

Rapport public d'activité de l'ARCEP

2011

INTRODUCTION	7
PREMIERE PARTIE : L'Autorité	11
CHAPITRE I Les missions et l'activité de l'Autorité	11
1. Les missions de l'Autorité	13
2. L'activité de l'Autorité	14
2.1. Les indicateurs de performance	14
2.2. Les décisions et les avis	15
2.3. Les consultations, études et rapports	15
2.4. Les autorisations ou déclarations d'opérateurs	16
2.5. Les règlements de différend	16
2.6. Les mises en demeure et les sanctions	18
3. Le cadre juridique et ses évolutions	19
3.1. L'évolution du cadre juridique national des communications électroniques : la transposition du 3 ^e paquet télécom	19
3.2. Le secteur des communications postales	21
CHAPITRE II L'organisation et le fonctionnement de l'Autorité	25
1. Le collège	25
2. L'organisation et les moyens des services	26
2.1. L'organisation de l'ARCEP	26
2.2. Le budget et la gestion de l'ARCEP	28
2.3. Les ressources humaines	28
2.4. Les prestations d'expertise externe	29
2.5. Les ressources documentaires	30
3. Le comité de prospective	30
4. Les autres organes consultatifs de l'ARCEP	31
4.1. Le comité des consommateurs	31
4.2. La commission consultative des communications électroniques (CCCE)	32
4.3. Le comité de l'interconnexion et de l'accès	32
4.4. Le comité de suivi pour l'outre-mer	32
5. Une large palette d'outils d'information et de communication	33
5.1. Les sites internet de l'Autorité	33
5.2. Les « cahiers de l'ARCEP »	35
5.3. Le colloque annuel	36
5.4. La lettre hebdomadaire électronique	37
5.5. Les autres publications de l'ARCEP	37
5.6. Les réseaux sociaux	37
CHAPITRE III Les relations avec les autres pouvoirs et acteurs publics	39
1. Les relations avec le Parlement	39
1.1. Les auditions	39
1.2. La remise de rapports	40
2. Les relations avec le Gouvernement et les administrations qui en dépendent	40
3. Les relations avec les collectivités territoriales : le GRACO	42
4. Les relations avec les juridictions et les autres autorités indépendantes	44
4.1. Les relations avec les juridictions	44
4.2. Les relations avec l'Autorité de la concurrence	45
4.3. Les relations avec le CSA	45
4.4. Les relations avec la CNIL	45

5.	Les relations avec les instances communautaires et internationales	46
5.1.	Le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne	46
5.2.	L'ORECE	47
5.3.	Le GREP	48
5.4.	Les instances internationales	49
CHAPITRE IV	Les relations avec les acteurs économiques	53
1.	Les opérateurs	53
1.1.	Les opérateurs de communications électroniques	53
1.2.	Les opérateurs postaux	55
2.	Les équipementiers	55
3.	Les relations avec les fournisseurs de contenus, d'applications et de services	57
DEUXIEME PARTIE :	Les grands chantiers de l'Autorité	61
CHAPITRE I	Un marché mobile plus concurrentiel	63
1.	Les grandes évolutions du marché	63
1.1.	L'ouverture du réseau de Free Mobile	63
1.2.	La croissance de la part de marché des MVNO et l'émergence des <i>full-MVNO</i>	64
1.3.	La terminaison d'appel mobile	65
2.	La mise en place d'un indicateur des prix mobile	66
CHAPITRE II	La couverture du territoire par le haut débit fixe et mobile	69
1.	Etat des lieux des réseaux mobiles	69
1.1.	La couverture 2G	69
1.2.	La couverture 3G	70
2.	Etat des lieux des réseaux à haut débit fixe	72
2.1.	La couverture pour le haut débit fixe	72
2.2.	L'état de la concurrence sur les territoires	75
2.3.	L'importance des réseaux de collecte	76
3.	La montée en débit sur les réseaux fixes	80
3.1.	La montée en débit via l'accès à la sous-boucle locale de cuivre	80
3.2.	Les solutions alternatives au cuivre : le WiMAX et la boucle locale radio	82
4.	Le rôle des collectivités territoriales dans la couverture par le haut débit fixe	83
4.1.	L'action des collectivités : collecte, zones blanches, montée en débit	83
4.2.	Les projets de réseaux d'initiative publique	84
5.	L'outre-mer	86
5.1.	Les services mobiles	86
5.2.	Les services fixe haut débit et le téléphone fixe	86
5.3.	La conservation des numéros fixes et mobiles	87
5.4.	Les câbles sous-marins	88
CHAPITRE III	L'évolution vers le très haut débit fixe et mobile	91
1.	État des lieux des déploiements du très haut débit	91
1.1.	Du haut débit vers le très haut débit	91
1.2.	L'observatoire du très haut débit	91
1.3.	Les projets de réseaux d'initiative publique FttH	93
2.	La mise en œuvre de l'accès au génie civil de France Télécom	95
2.1.	L'évolution des conditions de l'accès aux fourreaux	95
2.2.	L'extension aux appuis aériens	96

