Contribution à la consultation publique de la Commission européenne « Agenda du consommateur 2025-2030 » et plan d'action relatif aux consommateurs dans le marché unique

Arcep – août 2025

AVERTISSEMENT : La version originale anglaise, disponible ici, fait foi. Le présent document en est une traduction en français.

En tant que régulateur des infrastructures numériques dont l'ambition est de rendre lesdites infrastructures accessibles partout et pour tous, et pour longtemps, l'Arcep soutient fortement l'initiative de la Commission européenne visant à s'assurer que les consommateurs puissent pleinement bénéficier du marché unique mais aussi à promouvoir une économie numérique et verte qui soit équitable. Les questions soulevées dans cette consultation sont au cœur de la protection et de l'encapacitation des consommateurs, qui sont également intrinsèquement liées à l'avenir numérique de l'UE.

L'expérience de l'Arcep en matière de régulation des infrastructures numériques et ses différents travaux - allant de l'ouverture des marchés à la soutenabilité du numérique - conduisent à mettre en évidence trois piliers essentiels qui pourraient guider l'action européenne pour l'Agenda du consommateur 2025-2030 : la régulation comme moyen de servir les intérêts des consommateurs ; la défense du droit des utilisateurs à un internet ouvert et la poursuite de leur encapacitation dans l'ère du numérique ; et enfin, la réalisation de la durabilité numérique au bénéfice des générations futures.

1 La régulation comme moyen de servir les intérêts des consommateurs

Une bonne connectivité et de bons prix, grâce à la concurrence et à l'innovation permises par la régulation *ex ante*

Une régulation e*x ante* favorisant la concurrence et l'investissement peut répondre ou contribuer à deux objectifs : premièrement, apporter la connectivité à tous les territoires et à tous les citoyens ; deuxièmement, fournir des prix de qualité et abordables aux consommateurs et aux entreprises.

En adoptant une approche réglementaire favorable à la concurrence et à l'investissement efficace dans le secteur des télécommunications, l'Arcep a en effet contribué à faciliter le déploiement rapide et à grande échelle de la fibre optique dans toute la France. Le cadre a permis à l'Arcep d'utiliser des mécanismes tels que l'accès et la régulation géographiquement différenciée basée sur la rentabilité économique. Pour les consommateurs, les avantages comprennent la connectivité, la disponibilité des services, le choix du fournisseur de services, la qualité des services mais aussi les prix. Ces effets positifs découlent d'une réglementation sectorielle, basée sur une boîte à outils réglementaire flexible que les régulateurs nationaux (ARN) ont utilisée pour ouvrir le secteur à la concurrence. C'est plus précisément une réglementation *ex ante*, consistant en une réglementation asymétrique et symétrique, qui a été utilisée par les ARN pour atteindre les objectifs de connectivité pour 2030 définis dans le programme politique de la Décennie numérique. En France, un cadre hybride (comprenant un schéma de co-investissement) tiré de cette boîte à outils a permis aux opérateurs de télécommunications de

déployer leurs réseaux et de fournir leurs services aussi largement que possible, tout en maintenant la concurrence. Les résultats sont visibles dans les chiffres de 2025, en termes de :

- couverture en fibre optique (92% des locaux sont couverts en France) ;
- d'adoption (72% des locaux raccordés au haut débit fixe sont déjà abonnés au FttH) ; mais aussi de,
- concurrence et choix du consommateur (99% des locaux où le FttH est disponible sont desservis par au moins deux fournisseurs d'accès à l'internet).

Dans l'ensemble, les effets positifs d'une telle réglementation sur la connectivité ont été reconnus par la Commission européenne, notamment dans son rapport national sur la Décennie numérique 2025 pour la France[1].

La régulation *ex ante* pour favoriser la concurrence et l'innovation, en permettant à plusieurs opérateurs d'entrer sur le marché – notamment en optimisant les coûts et les travaux d'infrastructure –, a permis d'obtenir des prix très attractifs pour les consommateurs et de leur donner le choix entre plusieurs opérateurs. Comme le montre la dernière étude de l'Arcep sur les marchés des communications électroniques, la facture mensuelle moyenne en France a baissé[2], ce qui a *in fine* profité au pouvoir d'achat des consommateurs. Sans parler de la régulation de l'itinérance mobile, cela montre que la régulation des marchés de gros, telle qu'elle est prévue par le Code européen des communications électroniques (CECE)[3], est peut-être moins connue du grand public mais très efficace pour le bénéfice des utilisateurs finaux.

