊTES ADMINISTRATIVES POUR SUIVRE FINEMENT L'ENJEU CRUCIAL QUE REPRÉSENTE LE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ ENTREPRISES

### Concernant les offres de gros d'accès à la boucle locale optique d'Orange visant à répondre aux besoins du marché entreprises et le respect du principe de non-discrimination

La mise en œuvre des nouveaux remèdes instaurés par l'analyse de marché est une des priorités de l'Arcep pour accélérer le raccordement en fibre optique des TPE/PME. Plusieurs opérateurs alternatifs ont fait part à l'Arcep de leurs inquiétudes sur l'intensification de la commercialisation par Orange d'offres sur fibre optique à destination des entreprises, à des tarifs qu'ils ne sont pas en mesure de répliquer, sans que les offres de gros que l'Autorité impose dans la nouvelle analyse de marché soient disponibles. Par ailleurs, il ressortait des informations dont disposait l'Arcep qu'Orange pouvait ne pas commercialisées les offres demandées par l'analyse de marchés dans les délais impartis. L'Autorité a donc ouvert le 14 décembre 2017 une enquête administrative pour vérifier le respect par Orange de ses obligations.

### Sur la qualité de service des prestations de gros d'Orange sur le réseau cuivre et de ses offres activées sur le marché de gros à destination des entreprises

La capacité qu'ont les opérateurs alternatifs de proposer des niveaux de qualité de service satisfaisants (délai de livraison, délai de réparation en cas de panne, ...) et comparables à ceux proposés par la branche de détail d'Orange est un paramètre déterminant de leur offre, et donc du choix des utilisateurs. Si la qualité de service des offres commercialisées par les opérateurs alternatifs dépend pour partie de la qualité de leurs propres prestations, elle est également fonction de la qualité des offres de gros achetées auprès d'Orange à partir desquelles elles sont construites. Lorsque l'ensemble des acteurs ne sont pas en mesure de proposer un tel niveau de qualité de service en raison des caractéristiques des offres de gros, il reste un risque important que cette situation avantage, sur le marché de détail, l'opérateur disposant de la base clients la plus importante, à savoir l'opérateur historique, Orange. Un client « entreprise » sera généralement réticent à migrer vers un autre opérateur s'il perçoit un risque associé à la migration.

En 2017, les opérateurs alternatifs ont fait part de leur inquiétude sur :

- la dégradation de la qualité des offres d'accès à la boucle locale cuivre et aux difficultés qui pourraient en résulter pour eux sur le marché de détail ;
- la dégradation de la qualité des offres activées d'Orange sur le marché de gros à destination des entreprises.

Dans ses analyses de marché, l'Arcep impose à Orange des obligations en matière de qualité de service des prestations de gros qu'il est tenu de fournir aux opérateurs tiers. Le 14 décembre 2017, l'Arcep a ouvert une enquête administrative pour s'assurer de la mise en œuvre effective par Orange de ses obligations. L'Autorité souhaite également disposer de l'ensemble des éléments lui permettant d'apprécier si les actions proposées par Orange permettront une amélioration rapide, significative et durable de la situation constatée sur le dégroupage et les offres actives spécifiques entreprise.

## ■ UN SUJET FUTUR : LA COMPLÉTUDE DES DÉPLOIEMENTS POUR LES ENTREPRISES ?

Le taux d'accès sur support optique et la lenteur de la transition vers la fibre pour les entreprises pourront également être améliorés en accroissant le raccordement des immeubles ne regroupant que des entreprises au réseau mutualisé de fibre optique, et en permettant ainsi l'accès de ces entreprises aux offres sur fibre optique généralistes, type « FttH pro ».

Si des travaux devaient s'avérer nécessaires pour préciser les architectures de la fibre mutualisée adaptées pour un déploiement dans ces immeubles, et les conditions techniques et économiques de ce déploiement, l'Autorité s'attachera à ce qu'ils soient effectivement conduits.

# L'ACTION DE L'ARCEP EN OUTRE-MER

La connectivité numérique est un enjeu particulièrement important dans les territoires d'outre-mer, car elle contribue à la cohésion économique et sociale. En matière de déploiement des réseaux, ces territoires, tout en connaissant certaines problématiques similaires à celles de la métropole, se caractérisent par une situation économique et sociale moins favorable en moyenne, des tailles de marché très inférieures, ne bénéficiant pas nécessairement de la dynamique concurrentielle métropolitaine, et des sujets spécifiques : continuité numérique, entretien des réseaux dans des conditions géographiques et météorologiques plus difficiles...

L'Arcep, consciente de ces problématiques particulières, est attentive et les prend en compte dans sa réglementation afin d'assurer une meilleure connectivité aux citoyens ultramarins.

### ■ LA CONNECTIVITÉ MOBILE DANS LES TERRITOIRES ULTRAMARINS

#### L'outil [monreseaumobile.fr](http://monreseaumobile.fr) intégrera les données outre-mer en juillet 2018

En septembre 2017, l'Arcep a lancé [monreseaumobile.fr](http://monreseaumobile.fr), un outil cartographique qui permet de comparer la couverture et la qualité de service des opérateurs ; des données uniquement relatives à la métropole. À compter de juillet 2018, [monreseaumobile.fr](http://monreseaumobile.fr) comprendra aussi les cartes de couverture des opérateurs ultramarins (voix et SMS sur quatre niveaux de comparaison) et les données de qualité de service.

Depuis l'été 2017, l'Arcep travaille avec les opérateurs ultramarins afin de préparer au mieux cette échéance. Elle a ainsi réalisé dans les cinq départements d'outre-mer une campagne de mesures sur le terrain, d'avril à juin 2018, afin d'évaluer la fiabilité des cartes de couverture des opérateurs et la qualité des services mobiles.



## La 4G désormais disponible en outre-mer

En novembre 2016, l'Arcep a attribué de nouvelles fréquences aux opérateurs mobiles ultramarins pour leur permettre de commercialiser des services mobiles 4G. Ces autorisations ont apporté plusieurs nouveautés sur les marchés concernés :

- un nouvel entrant sur plusieurs territoires : Free Mobile en Martinique, Guadeloupe, Guyane à Saint-Barthélemy et Saint-Martin, ZEOP Mobile à La Réunion ;
- des engagements des opérateurs pour baisser les tarifs mobiles outre-mer et enrichir les offres ;
- des engagements des opérateurs pour déployer leurs réseaux 4G.

On dénombre 2,6 millions de cartes SIM en service dans l'ensemble des départements d'outre-mer. Un an après l'ouverture des réseaux 4G, déjà 27 % des cartes utilisent ces réseaux. La diffusion de la 4G est plus rapide que celle constatée en métropole (20 % en un an ; les 27 % ont été atteints en 18 mois en métropole).

Conséquence de l'adoption de la 4G en outre-mer, la consommation de données mobiles explose (+ 142 % en un an). Elle atteint 30 068 téraoctets en 2017, dont près de la moitié (45 %) est consommée par des utilisateurs des réseaux 4G.

PAGE

112

### LA FIN DES FRAIS D'ITINÉRANCE ENTRE LA MÉTROPOLÉ ET L'OUTRE-MER

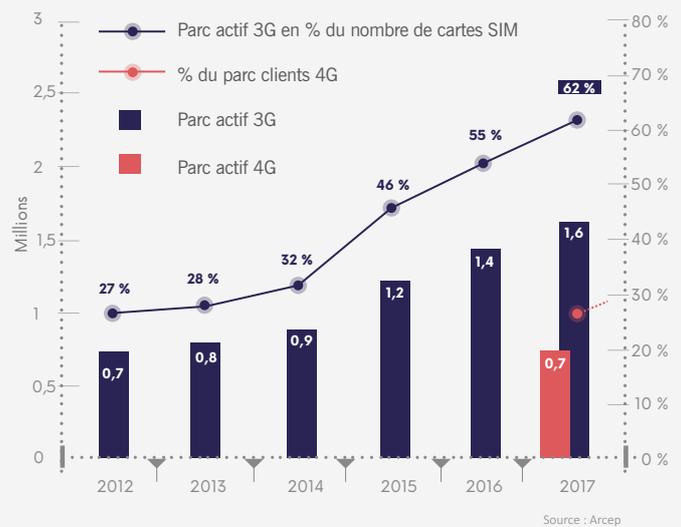


Depuis le 15 juin 2017, les frais d'itinérance supplémentaires facturés aux utilisateurs se rendant dans un autre État membre de l'Union européenne (UE) sont supprimés grâce à un règlement européen.

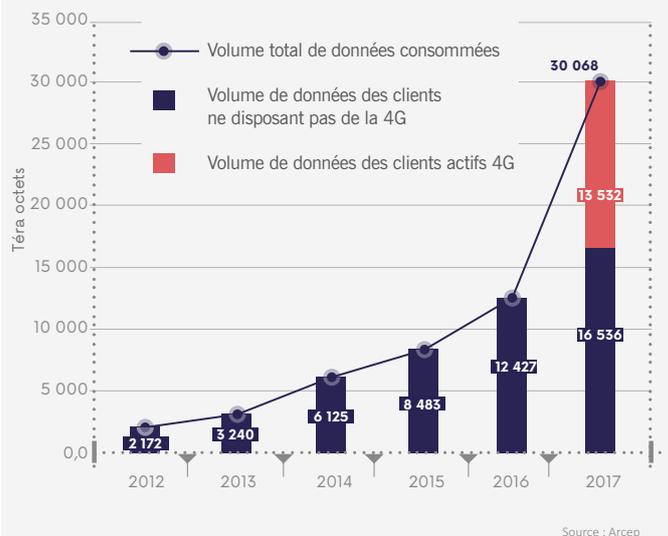
Les utilisateurs en déplacement dans l'UE peuvent donc utiliser leur téléphone mobile dans les mêmes conditions que dans leur pays d'origine.

Ces dispositions s'appliquent également dans les cas d'itinérance ultramarine, lorsque les clients se déplacent au sein du territoire national, qui englobe la métropole et l'outre-mer !

