RAPPORT D'ACTIVITÉ

L'**Arcep** et les marchés régulés

ÉDITION 2021

TOME 1

arcep

République française - septembre 2021

RAPPORT D'ACTIVITÉ

L'**Arcep** et les marchés régulés

arcep

Le rapport d'activité 2021 en 3 tomes

TOME 1

L'Arcep et
les marchés régulés

TOME 2

La régulation de l'Arcep au service des territoires connectés

TOME 3

L'état d'internet en France

Sommaire

PARTIE 1 10

RÉTROSPECTIVE DE L'ANNÉE 2020

Panoramas 12

- Les chiffres-clés dans le secteur des télécoms
- Les chiffres-clés dans le secteur postal

Les faits marquants de l'Arcep en 2020 16

L'Arcep dans les territoires en 2020 20

- Une nouvelle proximité grâce au numérique !
- Quelle connectivité fixe et mobile sur votre territoire ?

Les réseaux dans la crise sanitaire 24

PARTIE 2 26

LES RÉSEAUX COMME BIEN COMMUN

CHAPITRE 1
L'Arcep, ses missions, ses pouvoirs 28

CHAPITRE 2
L'organisation et le fonctionnement de l'Autorité 38

CHAPITRE 3
Moyens et fonctions support : favoriser les démarches de mutualisation avec les autres autorités indépendantes 43

CHAPITRE 4
L'Arcep, une administration ouverte et collaborative 45

CHAPITRE 5
Contrôle et construction de la régulation, l'Arcep à l'écoute 49

CHAPITRE 6
La donnée au cœur de la régulation 59

CHAPITRE 7
L'action de l'Arcep ancrée au cœur de l'Europe et du monde 66

CHAPITRE 8
Conjuguer développement des usages et maîtrise de l'empreinte environnementale du numérique 72

PARTIE 3 76

LES MARCHÉS ET LEUR RÉGULATION

CHAPITRE 1
La régulation du marché postal 78

CHAPITRE 2
La régulation de la distribution de la presse 91

CHAPITRE 3
Couverture et qualité de service mobile : des avancées concrètes pour les utilisateurs 94

CHAPITRE 4
5G : Innovation, compétitivité et aménagement numérique du territoire 102

CHAPITRE 5
Les autres attributions de fréquences en 2020 109

CHAPITRE 6
Numérotation, téléphonie fixe, service universel et qualité de service 114

CHAPITRE 7
La fibre, nouvelle infrastructure de référence 120

CHAPITRE 8
Analyse de marchés : Un nouveau cycle pour les réseaux fixes pour la période 2021-2023 134

CHAPITRE 9
Démocratiser la fibre pour les entreprises 140

CHAPITRE 10
L'action de l'Arcep en outre-mer 144

CHAPITRE 11
Les services de radiodiffusion et la régulation de la TNT 148

CHAPITRE 12
État d'internet en France : faits marquants 2020 150

CHAPITRE 13
Anticiper les réseaux du futur et tracer les contours d'une régulation nouvelle du numérique 154

Édito

L'ADAPTATION DE L'ARCEP FACE À LA CRISE SANITAIRE

Cécile Dubarry,
Directrice générale de l'Arcep

La crise a été révélatrice des capacités d'adaptation des équipes de l'Arcep, qui ont basculé en télétravail total dès les premiers jours du confinement en mars 2020, imaginé de nouveaux modes de collaboration et de nouvelles modalités d'échanges à distance afin de maintenir des événements collectifs.

Les réflexions collaboratives initiées dès 2018 ont facilité ces transformations internes, et permis de tisser au quotidien les liens de notre collectif de travail, ouvrage tout à la fois d'une grande finesse et d'une belle solidité, socle de notre capacité d'adaptation. En prenant les mesures d'urgence nécessaires et en assurant la mise en œuvre des chantiers structurants, l'Arcep a joué sa partition pour accompagner les trois secteurs régulés. Un exercice à moyens humains constants et dans un contexte inédit : un contexte d'attentes très fortes des citoyens vis-à-vis des réseaux d'échanges, dans leur vie professionnelle comme personnelle, notamment concernant la couverture et la qualité de service ou la prise en compte des enjeux environnementaux.

Cette adaptation se poursuit : si l'Arcep a été résiliente pour résister au choc, faire front et le dépasser, ce n'est en effet pas pour revenir en arrière une fois la situation stabilisée, mais pour s'améliorer encore en tirant tous les enseignements des difficultés surmontées.

L'Arcep aura gagné en efficacité, en accélérant par exemple certaines procédures de dématérialisation, et mené une réflexion interne pour valoriser le temps du travail ensemble, dans les locaux de l'Autorité, hors période de crise sanitaire. Si le travail à distance permet d'assurer la mise en œuvre des activités existantes, de se concentrer et de remplir ses objectifs individuels, il est important de pouvoir discuter de manière impromptue pour mieux se connaître, de confronter ses idées pour bien appréhender un sujet nouveau, trouver des solutions innovantes, et garder une vision transversale et globale. Tout l'enjeu des prochains mois sera de s'adapter, une fois encore, pour mettre en œuvre ce nouvel équilibre.

La crise aura balayé beaucoup de certitudes, à l'exception de deux :

- les réseaux d'échange ont acquis un rôle désormais vital ;
- la rencontre reste essentielle, au cœur des relations de confiance au sein des équipes, avec les acteurs de notre écosystème et dans les territoires.

PARTIE 1

Rétrospective de l'année 2020

PANORAMAS
- Les chiffres-clés dans le secteur des télécoms
- Les chiffres-clés dans le secteur postal

LES FAITS MARQUANTS DE L'ARCEP EN 2020

L'ARCEP DANS LES TERRITOIRES EN 2020
- Une nouvelle proximité grâce au numérique !
- Quelle connectivité fixe et mobile sur votre territoire ?

LES RÉSEAUX DANS LA CRISE SANITAIRE

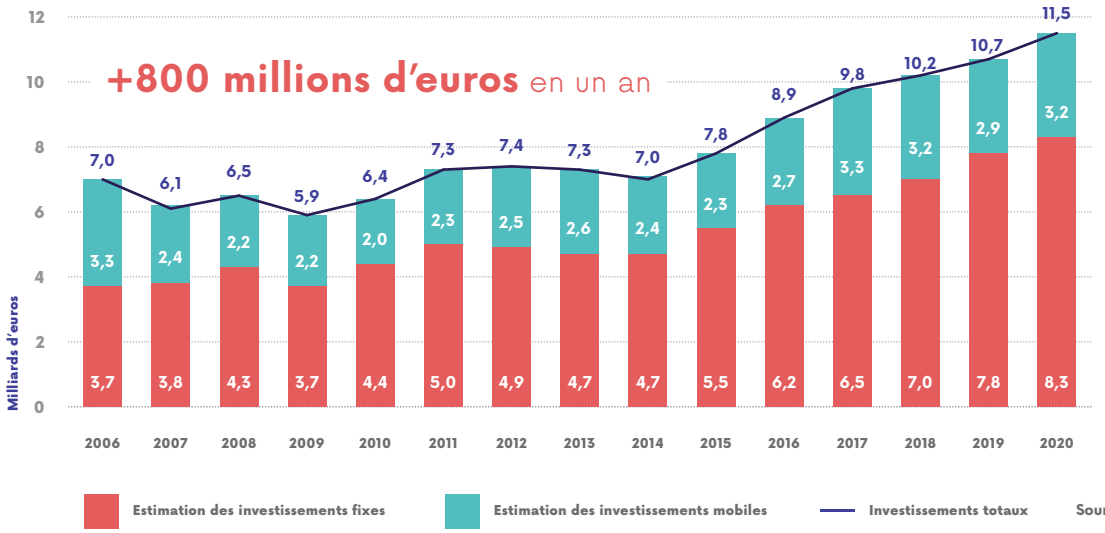
PANORAMA

LES CHIFFRES-CLÉS DANS LE SECTEUR DES TÉLÉCOMS

Source : Arcep, données au 30 décembre 2020

1 Les investissements des opérateurs atteignent 11,5 milliards d'euros en 2020, soit +8 % en un an

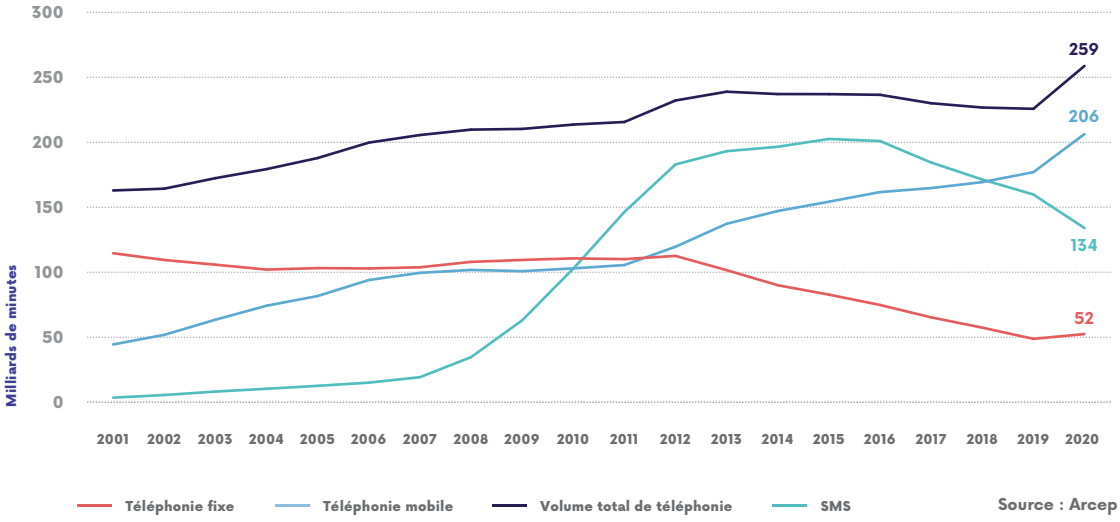
(14,3 milliards en incluant les achats de fréquences 5G).



2 La consommation vocale depuis les réseaux fixes et mobiles progresse fortement depuis le début de la crise sanitaire

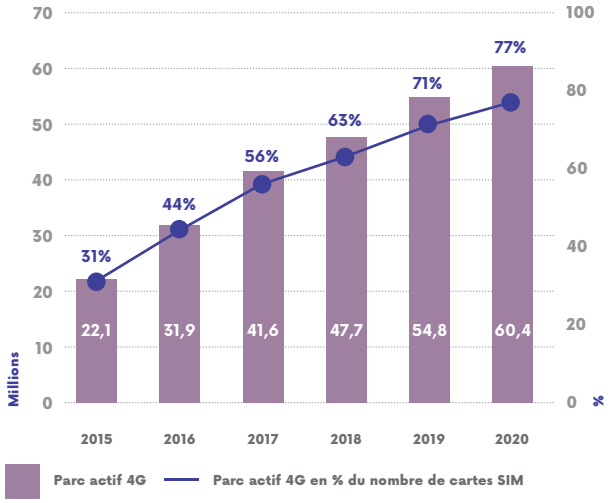
(+15 % sur l'ensemble de l'année 2020), alors qu'elle n'augmentait plus depuis 2014.

Pour les SMS : le repli s'est fortement accentué en 2020, en partie en raison de la substitution des messages écrits vers l'usage vocal : -16 % en un an contre -7 % par an en moyenne depuis 2017.



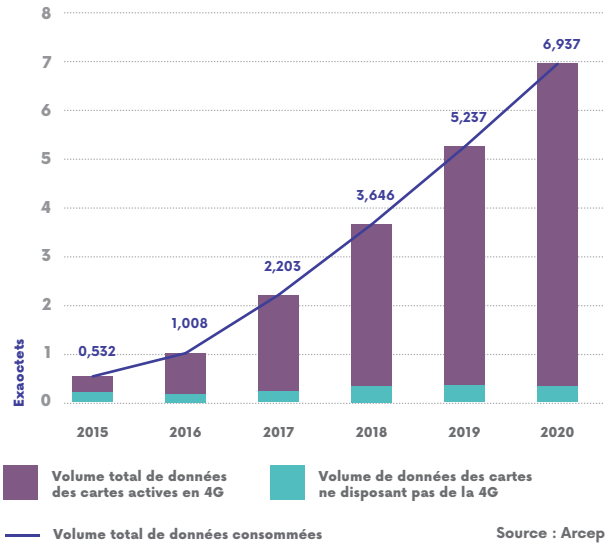
3 La connectivité mobile en France

Nombre de cartes actives sur les réseaux 4G



Source : Arcep

Trafic de données consommées sur les réseaux mobiles



Source : Arcep

Près de 8 cartes SIM sur 10 sont actives sur les réseaux 4G au 4e trimestre 2020

Plus de 7 milliards de Go consommés en 2020

Observatoire 5G

L'Arcep publie l'évolution du déploiement de la 5G et l'amélioration de la montée en débit en « 4G+ » sous forme de cartes au niveau national et dans chaque région[1].

Nombre de sites 5G ouverts commercialement (données au 31 décembre 2020)

	bouygues	free	orange	SFR
Nombre de sites 5G Progression des sites depuis le 15/12/2020	**1500** *+79*	**5 640** *+357*	**742** *+115*	**793** *+500*
dont sites équipés en bandes :				
700 & 800 MHz	0	5640	0	0
700 & 800 MHz	1 459	0	187	641
3500 MHz	145	322	579	152

Source : Arcep

Pour rappel, les opérateurs ont lancé leurs premières offres commerciales, ouvrant leurs réseaux 5G au public entre fin novembre et mi-décembre 2020.