En résumé, en favorisant la concurrence et en contribuant à une plus grande innovation et à une baisse des prix sur le marché, la régulation *ex ante* est très bénéfique pour les consommateurs, tant en termes de pouvoir d'achat que de liberté de choix en ce qui concerne les opérateurs de communications électroniques et les fournisseurs d'accès à internet. Cette régulation peut notamment contribuer à rendre la technologie numérique accessible à tous, en particulier aux groupes vulnérables. **Par conséquent, la régulation *ex ante* doit être préservée à la lumière de tout changement législatif futur.**

Information, liberté de choix et décision éclairée grâce à la régulation fondée sur les données

Comme le prévoit la Déclaration européenne sur les droits et principes numériques, **« tous les citoyens de l'UE devraient tirer le meilleur parti de la transformation numérique »**[4]. À cet égard, **la régulation fondée sur les données est bénéfique de bien des manières**, notamment **en offrant aux consommateurs une plus grande liberté de choix, en leur fournissant les bonnes informations et en rendant les mesures réglementaires plus souples et plus pertinentes.**

Tout d'abord, **l'accès à l'information est essentiel et constitue une condition clé de la liberté de choix des consommateurs.** Avec une information précise et lisible, les consommateurs peuvent en effet faire des choix éclairés lorsqu'ils prennent leurs décisions de consommation. Dans cette optique, l'Arcep met à disposition des outils permettant aux consommateurs d'être informés et davantage encapacités, et fonde sa régulation sur les données : une régulation par les données. Pour ce faire, la collecte de données est essentielle et l'Arcep a été dotée de pouvoirs au niveau national par le législateur français.

---

[1] Digital Decade 2025, Country reports – France, PART 10/27, SWD(2025) 294 final, Brussels, 16.6.2025, p. 5. Digital_Decade_2025_country_report__France_pbUJnx5M0BA4MvfZ5XdfW7sWwa0_116911 (1).PDF

[2] Pour ne citer que quelques exemples, la facture mensuelle moyenne pour les services fixes à haut et très haut débit est passée de 50 euros hors TVA au début des années 2000 à 37 euros hors TVA en 2025, et la facture mensuelle moyenne pour les forfaits mobiles est passée de 40 euros hors TVA à 16 euros hors TVA au cours de la même période. Arcep, Observatory of the electronic communications markets in France, 23 May 2025. Marché des communications électroniques en France - Année 2024 - Résultats provisoires | Arcep

[3] Directive (EU) 2018/1972 of the European Parliament and of the Council of 11 December 2018 establishing the European Electronic Communications Code, OJ L, 321, 17/12/2018. EUR-Lex - 02018L1972-20241018 - EN - EUR-Lex

[4] V. Droits et principes numériques | Bâtir l'avenir numérique de l'Europe

Depuis, l'Arcep publie régulièrement des rapports et des études, et met à jour des sites web de cartographie afin d'offrir aux utilisateurs une information continue et de qualité. S'il est apparu nécessaire de donner aux utilisateurs les moyens de s'informer sur la qualité des réseaux, afin qu'elle devienne un critère de choix de leurs fournisseurs, il est apparu qu'elle contribuait également à renforcer le cycle de monétisation des investissements, qui stimule la concurrence ; laquelle n'est plus uniquement basée sur le prix. Ainsi, les sites « Mon réseau mobile », « Carte fibre » et « Ma connexion internet » de l'Arcep ont pour objectif final de permettre aux consommateurs de faire des choix éclairés car les informations fournies correspondent à leurs besoins (ex : disponibilité des services de l'opérateur, qualité de service du réseau, etc. Cela peut également contribuer à un objectif de souveraineté, avec des acteurs plus compétitifs – y compris de l'UE – et des consommateurs capables de faire un choix éclairé et d'acheter des produits européens. À cet égard, il convient de préciser que le rôle des ARN est important pour garantir aux consommateurs l'accès aux informations pertinentes, l'exactitude et la lisibilité étant des éléments clés.