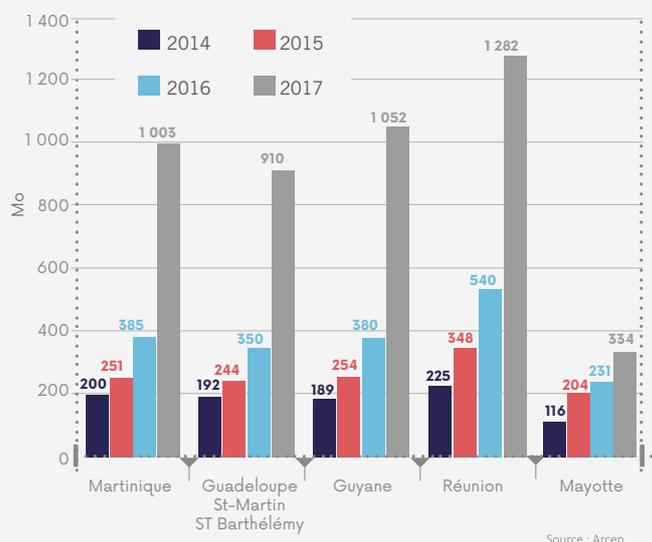
## Nombre de cartes actives sur les réseaux 3G ou 4G dans les DOM



## Trafic de données consommées par les clients sur les réseaux mobiles



## Consommation mensuelle moyenne de données



## LA CONNECTIVITÉ FIXE DES TERRITOIRES ULTRAMARINS

Chaque trimestre, l'Arcep fait le point sur les déploiements haut et très haut débit dans les cinq départements d'outre-mer :

- Une carte interactive pour suivre l'avancement des déploiements FttH, dans les DOM aussi.

En 2017, l'Arcep a mis en ligne [cartefibre.arcep.fr](http://cartefibre.arcep.fr), un outil cartographique présentant, en métropole et en outre-mer, l'avancement des déploiements en fibre optique jusqu'à l'abonné. Pour affiner l'information fournie, cette carte sera enrichie d'ici la fin de l'année 2018 avec l'avancement des déploiements à une maille infracommunale.



## L'ACTION DE L'ARCEP POUR RÉTABLIR LA CONNECTIVITÉ DES TERRITOIRES APRÈS LE PASSAGE DE L'OURAGAN IRMA



Le passage de l'ouragan Irma en septembre 2017 sur les îles de Saint-Barthélemy et Saint-Martin a causé des dégâts extrêmement importants aux infrastructures et aux réseaux, notamment filaires. Pour rétablir rapidement l'accès à internet sur l'ensemble des îles, plusieurs acteurs ont demandé à l'Arcep l'attribution de 40 MHz de la bande 3400-3600 MHz. En effet, ces fréquences permettent d'utiliser la technologie LTE pour fournir des services fixes comme solution d'attente au déploiement de réseaux filaires à très haut débit.

Après une consultation publique en décembre 2017, l'Arcep a attribué ces fréquences à la Collectivité de Saint-Barthélemy ainsi qu'à Dauphin Télécom et Orange Caraïbe à Saint-Martin.

L'Arcep a par ailleurs suivi le rétablissement des réseaux filaires sur les deux îles et reste attentive aux travaux de concertation entre les différentes parties prenantes s'agissant à la fois des travaux d'enfouissement des réseaux et des déploiements en fibre optique.

PAGE

113

### // État des lieux des déploiements au 1<sup>er</sup> trimestre 2018

Localité	Estimation locaux Arcep (en millions)	Lignes raccordables*	Taux de lignes mutualisées**	THD 30 Au moins 30 Mbit/s	THD 100 Au moins 100 mbit/s
- Métropole	36.7	10 692 390	76 %	49 %	37 %
- Métropole-ZIPU	22.3	1 322 608	30 %	27 %	7 %
- DROM-COM	0,989	290 496	54 %	42 %	12 %
- Guadeloupe	0,231	30 843	20 %	51 %	12 %
- Martinique	0,217	18 979	45 %	40 %	9 %
- Guyane	0,085	8 742	44 %	20 %	10 %
- La Réunion	0,368	231 789	65 %	70 %	65 %

\* *Lignes raccordables* : nombre de logements pour lesquels il existe une continuité optique entre le point de mutualisation et le point de branchement optique, ou entre le point de mutualisation et la prise terminale optique si le point de branchement optique est absent.

\*\* *Taux de lignes mutualisées* : le taux de mutualisation correspond à la proportion des lignes éligibles sur lesquelles au moins deux opérateurs commerciaux sont présents au point de mutualisation.

# FRÉQUENCES ET INNOVATION

## ■ L'APPROCHE PRO-INNOVATION DE L'ARCEP

### Accompagner les entrepreneurs et les start-up dans leurs démarches

L'Arcep participe au mouvement d'ensemble des acteurs publics qui cherchent à faciliter l'innovation.

Si les opérateurs sont la plupart du temps rompus aux démarches administratives et aux obligations liées à leur statut, les entrepreneurs ou les entreprises innovantes de petite taille ne le sont pas nécessairement. Dans ce contexte, l'Arcep a conçu un dispositif spécifique à leur attention : le guichet « start-up et expérimentations ». Il consiste à :

- ▶ **mettre à disposition des entreprises** qui souhaitent tester une technologie ou un service innovant un « **bac à sable** » réglementaire ;
- ▶ **aider les acteurs dans leurs démarches administratives**, en clarifiant le cadre réglementaire et en les accompagnant jusqu'à l'obtention des autorisations requises ;
- ▶ **permettre aux entrepreneurs d'anticiper l'avenir** de leur activité, en les informant de l'évolution des normes de connectivité au niveau international.

### Faciliter l'expérimentation de projets innovants : le « bac à sable » réglementaire de l'Arcep

L'Arcep souhaite faciliter la réalisation d'expérimentations de projets innovants qui reposent sur l'utilisation de fréquences ou de numéros attribués par l'Arcep. Pour cela, l'Autorité a instauré un « bac à sable » réglementaire, dispositif inédit en France, permettant aux entrepreneurs de tester la robustesse technique et la rentabilité d'un service en conditions réelles.

Un constat s'impose aujourd'hui : le déploiement à destination du grand public d'innovations potentiellement disruptives peut se trouver limité par un cadre réglementaire traditionnellement peu flexible.

Toutes les entreprises qui proposent des services télécoms, que ce soit sur un réseau public ou privé, sont en effet soumises à des obligations légales décrites dans le CPCE <sup>(1)</sup>, comme le respect de normes et de spécifications pour leur réseau et leurs services ou le respect des règles d'interconnexion. D'autres obligations sont liées à l'utilisation de fréquences radioélectriques ou de numéros. Elles peuvent s'avérer complexes et coûteuses à mettre en œuvre, en particulier dans le cas de petites structures qui lancent leurs premiers services.

### De quoi s'agit-il concrètement ?

Dans l'optique d'offrir à tous les moyens d'expérimenter, le « bac à sable réglementaire », que la loi pour une République numérique a permis de créer en 2016 <sup>(2)</sup>, permet aux entreprises qui développent une technologie ou un service innovants, au plan technique ou commercial, d'être exonérées par l'Arcep de tout ou partie des obligations liées à l'utilisation des fréquences, de numéros ou encore au statut d'opérateur de réseau, pour une durée maximale de deux ans.

Ces exonérations sont valables y compris dans le cas où le demandeur souhaite tester un service commercial auprès du grand public. Mais l'expérimentation doit concerner un nombre limité d'utilisateurs (moins de 5000) et générer un chiffre d'affaires raisonnable (moins de 500 000 € par semestre).

L'Arcep a par ailleurs ouvert une adresse électronique ([bacasable@arcep.fr](mailto:bacasable@arcep.fr)) pour recueillir les demandes des entreprises intéressées par ce dispositif.

<sup>(1)</sup> Code des postes des communications électroniques.

<sup>(2)</sup> cf. IV de l'article L. 42-1 et IV de l'article 44 du CPCE.



## L'ARCEP S'ASSOCIE À FRENCH TECH CENTRAL POUR OFFRIR UNE OFFRE DE SERVICE AUX START-UP QUI LE DÉSIRE

### STATION F

Afin d'être au plus proche des start-up et des entrepreneurs, l'Arcep est présente à Station F depuis la fin de l'année 2017, dans le cadre de French Tech Central.

French Tech Central rassemble 30 acteurs publics (comme la CNIL, l'ANFR, INRIA, l'URSSAF...) poursuivant un même objectif : faciliter la vie des start-up pour favoriser leur croissance.

L'Arcep y effectue des permanences toutes les deux semaines. Elle apporte ainsi son expertise technique et donne les clés de la réglementation en vigueur en matière de fréquences et de numérotation aux entreprises qui le souhaitent.

## Améliorer la qualité de service des bandes libres : l'Arcep ouvre un portail dédié

Paiements sans contact, radars pour automobile, alarmes, Wi-Fi, Bluetooth, Sigfox, Lora... Tous ces dispositifs utilisent des bandes de fréquences dites « libres ». Elles peuvent être exploitées sans autorisation administrative ou déclaration préalable, ni paiement d'aucune redevance. Une flexibilité qui les rend particulièrement adaptées aux usages innovants.

La contrepartie de cette simplicité d'usage est l'absence de garantie contre le risque de brouillage, en raison du nombre et de l'emplacement indéfini des acteurs qui peuvent les utiliser.

Pour améliorer la qualité de service des utilisateurs des bandes libres, l'Arcep a ouvert sur son site internet un espace de signalement en ligne destiné aux particuliers et aux entreprises qui produisent ou utilisent des équipements fonctionnant en bande libre. L'enjeu : collecter de manière statistique les retours des utilisateurs, de manière à pouvoir connaître l'occupation spectrale et anticiper d'éventuelles saturations, sans chercher à répondre individuellement à toutes les demandes.

## Ne pas entraver l'innovation dans le secteur de l'internet des objets

### ► Favoriser l'auto-organisation de cet écosystème

Gestion du spectre, architecture des réseaux, numérotation, sécurité des données, droits d'accès ou interopérabilité : l'internet des objets (ou IoT pour *Internet of Things*) soulève de nombreuses problématiques au cœur des compétences de l'Arcep.



© Maksim Paslo

L'objectif de l'Arcep en la matière est de favoriser l'auto-organisation de cet écosystème en identifiant et en anticipant les éventuelles décisions structurantes qui devraient être prises. Aujourd'hui, plusieurs technologies existent, sans qu'aucun standard ne s'impose à ce stade. Pour l'Arcep, il convient de ne pas entraver l'innovation, en laissant avant tout les utilisateurs arbitrer entre les options la plus adaptée à leur situation.

- ▶ Permettre aux utilisateurs de comparer les offres IoT sur la base d'un référentiel

Dans la continuité de son livre blanc sur l'internet des objets publié en novembre 2016 (insérer lien), l'Arcep a souhaité réfléchir aux actions qui permettront aux utilisateurs d'objets connectés de mieux comprendre les différences entre les solutions IoT afin de pouvoir déterminer plus facilement la solution la plus adaptée à leurs besoins, face à la profusion d'offres disponibles.

