



Conférence de presse

ARCEP

23 mars 2012



Sommaire

Introduction

1. Les opérateurs

- Evolution des revenus, en valeur et en volume, et des prix
- Investissement, marges et emploi

2. Les utilisateurs

- Les réseaux fixes
- Le niveau des services fixes
- Les réseaux mobiles : couverture
- Les réseaux mobiles : le contexte de l'arrivée du quatrième opérateur mobile
- Les réseaux mobiles : l'offre du quatrième opérateur mobile et les conséquences de son arrivée

3. Nouveaux réseaux, nouvelles régulations

4. Les chantiers en cours et à venir de l'Autorité

- La mise en œuvre du cadre réglementaire du FttH
- Les services mobiles
- Les services à valeur ajoutée
- La neutralité du net
- La régulation postale

Introduction



Les marchés des communications électroniques se transforment rapidement, notamment avec l'arrivée du quatrième opérateur mobile 3G et le déploiement des nouveaux réseaux à très haut débit. L'objectif principal du régulateur n'est donc plus de créer un marché et ses modalités d'intervention évoluent (**cf. points 3 et 4**).

Avant d'aborder ces points, il est utile de procéder à un bref bilan des 15 années de régulation où le rôle du régulateur a été principalement de créer un marché suffisamment concurrentiel à la fois pour les services fixes et mobiles : cet objectif a-t-il été atteint (**cf. points 1 et 2**) ?

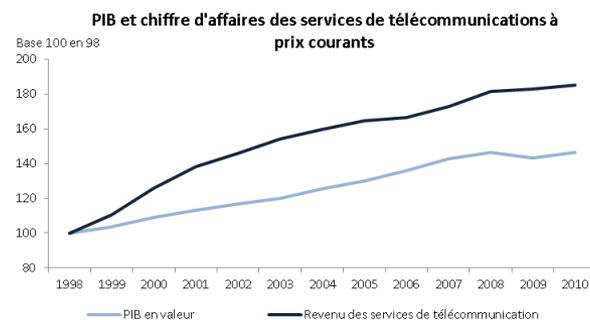
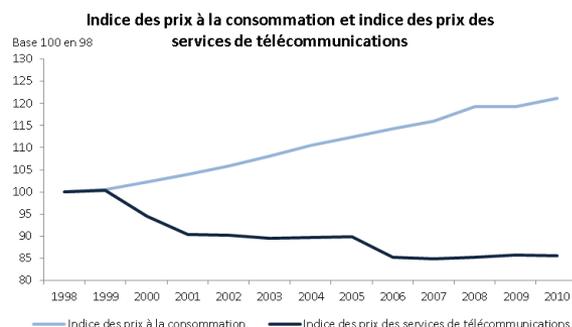
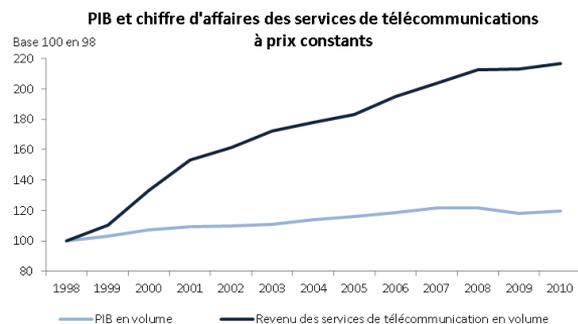


1. Les opérateurs

- Evolution des revenus, en valeur et en volume, et des prix
- Investissement, marges et emploi

Evolution des revenus, en valeur et en volume, et des prix

- **Le produit intérieur brut français (PIB)** s'est accru, en 12 ans, de 20% en volume et de 45% en valeur. En effet, l'indice général des prix a augmenté de plus de 20% sur la même période.
- **S'agissant des marchés des services de télécommunications**, la production en volume a été multipliée par plus de deux en 12 ans : la production à prix courant a augmenté de 85% mais les prix des services de télécommunications ont chuté de près de 15% sur la même période.
- **En 2011**, selon les chiffres provisoires publiés par les opérateurs et les données dont dispose l'ARCEP, la production s'est stabilisée et la tendance à la baisse des prix se poursuit.

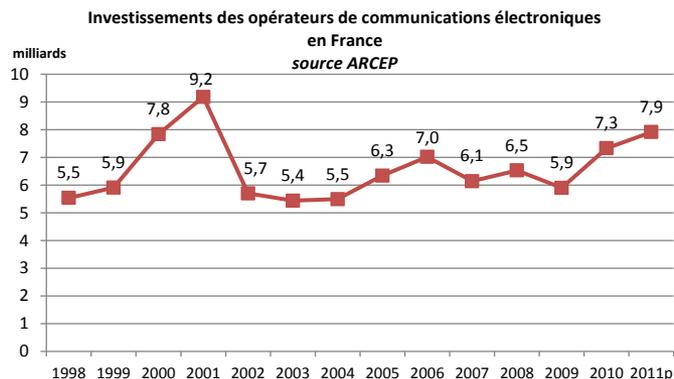


Source : INSEE pour le PIB et les indices des prix ; ARCEP pour le revenu des services de télécommunications