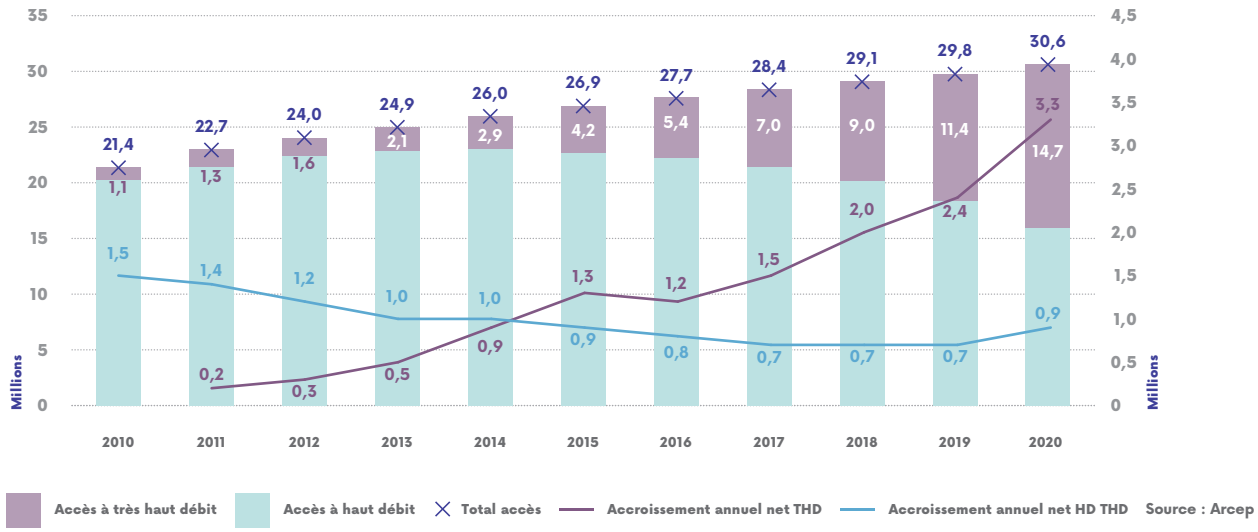
1. https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/5g/derniers-chiffres.html

4 La connectivité internet fixe haut et très haut débit en France

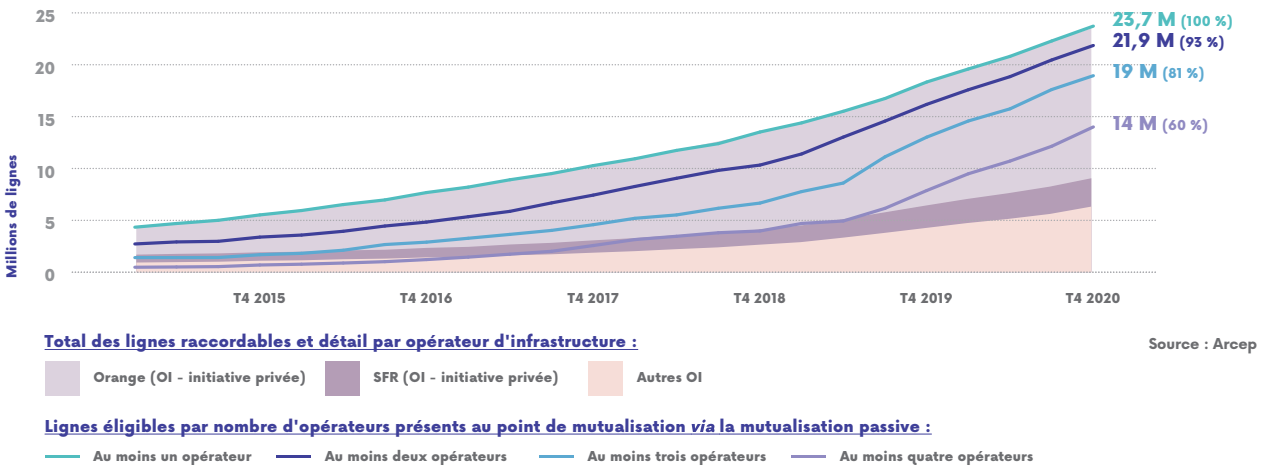
Fin 2020, la croissance du nombre d'accès à très haut débit **(+3,3 millions)** se fait pratiquement exclusivement grâce à celle de la fibre optique.

Source : Arcep

Nombre d'abonnements haut et très haut débit et accroissement annuel net



Déploiements et mutualisation des réseaux FttH en France



3 utilisateurs éligibles à la fibre optique sur 5
peuvent choisir leur offre parmi au moins 4 opérateurs présents au point de mutualisation

LES CHIFFRES-CLÉS DANS LE SECTEUR POSTAL

1 Forte baisse de la distribution de courrier en 2020 en raison de la crise sanitaire

48 opérateurs

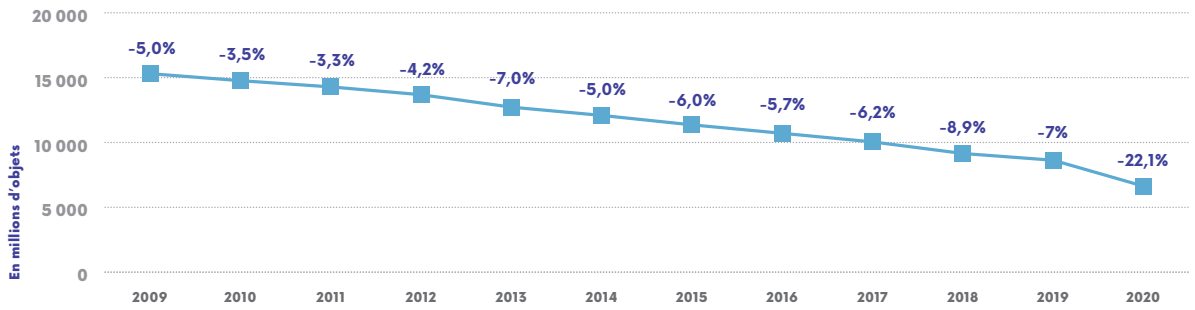
-22 % en un an en 2020 contre -7 % en moyenne les cinq années précédentes

6,6 milliards
de correspondances distribuées en France

236 millions
de courriers destinés à l'export

Source : Arcep

Volume des envois de correspondance distribués en France



Source : Arcep

2 La fréquence d'achat sur internet progresse

En Europe

72 %
des internautes ont effectué des achats en ligne

↗ +1 point

30 %
des acheteurs ont effectué des achats transfrontaliers au sein de l'UE en 2020

↘ -5 point

Source : données Eurostat pour l'année 2020

En France

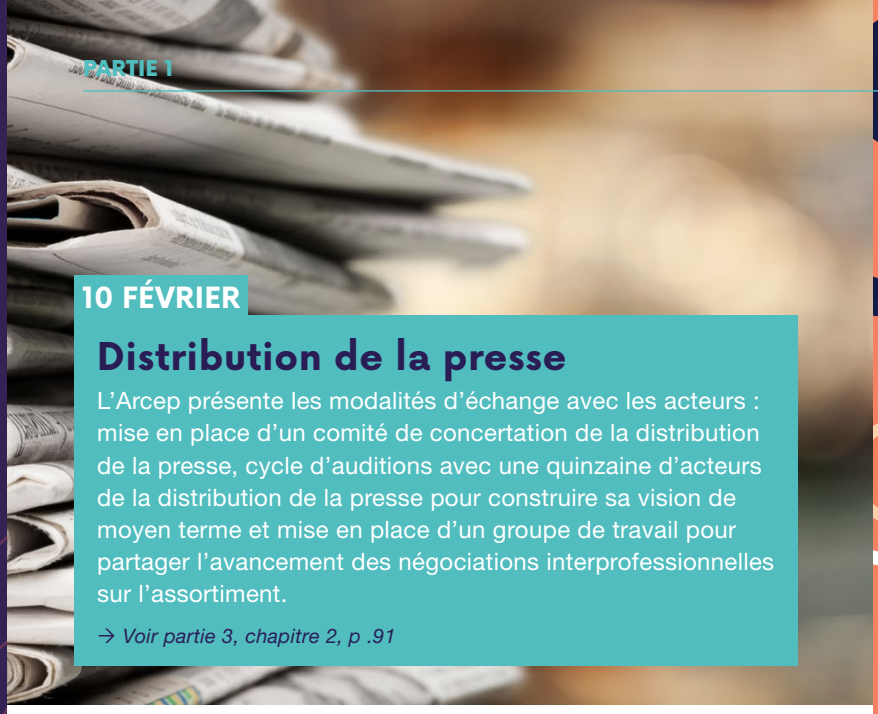
82 %
des internautes déclarent avoir réalisé au moins un achat de biens sur internet au cours des 12 derniers mois

↗ +11 points

48 % l'ont fait au moins une fois par mois

↗ +13 points

Source : édition 2021 du baromètre du numérique, données pour l'année 2020



10 FÉVRIER

Distribution de la presse

L'Arcep présente les modalités d'échange avec les acteurs : mise en place d'un comité de concertation de la distribution de la presse, cycle d'auditions avec une quinzaine d'acteurs de la distribution de la presse pour construire sa vision de moyen terme et mise en place d'un groupe de travail pour partager l'avancement des négociations interprofessionnelles sur l'assortiment.

→ *Voir partie 3, chapitre 2, p .91*

LES FAITS MARQUANTS DE L'ARCEP EN 2020

2 MARS

Coopération entre régulateurs

L'Arcep et le CSA (Conseil supérieur de l'audiovisuel) signent une convention instaurant un pôle commun entre les deux institutions. L'objectif est d'approfondir, grâce à leurs expertises complémentaires, l'analyse technique et économique des marchés du numérique.
Une première session commune des collèges pléniers de l'Arcep et du CSA s'est tenue le 9 octobre 2020, le programme de travail de leur pôle numérique commun a été publié à cette occasion.

→ *Voir partie 2, chapitre 4, p .43*

10 AVRIL

Territoires connectés

Lors de l'événement annuel « Territoires connectés », l'Arcep :
- publie le tome 2 du rapport annuel « La régulation de l'Arcep au service des territoires connectés » ;
- met en ligne la version bêta de « Ma connexion internet » ;
- relève le seuil de fiabilité moyenne exigée des cartes des opérateurs, dorénavant de 98 % avec un seuil local de 95 %.

→ *Voir partie 2, chapitre 5, p .49*

7 MAI

Service universel postal

L'Arcep publie son avis rendu au Gouvernement sur les adaptations d'organisation de La Poste impactant le service universel postal dans le cadre de la crise sanitaire.

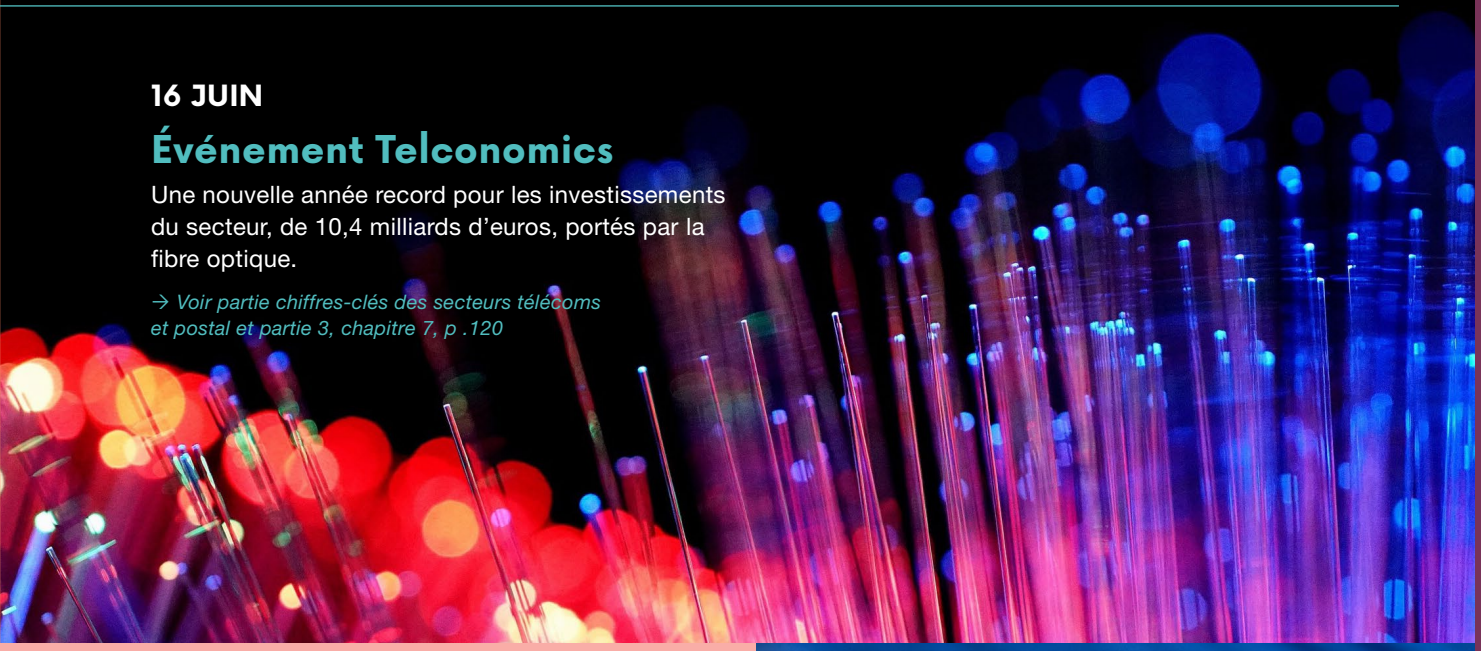
→ *Voir partie 2, chapitre 8, p .72*

11 JUIN

Réseaux et environnement

L'Arcep lance une plateforme de travail « Pour un numérique soutenable » et appelle les acteurs à contribuer aux échanges ainsi qu'à un premier rapport coécrit.

→ *Voir partie 2, chapitre 8, p .72*



16 JUIN

Événement Telconomics

Une nouvelle année record pour les investissements du secteur, de 10,4 milliards d'euros, portés par la fibre optique.

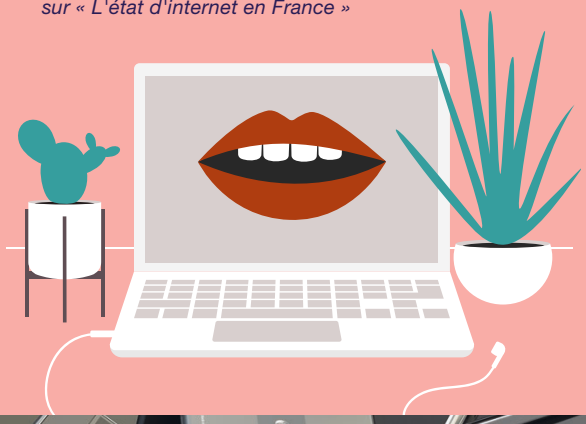
→ *Voir partie chiffres-clés des secteurs télécoms et postal et partie 3, chapitre 7, p .120*

25 JUIN

Le rôle de l'Arcep pendant les premiers mois de la crise sanitaire

Quelles conséquences pour les réseaux internet ? Autorités publiques, opérateurs, fournisseurs de services et utilisateurs finals, l'Arcep revient sur la mobilisation exceptionnelle de tous les acteurs et les actions entreprises du Régulateur pour faire face à des besoins numériques inédits, maîtriser les risques de congestion et veiller au respect de la neutralité du net dans la synthèse de l'édition 2021 du rapport annuel sur l'état d'internet en France.