- ▶ L'Arcep organise régulièrement des ateliers thématiques pour échanger avec l'écosystème sur les enjeux liés à l'IoT.

Les deux derniers ateliers ont porté sur l'établissement d'un référentiel de comparaison des solutions IoT et sur la technologie de la blockchain.

Concernant le référentiel, six critères ont été pré-définis par l'Arcep et ont été discutés avec le secteur en décembre 2017 lors de deux ateliers regroupant d'une part les utilisateurs, d'autre part les fournisseurs de solutions IoT :

- la connectivité ;
- la protection des données personnelles ;
- la sécurité ;
- la consommation énergétique ;
- la pérennité ;
- l'ouverture / interopérabilité.

L'Arcep souhaite proposer un tel référentiel courant 2018.

## LA 5G EN FRANCE : L'ARCEP ENDOSSE SON RÔLE D'AIGUILLON POUR PRÉPARER SON DÉPLOIEMENT

La cinquième génération de communications mobiles (5G) se présente comme la génération de rupture, celle qui ne s'intéresse plus uniquement au monde des opérateurs mobiles grand public, mais qui ouvre de nouvelles perspectives et permet la cohabitation d'applications et usages extrêmement diversifiés, unifiés au sein d'une même technologie. Les solutions techniques et standards autour des premiers déploiements commencent à se préciser.



Le 3GPP, organe de normalisation des technologies mobiles (2G, 3G et 4G), a approuvé en décembre 2017 le premier standard relatif à la manière dont les terminaux 5G pourront communiquer avec des antennes 5G, et profiter de leurs performances accrues, en s'appuyant sur les réseaux 4G existants (NSA – non *stand alone*). La version SA – *stand alone* (technologie 100 % 5G) sera validée en juin 2018.

Par ailleurs, le Conseil européen et la Commission Européenne ont identifié les bandes 3400-3800 MHz (« bande 3.6 GHz ») et 26 GHz, pour l'introduction de la 5G en Europe. Celles-ci devront être disponibles à partir de 2020 pour lancer les premiers déploiements 5G.

Sans attendre cette échéance, l'Arcep travaille déjà à la libération de ces bandes, notamment par la migration de certains usages sur d'autres bandes. L'attribution de ces



« Il ne faut pas prendre de retard sur la 5G. Mon approche est connue ; le régulateur est un facilitateur. Il est là pour donner les armes aux innovateurs, pour faire bouger les lignes. Mais s'il n'y a pas de mouvement des acteurs économiques eux-mêmes, on court le risque d'un retard français sur la 5G ».

Sébastien **SORIANO**,  
président de l'Arcep // NextINPact – mars 2018



© Oleksandr

fréquences dédiées à la 5G pourrait donc être menée d'ici fin 2019 ou courant 2020. Le Gouvernement a également initié des travaux pour faciliter les déploiements.

Mais la 5G n'est pas la simple prolongation de la 2G, 3G et 4G. Elle ne tiendra toutes ses promesses que si les entreprises et les acteurs industriels et d'infrastructures s'en saisissent et inventent des usages innovants. Pour accompagner ce mouvement, l'Arcep a ouvert en janvier un guichet « pilotes 5G », qui met à disposition du spectre pour permettre aux acteurs industriels de tester de tester le déploiement grandeur nature de pilotes 5G (ports, hôpitaux, routes connectées...) et tester les modèles économiques de demain. Elle pourra ainsi mieux préparer la future procédure d'attribution des autorisations 5G.

L'Arcep peut d'ores et déjà délivrer des autorisations d'utilisation de fréquences, à titre transitoire, pour développer des pilotes 5G. Dans la bande 3400 3800 MHz, des fréquences sont déjà disponibles dans les agglomérations de Lyon, Bordeaux, Nantes, Lille, Le Havre, Saint-Étienne, Douai, Montpellier et Grenoble. Cette liste n'est pas exhaustive et peut évoluer : les acteurs intéressés sont invités à contacter l'Autorité s'ils envisagent de tester cette technologie dans d'autres zones géographiques ou d'autres gammes de fréquences.

Pour toute demande et information, l'Arcep a mis en place une adresse mail dédiée : [5G@arcep.fr](mailto:5G@arcep.fr)

**Dès début 2017**, l'Arcep partageait sa compréhension des enjeux de la 5G au sein d'un [rapport](#).

## LES ATTRIBUTIONS DE FRÉQUENCES HORS RÉSEAUX MOBILES

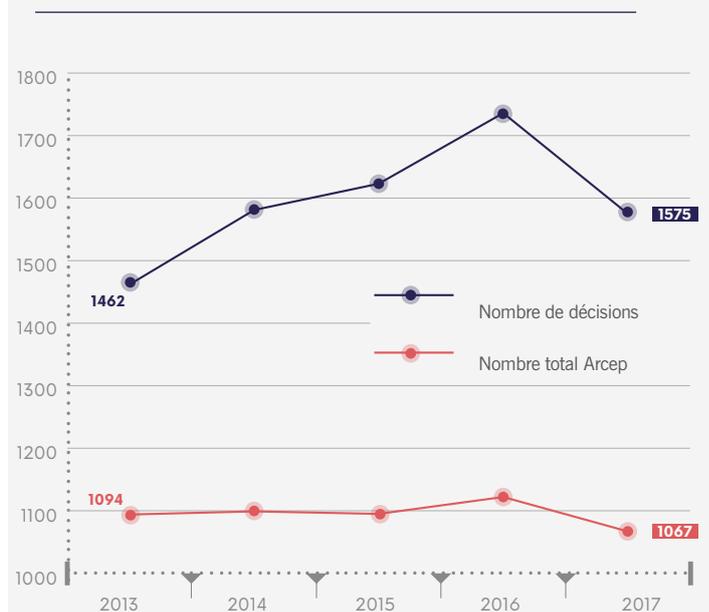
En plus des autorisations liées aux réseaux mobiles et des usages dans les bandes d'accès dit « libres » car non soumises à licence individuelle, un nombre conséquent de décisions d'utilisation de fréquences, que ce soit pour les faisceaux hertziens et les réseaux mobiles professionnels (PMR), mais aussi pour les stations terriennes (stations au sol visant un satellite) ont été délivrées en 2017.

### // Nombre de décisions d'utilisation de fréquences par système

Systèmes	2013	2014	2015	2016	2017
Faisceaux hertziens	757	724	772	716	752
Stations terriennes	35	12	11	49	25
PMR	302	363	312	357	290

Source : Arcep

### // Évolution du nombre de décisions d'utilisation de fréquences adoptées par l'Arcep



Le nombre de décisions élaborées représente environ 68 % du nombre total de décisions de l'Autorité

Source : Arcep

PAGE

117

## Les faisceaux hertziens

Le nombre des liaisons hertziennes actives croît toujours : il en existe à ce jour plus de 59 000 sur la totalité du territoire (sans compter quelques 2 000 liaisons gérées pour le compte de départements ministériels).

L'Arcep  
RACONTE

## DEMANDE DE FRÉQUENCES : objectif zéro papier !

Attribuer des fréquences est l'une des missions de l'Autorité. L'Arcep attribue bien sûr les fréquences dédiées aux réseaux mobiles 3G et 4G (et bientôt 5G...), mais pas seulement. Notre unité est particulièrement chargée d'allouer des fréquences pour :

- ▶ les faisceaux hertziens (FH - liaisons point à point) ;
- ▶ les stations terriennes du service fixe par satellite ;
- ▶ les réseaux mobiles professionnels ;
- ▶ des expérimentations hors mobiles (drones, radars...).

Attardons-nous sur les faisceaux hertziens.

Qui les utilise aujourd'hui ? Dans la grande majorité (80%), les quatre gros opérateurs mobiles, afin de densifier leurs réseaux et notamment de connecter leurs antennes au réseau internet ; mais également des stations de radio, des sociétés industrielles ou de transports, des collectivités ou encore des hôpitaux qui connectent différents bâtiments entre eux.

Jusqu'à présent, toutes les demandes d'attribution (ou de modification / suppression) de faisceaux hertziens nous parvenaient par courrier. Et cela en faisait ! En effet, notre équipe a traité pas moins de 30 500 mouvements sur les faisceaux hertziens (attribution/modifications/suppressions) en 2017.

Mais le papier sera bientôt de l'histoire ancienne. Dans quelques jours, l'Arcep dématérialisera cette procédure en mettant en ligne son portail « gestion de fréquences ». Pour le demandeur comme pour nous, cet outil représente un gain de place, de temps et d'efficacité ! Une fois la demande enregistrée, nous vérifions qu'il n'existe pas de risque de brouillage avec les autres utilisateurs de fréquences. Puis, à nous de préparer une décision d'attribution (ou modification/suppression) officielle et signée (une décision papier... pour l'instant !). Un gain de temps non négligeable pour notre unité qui voit ses missions se développer, en devenant un pôle d'études techniques pour les expérimentations 5G ou encore le THD radio...

L'unité « Gestion des fréquences »



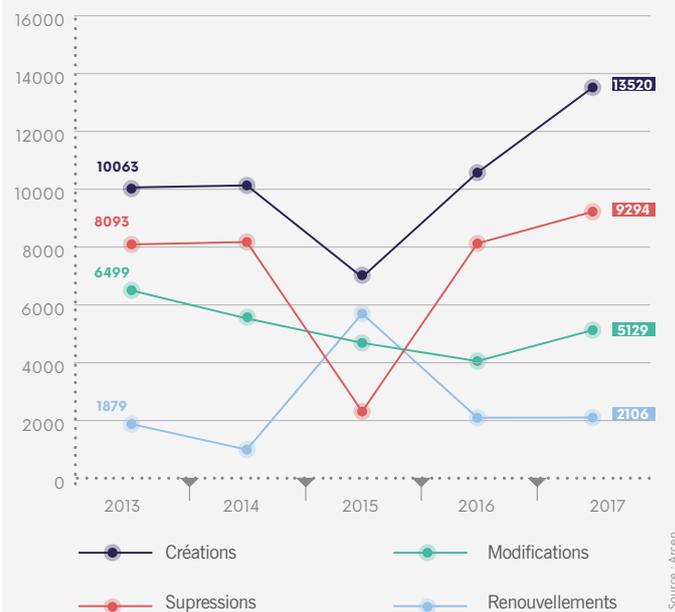
### 30 500

C'EST LE NOMBRE DE  
MOUVEMENTS SUR LES  
FAISCEAUX HERTZIENS  
TRAITÉS PAR NOTRE  
ÉQUIPE EN 2017.