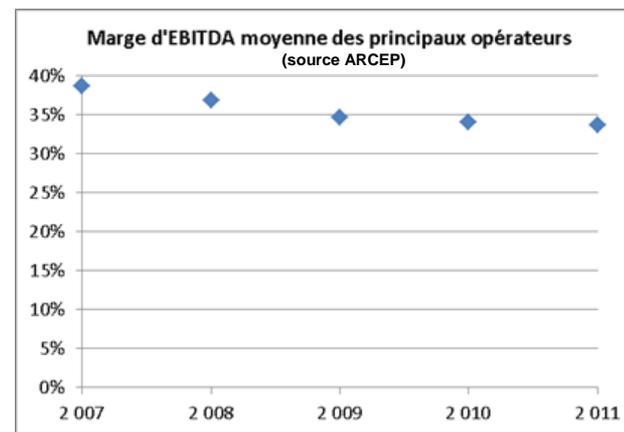
Investissement, marges et emploi

■ 2011 s'inscrit comme une année exceptionnelle pour l'investissement dans le secteur télécoms

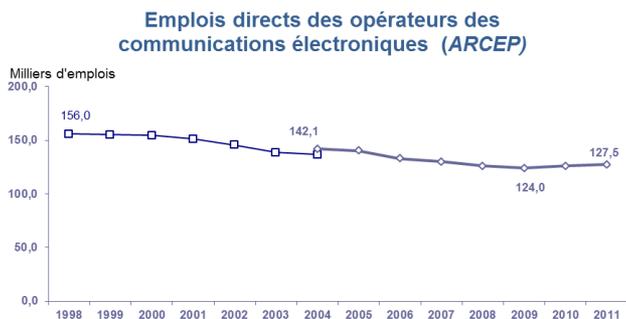
- Près de 8 milliards d'euros investis, soit une croissance de 8% sur un an et un niveau record, à l'exception d'une année, depuis 1998.
- Les investissements liés au déploiement des réseaux à très haut débit se sont accrus, en 2011, pour atteindre environ 1,8 milliard d'euros pour le mobile et 700 millions d'euros dans le déploiement fibre, soit au total 2,5 milliards d'euros.
- S'y ajoutent les investissements et les subventions publics dans le cadre des réseaux d'initiative publique.



■ Les marges ont baissé ces dernières années, mais demeurent à un niveau suffisant pour permettre aux opérateurs d'annoncer d'importants projets d'investissements



■ L'emploi s'est stabilisé dans les télécoms et a crû dans le numérique



Emploi dans l'économie numérique

Selon les différentes sources disponibles, le secteur du numérique (production de biens et de services des secteurs des TIC, services en ligne et entreprises dont l'activité est liée aux TIC) emploierait en France entre 700000 (Coe-Rexecode, 2008, d'après INSEE) et 1,15 million de personnes (McKinsey, 2011), en très forte croissance au cours des 10 dernières années.



2. Les utilisateurs

- Les réseaux fixes
- Le niveau des services fixes
- Les réseaux mobiles : couverture
- Les réseaux mobiles : le contexte de l'arrivée du quatrième opérateur mobile
- Les réseaux mobiles : l'offre du quatrième opérateur mobile et les conséquences de son arrivée

Les réseaux fixes

■ Succès durable du dégroupage

Le dégroupage est la condition de l'animation concurrentielle sur les réseaux fixes. Il a contribué au succès commercial du haut débit.

- fin 2011: 6 050 NRA dégroupés soit **85% des lignes**
- 22,1 millions d'abonnements à des services d'accès à internet à haut débit, soit **73 % des foyers** (source Médiamétrie-GFK)

Afin de promouvoir l'extension du dégroupage vers des NRA de plus en plus petits :

- mise en œuvre d'une « offre de cohabitation » adaptée à ces petits NRA
- évolution à la baisse des tarifs de gros du dégroupage, en particulier du tarif de la paire de cuivre (8,80€/mois)
- amélioration des conditions d'accès à l'offre de collecte en fibre optique de France Télécom (LFO)

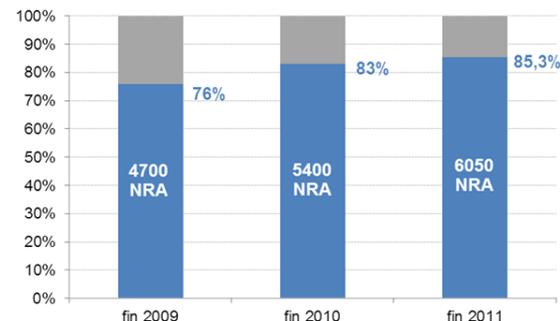
■ Le déploiement des réseaux à très haut débit se poursuit

