

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 en tirer profit 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. Trois 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.

✓ TRAVAUX EFFECTUÉS

En février 2018, l'Arcep a complété son [analyse](#) sur les terminaux (smartphones, assistants vocaux) initiée un an plus tôt en publiant un [rapport](#) complet intitulé « Terminaux, maillon faible de l'ouverture d'internet ». Le 15 février 2018, un événement a permis de rassembler les parties prenantes pour interpeller les autorités publiques : les terminaux n'offrent qu'un accès limité à internet. Ils limitent la liberté de choix des utilisateurs, et érigent des barrières à l'entrée de nouveaux acteurs sur leurs magasins d'applications. L'Arcep a pu détailler à cette occasion une série de propositions concrètes pour garantir un internet ouvert de bout en bout de la chaîne d'accès.

Courant 2019, l'Arcep a deux tutoriels pour aider les utilisateurs face aux restrictions auxquelles ils sont confrontés dans la pleine utilisation de leurs smartphones, passant ainsi de la théorie à la pratique.

Tout au long de l'année, l'Arcep a porté cette analyse aux niveaux européen et international. Elle a notamment contribué à l'animation de débats sur le sujet dans le cadre de l'*Internet Governance Forum*, espace de dialogue créé sous l'égide des Nations Unies, qui se déroulait en novembre 2018 à Paris. L'Arcep a également observé l'évolution du marché et des pratiques tout au long de l'année, et en particulier suivi de près l'avancée du règlement européen « *Platform-to-Business* », qui marque un premier pas dans le sens de ses propositions. Les magasins d'applications sont au cœur du champ d'application du règlement, tout comme les assistants vocaux, intégrés dans la définition des moteurs de recherche en ligne ; les systèmes d'exploitation sont également mentionnés comme des moyens techniques pouvant être utilisés par les plateformes en ligne pour mettre en avant leurs propres services. Si le règlement ne permet pas encore d'assurer la neutralité des terminaux, il constitue une avancée certaine en termes de transparence et de surveillance d'acteurs exerçant une influence décisive sur la liberté d'innovation et la liberté de choix des utilisateurs.

➔ SUITE DES TRAVAUX

L'Arcep souhaite pérenniser ces travaux au travers d'un observatoire des terminaux, sur un principe collaboratif regroupant plusieurs entités publiques intéressées par le sujet.



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 en 2018 a permis l'émergence des offres avec qualité de service sur les réseaux FttH : Orange a en effet commercialisé deux options de qualité de service sur ses lignes FttH (avec et sans adaptation). Plusieurs offres de gros avec qualité de service améliorée, en passif et en activée, sont également apparues au catalogue d'autres opérateurs d'infrastructure FttH. Les garanties proposées vont typiquement d'une garantie de temps d'intervention (GTI) de huit heures ouvrées à une garantie de temps de rétablissement (GTR) de quatre heures en heures non ouvrées 7 j/7.

De plus, le marché des offres de gros activées FttH pour les professionnels est désormais animé

par plusieurs acteurs : en 2018, Kosc Telecom, opérateur dédié au marché de gros entreprises, a commercialisé la première offre de gros activée FttH à dimension nationale. Par ailleurs, Bouygues Telecom et SFR ont lancé récemment des offres de gros activées FttH permettant de desservir la clientèle professionnelle. Ces nouvelles offres de gros permettent désormais aux opérateurs de détail se consacrant aux entreprises d'étoffer leur portefeuille de produits et de proposer à leurs clients des services fondés sur l'infrastructure FttH. Enfin, les offres de revente par Orange de ses offres d'accès FttH proposées sur le marché de détail entreprises, imposées par l'Autorité, peuvent aussi être utilisées par les opérateurs de détail entreprises, notamment en complément de couverture.

En décembre 2018, l'Arcep, dans sa formation de règlement des différends et de poursuite de l'instruction, a mis en demeure Orange de respecter les obligations de qualité de service existant sur ses offres de gros activées à destination des entreprises, suite à une instruction ayant permis de constater la dégradation de la qualité de service de ces mêmes offres.

➔ SUITE DES TRAVAUX

- ***En 2019, l'Arcep poursuivra la mise en œuvre des analyses de marché en portant une attention particulière aux risques de discrimination entre acteurs. Elle se concentrera en particulier sur les questions de qualité de service des réseaux et œuvrera afin que la couverture par le réseau FttH des locaux hébergeant des entreprises progresse significativement. L'Arcep engagera les réflexions en vue du prochain cycle de régulation.***
- ***Enfin, l'Autorité continuera également son action en faveur de la numérisation des TPE-PME en concertation avec les parties prenantes.***



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

L'Arcep délivre régulièrement des autorisations d'utilisation de fréquence à des fins d'expérimentation. En particulier, en 2018, les expérimentations se sont multipliées 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).