Deuxièmement, **la régulation basée sur les données permet une régulation flexible et ciblée**. En effet, la satisfaction des utilisateurs dans des secteurs réglementés comme les communications électroniques est un moteur pour les régulateurs, leur permettant de prendre des mesures réglementaires appropriées. La plateforme « J'alerte l'Arcep » par exemple, qui permet à tout utilisateur de signaler un problème ou un dysfonctionnement rencontré avec son opérateur, vise à aider l'Arcep à détecter les signaux faibles, et *in fine* à apporter des réponses systémiques, améliorant ainsi le fonctionnement du secteur. Alors que les utilisateurs se verront proposer des fiches conseils adaptées à leur problème, l'Arcep, en identifiant les dysfonctionnements récurrents et les pics d'alertes des utilisateurs, pourra prendre des mesures de régulation plus ciblées et donc plus efficaces.

En parallèle des principaux enseignements tirés de la plateforme, l'Arcep publie un observatoire annuel de la satisfaction des clients des fournisseurs d'accès à internet et des opérateurs mobiles. Sur la base de cette enquête menée auprès de 4 000 consommateurs, on constate que la satisfaction globale des abonnés aux réseaux fixes et/ou mobiles est plutôt élevée pour l'ensemble des opérateurs. Cependant, par exemple, les utilisateurs de mobiles sont de plus en plus confrontés à des appels et des SMS frauduleux et abusifs (ex : « *Number spoofing* ») : le nombre de signalements reçus a été multiplié par 17 entre 2023 et 2024[5]. L'Arcep publie une autre enquête annuelle, le « Baromètre du numérique », basée également sur un échantillon de 4 000 répondants. Cette enquête fournit des informations sur les tendances en matière d'équipements et d'usages numériques[6].

Au vu de ce qui précède, des informations suffisantes, précises et lisibles, mais aussi des outils (par exemple, des plateformes) pour signaler et prendre note des problèmes, permettent aux consommateurs de faire des choix éclairés. Cela permet également aux autorités publiques de prendre des mesures mieux adaptées aux besoins et à la protection des consommateurs, pour lesquelles des pouvoirs de collecte de données sont une condition *sine qua non*. **Compte tenu de leurs effets positifs pour les consommateurs, le maintien ou l'octroi de pouvoirs de collecte de données aux autorités devrait donc retenir l'attention des décideurs politiques. Cela soutiendrait, au niveau de l'UE, une régulation par la donnée comme moyen d'encapaciter les utilisateurs finaux.**

[5] Plus de détails dans le récent communiqué de presse de l'Arcep. "Arcep presents the 2025 edition of the Customer satisfaction observatory and the annual scorecard for the "J'alerte l'Arcep" platform", 3 April 2025. Press release - Data-Driven Regulation (3rd April 2025)

[6] Digital barometer, 19 March 2025 Le baromètre du numérique - édition 2025 | Arcep

Protection contre les appels abusifs grâce aux solutions de numérotation

L'amélioration de la sûreté et sécurité des personnes passe par la lutte contre les appels frauduleux. Dans le secteur des communications électroniques, les consommateurs doivent avoir confiance dans les appels qu'ils reçoivent et ainsi être protégés.

Les utilisateurs de téléphones mobiles sont de plus en plus souvent confrontés à des appels et à des SMS frauduleux et abusifs[7], ce qui peut avoir des conséquences financières pour les consommateurs[8]. Ces fraudes peuvent être amplifiées par l'usurpation de numéro, qui consiste essentiellement à voler le numéro de téléphone. L'usurpation de numéro peut tromper les victimes de la fraude sur l'identité de l'appelant ou aider les fraudeurs à échapper aux forces de l'ordre.

Pour relever ces défis, un grand nombre de régulateurs et d'organisations travaillent sur le sujet et plusieurs orientations ont été prises dans différents pays. L'interdiction de présenter un numéro national depuis l'étranger sous peine de masquer le numéro de l'appelant lorsqu'il n'est pas possible d'en vérifier l'origine, la mise en commun au niveau national des numéros des personnes en itinérance, l'authentification des numéros d'appel (voir ci-dessous), et autres, font partie des solutions recherchées.

En France, par exemple, une loi a été promulguée en 2020 pour lutter contre le télémarketing indésirable et les appels frauduleux. Cette loi impose aux opérateurs téléphoniques d'authentifier les numéros d'appel à l'aide d'un ensemble de protocoles appelés STIR/SHAKEN[9] et de bloquer les appels dépourvus de signature d'authentification. Les opérateurs doivent vérifier la légitimité des numéros d'appel affichés et interrompre les appels de ceux qui ne sont pas authentiques. Par conséquent, l'authentification des numéros de téléphone ajoute une couche de confiance aux communications téléphoniques en France, ce qui rend plus difficile pour les escrocs d'usurper l'identité d'entreprises ou de personnes légitimes. Si l'Arcep a soutenu les opérateurs dans leur travail d'authentification des numéros, il est important de noter qu'un travail important et très technique reste à faire.