- Plus de 5 millions de logements **éligibles** au très haut débit :
 - 1 475 000 logements éligibles au FttH
(+37% en un an)
 - environ 4,3 millions de logements au FttLA (câble)
dont 1,2 million hors de la zone très dense
- 665 000 **abonnés** à des offres très haut débit, dont 200 000 au FttH et 465 000 au câble, soit +200 000 abonnés **(+43% en un an)**

■ La mutualisation des réseaux FttH s'accélère

- 572 000 logements offrent l'accès à plusieurs offres FttH
- Soit 39% du parc de logements éligibles **(+230% en un an)**

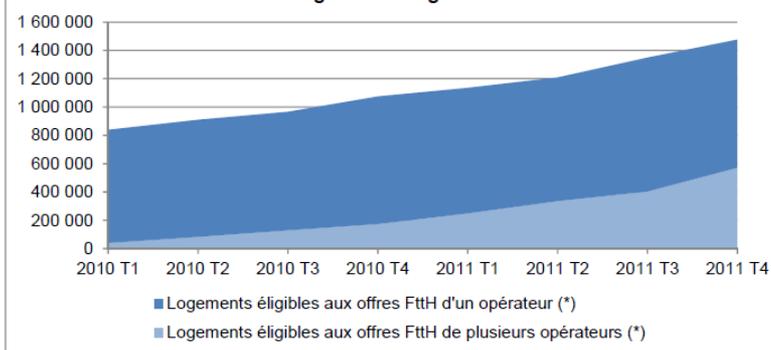
Évolution de la couverture de la population en dégroupage



	31 décembre 2010	31 mars 2011	30 juin 2011	30 septembre 2011	31 décembre 2011	Évolution annuelle
Linéaire de génie civil loué à France Télécom	2 690	3 290	4 560	5 240	6 050	125%
Logements éligibles au FttH	1 075 000	1 135 000	1 210 000	1 350 000	1 475 000	37%
Logements éligibles via la mutualisation (*)	175 000	250 000	336 000	405 000	572 000	230%
Nombre d'accès via la mutualisation (*)	3 300	6 000	9 300	13 000	20 000	510%

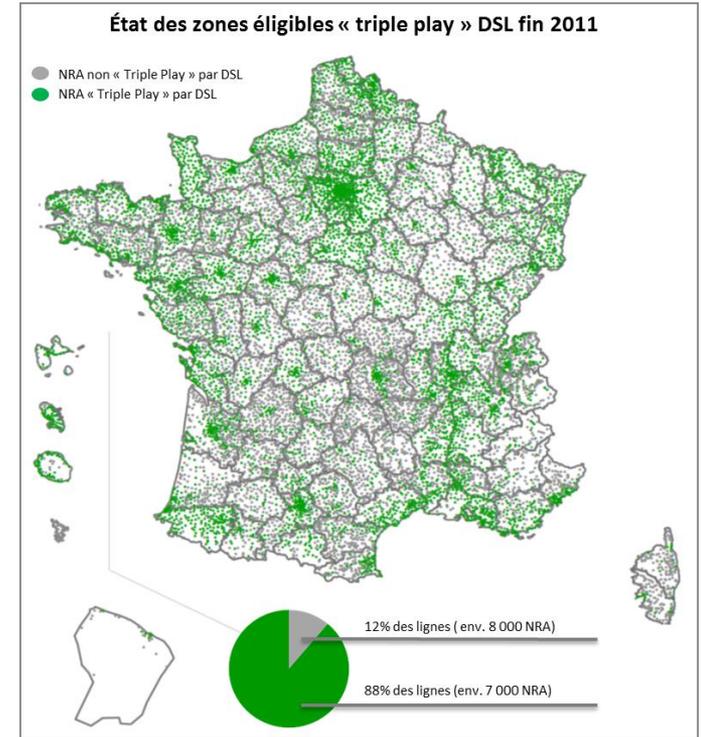
(*) via une offre passive au point de mutualisation