Le guichet « pilotes 5G », ouvert par l'Arcep en vue de préparer l'ouverture de la 5G, a permis plus de vingt expérimentations, majoritairement dans la bande 3,5 GHz. Afin de favoriser la transparence sur les déploiements de la 5G, l'Arcep a publié un tableau de bord décrivant les expérimentations 5G en cours ou achevées en décembre 2018.

Enfin, l'Arcep a développé ses actions en faveur des 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 innovant ;

- 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

L'année 2019 sera marquée par l'organisation de la procédure d'attribution de fréquences en bande 3,4 – 3,8 GHz, bande pionnière de la 5G. D'importants travaux et consultations publiques sont menés pour préparer la libération et les règles d'attribution de ces fréquences, avant la procédure d'attribution prévue à l'automne 2019.

Pour continuer d'encourager les verticaux et les territoires à s'approprier les fréquences dites « pionnières » de la 5G, l'Arcep a proposé en janvier 2019 un concept de plateforme d'expérimentation ouverte de la 5G, en bande 26 GHz.



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 2018, l'Arcep a poursuivi l'examen des pratiques identifiées comme relevant du champ d'application du règlement européen sur l'internet ouvert, en particulier celles liées aux restrictions d'usage du terminal. Fidèle à une démarche de co-construction, l'Arcep a lancé en parallèle, avec les acteurs de l'écosystème, un vaste chantier portant sur la mesure de la qualité de service d'internet sur les accès fixes. Ces travaux ont abouti à la spécification d'une interface (API) « [carte d'identité de l'accès](#) » destinée à être intégrée dans les box des opérateurs et accessibles aux outils de mesure. En octobre 2018, l'Arcep a également animé, avec l'*Internet Society* des [ateliers](#) dédiés au partage d'expériences et de bonnes pratiques favorisant la transition vers IPv6. Enfin, l'Arcep a annoncé fin 2018 la disponibilité de l'outil « [Wehe](#) », qui fait désormais

partie, avec la plateforme « [J'alerte l'Arcep](#) », de l'arsenal des outils mobilisés dans la détection des pratiques potentiellement préjudiciables à un internet ouvert.

Au niveau européen, l'Arcep a contribué à l'avis du BEREC sur l'application du règlement et des lignes directrices. En parallèle, le BEREC a lancé le développement d'un outil commun de mesure de qualité de service. Enfin, le BEREC a publié un rapport d'implémentation qui rassemble les différentes pratiques nationales identifiées comme contraires à la neutralité du net par les régulateurs nationaux.

➔ SUITE DES TRAVAUX

L'Arcep poursuivra son travail sur la transition IPv6, avec la création d'un groupe de travail spécifique.

Au niveau européen, l'Arcep au sein du BEREC, s'engage dans la phase de révision des lignes directrices du règlement internet ouvert et dans le développement de son outil commun de mesure de qualité de service dont la mise à disposition au profit des régulateurs nationaux est prévue fin 2019.

Enfin, l'Arcep accompagne l'arrivée de la 5G dans le respect des principes du règlement internet ouvert.



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 le 17 octobre 2017 l'espace de signalement « [J'alerte l'Arcep](#) ». Il permet à tous, particulier ou élu, entreprise ou collectivité de l'alerter des dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet, de courriers 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 permettent de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs. Elle peut ainsi 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.

En décembre 2018, l'Arcep a présenté un bilan des 34 000 alertes recueillies après un an de fonctionnement, et des actions entreprises : de solutions parfois « simples comme un coup de fil », à la mise en demeure de certains opérateurs de se conformer au cadre.

➔ SUITE DES TRAVAUX

A l'aune des enseignements de cette première année d'expérience, l'Arcep fera évoluer sa plateforme de signalement en 2019, dans l'objectif de maximiser sa capacité d'exploitation des alertes, et de permettre une meilleure catégorisation des problèmes rencontrés.



INTERNET DES OBJETS ET BANDES LIBRES

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

L'Arcep a continué en 2018 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 et les systèmes de transport intelligent.