→ *Tome 3 du rapport annuel sur « L'état d'internet en France »*



7 SEPTEMBRE

Régulation du numérique en Europe

L'Arcep répond à la consultation publique de la Commission européenne sur le *Digital Services Act* pour tracer les contours d'une nouvelle régulation du numérique. Elle appelle l'Union européenne à se doter d'une régulation *ex ante* des plateformes structurantes et à faire à nouveau d'internet un espace de libre choix et de libre innovation.

→ *Voir partie 3, chapitre 13, p .154*

21 SEPTEMBRE

Service universel

Après la mise en demeure d'Orange en 2018, l'Arcep fait le point sur la qualité du service universel téléphonique.

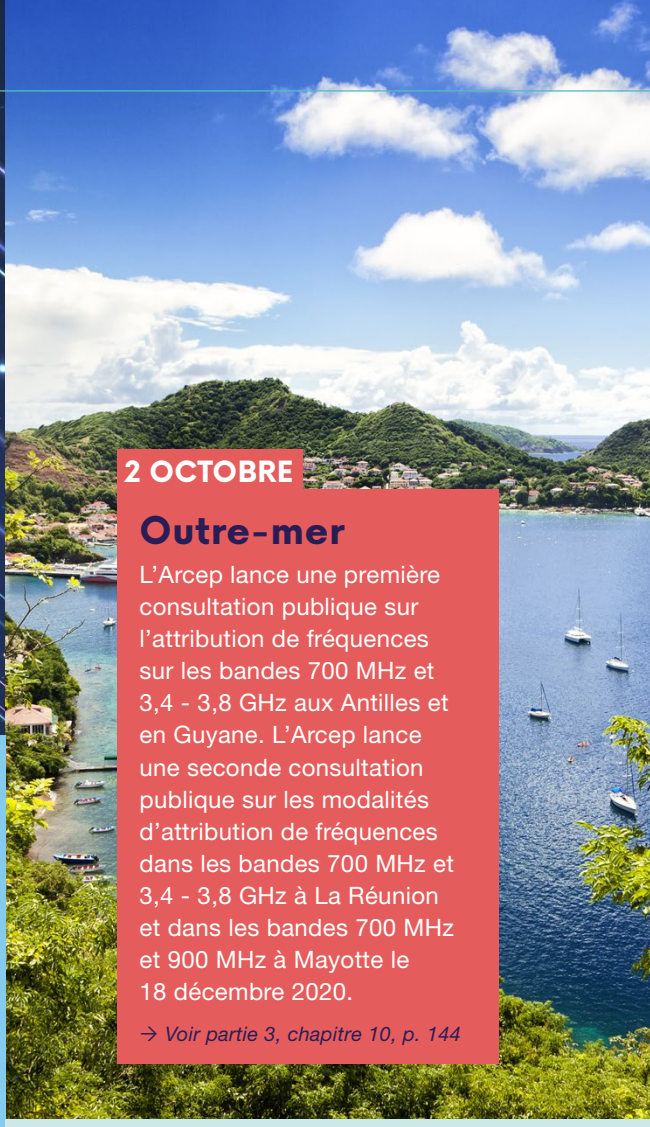
→ *Voir partie 3, chapitre 6, p .114*

29 SEPTEMBRE

5G

L'enchère principale pour l'attribution de fréquences de la bande 3,4 - 3,8 GHz, qui s'est tenue du 29 septembre au 1er octobre 2020, a permis de déterminer les quantités de fréquences obtenues par chacun des lauréats.

→ *Voir partie 3, chapitre 4, p. 102*



2 OCTOBRE

Outre-mer

L'Arcep lance une première consultation publique sur l'attribution de fréquences sur les bandes 700 MHz et 3,4 - 3,8 GHz aux Antilles et en Guyane. L'Arcep lance une seconde consultation publique sur les modalités d'attribution de fréquences dans les bandes 700 MHz et 3,4 - 3,8 GHz à La Réunion et dans les bandes 700 MHz et 900 MHz à Mayotte le 18 décembre 2020.

→ *Voir partie 3, chapitre 10, p. 144*

3 NOVEMBRE

Régulation par la donnée

Le site « J'alerte l'Arcep » évolue pour s'ouvrir à de nouveaux signalements et renforcer l'efficacité du traitement des alertes, notamment en ouvrant une entrée dédiée à la distribution de la presse et une autre aux développeurs.

→ *Voir partie 2, chapitre 6, p. 59*

4 NOVEMBRE

5G

L'enchère « de positionnement », qui permet de déterminer la position des fréquences de chaque lauréat dans la bande 3,4 - 3,8 GHz, a eu lieu le 20 octobre 2020. L'Arcep annonce alors la création d'un observatoire des déploiements 5G.

→ *Voir partie 3, chapitre 4, p. 102*

10 NOVEMBRE

New Deal mobile : la 4G pour tous

Premier bilan du comité de pilotage *New Deal* mobile en présence de Jacqueline Gourault et Cédric O. respectivement Ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et Secrétaire d'État chargé du Numérique de la République française : 96 % du territoire est couvert en 4G par au moins un opérateur (+7 points par rapport au 1er janvier 2018) et 76 % couvert par tous les opérateurs en 4G (+31 points par rapport au 1er janvier 2018). L'Arcep fait le point sur les 91 % des sites mis en service identifiés dont elle contrôle du respect des obligations des opérateurs.

→ *Voir partie 3, chapitre 3, p. 94*

8 DÉCEMBRE

Qualité des services mobiles

L'Arcep publie les résultats de sa campagne de mesures 2020 : la qualité de service continue de s'améliorer malgré le contexte sanitaire, les débits descendants atteignent ainsi en moyenne 49 Mbit/s en 2020 contre 45 Mbit/s en 2019. L'Arcep met également en ligne les premières cartes de couverture mobile avec une fiabilité moyenne relevée de 95 à 98 %.

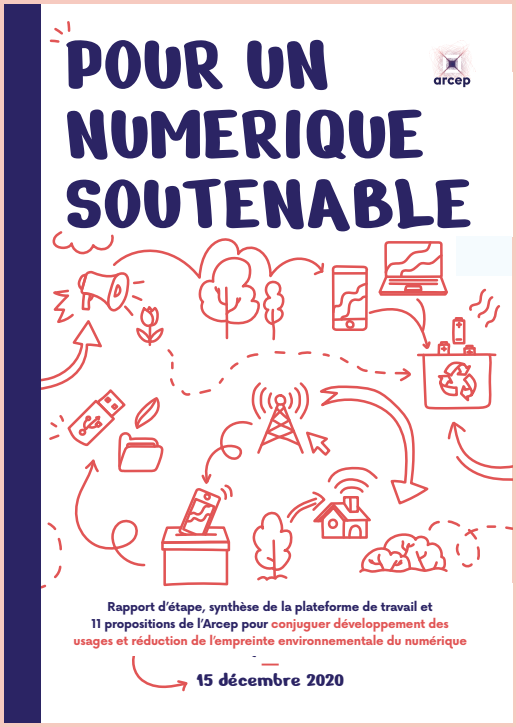
→ *Voir partie 3, chapitre 3, p. 94*

15 DÉCEMBRE

Environnement

« Pour un numérique soutenable » : l'Arcep publie un rapport et 11 propositions pour conjuguer développement des usages et réduction de l'empreinte environnementale du numérique.

→ *Voir partie 2, chapitre 8, p. 72*



17 DÉCEMBRE

Régulation des marchés fixes

L'Arcep fixe le cadre de la régulation des réseaux fixes pour trois ans afin de faire de la fibre l'infrastructure de référence et accélérer la transition numérique des entreprises.

→ *Voir partie 3, chapitre 8, p. 134*

21 DÉCEMBRE

Internet ouvert

L'Arcep lance une nouvelle version de l'application *Wehe*, pour détecter les bridages de flux et de ports internet.

→ *Voir partie 2, chapitre 5, p. 49*

L'ARCEP DANS LES TERRITOIRES EN 2020, UNE NOUVELLE PROXIMITÉ GRÂCE AU NUMÉRIQUE!

Les déplacements de l'Arcep dans les territoires sont indispensables pour aller à la rencontre des acteurs locaux, échanger et recueillir leurs retours d'expérience, observer la progression des réseaux fixes et mobiles sur le terrain, expliquer le rôle de l'Autorité, nouer des relations de confiance. L'Arcep est ainsi présente sur le terrain à diverses occasions : participation aux Commissions régionales de stratégie numérique (CRSN), intervention aux congrès d'associations de collectivités, visites terrain de RIP, inauguration de pylônes dans le cadre du *New Deal* mobile avec les équipes-projets locales…

En 2020, dans le contexte de la crise sanitaire, l'Arcep a dû relever le défi de maintenir et créer de nouveaux liens avec les territoires en s'adaptant : intervention à distance dans divers événements, échanges bilatéraux en visioconférence entre des membres du collège de l'Arcep et des élus, échanges téléphoniques plus nombreux et plus fréquents des services avec les contacts locaux et associations de collectivités, etc.

Les collectivités territoriales sont des acteurs-clés de l'aménagement numérique du territoire. Leur connaissance du terrain, leurs actions, leurs attentes sont riches d'enseignements.

Pour bénéficier de cette expérience, l'Arcep organise avec elles un dialogue permanent : conférence plénière, visites terrain, ateliers thématiques…

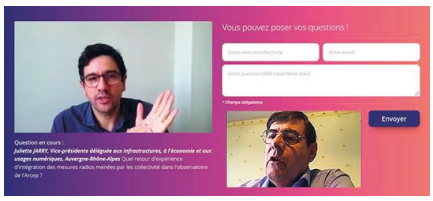
Chaque année, le tome 2 du rapport annuel « La régulation de l'Arcep au service des territoires connectés », publié sous forme de fiches pratiques, propose un état des lieux complet de la connectivité fixe et mobile en France, des travaux du régulateur et des outils disponibles.

Revivez l'édition 2021 de la conférence « Territoires connectés » également disponible en ligne.

Pour prolonger cet échange, l'espace dédié aux collectivités sur le site de l'Arcep met à disposition supports de présentation, travaux et outils indispensables à l'aménagement numérique de leur territoire.

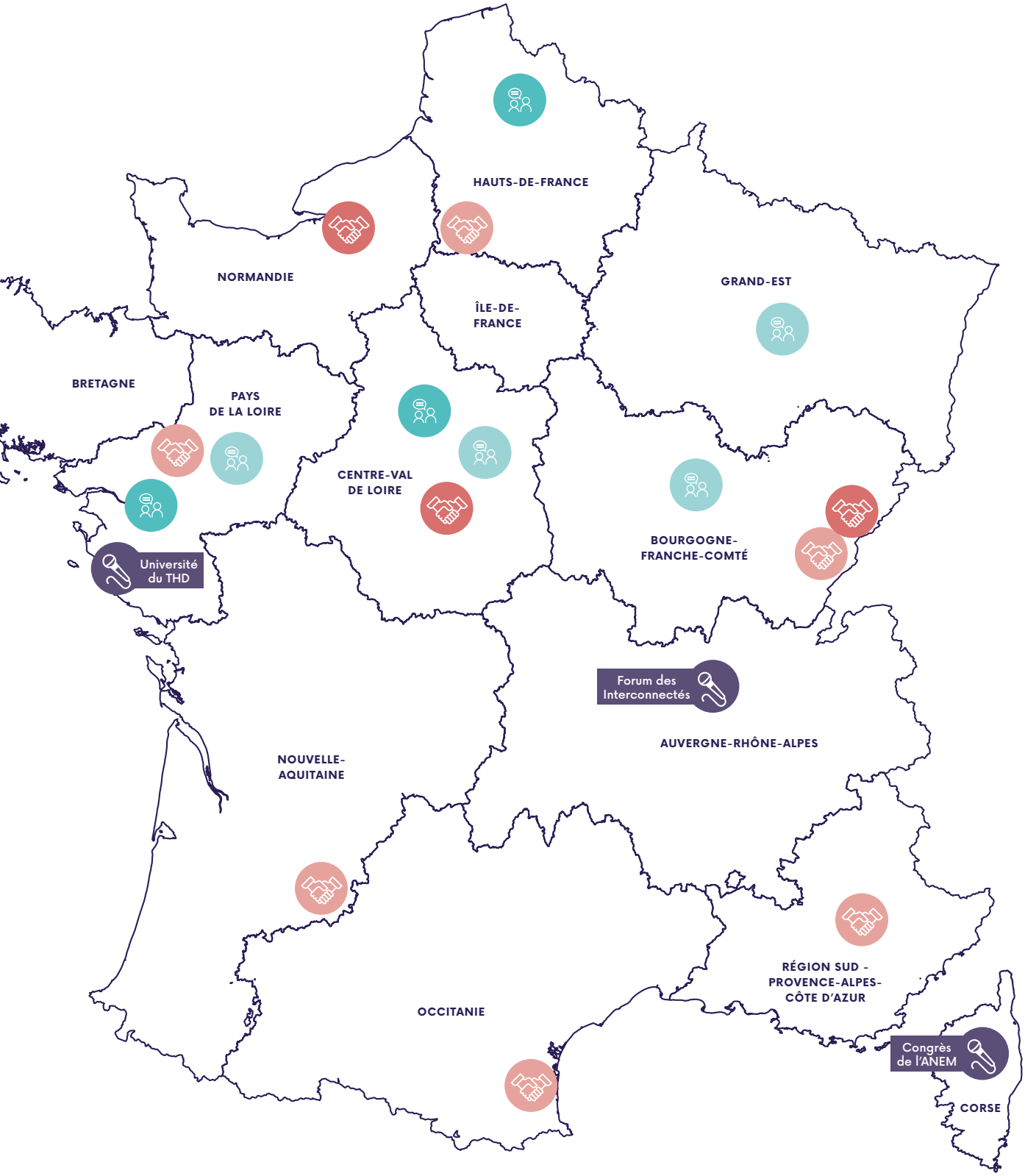
Participation d'Emmanuel Gabla, membre du collège de l'Arcep, à **l'inauguration en Normandie d'un site du dispositif de couverture ciblée,** en janvier 2020 (avant la crise sanitaire).