Logements éligibles au FttH

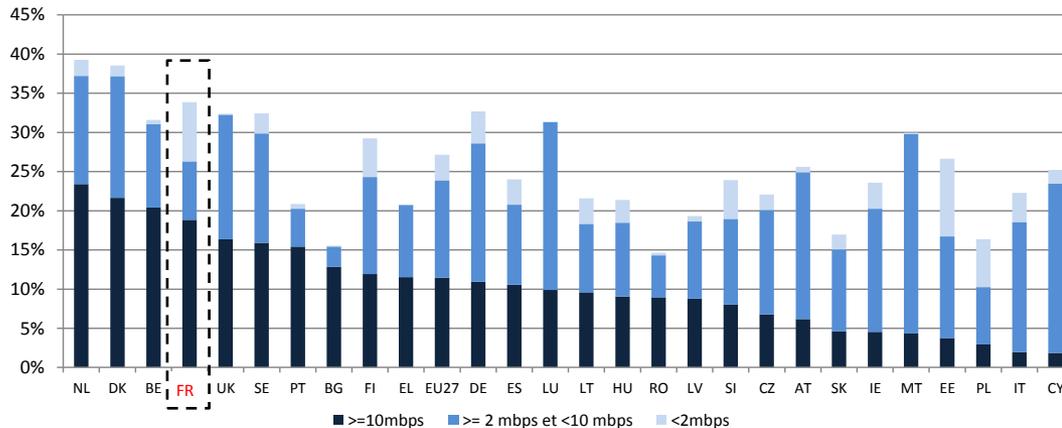


Le niveau des services fixes

- L'accès au « triple-play » s'est largement répandu :
 - 7 000 NRA, soit **88% des lignes** sont équipés pour permettre de proposer des services « triple-play » sur DSL
 - **67% des lignes** offrent des débits (au moins 4 Mbps) les rendant éligibles au « triple-play »
 - Le recours à des technologies complémentaires (satellitaires), permet, en pratique, de proposer des offres « triple-play » sur l'ensemble du territoire
- La France se positionne dans le peloton de tête en Europe en matière de haut débit
 - En termes de taux de pénétration, avec 34% de la population française abonnée au haut débit, la France est en **3^{ème} position** de l'ensemble des 27 pays de l'Union européenne et en 1^{ère} place parmi les 5 grands pays de l'Union.
 - Parmi les détenteurs d'une ligne haut débit, plus de la moitié des Français ont un débit supérieur à 10 Mbps (soit 18% de la population totale). La France se classe au **4^{ème} rang** des pays de l'Union européenne, derrière les Pays-Bas, le Danemark et la Belgique.

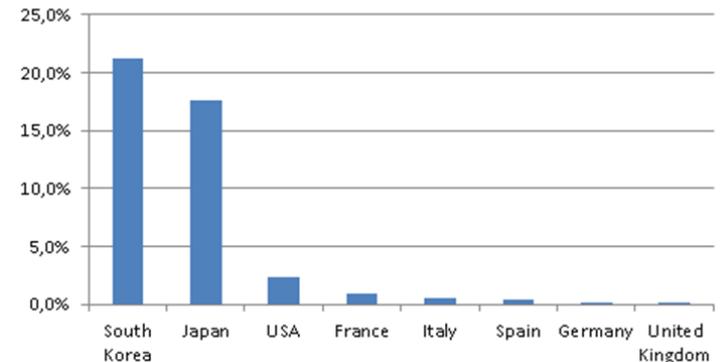


Taux de pénétration (en % de la population) du haut débit selon le débit dans les 27 pays de l'Union européenne – juin 2011



Source : données de la Commission européenne

Taux de pénétration du très haut débit dans la population



Source: IDATE

Les réseaux mobiles : couverture

■ Couverture mobile 2G / 3G / 4G

Définition de la couverture : une zone est considérée comme couverte dès lors que l'on peut y passer un appel, avec 95% de chance de réussite y compris aux heures de pointe. Les mesures sont réalisées à l'extérieur des bâtiments pour refléter la disponibilité géographique du service. Ces mesures n'ont pas pour objet de qualifier le service offert au client ou la qualité du réseau construit, tel qu'il est perçu par l'utilisateur.

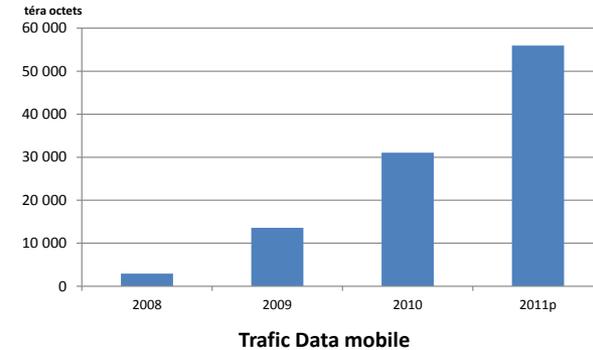
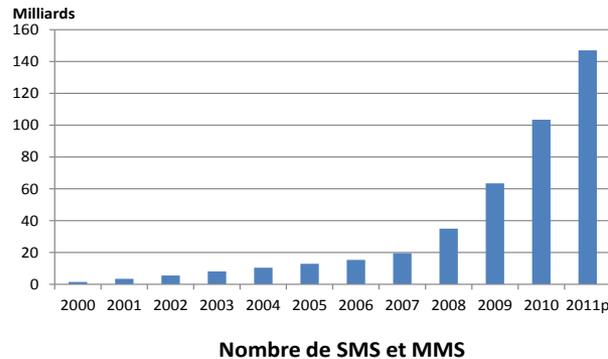
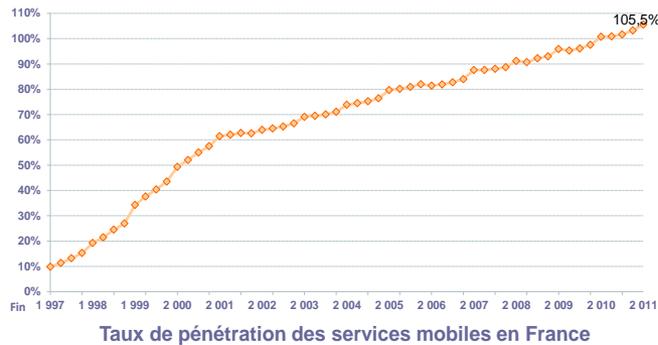
Notion de qualité de service : refléter, par des mesures techniques, une large diversité de situations représentatives de l'expérience quotidienne des consommateurs, que ce soit en termes de qualité de la communication ou de débits atteints sur chaque réseau mobile. Les licences des opérateurs mobiles présentent des obligations de qualité de service distinctes des objectifs de couverture.