Dans l'internet des objets, de nouvelles opportunités apparaissent en bandes libres (i.e. les bandes de fréquences utilisables sous un régime d'autorisation générale), en particulier pour les réseaux LPWAN (*Low Power Wide Area Network*). Grâce aux travaux en cours, leurs conditions d'utilisation s'uniformisent progressivement à l'échelle mondiale : en effet, l'Union Européenne a préparé l'harmonisation de certaines bandes de fréquences libres – les bandes ISM (Industriel, Scientifique et Médical), et la France a commencé à transcrire ces décisions européennes dont l'application sera effective dans le courant de l'année 2019. Cela signifie que les conditions techniques que doivent respecter les objets connectés dans ces bandes de fréquence tendent à devenir les mêmes presque partout dans le monde, et en particulier dans la bande de fréquences 915 - 921 MHz.

Pour détecter les problèmes de qualité de service dans les bandes libres, l'Arcep a ouvert un espace de signalement en ligne destiné aux particuliers et aux entreprises qui produisent ou utilisent des équipements fonctionnant en bande libre. L'enjeu de ce portail était de collecter de manière statistique les retours des utilisateurs, de manière à pouvoir surveiller l'occupation spectrale et anticiper d'éventuelles saturations, sans chercher à répondre individuellement à toutes les demandes. Cette action fait suite à l'ouverture du portail des fréquences libres dont l'objectif est d'expliquer les différentes bandes libres disponibles et leurs spécificités.

➔ SUITE DES TRAVAUX

Courant 2019, l'Arcep lancera une consultation publique en vue d'autoriser de nouveaux usages pour les objets connectés, la domotique et les RFID dans les bandes 874 – 876 MHz et 915 – 921 MHz, afin de répondre aux besoins croissants des acteurs concernés. A l'avenir, en parallèle des réflexions et travaux sur les différentes bandes de fréquences, l'Arcep envisage de rapprocher le portail des bandes libres et l'outil « [J'alerte l'Arcep](#) », de manière à disposer de davantage de visibilité et pour rassembler sur une plateforme unique les signalements des utilisateurs sur les dysfonctionnements rencontrés. L'Arcep prépare également un outil de recherche permettant d'identifier simplement les décisions qu'elle a publiées et de les mettre en lien avec les applications des réseaux mobiles, notamment pour l'IoT.

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

Le code européen des communications électroniques a été adopté le 11 décembre 2018. Cette ultime étape vient conclure un processus législatif engagé en septembre 2016 pour réviser le cadre réglementaire européen de 2009. En s'appuyant notamment sur les travaux du BEREC (ORECE - Organe des régulateurs européens) auxquels l'Arcep a pris une part active, le code européen procède notamment à une redéfinition des services de communications électroniques, fondée sur une approche plus fonctionnelle. En premier lieu, le code européen clarifie que des services de communications en ligne permettant de joindre des numéros du plan de numérotation ou d'être joints sur de tels numéros entrent bien dans le champ d'application du code et sont soumis aux mêmes obligations que les opérateurs « traditionnels ».

En outre, la définition des services de communications électroniques est élargie aux « services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation ». Sont ainsi visés les services de communication dits OTT (« over the top ») qui sont substituables avec ceux proposés par les opérateurs « traditionnels », tels que les services de messageries ou de courriers électroniques. Les fournisseurs des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation se verront ainsi appliquer, de manière adaptée à la nature de leur activité, les obligations prévues par le code européen. Ils seront notamment soumis aux obligations

en matière de sécurité, et à certaines obligations relatives aux droits des utilisateurs finaux (sauf lorsque ces fournisseurs sont des microentreprises), comme par exemple celles visant à la communication de certaines informations contractuelles. Ils pourraient également se voir imposer par les régulateurs, en cas de risque majeur pour la connectivité de bout en bout constatée par la Commission après avis du BEREC, des obligations en matière d'interopérabilité. Toutefois, ces acteurs ne relèvent pas du régime de l'autorisation générale, et ne pourraient donc pas être soumis à une éventuelle exigence de déclaration préalable.

Il convient par ailleurs de relever que le code européen permet aux régulateurs, sous certaines conditions, de recueillir des informations auprès d'entreprises actives dans des secteurs étroitement liés au secteur des communications électroniques. L'Arcep pourrait à ce titre recueillir des informations nécessaires à l'exercice de ses missions auprès d'acteurs du numérique, y compris les fournisseurs de services ou de contenus numériques.

Le code européen vient ainsi répondre à une grande partie des questions qui se posaient jusqu'à présent quant au champ d'application du cadre réglementaire des communications électroniques, en particulier en ce qui concerne les services substituables à ceux proposés par les opérateurs traditionnels.

SUITE DES TRAVAUX

En 2019, l'Arcep poursuivra ses travaux, en contribuant aux travaux de transposition menés par le Gouvernement. Cette transposition doit intervenir avant le 21 décembre 2020. La transposition sera notamment l'occasion de parachever l'effort de clarification du périmètre des règles applicables aux communications électroniques, entrepris par le code européen.