Intervention de François Lions, membre du collège de l'Arcep, à la **CRSN Pays de la Loire** en février 2020 (avant la crise sanitaire).



« Tchat » vidéo en direct du 10 avril 2020, avec Sébastien Soriano, alors président de l'Arcep, et son invité Patrick Chaize, sénateur de l'Ain et président de l'Avicca, pour répondre aux questions des collectivités.

ANEM : Association nationale des élus de montagne
AVICCA : Association des villes et collectivités pour les communications électroniques et l'audiovisuel
CRSN : Commission régionale de stratégie numérique
RIP : Réseau d'initiative publique
TRIP : Territoires et réseaux d'initiative publique



ÉVÉNEMENT NATIONAL

En présentiel

À distance

- États généraux des RIP
- TRIP AVICCA
- Présentation de l'Observatoire du THD 2020
- Assises du THD
- Édition 2020 Territoires connectés

COMMISSIONS RÉGIONALES DE STRATÉGIE NUMÉRIQUE

En présentiel

À distance

VISITES TERRAIN ET ÉCHANGES BILATÉRAUX À DISTANCE AVEC LES MEMBRES DU COLLÈGE

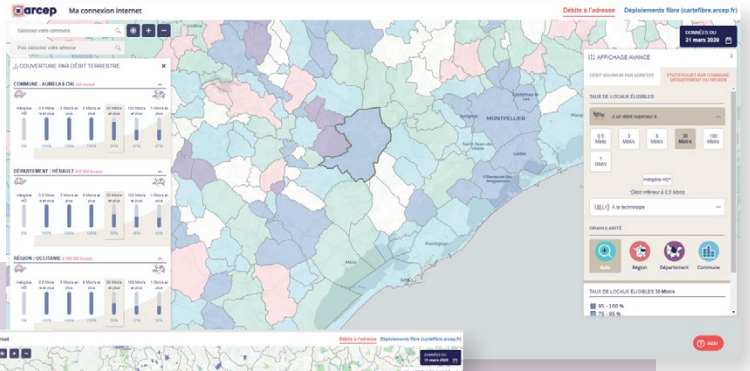
Visite de terrain

Échanges bilatéraux à distance avec les membres du Collège

QUELLE CONNECTIVITÉ FIXE ET MOBILE SUR VOTRE TERRITOIRE?

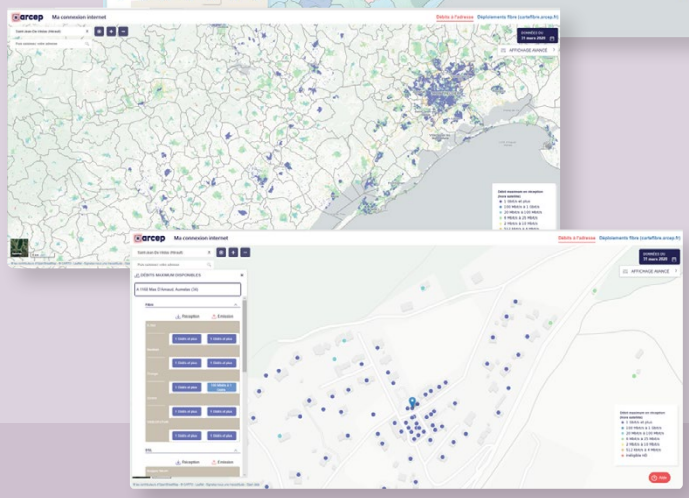
LES OUTILS PROPOSÉS PAR L'ARCEP

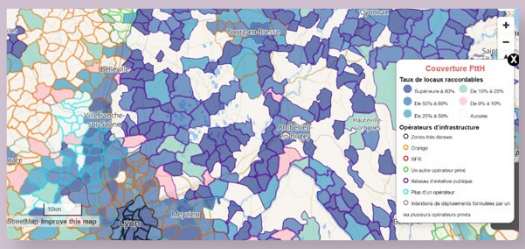
« MA CONNEXION INTERNET »[1]



LE DÉBIT À L'ADRESSE

Pour connaître les technologies d'accès internet fixe à une adresse et avoir accès à des statistiques de couverture de votre territoire.





LA CARTE DE DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE[2]

Pour connaître l'avancée des déploiements en fibre optique dans votre département, dans votre commune, et jusqu'à votre adresse.

« J'ALERTE L'ARCEP »[3]

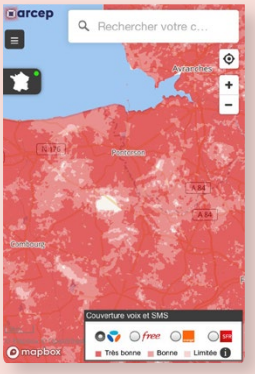
Pour alerter l'Arcep de dysfonctionnements rencontrés dans vos relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux, et vous renseigner sur vos moyens d'action.

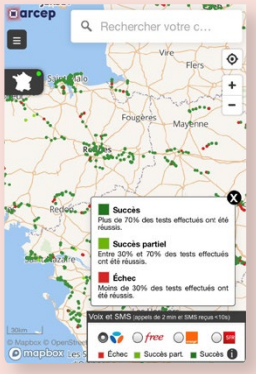
1. maconnexioninternet.arcep.fr
2. cartefibre.arcep.fr
3. jalerte.arcep.fr

Explorez les données et développez vos propres outils grâce à l'*open data*[8] disponible pour tous les outils de l'Arcep !

« MON RÉSEAU MOBILE »[4]

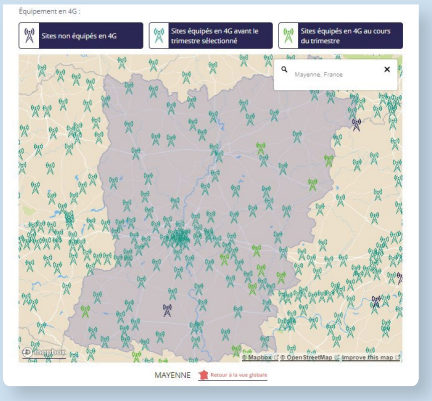
Pour connaître la couverture et la qualité de service du réseau pour chaque opérateur en conditions réelles sur votre lieu de vie, votre trajet, votre lieu de travail, de vacances, etc.





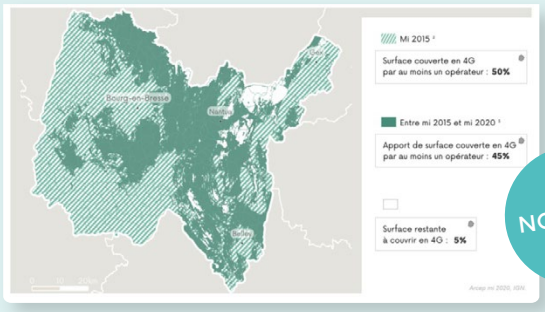
LE TABLEAU DE BORD DU *NEW DEAL* MOBILE[6]

Pour suivre l'avancée des déploiements des opérateurs dans le cadre du *New Deal* mobile (généralisation de la 4G, dispositif de couverture ciblée, etc.) dans votre territoire à l'aide de cartes et de statistiques.



LES CARTES DE COUVERTURE 4G DÉPARTEMENTALES[5]

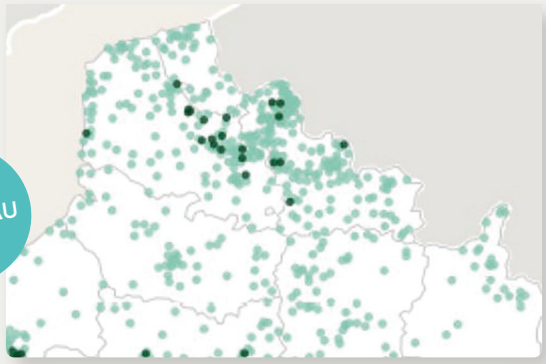
Pour visualiser l'évolution et l'état actuel de la couverture 4G de votre département.



L'OBSERVATOIRE 5G[7]

Pour visualiser les déploiements des sites 5G en cours et prévisionnels.

NOUVEAU



4. monreseaumobile.fr
5. https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/la-couverture-4g-en-france-par-departement.html
6. https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/tableau-de-bord-du-new-deal-mobile.html#NetworkStatus
7. https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/deploiement-5g/observatoire-du-deploiement-5g-fevrier-2021.html
8. https://www.data.gouv.fr/fr/organizations/autorite-de-regulation-des-communications-electroniques-des-postes-et-de-la-distribution-de-la-presse-arcep/

LES RÉSEAUX **DANS LA CRISE SANITAIRE**

La crise sanitaire et le confinement du printemps 2020 ont chamboulé nos usages et mis à l'épreuve les réseaux télécoms, postaux et de distribution de la presse. Une occasion aussi de mesurer leur place dans la vie des Français et dans la bonne marche du pays. Tour d'horizon des faits et chiffres marquants de cette année particulière.

1 Dans le secteur des télécoms[1]

+21 % de « Allô ? »

La croissance de la consommation vocale depuis les réseaux fixes et mobiles a atteint un niveau record durant le premier confinement, jamais égalé en 20 ans : +21 % en un an au premier semestre 2020.

1 abonnement internet sur 2 désormais en très haut débit

Fin 2020, 24,2 millions de locaux étaient raccordés à la fibre optique (FttH) : une croissance de 5,8 millions de plus en un an, contre +4,9 millions en 2019. Dans le même temps, la France a enregistré une croissance record du nombre d'abonnés FttH : +3,3 millions en un an[2]. Le premier trimestre 2021 est marqué par une bascule : plus de la moitié des abonnements sont désormais en très haut débit.

+30 % de trafic

Rester connecté à son environnement professionnel, personnel et culturel depuis son domicile : un enjeu essentiel en 2020. Ce basculement de nombreux usages au sein des foyers a entraîné une forte augmentation du trafic, de 30 % pendant le confinement du printemps 2020 selon certaines estimations. Le profil du trafic dans la journée s'est vu modifié, avec un « étalement » sur toute la journée plutôt que le pic de début de soirée habituellement observé, à attribuer aux visioconférences et au télétravail, mais aussi à l'augmentation du streaming vidéo et des jeux en ligne, fortement consommateurs en bande passante.

Tous mobilisés

Pouvoirs publics, opérateurs, fournisseurs de contenu et d'applications, utilisateurs finals : la mobilisation exceptionnelle de tous les acteurs de l'écosystème a permis de faire face à l'intensité inédite des besoins numériques durant la crise. Les réseaux en France n'ont pas connu de congestion majeure durant les périodes de confinement au cours de l'année 2020.

Plus d'informations dans le tome 3 du rapport annuel de l'Arcep « L'état d'internet en France »

1. Voir partie 3, chapitre 7 (p. 120). Tous les chiffres-clés du secteur télécoms et du secteur postal sont disponibles dans la partie 1.
2. https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/observatoire-des-marches-des-communications-electroniques-en-france/marche-des-communications-electroniques-en-france-t4-2020.html

2 Dans le secteur postal[3]

Mesures d'urgence pour la continuité de service

Les activités postales et notamment la fourniture du service universel par La Poste ont été fortement impactées par la crise sanitaire, notamment pendant le confinement du printemps 2020. Afin de s'adapter face aux conséquences de cette crise et du premier confinement sur son organisation tout en maintenant la continuité du service, La Poste a pris des mesures d'urgence pour prioriser ses activités et optimiser ses ressources. En pratique, pendant les premiers jours du confinement du printemps 2020, l'ouverture des points de contact a été limitée, les boîtes jaunes ont fait l'objet d'une collecte partielle et le nombre de tournées de distribution de courrier et de colis a été réduit à trois par semaine.

Organisation du retour à la normale

Dans le cadre d'un dialogue avec les différentes parties prenantes, un rétablissement progressif des services de La Poste a été mis en œuvre, avec notamment le retour à une distribution 6 jours sur 7 à compter du 11 mai 2020, la réouverture de la totalité des bureaux de poste et points de contact ou encore la collecte des boîtes aux lettres de rue sur l'ensemble du territoire à compter du mois de juillet.

Colis et e-commerce plébiscités durant la crise

Les services postaux, et plus particulièrement la livraison de colis, ont néanmoins joué un rôle essentiel dans le cadre de la crise sanitaire, que ce soit en France ou en Europe, le e-commerce ayant servi d'alternative pour répondre aux besoins des consommateurs et pallier notamment la fermeture des commerces non essentiels. La Poste, comme les autres acteurs du secteur, a dû également adapter son organisation logistique et humaine pour faire face à ce pic de l'activité de colis. Parallèlement, le déclin de l'activité de courrier s'est accentué au cours de l'année 2020.

3. Voir partie 3, chapitre 1 (p. 78)

3 Dans le secteur de la distribution de la presse[4]

Une double crise : crise sanitaire et liquidation judiciaire de Presstalis

Les marchands de presse ont été qualifiés dès le début de la crise sanitaire comme des commerces essentiels par le Gouvernement. Ils ont ainsi pu continuer à servir leurs clients pendant les périodes de confinement.

À cette crise sanitaire, s'est ajoutée la crise causée par les difficultés économiques de la société Presstalis, principal distributeur de presse, dont la liquidation judiciaire est intervenue au 1er juillet 2020. Ainsi, les diffuseurs de certaines zones du territoire métropolitain ont connu des difficultés d'approvisionnement à partir de mi-mai 2020, difficultés qui ont duré pour certains jusqu'en septembre 2020. Cette double crise a par ailleurs eu des impacts sur la distribution de la presse outre-mer, dont certains persistent aujourd'hui.

La crise sanitaire, accélératrice de tendances de fond

Avec près d'un an de recul, les crises traversées par la presse au cours du 2e trimestre 2020 semblent avoir joué un rôle d'accélérateur pour certaines transitions engagées depuis plusieurs années. Ainsi, il est probable au regard des courbes de tendance que la transition numérique et le déclin de la vente au numéro des quotidiens nationaux soient en avance de 9 à 12 mois par rapport à ce qu'ils auraient été en l'absence de ces crises. L'abonnement papier semble quant à lui moins impacté.