- **2G** : en 2009, 99,8% de la population (97,7% du territoire) était couverte par au moins un opérateur, 97,8% de la population l'était par les trois opérateurs.
- **3G** : Orange et SFR couvraient 98% de la population à la fin 2011, conformément aux objectifs prévus par la mise en demeure prononcée en novembre 2009. A cette même date, Bouygues Telecom couvrait plus de 93% de la population.
- **4G** – obligations prévues dans les licences :
 - couverture nationale de 99,6% de la population
 - couverture départementale d'au moins 95% de la population
 - zone de déploiement prioritaire (18% de la population, 63% du territoire) où le déploiement devra être réalisé plus rapidement
- La couverture mobile en Europe
 - des définitions de la couverture comparables (cette notion porte notamment sur l'extérieur des bâtiments)
 - des obligations de couverture généralement plus fortes en France que dans les pays étrangers, notamment sur la 4G
 - des déploiements 2G/3G généralement plus avancés en France que dans le reste de l'Europe

■ Autres obligations au titre des licences 4G

- **Droit à l'itinérance** dans la bande 800 MHz pour Free Mobile sur le réseau de SFR, dans la zone de déploiement prioritaire
- Engagements d'**accueil des opérateurs mobiles virtuels** (modèle « full MVNO ») souscrits par l'ensemble des lauréats
- Obligation, dans la zone prioritaire, d'**accepter une demande raisonnable de mutualisation** (des réseaux et des fréquences) entre Bouygues Telecom et SFR

Les réseaux mobiles : le contexte de l'arrivée du quatrième opérateur mobile

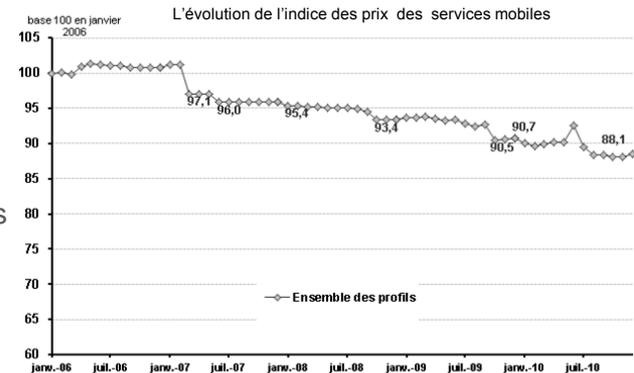


■ Un développement constant du marché

- 68,5 millions de clients des services mobiles, soit un taux de pénétration de la population de **105,5%** en croissance continue.
- Une consommation accrue de services :
 - Croissance toujours dynamique de la voix (+3% en 2011)
 - Explosion des usages SMS (+40% sur un an) et de la data depuis quatre ans (+80% sur un an).
- Un marché de près de 20 milliards d'euros et dont les **revenus ont été multipliés par 5 en quinze ans**. La data représente désormais près de 30% des revenus des services mobiles.

■ Des prix en baisse mais qui demeurent supérieurs à la moyenne européenne

- La baisse des prix s'est intensifiée en 2010 (- 3,4 % en un an, elle a été de -2,9% en moyenne entre 2006 et 2010). Mais ils demeuraient supérieurs à la moyenne européenne.