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

L'Arcep a mis en place une démarche d'information enrichie pour permettre à tous les utilisateurs de faire des choix plus éclairés. Par ces outils, le régulateur cherche à créer un « choc de transparence » et orienter en conséquence les choix des acteurs de marché. L'Autorité procède, par exemple, à un « dégroupage de la donnée » en imposant aux opérateurs de publier des données plus complètes, qui peuvent être complétées de données produites par l'Arcep et sont mises à disposition du public.

Pour le mobile, l'Arcep publie depuis 2017 le site « [Mon réseau mobile](#) », outil cartographique qui vise à apporter une information sur mesure aux utilisateurs au travers, d'une part, de cartes de couverture des opérateurs, réalisées à partir de simulations numériques et, d'autre part, de mesures de qualité de service réalisées en conditions réelles sur le terrain, lors de campagnes annuelles pilotées par l'Arcep. Ces données sont régulièrement enrichies de nouvelles mesures et données et s'ouvrent en 2019 aux mesures tierces.

Pour le fixe, l'Arcep met à disposition des citoyens et des élus le site « [Carte fibre](#) » et son *open data* associé. Progressivement enrichie au cours de l'année 2018, cette carte navigable de référence présente la disponibilité de la fibre optique à différentes mailles : département, commune, maille technique jusqu'à une vue bâtiment

par bâtiment. Elle permet de visualiser l'avancement des déploiements des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné. Elle permet aussi aux pouvoirs publics de suivre la réalisation des engagements de déploiement de la fibre qu'ont souscrits les opérateurs dans les zones AMII (appel à manifestation d'intentions d'investissement) et AMEL (appel à manifestation d'engagements locaux). Evolution récente, « Carte fibre » propose dorénavant des informations prévisionnelles pour les déploiements programmés mais qui n'ont pas encore débuté : commune par commune, citoyens et élus peuvent dorénavant s'informer sur le délai dans lequel leur lieu de vie, de travail ou leur territoire pourra être raccordé à la fibre optique.

Ces cartes ainsi que les données qui permettent de les construire sont disponibles en *open data* pour permettre aux start-ups, collectivités ou analystes de se les réapproprier et ainsi de prolonger l'action du régulateur.

➔ SUITE DES TRAVAUX

L'Arcep a publié en décembre 2018 une feuille de route pour repenser « Mon réseau mobile » en annonçant notamment que l'outil pourra intégrer en 2019 des mesures terrain produites par l'Arcep, les collectivités locales et d'autres acteurs intéressés, tels que les applications de crowdsourcing.

L'Autorité mène en parallèle un travail visant à proposer « Ma connexion internet », un outil cartographique des réseaux et des services fixes sur le territoire qui présentera, toutes technologies confondues, les offres et débits disponibles à l'échelle de l'adresse.



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'Arcep, à la fois au niveau des membres du Collège et des services, se déplace ainsi régulièrement dans les territoires, que ce soit pour intervenir dans les commissions régionales de stratégie numérique (CRSN), dans les colloques d'associations de collectivités et d'acteurs de l'aménagement numérique, ou encore dans le cadre de visites terrain de projets menés par des collectivités. L'Arcep prévoit systématiquement un espace de travail avec les territoires dans ses chantiers : ateliers techniques « territoires connectés » (anciennement GRACO technique), ateliers dédiés, consultations

publiques, échanges bilatéraux. Ce dialogue a aussi lieu régulièrement avec les parlementaires dans le cadre d'auditions notamment. L'Autorité développe ses outils d'information et de pédagogie destinés aux collectivités, en particulier au travers de son [rapport](#) « La régulation de l'Arcep au service des territoires connectés », de l'[espace](#) « territoires » de son site internet ainsi que sa rubrique « [fiches pratiques](#) ».

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

➔ SUITE DES TRAVAUX

L'Arcep va poursuivre l'extension et l'approfondissement de sa démarche collaborative avec les territoires, en continuant à les associer à ses actions menées en 2018 mais aussi sur ses nouveaux chantiers prioritaires pour 2019. Pour ce faire, l'Autorité maintiendra un échange régulier avec elles, y compris en allant à leur rencontre sur leur territoire, mais aussi en complétant et en affinant ses outils d'information.