L'utilisation des faisceaux hertziens continue donc d'être particulièrement importante, principalement pour les opérateurs de téléphonie mobile. Ils doivent en effet :

- **continuer à répondre** aux besoins toujours croissants de débit dans le cadre de la mise en œuvre de leurs réseaux d'infrastructure en continuelle évolution (4G aujourd'hui en métropole et dans les DOM-COM, 5G demain) ;
- mais également **améliorer le raccordement et la couverture** des zones les plus reculées et les moins bien desservies.

### // Les décisions de l'Arcep sur les faisceaux hertziens



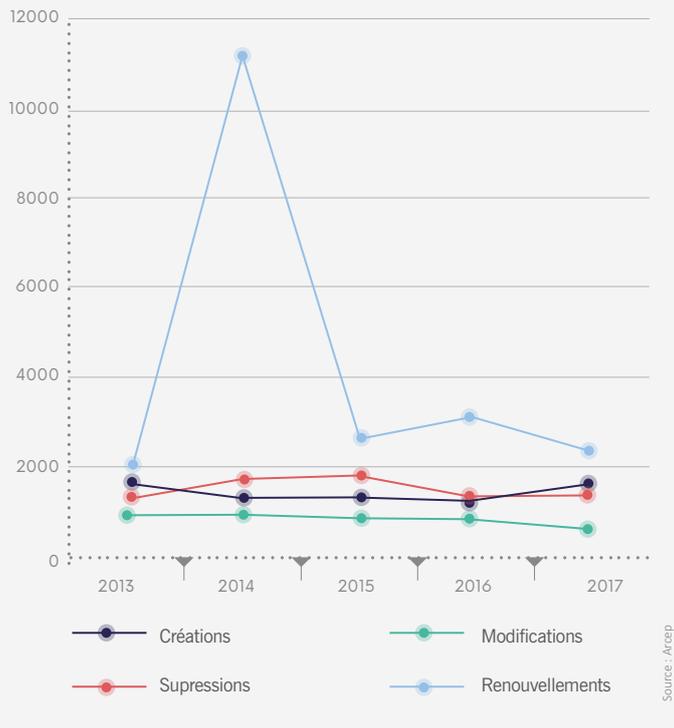
### Les réseaux PMR

Les réseaux mobiles professionnels (souvent rassemblés sous le sigle PMR pour « *Professional Mobile Radio* ») sont des réseaux mobiles indépendants d'ampleur généralement locale ou régionale, exploités pour des usages professionnels.

Ces réseaux sont utilisés par des entreprises de tailles très diverses (depuis le professionnel indépendant jusqu'aux grands groupes) et de différents secteurs d'activités tels que :

- les transports (entreprises de transports routiers, sociétés de bus, de taxis, services aéroportuaires, sociétés d'autoroutes, ambulanciers...);
- la sécurité et le gardiennage ;
- le bâtiment et les travaux publics ;
- l'énergie (sociétés de distribution d'électricité) ;
- l'industrie ;
- des associations dans le cadre d'activités sportives ou de loisirs.

### // Les décisions de l'Arcep sur les réseaux mobiles professionnels



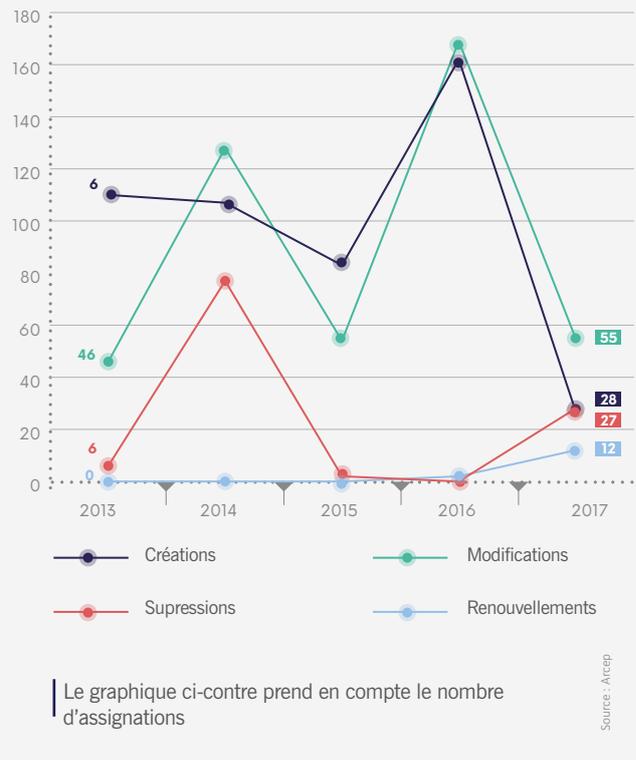
Des réseaux « PMR » sont également utilisés par certains services de l'État, des hôpitaux, des collectivités locales, ainsi que certains établissements publics.

Le nombre de réseaux actifs en France est stable par rapport à 2016 (environ 25 000, pour un peu plus de 16 000 utilisateurs). Cela représente un peu moins de 75 000 assignations de fréquences.

L'année 2017 a vu la poursuite de la mise en conformité de l'utilisation de certaines bandes utilisées par les systèmes PMR vis-à-vis d'une recommandation de la CEPT.

### Les stations terriennes

#### // Les décisions de l'Arcep sur les stations terriennes



## Chapitre 8

# INTERNET ET NUMÉRIQUE

L'Arcep a inscrit la préservation d'un internet ouvert parmi l'un de ses quatre piliers stratégiques. Elle veille à ce qu'internet réponde à des exigences fortes de performance et à ce qu'aucune force économique ne se trouve en capacité de contrôler ou de brider la capacité d'échanges des utilisateurs. Expert neutre et vigilant, l'Arcep suit les évolutions d'internet dans la durée, dressant son bilan d'une année à l'autre au sein d'un rapport<sup>(1)</sup>, afin de s'assurer que ce réseau de réseaux demeure un bien commun inclusif.

Le rapport sur l'état d'internet en France se veut être une présentation didactique de l'état des réseaux et la capacité d'échange des utilisateurs. L'Arcep y est soucieuse des éléments relatifs à son bon fonctionnement général et à son ouverture : qualité de service, interconnexion de données, transition vers IPv6, neutralité des réseaux et ouverture des terminaux.

PAGE  
120

Voici la synthèse des travaux de l'Arcep menés en 2017/2018<sup>(2)</sup>.

### 1 Améliorer la qualité de service de l'internet

Pour améliorer la qualité de service d'internet, il faut pouvoir correctement la mesurer. Pourtant, les comparateurs aujourd'hui disponibles présentent des résultats si peu homogènes qu'ils ont de quoi laisser les utilisateurs pantois : impossible en l'état de faire de la performance un réel critère de choix de son fournisseur d'accès ! Pour « perfectionner le scanner », gagner en fiabilité, transparence, et lisibilité, l'Arcep a sollicité tous les acteurs de l'écosystème de la mesure et initié une démarche de co-construction. Objectifs : publier un code de conduite commun et développer une API déclinant la « carte d'identité de l'accès » de chaque terminal.

CHIFFRE CLÉ

## 20 ACTEURS

IMPLIQUÉS DANS LA DÉMARCHE DE CO-CONSTRUCTION DE LA MESURE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

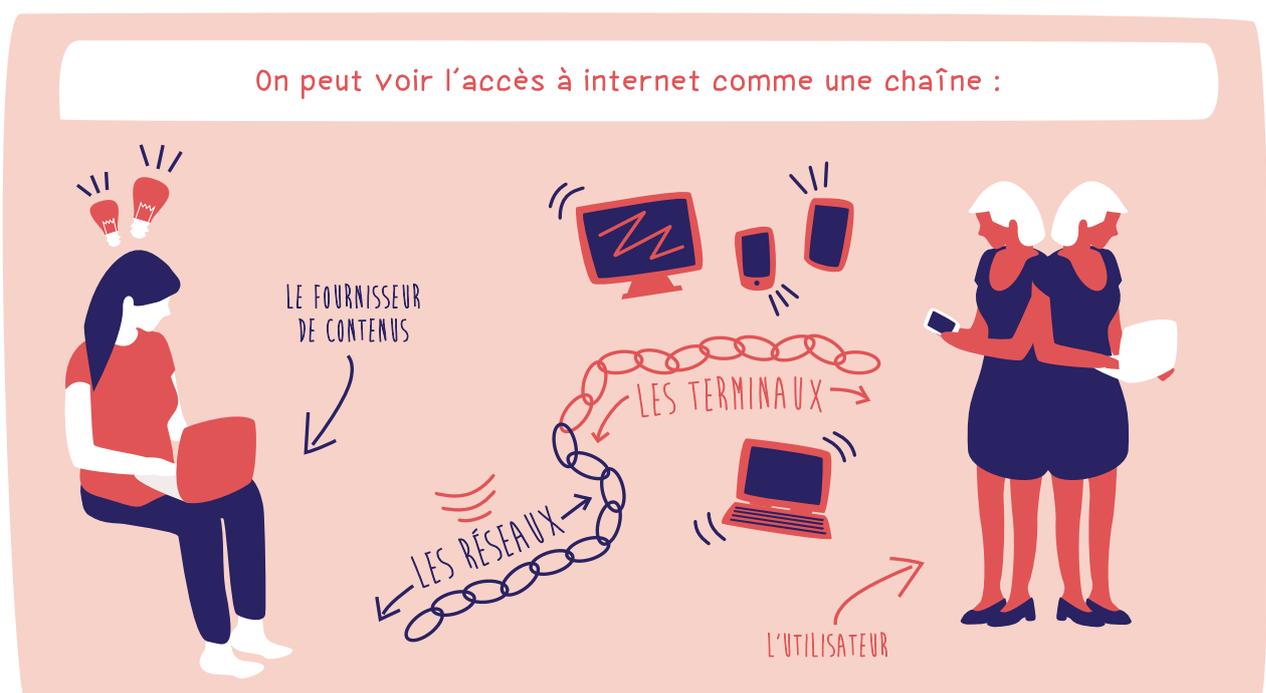
BONUS

## 5 ASTUCES POUR AUGMENTER LA QUALITÉ DE VOTRE SIGNAL WI-FI<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-etat-internet-2018\\_conf050618.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-etat-internet-2018_conf050618.pdf)

<sup>(2)</sup> Cette synthèse est aussi disponible sous la forme d'un "bilan de santé" : [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/synth-rapport-etat-internet-2018\\_conf050618.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/synth-rapport-etat-internet-2018_conf050618.pdf)

<sup>(3)</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-etat-internet-2018\\_conf050618.pdf#page=21](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-etat-internet-2018_conf050618.pdf#page=21).



