

# 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.