MOBILE

OBJECTIF

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

✔ TRAVAUX EFFECTUÉS

L'Arcep a poursuivi son action pour renforcer les investissements des opérateurs dans les réseaux mobiles. Le partage de réseaux peut en être une des modalités, et l'Arcep avait fixé ses orientations en la matière en publiant des lignes directrices en 2016. En janvier 2018, l'Arcep et le Gouvernement ont annoncé le « New Deal » mobile, pour accélérer la couverture mobile des territoires et introduire de nouvelles obligations de déploiement. Elles s'accompagnent d'obligations de mutualisation de réseaux renforcées dans les zones peu denses, afin d'accélérer l'atteinte des 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.

Ces nouvelles obligations ont été retranscrites par l'Arcep en juillet 2018 dans les autorisations actuelles des opérateurs afin de les rendre juridiquement opposables. Certaines de ces autorisations arrivant à échéance à l'horizon 2021-2014, l'Arcep a également mené au second semestre 2018 une procédure de réattribution,

pour 10 ans, des fréquences correspondantes et délivrées de nouvelles licences à Bouygues Telecom, Free Mobile, Orange et SFR en novembre 2018, avec cette même ambition d'aménagement numérique du territoire.

L'Arcep veille au respect par les opérateurs de leurs nouvelles obligations. L'avancée de leurs déploiements est rendue publique au travers du « [tableau de bord du New Deal Mobile](#) » publié sur le site de l'Arcep ainsi que par les cartes de couverture que l'Autorité publie sur le site « [Mon réseau mobile](#) ».

➔ SUITE DES TRAVAUX

De manière générale, l'Arcep reste attentive aux enjeux et aux intérêts d'une mutualisation des réseaux, en particulier dans les zones complexes à couvrir, afin de doper les déploiements mobiles. Ces questions se renouvellent dans la perspective du déploiement de la 5G, avec de nouveaux usages qui se développeront et la possibilité d'un plus grand déploiement de « petites cellules » (« small cells »). Cette dimension sera prise en compte par l'Arcep dans l'élaboration des procédures d'attribution de fréquences. La procédure de la bande 3,5 GHz, bande pionnière pour la 5G, est prévue à l'automne 2019.

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.

L'Arcep a ainsi publié, à l'issue d'une démarche de co-construction avec une vingtaine d'acteurs, un [code de conduite](#) de la mesure de qualité de service d'internet. Ce document de référence regroupe des bonnes pratiques qui incitent les acteurs à :

- accentuer la transparence des choix méthodologiques réalisés, afin que toute personne tierce soit en mesure d'analyser les résultats présentés ;
- abandonner les pratiques les plus sujettes à caution, en termes de protocole de test comme de publication des résultats.

L'Arcep dressera le bilan des acteurs s'étant déclaré conformes à ce code de conduite dans le cadre du rapport sur l'état d'internet en France.

➔ SUITE DES TRAVAUX

L'Arcep poursuivra la démarche de co-construction pour alimenter la prochaine version du code de conduite, aux exigences affinées ou renforcées, afin d'accompagner progressivement la montée en compétence de l'écosystème.

L'Autorité souhaite par ailleurs 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.



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 contrôlé les évolutions concrètes sur lesquelles s'était engagé Orange suite à ses échanges avec le régulateur. Cet audit a conduit Orange à s'engager sur une série d'actions complémentaires à mettre en œuvre. Les constats effectués lors de cette première phase d'audit et le plan d'actions complémentaires permettent de renforcer les garanties en matière de non-discrimination. Ils contribuent ainsi à faire participer tous les opérateurs à l'effort d'investissement dans la fibre.

L'Arcep a également rendu un [avis](#) favorable sur les engagements juridiquement opposables d'Orange et SFR pour déployer en cohérence des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné dans près de 3 600 communes de la zone AMII regroupant près de 13,7 millions de locaux. L'Arcep a également rendu plusieurs avis au Gouvernement sur des propositions d'engagements

opposables des opérateurs dans le cadre de la démarche AMEL initiée par le Gouvernement. Plusieurs de ces engagements ont d'ores et déjà été acceptés par le Gouvernement. L'Arcep est désormais chargée de contrôler l'exécution des différents engagements qui ont été acceptés et pourra sanctionner les opérateurs si des manquements étaient constatés.

➔ 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 suivi des étapes suivantes de leur mise en œuvre.

Plus globalement, l'Arcep tirera en 2019 un premier bilan des mesures de régulation adoptées en 2017 et engagera les premiers travaux de consultation en vue du prochain cycle de régulation.

L'Arcep examinera également en 2019 les propositions d'engagements juridiquement opposables proposés par des opérateurs souhaitant investir sur fonds propres dans la zone d'initiative publique en cohérence avec les projets publics existants.