4. Voir partie 3, chapitre 2 (p. 91)

PARTIE 2

Les réseaux comme bien commun

CHAPITRE 1
L'Arcep, ses missions, ses pouvoirs

CHAPITRE 2
L'organisation et le fonctionnement de l'Autorité

CHAPITRE 3
Moyens et fonctions support : favoriser les démarches de mutualisation avec les autres autorités indépendantes

CHAPITRE 4
L'Arcep, une administration ouverte et collaborative

CHAPITRE 5
Contrôle et construction de la régulation, l'Arcep à l'écoute

CHAPITRE 6
La donnée au cœur de la régulation

CHAPITRE 7
L'action de l'Arcep ancrée au cœur de l'Europe et du monde

CHAPITRE 8
Conjuguer développement des usages et maîtrise de l'empreinte environnementale du numérique

CHAPITRE 1

L'ARCEP, **SES MISSIONS, SES POUVOIRS**

1. L'Arcep en bref

1.1 L'Arcep, une Autorité administrative indépendante

L'Arcep est une Autorité administrative indépendante (AAI). Chargée d'assurer la régulation des secteurs des communications électroniques des postes et de la distribution de la presse, l'Arcep est indépendante vis-à-vis des acteurs économiques et du pouvoir politique. Ce statut a été explicité par la loi pour une République numérique, qui a modifié l'article L. 130 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE), confirmant ainsi le statut qui découle des directives européennes et de la jurisprudence du Conseil constitutionnel. L'Arcep rend compte de son action devant le Parlement, dans le cadre du présent rapport annuel, et à l'occasion d'auditions de l'Assemblée nationale ou du Sénat. Ainsi, le président de l'Arcep et les membres du Collège ont été auditionnés plus d'une dizaine de fois au cours de l'année en 2020[1]. L'Arcep est également soumise au statut général des autorités administratives et publiques indépendantes défini par la loi du 20 janvier 2017, qui vise à rationaliser et homogénéiser les règles relatives à l'organisation et au fonctionnement des autorités administratives indépendantes (AAI) et des autorités publiques indépendantes (API) qui, à la différence des AAI, sont dotées de la personnalité morale. Cette loi réaffirme notamment l'indépendance du Collège de l'Arcep et des autres AAI et API. Au-delà, l'Arcep participe activement aux travaux européens concernant les secteurs des télécoms et des postes[2].

1.2 Les missions et les pouvoirs de l'Arcep

Créée le 5 janvier 1997, sous le nom d'Autorité de régulation des télécommunications (ART), l'Arcep a vu le jour pour accompagner l'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications et pour réguler les marchés correspondants. En 2005[3], la loi de régulation postale a étendu les responsabilités de l'Autorité, devenue à cette occasion l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), à l'ouverture et au bon fonctionnement du marché postal. En 2019, la loi relative à la modernisation de la distribution de la presse, réformant la « loi Bichet », confie la régulation de la distribution de la presse à l'Arcep, devenue l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (tout en conservant son acronyme Arcep).

a. Dans le secteur des télécoms

L'Arcep réalise des cycles d'analyses de marchés[4]. Il s'agit de définir les marchés pertinents, de désigner les opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés (également appelés « opérateurs puissants ») et de fixer les obligations spécifiques leur incombant, principalement sur les marchés de gros (c'est-à-dire les marchés sur lesquels les opérateurs se fournissent entre eux des prestations), pour résoudre les problèmes concurrentiels identifiés. Cette régulation est dite « asymétrique » : elle ne s'impose pas à tous les opérateurs présents sur le marché concerné.

L'Autorité a aussi la faculté de fixer, dans le cadre délimité par la loi, des obligations générales qui s'appliquent à tous les opérateurs. Cette régulation est dite « symétrique » : elle s'impose de la même manière à chaque opérateur sur le marché.

L'Autorité procède à l'attribution des ressources en fréquences et en numérotation[5]. Elle détermine les montants des contributions au financement des obligations de service universel, et assure la surveillance des mécanismes de ce financement[6].

Suite à l'adoption de la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016, de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques du 6 août 2015 et du règlement européen sur l'internet ouvert et l'itinérance mobile du 25 novembre 2015, l'Arcep peut également :

- demander aux parties de modifier, sous certaines conditions, les termes de leur convention de partage de réseaux radioélectriques ouverts au public[7] ;
- publier les cartes de couverture des opérateurs en *open data*[8] ;
- attribuer des ressources en fréquences et en numérotation en allégeant temporairement, et sous certaines conditions, les obligations du demandeur afin de l'accompagner dans le développement d'une technologie ou d'un service innovant, au plan technique et commercial[9] ;
- adopter des lignes directrices sur les conditions tarifaires d'accès aux réseaux publics à très haut débit en fibre optique et rendre des avis invitant à modifier les conditions tarifaires qui lui sont notifiées par ces réseaux lorsque celles-ci posent des difficultés au regard des principes définis par la loi[10] ;
- rendre des avis au Gouvernement au sujet des propositions d'engagements d'opérateurs dans le cadre de l'article L.33-13, dont elle est saisie par le Gouvernement conformément aux dispositions de cet article.

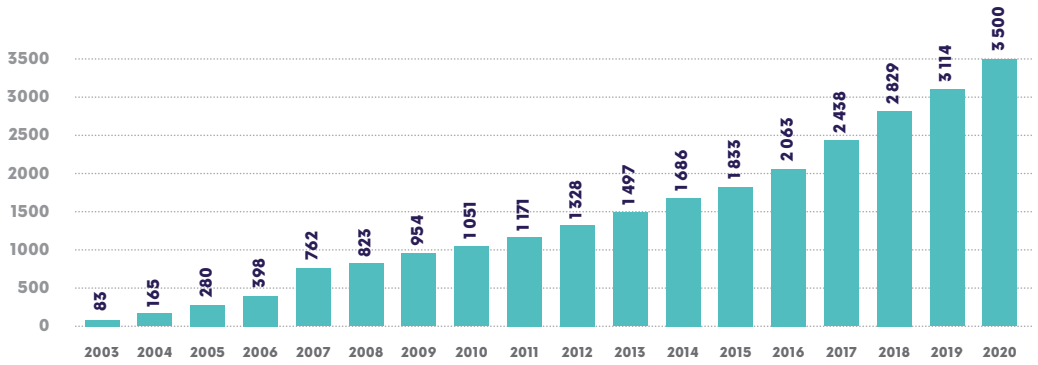
1. Voir partie 2, chapitre 5, p. 49.
2. Voir partie 2, chapitre 7, p. 66.
3. Loi n° 2005-516 en date du 20 mai 2005.
4. Voir partie 3, chapitre 8, p. 134.
5. Voir partie 3, chapitre 6, p. 114.
6. Voir partie 3, chapitre 6, p. 114.
7. Article L. 34-8-1-1 du CPCE.
8. Article L. 36-7, 11 du CPCE.
9. Articles L. 42-1 et L. 44 du CPCE.
10. Article L. 1425-1 du Code général des collectivités territoriales.

Les opérateurs télécoms déclarés auprès de l'Arcep

Les opérateurs, fixes et mobiles, exploitant des réseaux de communications électroniques ouverts au public ou fournissant au public des services de communications électroniques sont concernés par l'action de l'Arcep. Jusqu'ici, ces acteurs étaient soumis à l'obligation de déclarer préalablement à l'Arcep leur intention de lancer une telle activité.

Au 31 décembre 2020, l'Arcep recensait un total de 3 500 opérateurs déclarés. En 2020, 407 nouvelles déclarations et 21 abrogations ont été enregistrées par l'Autorité, soit une croissance nette de 386 opérateurs[1].

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'OPÉRATEURS



Source : Arcep

À l'occasion de la transposition du Code européen[2] des communications électroniques en droit national, la France a engagé la suppression de l'obligation de déclaration préalable des activités de communications électroniques, en vigueur depuis 2002.

Cette suppression participe d'une démarche de simplification administrative.

L'Arcep dispose d'autres moyens de connaître les opérateurs et mettre à jour sa base des opérateurs pour ceux avec lesquels elle est en réelle interaction (par exemple *via* les attributions de numéros et de fréquences ou de certaines remontées d'information *via* « J'alerte l'Arcep »).

Le Code européen des communications électroniques conserve le cadre juridique relatif à l'exercice d'une activité de fourniture de réseaux et de services de communications électroniques : celui-ci s'inscrit toujours dans un cadre d'autorisation générale, la mise en place d'une obligation de déclaration préalable étant toujours laissée au choix de l'État membre.

1. Voir partie 3, chapitre 5, p. 109.
2. Article 12 du Code des communications électroniques européen.

Pour remplir ses missions, l'Arcep :

- dispose d'un pouvoir de sanction à l'encontre des opérateurs ne respectant pas leurs obligations[11] ;
- peut mener des enquêtes auprès des opérateurs, des fournisseurs de services de communication au public en ligne et des gestionnaires d'infrastructures d'accueil[12] ;
- est compétente pour régler les différends entre opérateurs portant sur les conditions techniques et tarifaires d'accès et d'interconnexion aux réseaux[13].

b. Dans le secteur postal et du colis

L'Arcep délivre des autorisations aux opérateurs postaux et met en œuvre les droits et obligations qui leur sont attachés. Elle contrôle la mission de service universel de La Poste et notamment ses performances en matière de qualité de service ; elle exerce le contrôle comptable et tarifaire du prestataire du service universel[14]. L'Arcep émet en outre un avis public sur les aspects économiques des tarifs des prestations offertes à la presse au titre du service public du transport et de distribution de la presse, préalablement à leur homologation par les ministres chargés des Postes et de l'Économie. L'Arcep est par ailleurs consultée sur les projets de loi et de règlement relatifs au secteur postal et est associée à la préparation de la position française dans les négociations ainsi que les groupes de travaux européens et internationaux.

Le règlement européen relatif à la livraison de colis transfrontière a été adopté en 2018. L'objectif de ces nouvelles dispositions est de rendre plus abordable et plus efficace la livraison de colis en France et en Europe pour favoriser le développement de l'e-commerce.

Concrètement, ce règlement se traduit par de nouvelles compétences pour l'Arcep, de même que pour les autres autorités de régulation nationales du secteur postal en Europe, à savoir :

- l'identification des opérateurs actifs sur le marché du colis en France *via* la collecte d'information sur leur société, leurs offres et leur activité (volumes, revenus, emploi, etc.), lorsque ceux-ci emploient 50 salariés ou plus en moyenne ou lorsqu'ils sont établis dans plusieurs États membres ;
- la collecte des tarifs de leurs offres permettant l'envoi de marchandises à l'unité en vue de les rendre facilement accessibles aux utilisateurs : les tarifs de plus de 300 opérateurs en Europe sont aujourd'hui recensés ;
- l'évaluation du caractère raisonnable des tarifs des prestations du service universel permettant l'envoi de marchandises en Europe.

c. Dans le secteur de la distribution de la presse

Dans un contexte où la diffusion numérique s'accélère et où il est constaté une diminution régulière des volumes distribués ainsi qu'une attrition du réseau des points de vente, le rapport de la mission confiée à M. Marc Schwartz, rendu public par le Gouvernement en juillet 2018, recommandait de faire évoluer certaines modalités dans l'organisation de la distribution de la presse et de renforcer la régulation en la confiant à un régulateur unique, investi de pouvoirs étendus. Il préconisait, à cet égard, de confier la régulation du secteur de la distribution de la presse à une Autorité indépendante unique, disposant d'une expertise juridique, économique et technique suffisante et ayant les moyens d'exercer un contrôle efficace[15]. Portée par le ministre de la Culture Franck Riester, la loi relative à la modernisation de la distribution de la presse, réformant la « loi Bichet » a été promulguée en octobre 2019, confirmant les principes fondamentaux qui régissent ce secteur de la presse[16] et confiant la régulation du secteur à l'Arcep.

1.3 La création d'un pôle commun avec le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)

L'Arcep et le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) développent de nouvelles collaborations au sein d'un pôle commun aux deux institutions, dont les modalités d'organisation sont définies dans une convention commune[17].

Objectif : permettre, grâce à leur expertise complémentaire, d'approfondir l'analyse technique et économique des marchés du numérique relevant de leurs champs de compétence. L'Arcep et le CSA publieront dans ce cadre des études conjointes.

Le pôle commun s'intéressera également à la méthodologie, aux modalités et aux référentiels de supervision ainsi qu'aux outils de régulation par la donnée des plateformes numériques, portant notamment sur la collecte, l'exploitation et la restitution de données, l'analyse et les tests des algorithmes des plateformes, les modalités d'ouverture des API ou encore l'interaction avec des outils d'aide aux utilisateurs. Le pôle commun appuiera ainsi les deux institutions dans la mise en place de nouveaux outils de régulation nécessaires à l'exercice de leurs compétences respectives, actuelles et à venir, à l'égard des acteurs du numérique.

L'Arcep et le CSA ont publié en février 2021 la première édition de leur référentiel commun des usages numériques au sein d'une rubrique commune sur leurs sites internet respectifs, qui regroupera l'ensemble des travaux menés dans le cadre de ce pôle commun[18].

11. Articles L. 5-3 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE) dans le secteur postal et article L. 36-11 du CPCE dans le secteur des communications électroniques.
12. Articles L. 5-9 et L. 5-9-1 du CPCE dans le secteur postal ; articles L. 32-4 et L. 32-5 du CPCE dans le secteur des communications électroniques.
13. Article L. 36-8 du CPCE. Pour le secteur postal : voir les articles L. 5-4 et L. 5-5 du CPCE.
14. Voir partie 3, chapitre 1, p. 78.
15. *Dix propositions pour moderniser la distribution de la presse*, M. SCHWARTZ et F. TERRAILLOT, Juin 2018, p. 35
16. Voir partie 3, chapitre 2, p. 91.
17. Voir partie 2, chapitre 4, p. 45.
18. Voir partie 2, chapitre 4, p. 45.

2. L'activité de l'Arcep en 2020

2.1 Les décisions de l'Arcep

En 2020, l'Autorité dans ses formations compétentes[19], a adopté 1 577 décisions dont 1 180 concernant les fréquences.

Décision de l'Arcep rendue dans le cadre du nouveau cycle d'analyses de marché sur les réseaux fixes pour la période 2021-2023

L'Arcep a adopté en décembre 2020 de nouvelles décisions dans le cadre des analyses des marchés du haut et du très haut débit fixe après réception des observations de la Commission européenne.

Ces décisions sont l'aboutissement d'un cycle de travail de plus d'un an, rythmé par des échanges avec les opérateurs. L'Arcep a également tenu compte de l'avis de l'Autorité de la concurrence et des observations de la Commission européenne. L'Autorité remercie l'ensemble des acteurs ayant contribué aux différentes phases de leur élaboration, notamment lors des consultations publiques.