Les réseaux mobiles : l'offre du quatrième opérateur mobile et les conséquences de son arrivée

■ Obligations et principaux engagements de Free Mobile

- Couverture d'au moins 27% de la population métropolitaine par son réseau 3G en propre au 12 janvier 2012, de 75% de la population en 2015 et 90% en 2018
 - Le contrôle effectué à la fin 2011 a montré que cette obligation était satisfaite
 - Un second contrôle réalisé en février a confirmé que Free Mobile respectait toujours cette obligation
 - **Dans un souci de transparence, l'ARCEP va publier les documents qui lui ont été transmis par les prestataires qui ont réalisé ces mesures**
 - Publication d'une offre d'accès à son réseau 3G pour les light-MVNO et les full-MVNO
 - Commercialisation d'une offre comprenant au moins 3 heures d'appel pour un montant inférieur à 20 euros
 - Sur l'emploi, ouverture, avant la fin de l'année 2012, d'un centre de relations abonnés en France d'au moins 500 salariés
 - Free Mobile bénéficie, par ailleurs, d'un droit à l'itinérance 2G, étendu à la 3G dans le contrat conclu avec Orange en 2011
- Free Mobile devra présenter à l'ARCEP, en juin 2012, un rapport sur le respect de ses engagements.*

■ L'offre de Free et ses conséquences

- **Une nouvelle donne** : simplification des offres de détail, séparation du service et du terminal, relation client assurée principalement par internet et prix bas. Un modèle « low-cost » ?
- Est-ce un modèle économique durable pour Free ?
- Quelles conséquences pour le marché mobile (en volume ; en valeur ; ...) en général et pour ses concurrents en particulier, qu'ils soient opérateurs à réseaux ou MVNO ?

■ Le rôle du régulateur

- Vérifier les obligations et engagements réglementaires : rendez-vous fin juin 2012
- Fixer la terminaison d'appel SMS des nouveaux entrants au niveau pertinent
- Mesurer la qualité du service du réseau propre de Free, comme des autres opérateurs, fin 2012



Le marché des services de communications électroniques est le seul, en France, qui, sur une quinzaine d'années, a connu des résultats aussi exceptionnels, combinant très forte croissance en volume et en valeur, baisse des prix, investissements et marges élevés et amélioration de la qualité du service rendu aux utilisateurs.

En termes d'emplois, la stabilité globale des effectifs directs et indirects des opérateurs s'est accompagnée, grâce au déploiement des nouveaux réseaux, de créations d'emplois dans l'ensemble de l'économie, notamment dans le secteur de l'économie numérique.

L'ouverture à la concurrence, dans le cadre d'un marché régulé, a donc, globalement, été un succès.

3. Nouveaux réseaux, nouvelles régulations

- La régulation a atteint l'objectif initial, fixé par les textes communautaires et le législateur en favorisant l'émergence et le maintien d'une concurrence entre 4 opérateurs nationaux convergents et Numéricâble
 - L'entrée de Free sur le marché mobile marque l'achèvement de cette première phase de régulation
- Le renouvellement de l'infrastructure et l'émergence de nouvelles problématiques justifient l'adaptation de la régulation et l'évolution des missions du régulateur. On peut souligner 5 grandes évolutions :
 - **Une régulation plus symétrique**, adaptée à l'investissement de plusieurs opérateurs dans la réalisation d'un nouveau réseau (exemple : FttH)
 - **Un recours accru à la mutualisation** pour limiter la charge d'investissement résultant du déploiement parallèle des réseaux à très haut débit fixe et mobile :
 - Jusqu'à 90% des coûts de déploiement des réseaux FttH hors des zones très denses (95% du territoire)
 - Dans la zone de déploiement prioritaire définie pour les titulaires de fréquences 4G en bande 800 MHz, (65% du territoire) par une forte incitation à la mutualisation des réseaux et des fréquences
 - **Une régulation adaptée à un consommateur plus actif**
 - Garantir la fluidité du marché, afin de préserver la liberté de choix du consommateur
 - Etendre l'information à sa disposition, notamment en matière de qualité de service
 - S'adapter à un consommateur désormais producteur sur internet
 - **Une régulation moins automatique et plus souple** (corégulation / recommandations)
 - Des missions étendues à la **régulation technico-économique de l'internet**
 - Nouvelles compétences confiées à l'ARCEP par la transposition du cadre communautaire



4. Les chantiers en cours et à venir de l'Autorité

- La mise en œuvre du cadre réglementaire du FttH
- Les services mobiles
- Les services à valeur ajoutée
- La neutralité du net
- La régulation postale