Dans l'ensemble, permettre aux autorités nationales de lutter contre l'usurpation d'identité et donc de traquer les fraudeurs semble essentiel pour rétablir la confiance des consommateurs dans les appels qu'ils reçoivent, ce qui contribuera à les protéger de manière plus générale.

2 Soutenir le droit des utilisateurs à un Internet ouvert et aller plus loin pour les encapaciter à l'ère du numérique

Préserver la liberté de choix et d'expression des consommateurs de l'UE sur l'internet

Le droit à un internet ouvert, qui garantit la liberté de choix des utilisateurs, est devenu un principe essentiel en Europe et doit être préservé et actualisé à la lumière des nouveaux usages et des évolutions technologiques. Plus largement, l'ouverture des écosystèmes numériques (par exemple dans le domaine du cloud, des données, etc.) contribue à accroître les avantages pour les consommateurs et les entreprises européens. Elle devrait être également davantage encouragée au niveau européen à cet égard.

L'internet étant un espace de liberté d'expression, de communication, d'accès à la connaissance et de partage, ainsi que de liberté d'entreprise et d'innovation, le droit des utilisateurs européens d'accéder et de partager en ligne le contenu de leur choix est essentiel. Le principe de l'accès ouvert à l'internet

[7] "Arcep presents the 2025 edition of the Customer satisfaction observatory and the annual scorecard for the "J'alerte l'Arcep" platform", *op. cit.*

[8] Par exemple, l'escroquerie au faux conseiller bancaire a représenté 379 millions d'euros sur les 1,2 milliard d'euros de fraude aux paiements en 2023 en France.

[9] Secure Telephone Identity Revisited and Signature-based Handling of Asserted Information Using toKENs

est inscrit dans le droit de l'Union européenne depuis 2015 avec le règlement européen sur l'internet ouvert[10] et l'Arcep, en collaboration avec ses homologues européens, a été chargée de veiller au respect de la neutralité du net. Elle vise à protéger l'exercice des libertés susmentionnées et, en fin de compte, l'encapacitation des utilisateurs en ligne en empêchant les intermédiaires, notamment les fournisseurs d'accès à Internet (FAI), de compromettre la possibilité pour les utilisateurs finaux d'accéder à des contenus et services sur Internet et de les proposer. Étant donné que des interconnexions/relations saines entre les FAI et les fournisseurs de contenus et d'applications (CAP) sont essentielles au bon fonctionnement de l'Internet, l'Arcep surveille le marché des interconnexions IP. À cette fin, l'Arcep collecte des données qu'elle publie dans son « Baromètre de l'interconnexion de données »[11].

Si le règlement sur l'internet ouvert comprend un certain nombre de dispositions visant à protéger le droit des citoyens de l'UE à accéder à un internet ouvert, en empêchant notamment les abus des fournisseurs d'accès à internet, d'autres intermédiaires ont toujours le pouvoir de restreindre la capacité des utilisateurs à accéder à certains contenus et services sur internet. En effet, l'ouverture de l'internet peut également être remise en cause par l'influence des systèmes d'exploitation sur « l'ouverture des appareils » et, plus généralement, par le rôle restrictif des plateformes « structurantes » dans la liberté des utilisateurs d'accéder aux contenus et de les partager[12]. *Le Règlement sur les marchés numériques* (DMA) a apporté des réponses, mais l'utilisation croissante de l'IA générative en tant que nouvelle interface entre l'homme et la machine pour accéder au contenu de l'Internet[13], comme, par exemple, les requêtes de recherche en ligne, pourrait créer de nouveaux défis pour l'ouverture de l'internet. A date, cette question n'a pas été spécifiquement abordée par la régulation européenne, ni par le *DMA* ni par *le Règlement sur l'intelligence artificielle*.