Ces décisions définissent, d'une part, la régulation dite « asymétrique » – c'est-à-dire s'appliquant uniquement à l'opérateur puissant Orange – des marchés du haut et du très haut débit fixe pour les prochaines années (2021-2023)[1].

D'autre part, l'Autorité a également adopté une décision visant à compléter le cadre de régulation « symétrique » de la fibre (applicable à l'ensemble des opérateurs exploitant des réseaux FttH), ainsi qu'une recommandation apportant des précisions quant à l'application de ce cadre. La décision a été transmise au Gouvernement qui l'a homologuée par arrêté du 29 décembre 2020.

Enfin, l'Autorité a adopté une décision fixant un encadrement tarifaire de l'accès à la boucle locale cuivre d'Orange pour les années 2021 à 2023. Cette décision complétant les décisions relatives aux marchés « 3a » et « 3b » a également fait l'objet d'une consultation publique et d'une notification à la Commission européenne.[2]

1. L'article 18 de la décision n° 2020-1446 (analyse de marché 3a) de l'Autorité fait l'objet d'un recours en annulation devant le Conseil d'État.
2. Voir partie 3, chapitre 8, p. 134.

2.2 Le pouvoir de sanction de l'Autorité

À fin décembre 2020, l'Autorité comptait 44 procédures de sanction en cours d'instruction.

2.3 Le pouvoir de règlement de différends de l'Arcep

a. Le règlement de différend Bouygues - SFR FttH sur le réseau mutualisé en fibre optique (FttH)

Bouygues Telecom a saisi la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (RDPI) de l'Arcep fin janvier 2020 en lui demandant de trancher un différend l'opposant à SFR FttH. Ce différend concerne les conditions tarifaires auxquelles Bouygues Telecom accède aux lignes en fibre optique exploitées par SFR FttH, en dehors des zones très denses, au sein de la zone dite « SFMD »[20].

Dans sa demande à l'Arcep, Bouygues Telecom sollicitait en particulier :

- la suppression des hausses tarifaires des différentes modalités d'accès au réseau FttH de SFR FttH prévues à compter du 1er février 2020 ;
- la baisse du tarif de location mensuelle à la ligne fixé par SFR FttH à 16,40 € HT/mois/ligne, dans une fourchette comprise entre 12,20 € HT/mois/ligne et 13,20 € HT/mois/ligne à compter du 3 janvier 2020.

S'agissant de la hausse des tarifs de cofinancement, l'Autorité a estimé, notamment au regard du cadre réglementaire et du besoin des opérateurs commerciaux de bénéficier de modalités d'accès garantissant un accès pérenne aux réseaux FttH, que la hausse tarifaire mise en œuvre par SFR FttH n'était ni justifiée ni raisonnable.

19. L'Arcep dispose de la formation plénière, la formation de règlements des différends, de poursuite et d'instruction ainsi que de la formation restreinte.
20. Périmètre, sur lequel intervient SFR FttH en tant qu'opérateur d'infrastructure, constitué des communes issues des déploiements historiques de SFR dans le cadre des appels à manifestation d'intention d'investissement, zone dites « AMII » (et donc ne sont pas concernées par le présent différend les communes cédées par Orange au bénéfice de SFR dans le cadre de l'accord de repartage de la zone AMII conclu en 2018) et des zones issues des engagements pris par SFR dans le cadre des appels à manifestation d'engagements locaux (AMEL).

L'Arcep a ainsi imposé à SFR FttH de proposer à Bouygues Telecom, à compter du 1er février 2020, de rétablir les tarifs de cofinancement en vigueur avant cette date, SFR FttH conservant néanmoins la possibilité d'ajuster ces tarifs à cette date au titre et dans la limite de l'indexation pour l'année courante.

S'agissant du tarif de location mensuelle à la ligne, l'Arcep a estimé que le caractère raisonnable du tarif de location passive à la ligne devait s'apprécier à l'aune de l'écart tarifaire entre les offres de cofinancement et de location qui doit permettre de préserver les incitations au cofinancement tout en facilitant l'accès des opérateurs commerciaux aux réseaux FttH. Elle a ainsi considéré que le tarif de location passive à la ligne de 16,40 € HT/mois/ligne contesté était déraisonnable et que la borne haute de l'intervalle tarifaire demandé par Bouygues Telecom, à savoir 13,20 € HT/mois/ligne, était raisonnable.

En conséquence, l'Arcep a imposé à SFR FttH de proposer à Bouygues Telecom un avenant au contrat d'accès à ses lignes FttH en zone SFMD, par lequel le tarif de location passive à la ligne fixé n'excède pas 13,20 €/mois/ligne, avec effet à compter du 3 janvier 2020.

Dans son communiqué de presse[21] du 18 novembre 2020, l'Arcep rend compte du différend et de la décision de sa formation RDPI.

b. Le règlement de différend Free – SFR FttH sur le réseau mutualisé en fibre optique (FttH)

Free a saisi la formation RDPI de l'Arcep en juillet 2020 en lui demandant de trancher un différend l'opposant à SFR FttH à propos des conditions d'accès aux réseaux FttH exploités par ce dernier en zones moins denses d'initiative privée. Plus précisément, Free demandait à l'Arcep de se prononcer sur :

- le maintien des droits d'usage accordés à Free par SFR FttH en contrepartie de son cofinancement en cas de transfert du réseau ou de changement capitalistique de Free, ainsi qu'une indemnisation en cas de perte des droits d'usage ;
- l'encadrement de la faculté, pour SFR FttH, de procéder en zone AMII à des modifications unilatérales des tarifs ;
- la révision des tarifs de cofinancement *ab initio*, en zone AMII, afin qu'ils ne dépassent pas 513,6 €/ligne pour le tarif non récurrent et 5,12 €/ligne/mois pour le tarif récurrent pour un cofinancement à hauteur de 20 %.

L'Arcep a estimé qu'une visibilité suffisante sur la durée effective des droits d'usage est un facteur de prévisibilité à long terme et partant un élément essentiel pour garantir un accès pérenne aux cofinanceurs du réseau FttH. Elle en a déduit qu'il était raisonnable que le contrat entre les deux opérateurs prévoie qu'en cas de transfert de tout ou partie de son réseau, SFR FttH garantisse la reprise des droits d'usage de long terme de Free et des conditions essentielles d'accès associées à ces droits pour toute la durée pour laquelle ces droits lui ont été consentis.

L'Arcep a considéré que le statut particulier de cofinanceur du réseau FttH implique que celui-ci dispose d'une prévisibilité et d'une transparence adéquates, s'agissant notamment des dépenses récurrentes, ainsi que de la visibilité nécessaire lui permettant d'apprécier le caractère raisonnable des évolutions tarifaires envisagées. L'Arcep a ainsi imposé à SFR FttH de proposer à Free un avenant visant à ce qu'au-delà d'un seuil à définir, une évolution tarifaire fasse l'objet d'un avenant négocié de bonne foi entre les parties.

Au regard des éléments produits par les parties dans le cadre de l'instruction et compte tenu de ses propres évaluations, l'Autorité a considéré justifiée et proportionnée la demande de Free tendant à ce que le tarif de cofinancement *ab initio* par ligne ne dépasse pas 513,6 € et la redevance mensuelle par ligne ne dépasse pas 5,12 € pour un cofinancement à hauteur de 20 %.

Dans son communiqué de presse[22] du 4 janvier 2021, l'Arcep rend compte du différend et de la décision de sa formation RDPI.

Ces deux décisions font actuellement l'objet d'un recours devant la Cour d'appel de Paris.

2.4 Les enquêtes administratives

En 2020, l'Arcep a ouvert une nouvelle procédure d'enquête et 7 sont en cours.

2.5 Attribution des fréquences sur la 5G : le Conseil d'État conforte la procédure proposée l'Arcep

Le 31 décembre 2020, le Conseil d'État a rejeté plusieurs recours contre la procédure d'attribution des fréquences 5G, déposés par Priartem (association contre les risques liés aux technologies électromagnétiques), Robin des toits ou Agir pour l'environnement. Le Conseil d'État a validé [23] la légalité de l'arrêté lançant la procédure d'attribution de fréquences en bande 3,5 GHz, en rejetant notamment les arguments liés à l'absence d'évaluation environnementale préalable au titre des dispositions législatives et réglementaires[24] relatives à l'évaluation des incidences de certains plans et programmes sur l'environnement[25].

Le Conseil d'État a ainsi considéré, d'une part, que « *si l'arrêté litigieux comporte pour les bénéficiaires des autorisations d'utilisation des fréquences des obligations de déploiement et de couverture géographique susceptibles d'exiger des travaux de construction d'installations ou d'ouvrages ayant une incidence sur l'environnement, il ne définit pas un ensemble significatif de critères et de modalités devant être mis en œuvre par les autorités compétentes pour autoriser, le cas échéant, ces travaux, installations ou ouvrages* » et, d'autre part, que « *l'arrêté litigieux ne constitue pas le cadre d'autorisation des interventions dans le milieu naturel que constitue la diffusion d'ondes électromagnétiques, dès lors que ce cadre a été défini par le décret[26] relatif aux valeurs limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques émis par les équipements utilisés dans les réseaux de télécommunication ou par les installations radioélectriques, dont l'arrêté rappelle au demeurant l'applicabilité[27]. ».*

Le Conseil d'État a également estimé que la procédure d'attribution n'a pas contredit le principe de précaution relatif à la santé humaine.

21. https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/fibre-optique-18112020.html
22. https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/fibre-optique-040121.html
23. Par une décision en date du 31 décembre 2020 CE, Syndicat CFE CGC ORANGE et autres, n° 438240, 438760, 439590, 443136.
24. Prises pour la transposition de la directive 2001/42/CE du Parlement européen et du Conseil du 27 juin 2001.
25. Dispositions du 2° du III de l'article L. 122-4 du Code de l'environnement.
26. Décret du 3 mai 2002 pris en application du 12 de l'article L. 32 du Code des postes et des communications électroniques.
27. https://juricaf.org/arret/FRANCE-CONSEILDETAT-20201231-438240

Il a rappelé que les limites d'exposition aux champs électromagnétiques[28] s'imposent aux lauréats de la procédure d'attribution des fréquences de la bande 3,5 GHz et a précisé *« qu'il n'apparaît pas, en dépit des incertitudes et des études scientifiques existant sur le sujet de l'exposition du public aux ondes électromagnétiques, lesquelles ne font d'ailleurs l'objet d'aucun consensus au regard de l'état actuel des connaissances scientifiques disponibles, que le respect du principe de précaution exigerait des mesures de protection complémentaires, au regard de la réglementation en vigueur concernant les valeurs limites d'exposition aux ondes, contre un risque lié à l'utilisation de la technologie de la 5G »*.

2.6 Le recours indemnitaire de Bouygues sur l'itinérance Free-Orange devant le tribunal administratif de Paris

Pour rappel, par courrier en date du 4 décembre 2015, la société Bouygues Telecom a adressé au Premier ministre une demande indemnitaire préalable tendant au versement d'une indemnité de 2,285 milliards d'euros en réparation des préjudices qu'elle estimait avoir subis, en raison de la prétendue carence de l'Arcep entre 2011 et 2015, dans le cadre de l'accord d'itinérance entre les sociétés Free Mobile et Orange. Cette demande a été implicitement rejetée par le Premier ministre. Par une requête déposée le 8 avril 2016, la société Bouygues Telecom a introduit un recours indemnitaire devant le tribunal administratif.

Ce dernier a rejeté le recours indemnitaire formé par la société Bouygues Telecom[29] contre l'État, pour le préjudice qu'elle allègue avoir subi du fait du prétendu comportement fautif de l'Autorité en matière de régulation de l'accord d'itinérance nationale 2G/3G conclu entre les sociétés Free Mobile et Orange.

Le tribunal administratif de Paris a jugé qu'*« il ne résulte pas de l'instruction que la conclusion et la mise en œuvre entre 2011 et 2015 du contrat d'itinérance conclu entre la société Free Mobile et la société Orange aurait eu des effets anticoncurrentiels sur le marché de la téléphonie mobile tels que l'Arcep aurait dû prendre d'autres mesures pour encadrer cette itinérance et qu'en s'abstenant de le faire elle aurait commis une faute lourde de nature à engager la responsabilité de l'État »*.

Dans son jugement, il relève notamment que le Conseil d'État avait validé[30] la méthodologie de contrôle employée par l'Arcep pour vérifier le respect par Free Mobile de ses obligations de déploiement de réseau, qu'aucune carence ne peut être imputée à l'Arcep s'agissant de la *« pratique anticoncurrentielle dite de "bridage ciblé" [reprochée par la société Bouygues Telecom à la société Free Mobile] pour diminuer le coût de l'itinérance sur le réseau de la société Orange »*, et que *« la société Bouygues Telecom n'est pas fondée à soutenir que l'accord d'itinérance conclu avec la société Orange a procuré à la société Free Mobile un avantage concurrentiel injustifié remettant en cause le principe de la concurrence par les infrastructures »*.

En outre, le tribunal administratif de Paris a écarté les moyens soulevés par la société Bouygues Telecom selon lesquels *« la responsabilité de l'État serait engagée du fait de la méconnaissance, par l'Arcep, des principes communautaires de sécurité juridique et de confiance légitime ou de l'espérance légitime et raisonnable d'obtenir la jouissance effective d'un droit de propriété garantie par l'article 1er du premier protocole additionnel à la convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales »*. Il précise à cet égard *« qu'aucun changement de réglementation imprévisible n'est imputable à l'Arcep, laquelle n'a pas remis en cause le principe d'une concurrence par les infrastructures sur le marché de la téléphonie mobile »*. Enfin, le tribunal administratif de Paris a considéré que Bouygues Telecom n'était pas fondée à invoquer la responsabilité sans faute de l'État du fait d'une rupture d'égalité devant les charges publiques dans la mesure où le caractère spécial du préjudice invoqué n'était pas établi.

La société Bouygues Telecom a fait appel de ce jugement.