**2** Superviser l'interconnexion de données

L'interconnexion permet à tous les réseaux de communiquer entre eux et de ne faire qu'un à nos yeux. Mais lorsque deux acteurs ne s'accordent pas sur leur interconnexion, c'est la qualité perçue par l'utilisateur qui est menacée. L'Arcep exerce donc un suivi vigilant du marché : sa collecte d'informations a été enrichie fin 2017 afin de tenir compte de l'évolution des pratiques. Les résultats, une fois consolidés, seront publiés dans un observatoire annuel dédié d'ici la fin d'année 2018. Quand la situation l'exige, l'Arcep peut aussi se faire « gendarme », et régler les différends entre les acteurs.

CHIFFRE CLÉ

**+44%**

DU TRAFIC ENTRANT VERS LES PRINCIPAUX FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET EN FRANCE ENTRE 2016 ET 2017

BONUS

**L'INTERCONNEXION POUR LES NULS**

UNE INTERVIEW DE STÉPHANE BORTZMEYER, EXPERT INTERNET<sup>(4)</sup>

**3** Accélérer la transition vers IPv6

La multiplication des objets connectés vont épuiser le stock d'adresses IPv4 encore disponibles d'ici 2021. Tout retard pris par la France dans la transition vers IPv6 érigerait une barrière à l'entrée significative pour les nouveaux acteurs et entraînerait le développement d'un internet scindé en deux, IPv4 d'un côté et IPv6 de l'autre : un frein pour la compétitivité des entreprises. Pour inciter à cette transition, l'Arcep publie un observatoire : par exemple, seuls deux opérateurs parmi les quatre principaux ont un nombre significatif de clients activés en IPv6. En octobre 2018, l'Arcep organisera des ateliers de travail « IP♥6 » dédiés au partage d'expériences entre acteurs de la transition.

CHIFFRE CLÉ

**2021**

C'EST L'ANNÉE À PARTIR DE LAQUELLE EST ESTIMÉE L'ÉPUISEMENT DU STOCK EN ADRESSE IPV4

BONUS

LE **CLASSEMENT DES OPÉRATEURS** DANS L'OBSERVATOIRE DE LA TRANSITION VERS IPV6 DE L'ARCEP<sup>(5)</sup>

**4** Garantir la neutralité des réseaux

Fin 2017, les États-Unis ont remis en cause la protection de la neutralité de l'internet. En Europe, dans un souci de liberté d'information, d'expression, mais aussi de liberté d'entreprendre, l'Arcep et ses homologues ont poursuivi l'application du règlement sur l'internet ouvert. La France bénéficie des fruits du dialogue proactif lancé avec les acteurs en 2016, mais l'Arcep veille à ce que l'écosystème ne relâche pas son attention et ajuste les pratiques des fournisseurs d'accès par une analyse au cas par cas. Ouverte en 2017, la plateforme « J'alerte l'Arcep » met le *crowdsourcing* au service de la bonne information du régulateur. Par ailleurs, l'Arcep contribue au développement d'outils de détection de pratiques de gestion de trafic.

CHIFFRE CLÉ

**367**

C'EST LE NOMBRE DE SIGNALEMENTS RELATIFS À LA NEUTRALITÉ DU NET SUR « J'ALERTE L'ARCEP » DEPUIS OCTOBRE 2017

BONUS

TOUT COMPRENDRE DES DÉBATS AUTOUR DE LA NEUTRALITÉ DU NET EN CINQ « FACE À FACE »<sup>(6)</sup>

**5** Contribuer à l'ouverture des terminaux

Avec l'entrée en vigueur du règlement européen sur la neutralité du net, l'Arcep peut exercer sa protection sur les réseaux. Pourtant, au bout de la chaîne, il existe un maillon faible : les terminaux. Smartphones, assistants vocaux, tablettes... restreignent l'ouverture d'internet et enferment les utilisateurs avec leurs systèmes d'exploitation, leurs navigateurs et leurs magasins d'applications. Une série d'auditions et d'ateliers ont permis de produire une analyse circonstanciée de ces constats et de proposer des pistes d'action très concrètes, depuis l'amélioration de la transparence jusqu'à l'intervention directe du régulateur.

CHIFFRE CLÉ

**12**

C'EST LE NOMBRE DE PISTES D'ACTIONS PROPOSÉES PAR L'ARCEP<sup>(7)</sup>

BONUS

UN APERÇU DU RAPPORT « **TERMINAUX, MAILLON FAIBLE DE L'OUVERTURE D'INTERNET** » EN BANDE DESSINÉE<sup>(8)</sup>

<sup>(4)</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-etat-internet-2018\\_conf050618.pdf#page=31](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-etat-internet-2018_conf050618.pdf#page=31)

<sup>(5)</sup> <https://www.arcep.fr/index.php?id=13726>

<sup>(6)</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/cartographie-net-neutralite-2018\\_conf050618.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/cartographie-net-neutralite-2018_conf050618.pdf)

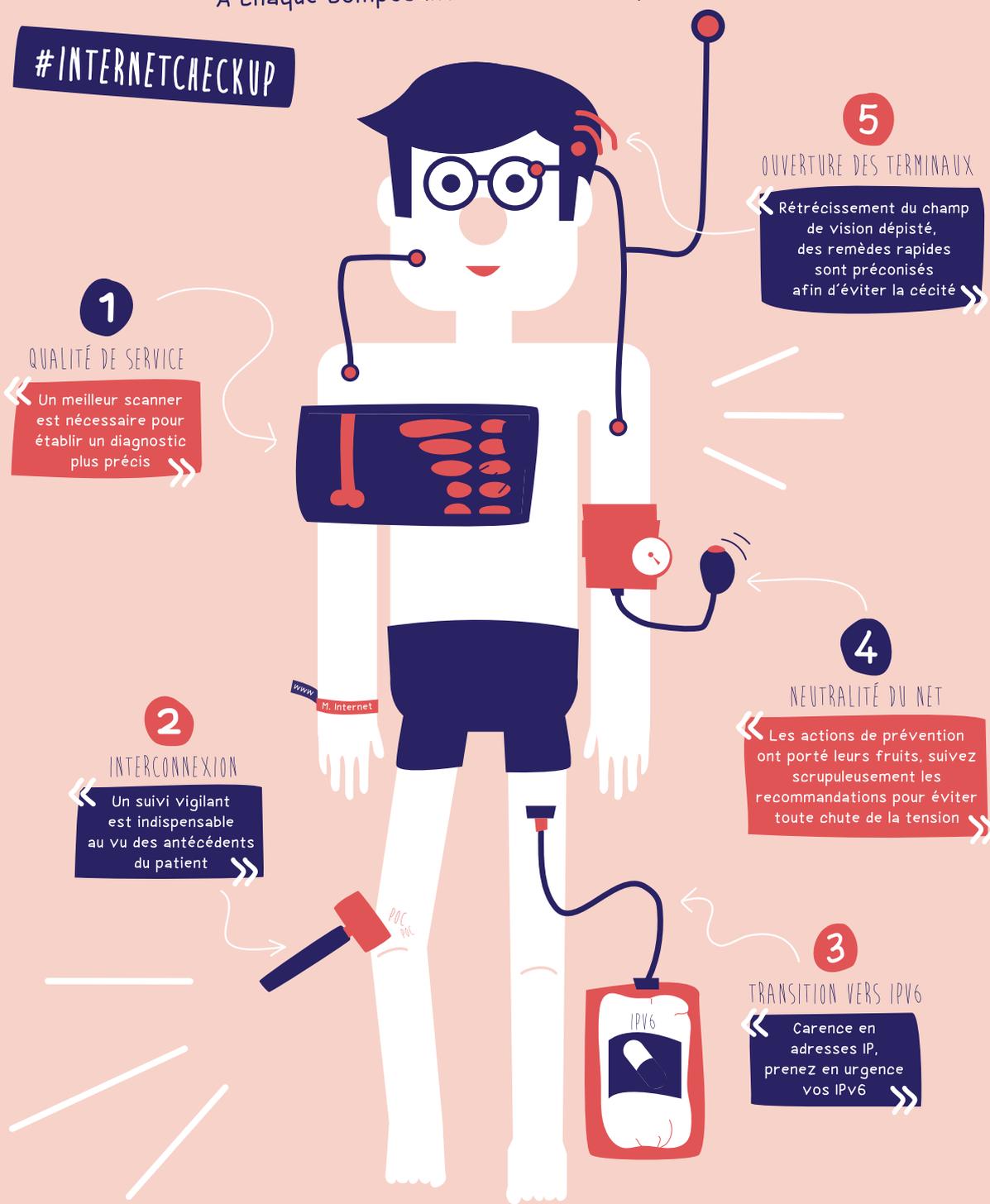
<sup>(7)</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/recommandations-terminaux-fev2018.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/recommandations-terminaux-fev2018.pdf)

<sup>(8)</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/bande-dessinee-terminaux-fev2018.pdf#page=1](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/bande-dessinee-terminaux-fev2018.pdf#page=1)

# L'Arcep fait le bilan de santé 2018 d'internet en France

L'Arcep publie son rapport sur l'état d'internet en France : un examen sous toutes les coutures pour identifier risques, remèdes, thérapies de choc ou médecine préventive à mettre en place. À chaque composante d'internet, sa prescription !

#INTERNETCHECKUP



# LE SERVICE UNIVERSEL ET LA TÉLÉPHONIE FIXE

### ■ GARANTIR LE SERVICE UNIVERSEL

Les obligations imposées aux opérateurs en matière de service universel concernent aujourd'hui le raccordement au réseau et le service de téléphonie fixe. Le service est disponible sur l'ensemble du territoire (métropole, DOM, collectivités territoriales de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon) et accessible aux personnes handicapées.

La désignation du prestataire du service universel, ainsi que l'établissement de ses obligations est une prérogative du ministère chargé des communications électroniques (actuellement le ministère de l'Économie et des Finances). C'est Orange qui a été désigné par un arrêté du 27 novembre 2017 comme prestataire de service universel pour trois ans.