3.	La mise en œuvre de la mutualisation des réseaux FttH	97
3.1.	Le déploiement des réseaux FttH en zones très denses	98
3.2.	Le cas des immeubles de moins de douze logements en zones très denses	101
3.3.	Le lancement des projets FttH dans les « zones moins denses »	102
4.	L'arrivée du très haut débit mobile (4G)	105
4.1.	L'attribution des fréquences	106
4.2.	Les objectifs de la procédure d'attribution 4G	108
CHAPITRE IV	L'action en faveur des consommateurs	113
1.	Les compétences et les objectifs de l'ARCEP	113
1.1.	Les compétences de l'ARCEP en matière de consommation	113
1.2.	Bilan des 30 propositions de l'ARCEP	115
2.	La qualité des services fixe, mobile et internet	118
2.1.	L'enquête 2011 sur la qualité de service des réseaux mobiles	118
2.2.	La qualité du service de la téléphonie fixe	119
2.3.	L'évaluation de la qualité de service de l'accès à internet	120
3.	Garantir la qualité du service universel	120
3.1.	Les prestations incluses dans le service universel	120
3.2.	Le rôle de l'Autorité dans le contrôle de la qualité et des tarifs du service universel	122
3.3.	Les évolutions possibles	124
4.	La conservation des numéros mobiles et fixes	125
4.1.	La conservation des numéros mobiles	125
4.2.	La conservation des numéros fixes	125
CHAPITRE V	La neutralité de l'internet	127
1.	Enjeux et contexte	127
1.1.	Les enjeux du débat	127
1.2.	Les principes	128
1.3.	Le cadre réglementaire renouvelé	128
2.	Un débat européen	129
2.1.	L'action au niveau communautaire	129
2.2.	Les travaux de l'ORECE	129
2.3.	L'action des Etats membres et des ARN au niveau national	130
3.	L'action de l'Autorité	131
3.1.	La transparence	131
3.2.	La qualité de service	132
3.3.	L'interconnexion IP	132
3.4.	Les pratiques de gestion de trafic	133
TROISIEME PARTIE : Le bon fonctionnement des marchés régulés		135
CHAPITRE I	Le marché postal	137
1.	Panorama des marchés postaux en France en 2011	137
1.1.	Le marché dans son ensemble	137
1.2.	Les opérateurs d'un marché totalement ouvert	138
1.3.	Le marché du routage : l'étude BASIC	139
2.	Les nouvelles attributions de l'ARCEP en matière postale	140
2.1.	Le traitement des réclamations	140
2.2.	L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire	141

3.	Le service universel postal	141
3.1.	Les évolutions du périmètre du service universel postal	141
3.2.	Les tarifs en 2011 et la prolongation du price-cap	143
3.3.	La qualité de service	145
4.	Dossiers particuliers	148
4.1.	L'envoi de petits objets de faible valeur	148
4.2.	La lettre recommandée	149
4.3.	Le comité des consommateurs postal	150
4.4.	L'information sur le secteur postal	151
5.	Le groupe des régulateurs européens postaux (GREP)	152
CHAPITRE II	Les chiffres du marché des communications électroniques	155
1.	Les principales données du marché	155
1.1.	La croissance des volumes et la baisse des prix	155
1.2.	L'emploi direct et l'investissement	157
1.3.	Le haut débit fixe	158
1.4.	La téléphonie fixe sur le RTC	160
1.5.	Les services de capacité	161
1.6.	Les services mobiles	161
2.	Les usages	163
2.1.	La conservation du numéro	163
2.2.	Les indicateurs de consommations moyennes	163
2.3.	Le taux d'équipement des ménages et des individus	165
CHAPITRE III	Les analyses de marchés réalisées en 2011	167
1.	Le haut et le très haut débit	167
2.	Les services de capacité	169
3.	La téléphonie mobile	169
4.	La téléphonie fixe	172
5.	Les services de diffusion audiovisuelle	173
6.	Les analyses de marchés en Europe	173
6.1.	Les marchés pertinents devant faire l'objet d'une analyse par les régulateurs nationaux	173
6.2.	Le bilan des analyses de marchés réalisées par les ARN en Europe en 2011	174
CHAPITRE IV	Gérer les ressources rares	177
1.	Les fréquences	177
1.1.	Les missions de l'ARCEP	177
1.2.	Les mesures prises en 2011	178
1.3.	Le programme pluriannuel de politique du spectre radioélectrique et la conférence mondiale des radiocommunications	179
2.	La numérotation	181
2.1.	Les missions de l'ARCEP	181
2.2.	La situation en 2011 et l'évolution du plan de numérotation	182
2.3.	Les mesures prises en 2011	182
GLOSSAIRE		185