3. L'Arcep, expert neutre au service du Parlement, du Gouvernement et du débat public

3.1 *Via* des avis

a. Nombre d'avis pris en 2020 et nombre d'avis publiés

En 2020, l'Arcep a adopté vingt-deux avis dont vingt ont été publiés : parmi ces derniers, deux rendus sur saisine de l'Autorité de la concurrence, cinq rendus sur la distribution de la presse, huit concernant des projets de décrets et d'arrêtés dont, dans le cadre du *New Deal* Mobile, trois adoptés préalablement aux arrêtés pris par le Ministre chargé des Communications électroniques qui identifient les listes de zones à couvrir par les opérateurs au titre du dispositif de « couverture ciblée », et un avis sur un arrêté fixant une liste de zones à couvrir au titre du dispositif d'extension de la couverture en « 4G fixe ».

b. Focus sur trois avis marquants de l'année

- Avis sur la transposition du Code européen

En janvier 2021, la Direction générale des Entreprises (DGE) a sollicité l'avis de l'Arcep sur des projets de textes (ordonnance, décrets et arrêté), contenant tant des dispositions nécessaires à la transposition du Code européen que d'autres mesures législatives visant à l'adaptation des pouvoirs de l'Arcep[31]. L'ordonnance a été publiée au *Journal Officiel de la République française* le 27 mai 2021. Les dispositions de l'ordonnance viennent ainsi compléter les premiers éléments d'ordre législatif transposés par la loi[32]. Le volet réglementaire de la transposition, sur lequel l'Arcep a également été consultée et a rendu son avis, devrait être prochainement adopté.

La transposition du Code européen (CCEE) est l'aboutissement en droit interne d'un processus de réforme du cadre réglementaire européen des réseaux et services de communications électroniques. Depuis les premières étapes de l'ouverture du secteur à la concurrence, le cadre juridique des communications électroniques français découle très largement des règles européennes.

28. Définies par le décret du 3 mai 2002.
29. Tribunal administratif de Paris, Société Bouygues Telecom, 29 décembre 2020, n° 1605470/5-2.
30. CE, 9 octobre 2015, Société Bouygues Telecom, n° 384231.
31. Conformément à l'article d'habilitation de la loi 2020-1508 du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière (dite « DDADUE »).
32. Loi n° 2020-1508 du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière dite « DDADUE » relatives au relevé géographique des réseaux et au service universel.

Ces règles, réunies dans un ensemble de textes désignés sous le nom de « paquet télécoms », ont fait l'objet d'une réforme importante avec l'adoption d'une directive du Parlement européen et du Conseil en décembre 2018 établissant le Code européen des communications électroniques.

La refonte du Code européen des communications électroniques vise plusieurs objectifs afin de permettre à l'Union européenne d'être à la hauteur des nouveaux défis du secteur des communications électroniques, notamment :

- le déploiement généralisé des réseaux à très haute capacité fixes et mobiles sur le territoire ;
- la régulation des nouveaux acteurs *« over-the-top »* dits « OTT », proposant des services d'appel et de messagerie instantanée ;
- une modernisation du service universel des communications électroniques au regard de l'évolution des usages de la population, notamment en y intégrant un service d'accès adéquat à l'internet haut débit ;
- le renforcement de l'indépendance des autorités de régulation nationales.

Dans son avis, l'Arcep souligne que la transposition diversifie la boîte à outils de l'Arcep et favorise une régulation plus agile.

La transposition du Code européen des communications électroniques permet de conforter le rôle et l'action de l'Arcep, en particulier au travers d'outils de régulation consolidés et enrichis. À titre d'exemple, le pouvoir de collecte d'informations de l'Arcep a notamment été étendu à d'autres acteurs que les opérateurs (les *« autres entreprises actives dans le secteur des communications électroniques ou dans des secteurs étroitement liés à celui-ci »).* De plus, l'ordonnance de transposition introduit un mécanisme permettant aux opérateurs désignés comme puissants sur un marché de soumettre à l'Arcep des propositions d'engagements relatifs aux conditions d'accès ou de co-investissement, qu'elle peut rendre opposables.

Dans son avis, l'Arcep salue également le fait que les textes de transposition doivent permettre de répondre aux nouveaux défis qui attendent le secteur.

L'ordonnance de transposition donne ainsi à l'Arcep les moyens de favoriser l'accès de tous à des réseaux à très haut débit et la garantie d'une couverture de qualité, de promouvoir le développement de services innovants au travers du déploiement de la 5G ou encore de réguler les nouveaux acteurs OTT fournissant des services de communications électroniques.

En particulier, la transposition conforte le cadre de régulation symétrique qui est le socle sur lequel s'appuie la réussite du plan France Très Haut. La transposition permettra ainsi de concrétiser les objectifs ambitieux de déploiement du très haut débit, y compris dans les zones enclavées du territoire.

- Avis rendu au Gouvernement sur les adaptations d'organisation de La Poste impactant le service universel postal dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire

À la demande du Gouvernement, l'Arcep a rendu un avis sur les nouvelles modalités d'organisation mises en œuvre par La Poste dans le cadre de la crise sanitaire.

Face à la situation de crise sanitaire et dès mi-mars, La Poste a recentré ses moyens sur les activités qu'elle a jugées prioritaires.

Cela s'est traduit par une réduction du périmètre de son offre, du nombre de bureaux de poste ouverts sur le territoire et une réduction du nombre de tournées hebdomadaires (de six jours par semaine en temps normal à trois). Passé ce premier temps, La Poste a progressivement fait évoluer son offre de service dans le cadre d'un dialogue avec les différentes parties prenantes. Dans une logique de rétablissement progressif de son offre, des bureaux de poste et des points de contact partenaires ont rouvert. Le nombre de jours de distribution du courrier a également augmenté (pour atteindre, le 21 avril 2020, quatre jours par semaine).

Dans son avis[33], tout en reconnaissant l'engagement de La Poste et de ses agents pour mener à bien leur mission de service public, l'Arcep a insisté sur la nécessité impérative, pour La Poste, de fournir aux utilisateurs une information précise, exacte et actualisée en temps réel. Ainsi, l'Arcep y a exprimé son souhait que l'information dispensée par La Poste *via* l'ensemble des canaux qu'elle exploite (site web, téléphone, information locale sur les bureaux de poste) soit renforcée.

L'Arcep a invité notamment La Poste à rendre plus accessible sa communication sur les bureaux de poste ouverts en temps réel sur son site, à préciser les dates prévisionnelles de réouverture lorsqu'elles sont connues et à fournir une information sur les éventuelles boîtes aux lettres non relevées.

L'Arcep a également insisté sur la nécessité, pour garantir un pilotage optimal au sein de La Poste, que cette dernière renforce ses dispositifs de détection des dysfonctionnements de son exploitation et à ce que, complémentairement, soient développés des instruments de recueil de signalements de la part de ses utilisateurs, qui permettraient à tous les échelons d'appréhender plus rapidement les difficultés locales, de mettre en place des solutions adaptées dans les meilleurs délais, et de restituer une information adaptée aux utilisateurs.

L'Arcep a souligné l'importance du dialogue avec les élus locaux afin que ces derniers puissent être informés des adaptations d'organisation de La Poste et a invité La Poste à tirer pleinement les enseignements de la crise actuelle afin d'améliorer ses capacités de gestion et d'anticipation de crise, et ainsi maximiser la capacité de résilience de ses activités.

33. Avis n° 2020- 0425 en date du 30 avril 2020.

- Avis rendus sur les conditions techniques, tarifaires et contractuelles appliquées par les distributeurs de presse

En 2020, l'Arcep a rendu cinq avis relatifs aux conditions techniques, tarifaires et contractuelles des distributeurs de presse.

La loi[34] dispose notamment que l'Arcep *« est informée (…), deux mois avant leur entrée en vigueur, des conditions techniques, tarifaires et contractuelles »* des deux sociétés de distribution de presse. *« Dans un délai de deux mois à compter de cette transmission, l'Arcep émet un avis public sur ces conditions ou fait connaître ses observations à la société »*.

Cet article précise par ailleurs que l'Arcep *« peut demander aux sociétés de distribution de présenter une nouvelle proposition et, si nécessaire, modifier les conditions tarifaires ou suspendre leur application si elles ne respectent pas les principes de non-discrimination, d'orientation vers les coûts d'un opérateur efficace et de concurrence loyale. Elle peut également décider, pour assurer le respect de ces principes, d'un encadrement pluriannuel des tarifs de ces prestations. Elle rend publics les barèmes établis par les sociétés agréées au bénéfice de l'ensemble des clients »*.

Les deux avis[35] du 6 février 2020 ont constitué une première étape dans la régulation du secteur de la distribution de la presse. Dans ces avis, l'Autorité a demandé à MLP (Les Messageries Lyonnaises de la Presse) et Presstalis de suspendre immédiatement les « remises de bienvenue » afin qu'elles ne s'appliquent désormais plus aux transferts entre distributeurs de presse. L'Arcep a également demandé à MLP et Presstalis de modifier et de lui notifier les conditions tarifaires, techniques et contractuelles de leurs prestations en :

- intégrant à leur catalogue l'ensemble des prestations pratiquées au profit des éditeurs de presse ;
- supprimant les remises « groupes » ;
- simplifiant le système de remises[36].

3.2 *Via* des rapports et des notes thématiques

Le 14 janvier 2020, l'Arcep publiait deux nouvelles notes sur les réseaux du futur, « Intelligence artificielle dans les réseaux télécoms » et « Agriculture connectée ».

a. L'intelligence artificielle dans les réseaux télécoms[37]

L'intelligence artificielle est une technologie prometteuse. Quelle place peut-elle prendre dans les réseaux télécoms ? Pour répondre à cette question, la note publiée par l'Arcep se penche sur deux usages spécifiques : l'optimisation du fonctionnement des réseaux et l'amélioration de la planification radio (gestion de l'accès au spectre et extension des zones de couvertures mobiles avec des panneaux intelligents). Elle revient également sur plusieurs enjeux liés à cette technologie tels que la standardisation, la propriété des modèles ou encore l'opacité des algorithmes en particulier vis-à-vis de la maîtrise par les opérateurs de ces paramètres pour ce qui concerne la régulation.

b. L'agriculture connectée[38]

Le secteur agricole est aujourd'hui confronté à de nombreux défis : productivité, souveraineté alimentaire, environnement… La numérisation des usages agricoles apparaît comme un levier de croissance pour le secteur. La note publiée par l'Arcep présente les usages numériques développés pour répondre à ces défis et soulève également la question de la gestion des données générées par cette connectivité. Cette entrée dans l'ère du *« big data »* peut conduire à la concentration de données aux mains d'un faible nombre d'acteurs. De nouveaux schémas de dépendance pour les exploitants agricoles peuvent alors émerger et conduire à une perte de souveraineté à l'échelle de l'exploitant comme à l'échelle nationale.

3.3 *Via* des auditions

L'Arcep est responsable de son action devant le Parlement. Elle rend donc régulièrement compte de ses décisions devant l'Assemblée nationale et le Sénat. Un dialogue régulier s'est ainsi noué, se traduisant à la fois par douze auditions en 2020, principalement devant les commissions compétentes des deux chambres (qu'il s'agisse d'auditions dans le cadre d'un rapport parlementaire ou de l'examen des textes de loi relevant de son expertise ou pour rendre compte de ses décisions), ou encore de rencontres informelles[39].

La Commission de l'aménagement du territoire et du développement durable, présidée par Hervé Maurey, a également auditionné Sébastien Soriano à deux occasions sur le thème de l'impact environnemental du numérique :

- le 26 février 2020, dans le cadre de la Mission d'information relative à l'empreinte numérique ;
- le 16 novembre 2020, dans le cadre de la proposition de loi visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France[40].

34. Article 18-2° de la loi Bichet, telle que modifiée par la loi n° 2019-1063 du 18 octobre 2019 de modernisation de la distribution de la presse.
35. Avis n° 2020-0139 et 2020-0140 en date du 6 février 2020.
36. Voir partie 3, chapitre 2, p. 91.
37. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/reseaux-du-futur-IA-dans-les-reseaux-janv2020.pdf
38. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/reseaux-du-futur-agriculture-connectee-janv2020.pdf
39. Voir partie 2, chapitre 5, p. 49.
40. http://www.senat.fr/espace_presse/actualites/202006/reduire_lempreinte_environnementale_du_numerique_un_etat_des_lieux_inedit_et_une_feuille_de_route_pour_la_france.html

4. L'évolution du cadre juridique du secteur télécoms et postal au niveau européen

4.1 La mise en œuvre du Code européen des communications électroniques (CECE)

L'adoption, en décembre 2018, du CECE, est venue refondre et renouveler un cadre légal en vigueur depuis presque 20 ans, et qui avait notamment permis l'ouverture à la concurrence en Europe.

La transposition en droit national touche à sa fin. Par ailleurs, la Commission a d'ores et déjà publié la plupart des textes d'application prévus, et l'organe des régulateurs européens (ORECE, ou BEREC en anglais) a adopté une douzaine de lignes directrices que le Code lui imposait d'élaborer en deux ans[41]. Ces lignes directrices, dont la majorité ont été publiées durant l'année 2020 après un travail de rédaction sur lequel l'Arcep était pleinement engagée, couvrent divers aspects du Code : les communications intra-UE, le point de terminaison du réseau, les relevés géographiques du déploiement des réseaux, les paramètres de qualité de service des accès internet et des services de communication interpersonnelle accessibles au public, la définition des réseaux à très haute capacité, les conditions de co-investissement dans les réseaux, ainsi que plusieurs sujets liés à la numérotation.

Pour compléter ou contribuer à l'application du cadre que le CECE établit, les textes suivants ont été adoptés :

- la recommandation « marchés pertinents » : cette recommandation qui liste les marchés de gros devant faire l'objet d'une analyse régulière par les régulateurs télécoms nationaux a été adoptée en décembre 2020. Elle réduit cette liste aux marchés d'accès au haut débit (les autorités de régulation nationale peuvent réguler d'autres marchés en démontrant qu'un certain nombre de critères sont remplis) ;
- la recommandation procédurale sur la notification des projets de décision en application des articles 32 et 33 du Code : finalement adoptée en mars 2021, elle concerne la manière dont les ARN notifient, à la Commission européenne et au BEREC, les projets de mesures relatifs à l'analyse de marché et à l'imposition de mesures correctrices, ou les obligations symétriques. L'Arcep et le BEREC ont répondu à une consultation publique en mars 2020 sur le sujet, puis le BEREC a formulé un avis en février 2021 sur la base d'un projet de texte présenté par la Commission, suivi par un dialogue permettant d'aboutir à un texte qui prend en compte le retour d'expérience des autorités de régulation nationales (ARN) et les enjeux d'harmonisation en Europe ;
- la recommandation sur la connectivité : ce texte adopté par la Commission le 18 septembre 2020 vise à diffuser auprès des États membres, par la mise en place d'une boîte à outils, des bonnes pratiques qui permettent de réduire les coûts de déploiement de nouveaux réseaux (5G et fibrés en particulier) et à en limiter l'impact environnemental. Des travaux en vue de la définition de cette boîte à outils sont en cours, associant États membres et régulateurs ;
- le règlement délégué « *Eurorates* » : ce texte publié en décembre 2020 par la Commission européenne[42] est en cours d'examen par le Parlement européen jusqu'à la mi-avril 2021. Cet acte délégué fixe le niveau-plafond des « *Eurorates* » (terminaisons d'appels fixe et mobile uniques) pour les années à venir. La terminaison d'appel (TA) ne faisant plus partie des marchés pertinents, cet acte de la Commission a donc vocation à remplacer la fixation par chaque ARN de la terminaison d'appel pour le prochain cycle d'analyse de marché. Cette unification aura pour avantage principal d'éliminer les différences encore importantes de niveau de TA entre pays européens, qui pouvaient impacter les appels internationaux et le *roaming*, et de simplifier les procédures. L'Arcep, *via* le BEREC, a pu exprimer son avis sur ce texte en octobre 2020.