L'Arcep :

- ▶ **calcule chaque année le coût du service universel** : il correspond à la charge que le prestataire pourrait éviter s'il n'était pas soumis à l'obligation de service universel. Il fait l'objet d'une compensation financière, financée par un fonds sectoriel abondé par les opérateurs, dès lors que le coût net constaté représente une charge excessive pour le prestataire.
- ▶ **exerce un contrôle tarifaire** : l'Arcep dispose d'un pouvoir de contrôle sur l'ensemble des tarifs du service universel et exerce un pouvoir d'opposition a priori sur les modifications tarifaires proposées par son prestataire. Les tarifs doivent être abordables et orientés vers les coûts. Parmi ces tarifs figurent le tarif de l'abonnement téléphonique (qui est actuellement de 17,96 € TTC) et le tarif de l'abonnement social (6,49 € TTC) dont bénéficient les plus démunis (bénéficiaires du RSA, de l'allocation de solidarité spécifique ou de l'allocation adulte handicapée).
- ▶ **vérifie la qualité de service** : le prestataire de service universel est tenu, conformément au cahier des charges défini par le ministère, de respecter un certain nombre



d'obligations relatives à la qualité de service. Il doit mesurer et publier des indicateurs de qualité de service qui portent notamment sur le délai de fourniture des raccordements, le délai de réparation et le taux de défaillance des appels. Des contraintes sont attachées à ces indicateurs. Par exemple, le prestataire doit traiter 95 % des demandes de raccordement en moins de huit jours pour les lignes existantes, et en moins de douze jours pour l'ensemble des lignes. Orange publie chaque année ces indicateurs dans un rapport. L'Arcep contrôle le calcul du coût et la publication de ces indicateurs, ainsi que le respect des niveaux cibles attachés à certains indicateurs.

La vigilance du Gouvernement et de l'Arcep s'est renforcée ces dernières années en ce qui concerne le contrôle de la qualité du service universel. La loi pour une République numérique augmente notamment les sanctions pécuniaires que peut infliger l'Arcep au prestataire en cas de non-respect de ses obligations.

Entre 2014 et 2016, à la suite d'une forte dégradation de certains indicateurs de qualité de service présentés par Orange, l'Arcep a mené une enquête administrative. Un plan d'action a alors été lancé par l'opérateur pour redresser ces indicateurs. L'enquête administrative a été l'occasion pour l'Arcep de proposer la mise en place de nouveaux indicateurs pour mieux prendre en compte les « situations extrêmes » pour les clients. Ils consistent à suivre les stocks de demandes de raccordement

et de réparation, pour constater sans délai les engorgements, et les taux de ré-intervention, afin d'obtenir un aperçu de la qualité des réparations et des faiblesses du réseau. Ces indicateurs ont été intégrés par le ministère dans l'appel à candidature qui a désigné Orange comme prestataire du service universel pour la période 2017-2020. La qualité de service pourra également être suivie plus finement grâce au plafonnement de la maille géographique des mesures des indicateurs et l'ajout d'un indicateur national de la qualité de service en zone rurale.

Le service universel et la qualité du réseau cuivre est un des chantiers 2018 de l'Arcep pour améliorer la connectivité des territoires. Suite aux nombreuses alertes d'élus et de consommateurs, l'Arcep mènera un examen approfondi de la qualité du réseau cuivre d'Orange. L'Autorité a aussi développé une fiche à destination des services de l'État et des collectivités territoriales qui explique les devoirs du prestataire de service universel et les moyens d'actions en cas de défaillance du service. L'Arcep a également réuni plusieurs représentants des territoires (associations d'élus, élus, préfetures de régions...) lors d'un atelier pédagogique sur le sujet en mai 2018.

## ■ L'ARRÊT DU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE COMMUTÉ

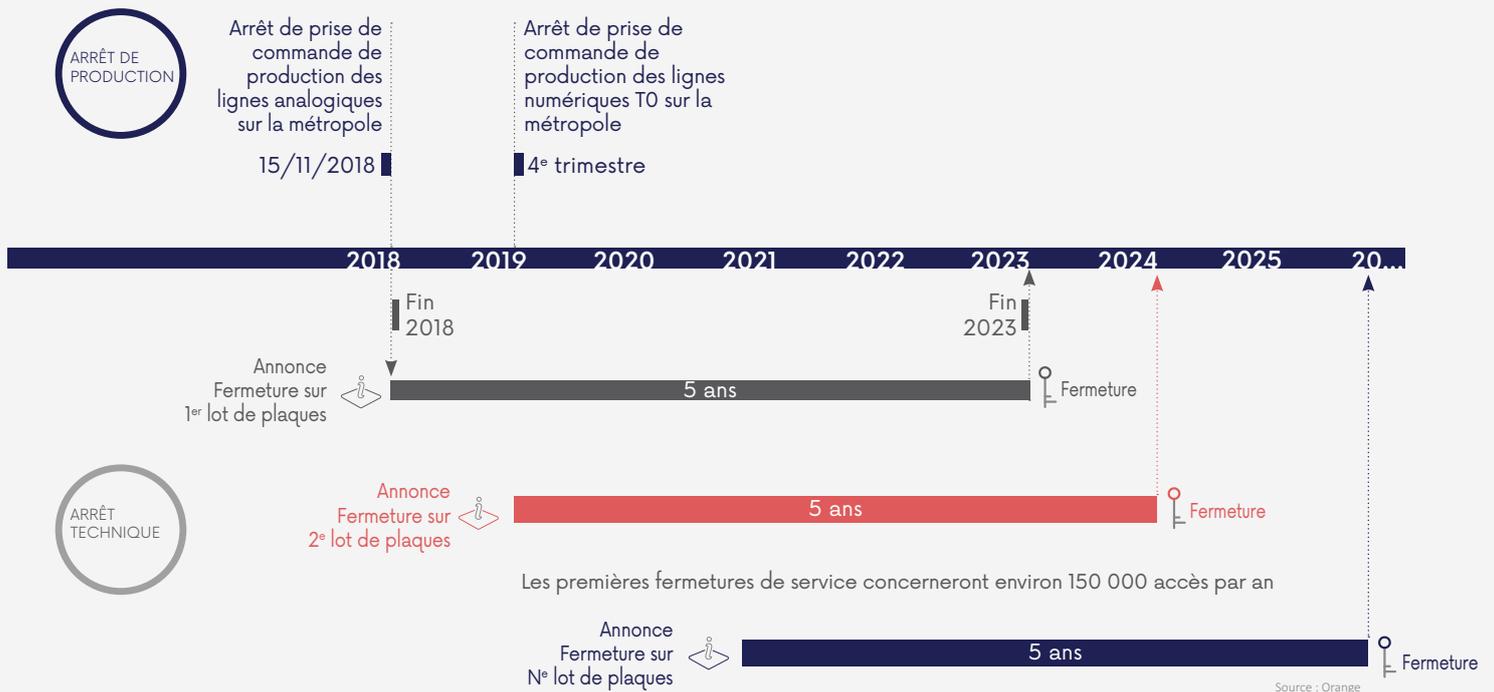
Le réseau téléphonique commuté (RTC) est le réseau téléphonique historique qui permet d'acheminer les communications téléphoniques sur un réseau fixe. La pérennité de ce réseau pourrait être remise en cause d'ici quelques années, les équipements n'étant plus produits et devenant obsolètes. Des difficultés croissantes d'entretien apparaissent du fait de l'abandon de cette technologie par les équipementiers.

Pour toutes ces raisons, Orange a annoncé, lors du comité de l'interconnexion et de l'accès organisé par l'Arcep en février 2015, son intention de commencer les travaux requis pour l'arrêt du réseau téléphonique commuté. Ce projet d'Orange offre des opportunités aux acteurs du secteur qui souhaitent proposer de nouvelles solutions de voix sur IP aux entreprises et les accompagner dans leur transformation numérique. Dans ce cadre, la puissance publique s'attache à limiter les contraintes techniques, économiques, informationnelles ou juridiques qui peuvent faire obstacle au bon déroulement de la migration des clients.

L'Arcep veille à ce que l'ensemble des utilisateurs puisse anticiper le changement. L'Autorité a ainsi exigé d'Orange qu'il respecte un préavis de cinq ans entre l'annonce de l'arrêt du RTC sur une zone donnée et la fermeture technique effective du service<sup>(1)</sup>. Ce préavis permettra aux autres acteurs, notamment les opérateurs et les installateurs, de prendre toutes leurs dispositions et d'informer leurs clients suffisamment à l'avance.

<sup>(1)</sup> Décision d'analyse des marchés de la téléphonie fixe du 8 octobre 2014.



// **Calendrier prévisionnel** de l'arrêt du RTC**En termes de calendrier**

L'arrêt de la commercialisation de nouvelles lignes analogiques en métropole est prévu pour le 15 novembre 2018 et l'arrêt de la commercialisation de nouvelles lignes numériques T0 à partir du 4<sup>e</sup> trimestre 2019.

L'arrêt technique se fera ensuite progressivement par « plaque » géographique, dans le respect du préavis de cinq ans. Orange a annoncé fin 2017 que l'arrêt de la première plaque serait annoncé fin 2018, pour une fermeture effective fin 2023 et concernerait environ 150 000 lignes.

Orange a débuté en février 2017 une expérimentation sur l'arrêt commercial du réseau téléphonique commuté dans le sud-Finistère, avec la mise à disposition conjointe d'une offre de gros permettant de développer des solutions principalement téléphoniques en IP pour les opérateurs clients d'Orange. L'arrêt technique de la téléphonie fixe traditionnelle RTC et la migration vers la téléphonie fixe IP de tous les clients de la zone seront ensuite expérimentés, au plus tôt fin 2020.

**Quid des usages spéciaux développés sur le RTC ?**

Certains secteurs d'activités utilisent depuis longtemps les lignes téléphoniques pour des usages de communications entre machines : alarme, supervision, télésurveillance, lignes d'ascenseurs... Une attention particulière devra donc être portée sur la migration de ces services.

L'Arcep a collaboré à une étude comparative sur le sujet dans les différents pays européens. Début mai 2016, sous l'égide de la Fédération française des télécoms, des groupes de travail comprenant les opérateurs et des fédérations professionnelles concernées par cette transition travaillent pour trouver des solutions à la migration des usages spéciaux développés sur le RTC. Ces travaux ont abouti le 31 mai 2017 à la parution d'un livre blanc sur la transition du RTC vers la voix sur IP accompagné d'une [plaquette pédagogique](#).

L'Arcep a initié un cycle de rencontres avec les grands utilisateurs concernés par l'arrêt du RTC.

**LE PLAN DE NUMÉROTATION ÉVOLUE****Les missions de l'Autorité**

L'Arcep établit le plan de numérotation national, définit ses règles de gestion, attribue aux opérateurs les ressources nécessaires à leur activité et veille à leur bonne utilisation du fait de leur rareté<sup>(2)</sup>.

Le plan de numérotation comprend non seulement les numéros de téléphone utilisables par les services téléphoniques mais également les ressources d'adressage pour les réseaux de données, les codes points sémaphores et les codes MNC (*Mobile Network Code*).