La mise en œuvre du cadre réglementaire du FttH

- L'ARCEP assure le suivi des déploiements FttH et veille à la conformité de la mise en œuvre du cadre qu'elle a édicté
 - Finalisation, tout début 2012, des travaux sur les « poches de basse densité » des zones très denses
 - Etablissement d'un document établissant une terminologie commune
 - Accompagnement des collectivités territoriales dans le cadre des travaux du GRACO
 - Préparation du bilan de la mise en œuvre du cadre réglementaire prévu pour la fin 2012
- Finalisation du modèle de coûts des déploiements FttH
 - Ce modèle sera mis à la disposition des collectivités territoriales dans les prochaines semaines
- Poursuite des travaux sur la collecte et le raccordement final
 - Améliorer l'accès des opérateurs dégroupés aux réseaux de collecte en fibre optique existants
 - en créant un environnement favorable à l'opticalisation (fibre) des 3 000 NRA non fibrés, représentant 2,7% des lignes
 - en développant les échanges d'information, en particulier entre les opérateurs et les collectivités territoriales
 - en analysant différentes solutions (désaturation des réseaux existants, accès au génie civil pour les nouveaux réseaux)
- Accélération des investissements des opérateurs privés et des collectivités territoriales
 - Accord mercredi 21 mars entre Manche Numérique et France Télécom. Ce premier accord de co-investissement d'un opérateur privé sur un réseau d'initiative publique très haut débit souligne la pertinence du modèle réglementaire
 - Annonce du Commissariat général à l'investissement du soutien de l'Etat (72 millions d'euros) aux projets publics de la région Bretagne et de la Haute-Marne, après celui apporté aux projets de la Manche et de la Région Auvergne (54 millions d'euros)
 - Les opérateurs privés ont en outre commencé à déployer en dehors des zones très denses et confirment ou précisent leurs engagements dans le cadre de conventions signées avec les collectivités territoriales (Auvergne en février, Bretagne aujourd'hui)
 - Les opérateurs privés ont investi plus de 500 millions d'euros dans les déploiements FttH en 2011 et projettent d'augmenter ces investissements en 2012. (France Télécom a annoncé qu'il allait doubler ses investissements FttH à plus de 300 millions en 2012). Numéricable a indiqué qu'il poursuit, en l'accéléralant, la modernisation de son réseau.
- Il reste désormais à mettre en place, d'une part, un pilotage stratégique et technique coordonné du déploiement du FttH sur l'ensemble du territoire et, d'autre part, le FANT prévu par la loi du 17 décembre 2009 en lui allouant des ressources pérennes (questions relevant du Parlement et du Gouvernement)

Les services mobiles

■ La conservation du numéro dans le contexte de l'ouverture des services de Free Mobile: un défi surmonté

- Très forte augmentation des demandes de conservation du numéro après le 10 janvier, excédant la capacité de traitement du GIE portabilité (moyenne de 10 700 portages par jour en 2011) qui a été portée par palier à 80 000 portages par jour
- L'ARCEP a rappelé aux opérateurs mobiles que les abonnés mobiles souhaitant conserver leur numéro ne devaient ni le perdre ni subir des délais d'interruption de service disproportionnés
 - les opérateurs doivent veiller à ce que leurs abonnés disposent de leur nouvel accès mobile avant le portage effectif ;
 - les opérateurs mobiles doivent être en mesure de traiter les demandes de rétractation ou d'annulation dans les délais légaux, afin d'éviter que les abonnés se retrouvent injoignables.
- Depuis début mars, le délai de portage (3 jours ouvrables) est revenu à la normale

■ La pratique du verrouillage des terminaux : état des lieux des modalités mises en place par les opérateurs

- Depuis le début de l'année 2012, les services de l'ARCEP observent une hausse du nombre de sollicitations de consommateurs éprouvant des difficultés à obtenir les codes et procédures de déverrouillage de leur terminal mobile :
 - Obligation de relancer plusieurs fois les services clients, délais, verrouillages des terminaux achetés avec une offre sans engagement...
- L'ARCEP a rappelé leurs obligations aux opérateurs et leur a demandé de lui transmettre les procédures qu'ils ont mises en place pour respecter le cadre juridique en vigueur.
- Cette question sera par ailleurs traitée dans le cadre d'un rapport sur la mise en œuvre des propositions de février 2011 pour « améliorer les offres faites aux consommateurs » qui sera rendu public à l'été.

■ Terminaison d'appel vocal et SMS des nouveaux entrants

- L'ARCEP a notifié son projet de décision sur la terminaison d'appel vocal à la Commission européenne le 13 mars 2012.
- Les travaux sur la terminaison d'appel SMS ont débuté. Ils seront achevés au cours de l'été.

■ Terminaison d'appel vocal des opérateurs mobile ultramarins

- L'Autorité a mis en consultation le modèle de coût d'un opérateur ultramarin efficace.
- La décision fixant les niveaux de terminaison d'appel mobile outre-mer sera prise au début de l'été.

Les services mobiles

- L'Autorité établira d'ici cet automne un rapport unique sur la couverture 2G/3G/4G et la qualité de service
 - Des mesures réalisées chaque année sur les deux sujets seront effectuées
 - Par ailleurs, ce rapport fera des propositions :
 - sur les évolutions envisageables, pour l'avenir, de la définition de la couverture mobile
 - sur l'amélioration des indicateurs et des mesures de la qualité de service
- Mise en œuvre de la neutralité des technologies et des services dans les bandes mobiles
 - L'Autorité a engagé l'examen des conditions de réutilisation de la bande 1800 MHz pour la 4G (consultations; décision en septembre 2012)
- Suites de la Conférence mondiale des radiocommunications (CMR)
 - L'ARCEP participera aux travaux nécessaires à la mise en œuvre des décisions de la CMR (« 2^{ème} dividende numérique ») afin de répondre aux besoins croissants des services mobiles