Étant donné que certains éléments de l'écosystème internet dépassent le champ d'application du règlement de 2015 sur l'internet ouvert, il est nécessaire de veiller à ce que les autres acteurs numériques ne portent pas atteinte à la liberté de choix et à l'innovation des utilisateurs. En d'autres termes, et conformément à la Déclaration européenne des droits numériques et aux principes de la Décennie numérique[14], la protection du droit des utilisateurs à un internet ouvert – y compris du point de vue des appareils – est intrinsèque à une protection compréhensive des consommateurs en ligne. **Afin de garantir la protection des consommateurs, il semble donc essentiel que le règlement actuel sur l'internet ouvert soit maintenu au niveau européen et inspire d'autres politiques.**

Encapaciter les utilisateurs d'IA générative et favoriser la diversité des contenus sur l'internet

Dans le contexte du développement de l'IA, **il est nécessaire de veiller à ce que les utilisateurs d'IA générative continuent de jouir de leur droit à un internet ouvert et d'avoir accès à des contenus internet diversifiés et de haute qualité.**

L'IA générative devenant la nouvelle « passerelle » possible vers l'accès des utilisateurs à l'internet, il convient de promouvoir l'encapacitation des utilisateurs finaux d'IA par le biais de la connaissance, de la transparence et d'un contrôle accru des utilisateurs sur les systèmes d'IA afin de préserver l'internet en tant qu'espace ouvert de libertés, d'émancipation et d'innovation. Afin de garantir que les

[10] Regulation (EU) 2015/2120 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 laying down measures concerning open internet access and amending Directive 2002/22/EC on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services and Regulation (EU) No 531/2012 on roaming on public mobile communications networks within the Union, OJ L, 310, 26/11/2015. Regulation - 2015/2120 - EN - EUR-Lex

[11] Arcep - Barometer of Data interconnection in France 2025. Alors que l'Arcep collecte des données sur l'interconnexion et le transport de données sur une base semestrielle depuis 2012, l'ORECE a également récemment collecté des données au niveau européen dans le cadre de son 2024 report on interconnection practices.

[12] Voir notamment le rapport « Les terminaux, maillon faible de l'ouverture d'internet » publié en 2018.

[13] Une étude de Gartner datant de 2024 prévoit que le volume des moteurs de recherche pourrait diminuer de 25 % d'ici à 2026 en raison de l'essor des chatbots d'IA. Voir Gartner Predicts Search Engine Volume Will Drop 25% by 2026, Due to AI Chatbots and Other Virtual Agents

[14] European Declaration on Digital Rights and Principles (2022). European Declaration on Digital Rights and Principles | Shaping Europe's digital future

utilisateurs finaux d'IA bénéficient de leur droit à un internet ouvert, qui devrait être garanti à tous les citoyens de l'UE, quel que soit le type d'outil ou de service utilisé pour accéder aux contenus en ligne, plusieurs domaines d'action pourraient, entre autres, être envisagés. Ils sont les suivants : i) une meilleure sensibilisation aux avantages et aux limites de l'IA générative et à leur intégration dans l'entraînement de l'IA, ii) un niveau accru de transparence et d'explicabilité des fournisseurs d'IA générative à l'égard des utilisateurs, et iii) l'accès à des systèmes d'IA moins biaisés ou auto-configurables.

Plus encore, certains aspects liés à une concurrence plus saine et à une plus grande innovation sur les marchés de l'IA devraient être examinés dans l'intérêt ultime des consommateurs de l'UE. La question de l'atténuation des risques de domination des grands générateurs de contenu sur l'accès au contenu internet devrait être abordée à cet égard[15]. Il semble pertinent de surveiller la mise en œuvre des obligations existantes en matière de portabilité et de promouvoir l'utilisation de normes interopérables par les principaux fournisseurs d'IA générative. Cela faciliterait la capacité des utilisateurs à passer d'un générateur de contenu à un autre. Les suggestions mentionnées contribueraient globalement et considérablement à renforcer la capacité des utilisateurs à accéder à des contenus internet plus qualitatifs et diversifiés.