<sup>(2)</sup> Conformément aux compétences attribuées par l'article L. 44 du CPCE.

## L'ARCEP FAIT ÉVOLUER SON PLAN DE NUMÉROTATION



En mai 2018, l'Arcep a mis en consultation un projet de décision afin de moderniser la cadre relatif à l'attribution et à l'utilisation des ressources en numérotation. Ce projet prévoit des mesures visant à protéger les utilisateurs contre les fraudes et les abus, à favoriser l'innovation et accompagner les nouveaux usages, et à améliorer la gestion de la rareté des ressources en numérotation.

L'Autorité facture et recouvre les taxes de numérotation dues par les opérateurs<sup>(3)</sup>. Le montant facturé au titre de la taxe de numérotation 2017 représente environ 26,2 millions d'euros.

### La situation en 2017

Le taux d'attribution aux opérateurs des numéros géographiques fixes, non géographiques et spéciaux reste inférieur à 50 %. Par contre, celui des numéros mobiles est de l'ordre de 85 %. L'ensemble des numéros commençant par 06 (hors numéros DOM) a été attribué aux opérateurs depuis 2013, les nouvelles attributions pour un usage en métropole concernent toutes la tranche 07.

### Les mesures prises en 2017

En 2017, l'Autorité a pris une décision de portée générale en matière de numérotation inscrivant le numéro 116 111 (numéro d'urgence pour l'enfance en danger) sur la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques<sup>(4)</sup>.

En outre, l'Arcep a adopté en 2017 304 décisions relatives à la gestion courante des ressources de numérotation, 205 décisions d'attribution, 23 décisions de transfert d'un opérateur à un autre, 66 décisions d'abrogation et 10 décisions de renouvellement).

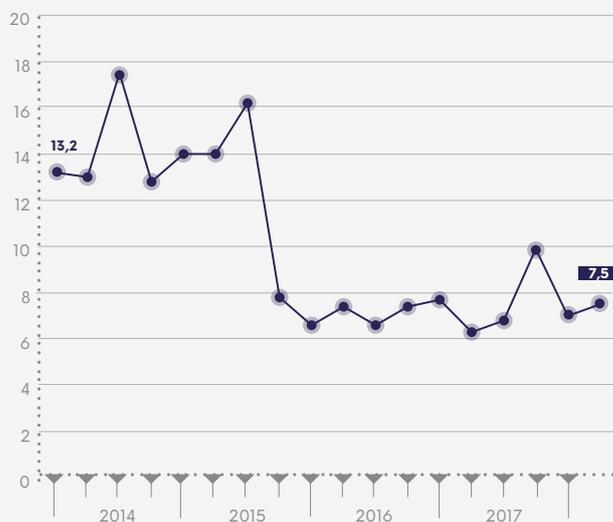
<sup>(3)</sup> Conformément aux dispositions des articles L. 44 du CPCE complétés par un arrêté du ministre chargé des communications électroniques.

## // État des ressources de numérotation à fin 2017

Type de numéro	Nombre de numéros attribués
<b>– Communications fixes et mobiles</b>	
Numéros géographiques fixes (01, 02, 03, 04, 05)	228 900 000
Numéros non géographiques interpersonnels (09)	35 650 000
Numéros mobiles (06 et 07 dont roaming)	128 200 000
Numéros mobiles de longueur étendue (0700)	50 000 000
<b>– Services à valeur ajoutée</b>	
Numéros courts (10XY)	29
Numéros courts (3BPQ)	302
Numéros à six chiffres (118XYZ)	34
Numéros spéciaux (08AB sauf 085B et 086B)	11 630 000
<b>– Codes</b>	
Préfixes E	4
Préfixes 16XY	26
Préfixes de conservation des numéros (0Z0, 0600, 0509 à 0511, 0840, 0842 et 0900)	2047
Préfixes RIO fixes	184

Source : Arcep

## // Délai moyen de traitement des demandes en numérotation en jours calendaires



Source : Arcep

## Évolution du processus de gestion des ressources en numérotation

Dans un souci de gain de temps et d'efficacité, l'Arcep a initié en 2015 des actions de simplification dans la gestion d'attribution des ressources de numérotation :

- le circuit de signature interne a évolué ;
- une démarche de demandes en ligne a été mise en place.

De ce fait, le délai moyen de traitement des demandes de ressources en numérotation est passé de plus de 13 jours calendaires à 8 jours environ.

## DE NOUVEAUX CYCLES D'ANALYSES DE MARCHÉ CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE FIXE

En 2017, l'Arcep a pris six décisions d'analyses de marchés, portant sur la période 2017-2020. Plusieurs marchés sont impactés :

### L'accès au service d'appel et le départ d'appel<sup>(5)</sup>

#### Pour les clients résidentiels

Compte tenu de la dynamique de migration des clients résidentiels du RTC vers l'IP, l'Arcep a levé la régulation imposée à Orange sur le marché résidentiel de l'accès au service téléphonique.

Les clients résidentiels souhaitant disposer uniquement d'un accès téléphonique pourront souscrire à l'offre de service universel.

#### Pour les clients professionnels

Par contre, l'Arcep a estimé nécessaire de conserver une régulation asymétrique de la vente en gros de l'accès au

service téléphonie (VGAST) sur le marché professionnel, et ce pour deux raisons :

- nombreux sont les clients non résidentiels qui conservent des accès RTC<sup>(6)</sup> pour dupliquer leurs accès IP pour des questions de sécurisation de l'accès mais aussi pour utiliser des équipements qui ne sont compatibles qu'avec le RTC (standards téléphoniques traditionnels (PABX), fax, machines à affranchir...);
- les opérateurs alternatifs souhaitent pouvoir concurrencer Orange en commercialisant des offres RTC au détail. Ils ont également besoin des offres de gros RTC pour répondre à des appels d'offres qui exigent l'accès.

En revanche, l'Arcep a levé toutes les autres obligations d'accès qui consistent à fournir une offre de sélection appel par appel ou de présélection non associée à la VGAST pour la clientèle non résidentielle.

Sur les marchés régulés, l'Arcep a maintenu une obligation d'orientation vers les coûts sur les prestations de VGAST et de départ d'appel associé.

L'Arcep souhaite donner davantage de prévisibilité aux acteurs du marché sur l'évolution des tarifs de la VGAST ainsi que du départ d'appel et envisage pour cela d'adopter une décision d'encadrement tarifaire (*price cap*) pluriannuel.

### La terminaison d'appel fixe et mobile<sup>(7)</sup>

Les enjeux relatifs aux marchés de terminaison d'appel fixe et mobile se concentrent aujourd'hui essentiellement sur l'harmonisation européenne des tarifs et sur les modalités techniques d'accès et d'interconnexion aux réseaux des opérateurs.

L'Arcep a adopté le 12 décembre 2017 une décision d'analyse des marchés regroupant les terminaisons d'appel fixe et mobile, en métropole et outre-mer, sur la période 2017-2020. Elle prévoit une obligation d'orientation vers les coûts des tarifs de terminaison d'appel et un renforcement des obligations d'accès auxquelles sont soumis les opérateurs afin de favoriser la rationalisation des architectures d'interconnexion permise par la technologie IP.

<sup>(4)</sup> [Décision n° 2017-1251](#) de l'Arcep en date du 23 octobre 2017.

<sup>(5)</sup> [Décision n°2017-1568](#) de l'Arcep en date du 21 décembre 2017.

<sup>(6)</sup> *Étude Scholè marketing 2015 : enquête auprès de 1000 établissements de 1 salarié et plus. ; Etude IFOP 2017 : échantillon représentatif de 1002 décideurs en matière de télécoms dans des PME françaises de 6 à 499 ; Étude Enov 2015 : 50 décideurs ou gestionnaires des solutions de communications électroniques, au sein de PME et ETI.*

<sup>(7)</sup> [Décision n°2017-1453](#) de l'Arcep en date du 12 décembre 2017.

## L'ACCESSIBILITÉ DES RÉSEAUX TÉLÉCOMS POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



© Monika Wisniewska

En octobre 2016, la loi pour une République numérique<sup>(1)</sup> a introduit dans le CPCE<sup>(2)</sup> de nouvelles dispositions en faveur des utilisateurs sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques. L'une d'entre elles<sup>(3)</sup> concerne les opérateurs, qui doivent proposer à ces utilisateurs un accès à une offre de services incluant, pour les appels passés et reçus, la fourniture d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle. Cette offre est proposée sans surcoût et dans la limite d'un usage raisonnable.

Cette limite d'usage raisonnable, comprenant les appels émis et reçus, est définie dans le décret d'application<sup>(4)</sup> de la loi pour une République numérique. Cette limite est de :

- une heure de communications mensuelles jusqu'au 30 septembre 2021 ;
- trois heures de communications mensuelles du 1<sup>er</sup> octobre 2021 au 30 septembre 2026 ;
- cinq heures de communications mensuelles à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2026.

Le décret précise également les modalités horaires minimales du service :

- du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 heures, hors jours fériés jusqu'au 30 septembre 2021 ;
- du lundi au vendredi de 8 h 30 à 21 heures et le samedi matin de 8 h 30 à 13 heures, hors jours fériés du 1<sup>er</sup> octobre 2021 au 30 septembre 2026 ;
- vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2026.

Ces dispositions doivent rentrer en vigueur deux ans après la promulgation de la loi.

L'Arcep doit définir les conditions de qualité de cette offre. À cet effet, l'Arcep a ainsi mis en consultation publique, du 19 février au 19 mars 2018, un projet de décision proposant de définir des indicateurs (taux de prise en charge sous un certain délai, taux de disponibilité du service...) permettant de mesurer la qualité et l'utilisation de ces services ainsi que de préciser les seuils d'exigence pour certains d'entre eux.

Après avoir tenu compte des contributions reçues provenant d'opérateurs, d'associations, et de prestataires de services, l'Arcep a adopté cette décision en mai 2018.

<sup>(1)</sup> Article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

<sup>(2)</sup> Article L. 33-1 du CPCE.

<sup>(3)</sup> Les autres dispositions concernent l'accessibilité des services d'accueil téléphonique des services publics destinés à recevoir les appels des usagers, ainsi que l'accessibilité des numéros de téléphone destinés à recueillir l'appel d'un consommateur (bonne exécution d'un contrat, réclamation) des entreprises dont le chiffre d'affaires dépasse un seuil défini par décret, aux utilisateurs finals sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques.

<sup>(4)</sup> Décret n° 2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques.