Les services à valeur ajoutée (SVA)

- Réforme de la tarification des services vocaux à valeur ajoutée
 - La synthèse de la consultation publique relative à la tarification des SVA, publiée début mars, confirme la nécessité d'une réforme afin de restaurer la confiance des consommateurs :
 - homogénéisation de la tarification au départ des opérateurs fixes et mobiles ;
 - dissociation explicite entre le prix du service délivré par l'éditeur (« S ») de celui de la communication téléphonique (« C ») dont le tarif serait aligné sur celui des appels vers les numéros fixes ;
 - simplification de la gamme de tarifs facturés à la durée et création d'une gamme de tarifs facturés à l'appel (indépendants de la durée d'appel) pour la composante tarifaire rémunérant le service délivré ;
 - développement des numéros accessibles gratuitement au départ des fixes et des mobiles.
 - Un projet de décision décrivant précisément le périmètre de la réforme et son calendrier sera mis prochainement en consultation publique. L'adoption de cette décision devrait intervenir à la fin du 1^{er} semestre 2012.

La neutralité de l' internet

- Des travaux engagés par l'Autorité dès l'automne 2009 et un colloque international en avril 2010 ont conduit à la publication de 10 propositions en septembre 2010
- Une notion qui comporte deux dimensions devant être conciliées :
 - un fonctionnement efficace et durable d'internet, passant notamment par le maintien de la capacité des opérateurs à investir dans la modernisation de l'infrastructure ;
 - la préservation des principes fondateurs de l'internet : liberté, ouverture, accessibilité, absence de discrimination
- Travaux en cours et prochaines étapes
 - Conformément à la loi du 11 mars 2011, l'ARCEP remettra au Parlement et au Gouvernement un rapport présentant un état des lieux de ses travaux sur la neutralité de l'internet. Il sera mis en consultation publique dans les prochaines semaines, et remis cet été aux pouvoirs publics.
 - Collecte périodique d'informations sur les **conditions techniques et tarifaires de l'interconnexion** et de l'acheminement de données : lever l'opacité sur les relations entre acteurs
 - Consultation publique close le 17 février
 - Décision imminente, première collecte d'informations au 2^{ème} trimestre 2012
 - Suivi de la **qualité du service d'accès à l'internet** (mesure d'indicateurs et publication comparative) : renforcer l'information de l'utilisateur et l'émulation concurrentielle entre opérateurs
 - Consultation publique close le 17 février
 - Décision définissant l'organisation des mesures au 2^{ème} trimestre, puis mise en œuvre des mesures. Premiers résultats en 2013.
 - **Gestion de trafic**: clarifier les règles et renforcer l'information de l'utilisateur
 - Approfondissement des modalités de l'encadrement de la gestion de trafic dans le rapport au Parlement et au Gouvernement
 - Groupe de travail pour améliorer la transparence sur la gestion de trafic (ARCEP, DGCCRF, DGCIS, FAI, représentants d'utilisateurs et consommateurs)
 - Publication des travaux européens de l'ORECE en 2012
 - Résultats de l'enquête sur la gestion de trafic et mise en consultation du rapport en analysant les conséquences
 - Mise en consultation de lignes directrices sur les exigences minimales de qualité de service

La régulation postale

■ Situation générale

- Baisse des volumes de l'ordre de 3% en 2011, moindre que celle des années précédentes.
- Le marché du courrier demeure dominé par La Poste, celui du colis évolue vers une plus grande concurrence.
- Le secteur postal poursuit sa consolidation en Europe.
- Réussite de la diversification de La Poste, dans les services bancaires et la téléphonie mobile.

■ Evolutions récentes

- La qualité du service universel (cœur de la mission de l'Autorité) : si l'ARCEP se félicite de l'amélioration, en 2011, des délais de distribution du courrier (87,3% de J+1 en progression de 3,9 points) et de l'évolution positive de certains de ses services (Minimax par exemple), certaines carences demeurent (offre destinée aux petits objets) pour répondre aux obligations du service universel.
- L'ARCEP tirera, dans les prochaines semaines, le bilan de sa nouvelle mission de traitement en dernier ressort des réclamations qu'elle a reçues en 2011. Les avis rendus visent à améliorer l'offre postale, en termes de précision de l'information fournie au consommateur et de qualité du service rendu.

■ Travaux engagés en 2012

- L'Autorité procède à l'évaluation annuelle du coût net de la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste. En 2010, il s'est élevé à 269 millions d'euros.
- L'Autorité fixera également l'encadrement pluriannuel des tarifs du service universel postal (« price cap ») pour la période 2013-2015. Le dispositif actuel avait été prolongé pour l'année 2012 afin de tenir compte des incertitudes de la période (effets du lancement de la lettre verte, perspectives incertaines d'évolution des volumes).
- Ce dispositif doit donner à La Poste la prévisibilité et la souplesse nécessaires dans la détermination des tarifs de ses offres de service universel.