Toutes les pistes d'amélioration susmentionnées, conçues dans un souci de concurrence et de protection des consommateurs, au bénéfice des citoyens européens, ont été développées plus en détail par l'Arcep, notamment dans sa réponse à la consultation de la DG COMP sur l'IA et le métavers en 2024[16] . Il est recommandé à la Commission européenne d'examiner attentivement ces suggestions, car elles contribuent à relever l'un des défis identifiés dans le présent appel à contributions, à savoir que « les nouvelles technologies et les pratiques fondées sur les données sont parfois utilisées pour restreindre le choix des consommateurs »[17] . **Avec le développement des nouvelles technologies, et en particulier de l'IA générative, garantir l'encapacitation des utilisateurs est un enjeu crucial qui, outre la sensibilisation des utilisateurs, implique également une concurrence loyale sur ces marchés.**

3 Parvenir à la soutenabilité numérique au profit des générations futures

Pour promouvoir la soutenabilité de l'avenir numérique, l'écoconception est une solution gagnant-gagnant pour la planète et pour le temps et l'argent des consommateurs

La lutte contre l'obsolescence des appareils contribue non seulement à réduire l'empreinte environnementale des technologies numériques, mais profite également aux consommateurs en termes de pouvoir d'achat et de connaissance des produits qu'ils achètent.

Si la numérisation peut être considérée comme un moteur de la décarbonisation de certains autres secteurs et de la compétitivité européenne, le secteur des TIC représente près de 4 % des émissions totales de gaz à effet de serre (GES) dans le monde[18]. Au-delà des émissions de GES, les TIC sont également responsables d'autres types d'impacts environnementaux (par exemple, l'épuisement des métaux et des minéraux, la consommation d'eau ou la production de déchets électroniques)[19]. Ces impacts comportent des risques pour les générations futures, car ils ont tendance à augmenter rapidement ; selon des estimations récentes en France, **l'empreinte carbone de l'écosystème**

[15] Par exemple, en établissant des règles plus claires garantissant la possibilité d'accords technico-économiques entre les CAP traditionnels et les générateurs de contenu.

[16] Arcep's contribution to the call for contributions on competition in generative AI, March 2024. Arcep-raconte_contribution-Arcep-IA-generative_lepost70.pdf

[17] Commission européenne, Appel à contributions pour une initiative (sans analyse d'impact), « Agenda des consommateurs 2025-2030 et plan d'action pour les consommateurs dans le marché unique », réf. Ares(2025)3998664, p. 2.

[18] "ADEME-Arcep study: assessment of the digital environmental footprint in France in 2020, 2030 and 2050", Press kit, March 2023, p.10.

[19] *Ibid.*, p. 3

numérique pourrait tripler d'ici 2050[20] si aucune mesure n'est prise. À ce titre, le secteur des TIC ne peut être exempté de ses propres efforts et de la réduction de son propre impact. À cet égard, l'UE a déjà mis en œuvre des mesures qui sont bienvenues pour remédier à ce problème, avec par exemple le règlement sur l'écoconception des produits durables (ESPR)[21] et le cadre européen d'étiquetage énergétique. Ces efforts doivent être poursuivis, avec des exigences plus strictes en matière d'écoconception et en encapacitant les utilisateurs finaux grâce à la transparence environnementale des produits numériques.

Les appareils, en particulier ceux qui sont les plus couramment utilisés, tels que les smartphones ou les ordinateurs, constituent la plus grande partie de l'empreinte carbone des TIC, principalement en raison de leur phase de fabrication[22]. Bien que les principaux appareils soient couverts par le cadre réglementaire actuel de l'UE en matière d'écoconception, d'autres produits numériques tels que les box internet et les décodeurs, qui ont un impact environnemental important (leur consommation d'électricité est plus de cinq fois supérieure à celle des réseaux fixes en France[23]), ainsi que les équipements de réseaux radio, doivent être pris en considération[24]. Également, **afin de renforcer les efforts en matière d'écoconception des produits numériques au niveau de l'UE, l'obsolescence des logiciels devrait être adressée par la définition d'exigences d'écoconception pour les systèmes d'exploitation, compte tenu de leur impact sur l'obsolescence des appareils.** Le référentiel général d'écoconception de services numériques (RGESN)[25], un ensemble de bonnes pratiques publié en mai 2024, souligne à cet égard l'impact positif du support logiciel à long terme en faveur de l'allongement de la durée de vie des appareils, et en particulier l'importance de maintenir des services numériques utilisables sur les appareils de modèles anciens[26] .

Outre les exigences en matière d'écoconception et la réduction de l'obsolescence logicielle, **les outils basés sur les données** (par exemple, les labels, les indices ou les bases de données publiques) constituent des leviers efficaces pour créer des incitations commerciales positives en faveur du développement de produits durables[27]. Il convient donc d'examiner la pluralité des impacts environnementaux liés à l'ensemble du cycle de vie des produits numériques (c'est-à-dire en tenant compte d'autres catégories d'impacts telles que le changement climatique et l'épuisement des ressources). Il serait en effet pertinent d'envisager l'inclusion d'un indice de durabilité/réparabilité dans le cadre de l'étiquetage énergétique de l'UE[28] .