# LA RÉGULATION DE LA TNT

Depuis le lancement de la TNT (télévision numérique terrestre) en mars 2005, plusieurs opérateurs de diffusion, dont TDF, le diffuseur historique de la télévision analogique, sont intervenus sur le marché dit de gros aval<sup>(1)</sup> des services de diffusion audiovisuelle. Pour proposer leurs offres aux multiplex de la TNT, ces diffuseurs s'appuient sur leurs propres infrastructures ou utilisent des prestations de gros commercialisées, principalement par TDF, sur le marché dit de gros amont. TDF exerçant une influence significative sur ces marchés de gros s'est vue imposer les obligations de faire droit aux demandes raisonnables d'accès, de non-discrimination, de transparence, de comptabilisation des coûts, de séparation comptable et de contrôle tarifaire.

### LE CADRE DE RÉGULATION SUR LA PÉRIODE 2016-2018

Le quatrième cycle de régulation *ex ante* du marché de gros amont de la diffusion de la TNT, instauré par l'Arcep en 2015<sup>(2)</sup>, prévoit notamment que :

- sur les sites réputés « non répliquables » (c'est-à-dire ceux pour lesquels l'Autorité estime que le déploiement d'infrastructures alternatives est peu probable), TDF a l'obligation de pratiquer des tarifs orientés vers les coûts pour ses prestations de gros amont. En 2016, la liste des sites de diffusion réputés non-répliquables s'est réduite à 67 sites ;
- sur l'ensemble des autres sites réputés « répliquables », TDF a l'obligation de ne pas pratiquer de tarifs d'éviction, de manière à garantir les conditions du développement d'infrastructures alternatives. Pour les sites répliquables mais non encore répliqués, une obligation supplémentaire s'applique : afin d'éviter une hausse des tarifs en l'absence de concurrence, TDF ne doit pas pratiquer de tarifs excessifs.

<sup>(1)</sup> La diffusion aux téléspectateurs des chaînes de télévision via la TNT s'articule autour de deux marchés :  
– le marché de gros aval sur lequel les multiplex achètent à un opérateur, dit diffuseur, une prestation de diffusion de leurs programmes pour chaque zone géographique définie par le CSA et ce, en fonction de leurs obligations de couverture ;  
– le marché de gros amont sur lequel, pour assurer leurs prestations, les diffuseurs peuvent acheter un accès aux infrastructures d'un tiers dans les zones où ils ne disposent pas de leurs propres infrastructures.

<sup>(2)</sup> [Analyse de marché menée par l'Arcep en 2015, et conduisant à la décisions n°2015-1583 en date du 15 décembre 2015.](#)

## LES ÉVOLUTIONS INTERVENUES SUR CE MARCHÉ EN 2017

### Les suites du rachat d'Itas-Tim par TDF

TDF a annoncé en octobre 2016 la finalisation du rachat de l'un de ses deux concurrents sur le marché de la diffusion de la TNT, Itas-Tim. Les marchés de gros amont et aval ne comptent donc plus désormais que deux opérateurs : TDF, opérateur historique, et towerCast. De son côté, le groupe TDF dispose de deux infrastructures de diffusion dans de nombreuses zones. Pour clarifier cette situation, TDF a fait le choix, dans chacune de ces zones, de ne retenir qu'un seul des deux sites pour l'ensemble des nouveaux contrats de diffusion TNT qu'il conclura, aussi bien sur le marché de gros aval que sur le marché de gros amont. S'agissant de ce dernier marché, TDF s'est engagée auprès de l'Arcep :

- lorsque le site retenu est celui de TDF, à le faire figurer dans son offre de référence<sup>(3)</sup> ;
- lorsque le site retenu est celui d'Itas-Tim, à proposer une offre d'accès sur mesure sur le marché de gros amont, communiquée à l'Arcep ainsi qu'à tout opérateur de diffusion tiers qui en ferait la demande, au moins un mois avant le premier tour de la réponse à un appel d'offres le concernant.

Pour les zones ayant donné lieu à un appel d'offres sur le marché de gros aval entre le 1<sup>er</sup> juin 2017 et le 31 mai 2018, avec mise en service avant la fin de l'année 2018, le groupe TDF a opéré le choix du site et l'a communiqué à l'Arcep en amont. Les acteurs du marché ont également été informés.

### La situation de marché à la fin de l'année 2017

L'observatoire du marché de la diffusion de la TNT (publié chaque année par l'Arcep) permet de mesurer l'intensité de

la concurrence sur le marché aval ainsi que la concurrence en infrastructures. La première est comptabilisée par le nombre de fréquences diffusées par TDF et par les diffuseurs alternatifs. La seconde est obtenue en comptabilisant, en nombre de fréquences, le recours des multiplex aux sites gérés par les différents diffuseurs (concurrence en infrastructures totale).

## L'ARCEP PRÉPARE SON CINQUIÈME CYCLE D'ANALYSE DE MARCHÉ

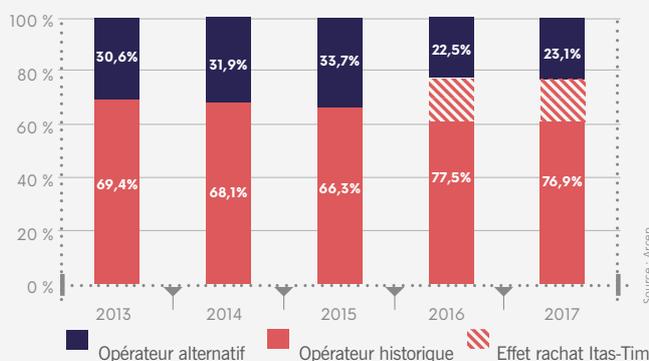
En juin 2018, l'Arcep a publié le document de « bilan et perspectives » qui engage le 5<sup>e</sup> cycle d'analyse du marché de la diffusion de la TNT en France. À travers cette publication, l'Arcep soumet à consultation publique son appréciation sur la pertinence du maintien d'une régulation sectorielle de ce marché, au regard notamment :

- du déploiement attendu des infrastructures fixes à haut et très haut débit ;
- de l'évolution des modes de réception de la télévision ;
- de l'évolution des usages en matière de consommation audiovisuelle, notamment le développement des services interactifs ;

Conformément au cadre juridique applicable, cet exercice implique une approche prospective, structurante pour l'analyse de marché, notamment afin d'éviter une régulation qui inciterait à des investissements inefficaces dans des infrastructures spécifiques dédiées à la TNT.

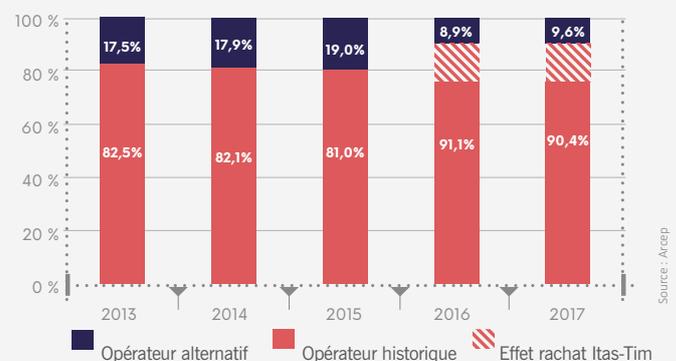
À la suite des réponses à la consultation publique sur le « bilan et perspectives », un projet de décision d'analyse de marché sera élaboré et soumis lui aussi à consultation publique ainsi qu'aux avis du CSA et de l'Autorité de la concurrence. La décision devra *in fine* être notifiée à la Commission européenne avant de pouvoir être adoptée.

### // Concurrence sur le marché de gros aval de la diffusion



La notion d'opérateur historique renvoie au groupe TDF incluant TDF SAS et depuis octobre 2016 Itas-Tim.

### // Concurrence en infrastructures totales



<sup>(3)</sup> Conformément aux obligations définies dans la décision n° 2015-1583 de l'Arcep en date du 15 décembre 2015.

# NOTES

---

**Publication**

Arcep

7, Square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15

01 40 47 70 00 — [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)

**Graphisme et réalisation**

Emmanuel Chastel

[emmanuel.chastel@free.fr](mailto:emmanuel.chastel@free.fr)

**Impression**

B-EST PRINT

77184 Emerainville

ISSN : 2258-3106

**Juin 2018**



# LE MANIFESTE

## L'ARCEP, LES RÉSEAUX COMME BIEN COMMUN

Les réseaux d'échanges internet, télécom fixes, mobiles et postaux, constituent une « **infrastructure de libertés** ». Liberté d'expression et de communication, liberté d'accès au savoir et de partage, mais aussi liberté d'entreprise et d'innovation, enjeu clé pour la compétitivité du pays, la croissance et l'emploi. Parce que le plein exercice de ces libertés est essentiel dans une société ouverte, innovante et démocratique, les institutions nationales et européennes veillent à ce que les réseaux d'échanges se développent comme un « **bien commun** », quel que soit leur régime de propriété, c'est-à-dire qu'ils répondent à des exigences fortes en termes d'accessibilité, d'universalité, de performance, de neutralité, de confiance et de loyauté.

À cette fin, les institutions démocratiques ont jugé qu'une intervention étatique indépendante était nécessaire pour veiller à ce qu'aucune force, qu'elle soit économique ou politique, ne soit en situation de contrôler ou de brider la capacité d'échange des utilisateurs (consommateurs, entreprises, associations, etc.).

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est **l'architecte** et le **gardien** des réseaux d'échanges en France.

**Architecte des réseaux**, l'Arcep crée les conditions d'une organisation plurielle et décentralisée des réseaux. Elle garantit l'ouverture du marché à de nouveaux acteurs et à toutes les formes d'innovation, et veille à la compétitivité du secteur à travers une concurrence favorable à l'investissement. L'Arcep organise le cadre d'interopérabilité des réseaux, afin qu'ils apparaissent comme un seul aux yeux des utilisateurs malgré leur diversité, simples d'accès et non cloisonnés. Elle coordonne la bonne articulation public/privé dans le cadre de l'intervention des collectivités territoriales.

**Gardien des réseaux**, l'Arcep s'assure du respect des principes essentiels pour garantir la capacité d'échange des utilisateurs. Elle veille à la fourniture du service universel, et accompagne les pouvoirs publics pour étendre la connectivité sur l'ensemble du territoire. Elle assure la liberté de choix et la bonne information des utilisateurs, et protège contre les atteintes possibles à la neutralité de l'internet. L'Autorité lutte plus généralement contre toutes les formes de silos qui pourraient menacer la liberté d'échanger sur les réseaux, et s'intéresse à ce titre aux nouveaux intermédiaires que sont les grandes plateformes internet.