Puisqu'il ne fait aucun doute que l'écoconception et l'étiquetage énergétique sont des instruments politiques puissants pour soutenir l'écologisation des économies européennes, toute mesure susceptible de **prolonger la durée de vie des appareils et de réduire le taux de renouvellement élevé** doit être envisagée afin de réduire leur empreinte environnementale. Enfin, il convient de souligner

---

[20] Selon l'étude ADEME-Arcep, sans mesure supplémentaire pour limiter la croissance de l'empreinte environnementale de l'écosystème numérique (scénario basé sur les tendances), son empreinte carbone pourrait tripler d'ici 2050 (passant d'environ 17 à 50 Mt CO2 eq.) en France.

[21] Regulation (EU) 2024/1781 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 establishing a framework for the setting of ecodesign requirements for sustainable products, amending Directive (EU) 2020/1828 and Regulation (EU) 2023/1542 and repealing Directive 2009/125/EC, OJ L, 2024/1781, 28/06/2024.

[22] En France, par exemple, elle représente entre 65 % et 90 % de l'empreinte environnementale numérique. "ADEME-Arcep study: assessment of the digital environmental footprint in France in 2020, 2030 and 2050", *op. cit.*, p.3 and p.5.

[23] Arcep, « Enquête annuelle 'Pour un numérique soutenable' », 4th edition (data from 2023), 2025, p. 36.

[24] Arcep, "Ecodesign and Energy Labelling for digital products – Contribution to the European Commission regulations under preparation", July 2024.

[25] General policy framework for the ecodesign of digital services, Arcep and Arcom in connection with ADEME, May 2024.

[26] Pour les ordinateurs, par exemple, une durée minimale de disponibilité des mises à jour de sécurité des systèmes d'exploitation fournis à l'utilisateur devrait être fixée à 10 ans à compter de la fin de la mise sur le marché de l'ordinateur associé. Voir Arcep « Ecodesign and Energy Labelling for digital products – Contribution to the European Commission regulations under preparation", *op. cit.*

[27] La pertinence des outils de régulation fondés sur les données pour atteindre la durabilité numérique a été soulignée dans plusieurs travaux de l'Arcep et du BEREC, tels que Arcep report "Achieving digital sustainability" (2020), BEREC report "Assessing BEREC's contribution limiting the impact of the digital sector on the environment" (2022), BEREC report "ICT sustainability for End-Users"(2024).

[28] Cela serait conforme aux travaux et méthodologies existants, en particulier les règles de catégorie relatives à l'empreinte environnementale des produits (PEFCR) élaborées par le JRC.

que ces instruments politiques contribuent également à encapaciter les utilisateurs finaux grâce à des avantages en termes de pouvoir d'achat et à une meilleure sensibilisation concernant l'impact environnemental différencié de leurs produits numériques. Cela correspondrait également à l'un des problèmes identifiés dans le présent appel à contributions que l'initiative vise à résoudre : « Les choix des consommateurs ne reflètent souvent pas leurs intentions et leurs préoccupations environnementales. Souvent, les choix durables ne sont pas simples ou facilement accessibles, et ils ne sont pas toujours abordables »[29]. **Compte-tenu des divers effets positifs décrits ci-dessus, l'UE pourrait davantage réduire l'obsolescence des équipements en s'attaquant à l'obsolescence des logiciels et en introduisant des exigences d'écoconception pour des produits numériques supplémentaires et les systèmes d'exploitation, parallèlement à une plus grande transparence environnementale.**

Moins, c'est mieux : l'écoconception des services numériques pour réduire leur empreinte environnementale et donner aux consommateurs un meilleur contrôle sur leur utilisation

L'écoconception des services numériques, qui contribue efficacement à réduire l'empreinte environnementale globale du secteur des TIC, est également un pilier de la protection des consommateurs, par exemple en limitant les abus de l'économie de l'attention.

La manière dont les services numériques sont conçus et entretenus est un élément de l'empreinte environnementale des économies européennes. Il existe une interdépendance entre la croissance des usages numériques par le biais des services et l'augmentation de la demande d'équipements – tout au long de la chaîne de valeur –, c'est pourquoi il est essentiel d'agir à la source en s'attaquant aux modalités et aux raisons de consommation. Cette interdépendance entre les différentes composantes des technologies numériques (appareils, centres de données, réseaux et services) doit être prise en compte, car elles sont liées entre elles dans la mesure où elles soutiennent l'utilisation des services, comme le montre une étude Arcep-ADEME de 2023[30].

Bénéfique tant pour l'environnement que pour les consommateurs, l'extension des exigences en matière d'écoconception aux services numériques se traduirait par des mesures concrètes – parmi celles élaborées dans le RGESN[31] déjà mentionné – telles que l'imposition d'obligations d'écoconception pour les vidéos. Dans la pratique, cela pourrait impliquer : l'obligation d'utiliser des codecs efficaces, définitions adaptées au support ; mise en place d'options de paramétrage de sobriété énergétique (diminution de la qualité des vidéo visionnées) ; l'obligation de proposer un mode « écoute seule » des vidéos ; l'obligation de proposer une option permettant de désactiver l'*autoplay;* et des limitations d'*infinite scrolling* (ou défilement infini) ainsi que l'obligation pour les principaux fournisseurs de services de garantir que leurs services numériques fonctionneront sur d'anciens terminaux (7 à 10 ans selon le type de terminal). Cela correspondrait également à la nécessité, sur la base des résultats des travaux en cours sur la mesure de l'empreinte environnementale de l'IA, de mesurer l'impact environnemental de l'IA et d'encourager l'utilisation de modèles d'IA plus économes.

En effet, ces mesures, qui contribueraient davantage à réduire l'impact environnemental des technologies numériques, **permettraient** également **aux consommateurs de contrôler pleinement leur utilisation des services numériques en limitant les techniques visant à capter l'attention** qui peuvent conduire à une surconsommation, telles que le *scrolling* ou la lecture automatique. Cette nécessité de s'attaquer à la question de la conception addictive des produits numériques est également mentionnée, par exemple, dans l'appel à contributions de la Commission européenne[32].

[29] European Commission, Call for evidence for an initiative (without an impact assessment), "Consumer Agenda 2025-2030 and action plan on consumers in the Single Market", *op. cit*.

[30] "ADEME-Arcep study: assessment of the digital environmental footprint in France in 2020, 2030 and 2050", *op. cit*.

[31] General policy framework for the ecodesign of digital services", Arcep and Arcom in connection with ADEME, *op. cit.*

[32] European Commission, Call for evidence for an initiative (without an impact assessment), "Consumer Agenda 2025-2030", *op. cit.*

Les exigences en matière d'écoconception des services numériques, qui concerneraient principalement les grands fournisseurs de services numériques, auraient donc également pour effet bénéfique de lutter contre les abus de l'économie de l'attention dans l'intérêt de la protection des consommateurs. **En d'autres termes, l'introduction de mesures d'écoconception pour les services numériques présenterait le double avantage de réduire l'impact environnemental des technologies numériques et de limiter les abus de l'économie de l'attention dans l'intérêt des consommateurs.**

Conclusion

Alors que la Commission européenne s'apprête à définir la nouvelle politique européenne des consommateurs pour les cinq prochaines années avec l'Agenda des consommateurs 2025-2030, l'Arcep estime que les points clés suivants soutiendraient ses objectifs, dont notamment **la promotion d'une économie verte et numérique équitable tout en protégeant les consommateurs**, y compris les plus vulnérables. Tout d'abord, **la régulation, notamment *ex ante* et/ou fondée sur les données, est conçue pour servir les intérêts des consommateurs et doit donc être maintenue**. Ensuite, compte tenu du développement des nouvelles technologies, il est également nécessaire de **protéger davantage le droit des utilisateurs à un internet ouvert.** Cela inclut d'étendre le principe de la liberté de choix, qui garantit également la capacité d'innovation, au domaine de l'IA. Enfin, **la réduction de l'impact environnemental du secteur des TIC profite aux consommateurs de l'UE – et aux générations futures** dans leur ensemble – de plusieurs manières, **non seulement en limitant la pollution et d'autres impacts environnementaux, mais aussi en renforçant le pouvoir d'achat des utilisateurs et en limitant les abus de l'économie de l'attention.** Au-delà de ces propositions, il restera important de suivre les innovations et les développements technologiques ainsi que les avantages et les inconvénients qui peuvent en découler, qu'ils soient économiques, sociétaux ou environnementaux.