4.2 La consolidation du cadre protégeant la neutralité d'internet

L'examen récent par la Commission européenne du règlement imposant la neutralité d'internet [43] aux opérateurs a conduit à son maintien, et seules les lignes directrices du BEREC à ce sujet ont été légèrement précisées en juin 2020. Ce cadre légal a également été stabilisé par l'adoption d'un arrêt de la CJUE : dans un arrêt du 15 septembre 2020, la Cour de Justice de l'Union européenne a approuvé une décision du régulateur hongrois, NMHH, face à l'opérateur Telenor, qui la contestait. Dans cette décision, NMHH interdisait à Telenor de pratiquer une offre dans laquelle ce dernier excluait du décompte de consommation d'internet mobile certains services en ligne (le « *zero-rating* »), et permettait de continuer à utiliser ces mêmes services une fois l'enveloppe de données du client épuisée.

Conformément à l'avis du BEREC, la Cour a estimé que la fourniture de certains services après épuisement du volume de données du client constituait une limitation de l'exercice des droits de l'utilisateur final, et qu'à ce titre, l'offre de Telenor devait bien être interrompue. La Cour a rappelé que les mesures de blocage ou de ralentissement discriminatoire de certains services, pour des raisons commerciales, sont interdites par le règlement et que la souscription du client à ces offres ne permettait pas à l'opérateur de se dédouaner de ses obligations.

Cette première jurisprudence concernant le règlement internet ouvert vient confirmer l'interprétation publiée par le BEREC et conforte les régulateurs européens dans leurs pratiques actuelles, qui visent à encadrer strictement les offres de « *zero-rating* ».

4.3 Le réexamen de la directive postale

Dans un objectif de marché unique européen, la directive dite postale (de 1997, révisée en 2002 et 2008) harmonise dans les grandes lignes les conditions d'ouverture à la concurrence de ce secteur, plaçant la notion de service universel au centre de cette régulation (à côté d'un règlement « colis » plus récent prévoyant essentiellement des outils d'observation). L'Arcep a contribué aux travaux d'évaluation de la directive postale, notamment en répondant par le biais d'un questionnaire à la Commission européenne et par une réponse des autorités françaises à la consultation publique en novembre dernier. Plus largement, l'Arcep prend part au dialogue entre autorités françaises, et contribue également aux travaux du GREP, le Groupe des régulateurs européens du service postal[44].

41. Voir partie 2, chapitre 7, p. 66.
42. En application de l'article 75 du CECE.
43. Règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert.
44. Voir partie 3, chapitre 1, p. 78.

Le Post n° 39 - Juin / Juillet 2020

L'Arcep raconte :

État d'internet en France : l'Arcep au rapport !

L'équipe « internet ouvert » de l'Arcep (de gauche à droite) : Samih Souissi, Aurore Tual, Vivien Guéant, Emmanuel Leroux

Pour 450 millions de citoyens européens, la neutralité du net est protégée par le règlement européen « internet ouvert ». En France, c'est l'Arcep qui est chargée de la mise en œuvre de ce règlement et de publier un bilan de ses actions relatives à la neutralité d'internet, à l'origine du rapport sur l'état d'internet en France. L'édition 2020 de ce rapport donne des clés pour comprendre le fonctionnement d'internet en présentant l'évolution de ses principales composantes sur l'année 2019. L'occasion de revenir sur :

- les travaux pour améliorer la mesure de la qualité de service d'internet ;
- le suivi vigilant du marché de l'interconnexion de données ;
- l'annonce de la pénurie d'IPv4, rendant encore plus urgente la transition vers IPv6 ;
- le rôle des terminaux et des plateformes dans l'ouverture d'internet ;
- l'intégration de l'impact environnemental du numérique dans la régulation.

C'est en décortiquant minutieusement les chaînes techniques complexes d'internet que les équipes de l'Arcep s'assurent du bon fonctionnement du réseau. Pour analyser et contrôler les pratiques à l'œuvre sur ces différentes composantes, elles interrogent régulièrement les acteurs de l'internet en France, aux différents maillons de la chaîne d'accès (le rapport présente une vingtaine de témoignages). Elles s'appuient aussi sur une panoplie d'outils : application *Wehe* pour détecter d'éventuelles entorses à la neutralité du net, API « carte d'identité de l'accès » pour mieux connaître l'environnement des mesures de qualité effectuées par les utilisateurs, *taskforce* IPv6 copilotée avec l'*Internet Society France*, plateforme de travail « pour un numérique soutenable » et futur baromètre environnemental. Objectif : s'assurer qu'internet continue à grandir et à se développer, comme un bien commun, où l'utilisateur est l'arbitre en dernier ressort.

L'édition 2020 répond aussi aux questions posées pendant le confinement, où la responsabilité collective des acteurs et des utilisateurs a permis que le plus grand nombre puisse continuer d'avoir accès à des réseaux performants. Une constante mobilisation que l'Arcep salue dans son édition 2020.

CHAPITRE 2

L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'AUTORITÉ

1. Le fonctionnement du Collège de l'Arcep

L'Arcep est composée d'un Collège de sept membres :

- trois d'entre eux, dont le président de l'Autorité, sont désignés par le Président de la République ;
- deux, par le président de l'Assemblée nationale ;
- deux, par le président du Sénat.

Les membres du Collège sont nommés pour un mandat d'une durée de six ans. Ce mandat n'est ni révocable ni renouvelable. Leurs fonctions sont incompatibles avec toute autre activité professionnelle, mandat électif national ou tout autre emploi public. Les membres du Collège de l'Arcep sont soumis à des principes déontologiques forts (réaffirmés par la loi du 20 janvier 2017) tels que l'exercice des fonctions « avec dignité, probité et intégrité » et l'exigence que les membres « ne reçoivent ni ne sollicitent d'instruction d'aucune Autorité » (article 9 de la loi). Les membres doivent respecter le secret des délibérations et le secret professionnel, ainsi que l'obligation de discrétion et le devoir de réserve. Les différentes compétences de l'Arcep sont exercées au sein de trois formations distinctes de son Collège :

- la formation plénière qui rassemble les sept membres du Collège ;
- la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (dite « RDPI ») composée de quatre des sept membres du Collège (dont le président) qui a la responsabilité d'ouvrir une procédure d'instruction préalable, de mettre en demeure et de notifier les griefs, ainsi que celle d'adopter des mesures provisoires pour assurer la continuité de la distribution de la presse d'information politique et générale dans le cas où elle serait atteinte ou menacée d'atteinte grave et immédiate[1] ;
- la formation restreinte (dite « de sanction »), composée des trois autres membres du Collège, chargée de prononcer (ou non) une sanction.

1. Voir partie 3, chapitre 2, p. 91

Dernières nominations

Laure de La Raudière a été nommée présidente de l'Arcep par décret publié au *Journal Officiel* du 28 janvier 2021, pour un mandat de six ans.

Le Président de la République a proposé la nomination, le 5 janvier 2021, de Laure de La Raudière en qualité de présidente de l'Arcep[1]. En application de l'article 13 de la Constitution, Laure de La Raudière a été auditionnée par la Commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale le 13 janvier, puis par la Commission des affaires économiques du Sénat le 20 janvier. Les deux commissions ont rendu un avis préalable favorable à cette nomination.

Diplômée de l'École normale supérieure, ingénieur des télécommunications, Laure de La Raudière a débuté sa carrière chez France Telecom - Orange en 1990 où elle a exercé successivement plusieurs fonctions : responsable du département « Clientèle d'affaires » à la direction régionale de Paris Sud, directrice « Grands Comptes » puis directrice départementale d'Eure-et-Loir. Après avoir été associée dans une *start-up* spécialisée dans le *data-mining* (*Pertinence Data Intelligence*), elle a fondé, en 2003, Madisy-Conseil, puis est devenue directrice générale de Navigacom, deux entreprises de conseil en télécommunications, principalement auprès des grands groupes « utilisateurs ».

Depuis 2007, Laure de La Raudière était députée d'Eure-et-Loir (Agir Ensemble), membre de la Commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale. Particulièrement investie dans les sujets relatifs aux enjeux du numérique, elle a été la corapporteure de plusieurs rapports d'information concernant la neutralité d'internet, la couverture numérique du territoire, l'internet des objets, la lutte contre la fracture numérique ou encore l'impact de la régulation des télécoms sur la filière télécoms…

Nommée le 1er octobre 2019 membre du Collège en remplacement de Mme Martine Lombard, nommée présidente du jury du concours national d'agrégation de droit public, Maya Bacache s'est vue renommée membre du Collège de l'Arcep le 7 janvier 2021.

1. https://www.elysee.fr/emmanuel-macron/2021/01/05/proposition-de-nomination-de-mme-laure-de-la-raudiere-en-qualite-de-presidente-de-lautorite-de-regulation

2. L'organisation de l'Arcep et les moyens des services de l'Autorité

2.1 L'organisation de l'Arcep

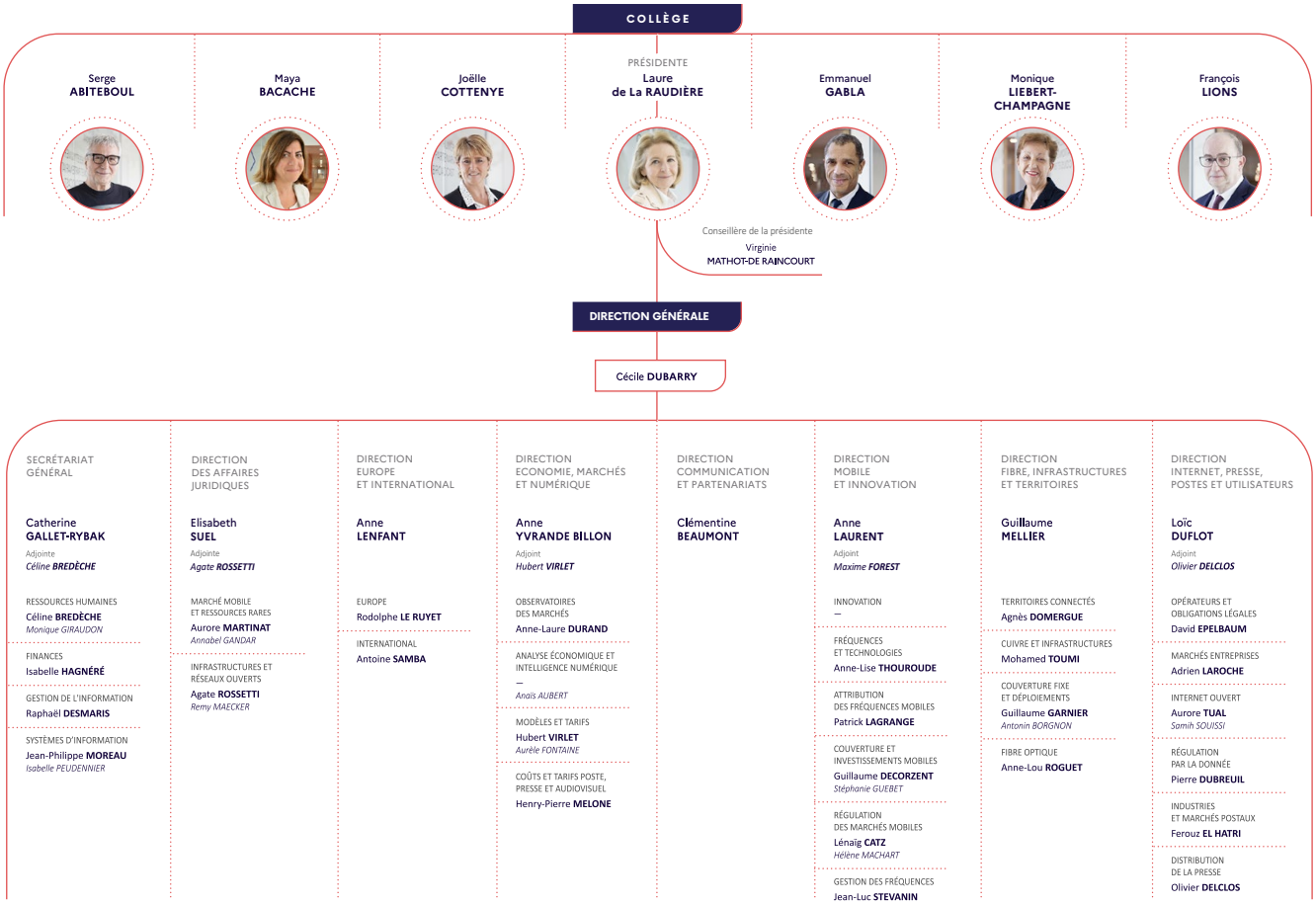
Au 31 décembre 2020, l'Arcep comptait :

178 agents, dont
44 % de femmes
et **56 %** d'hommes
20 % de fonctionnaires
et **80 %** de contractuels
de droit public

Un Collège de **7 membres**

4,4 millions d'euros
de crédits pour la conduite de chantiers structurants visant notamment à faciliter l'investissement dans les réseaux très haut débit fixe et mobile sur l'ensemble du territoire, à accompagner l'innovation et à garantir l'accès à un internet ouvert

Organigramme de l'Arcep au 18 mai 2021



2.2 L'évolution de l'organisation de l'Arcep

Afin de maintenir une organisation resserrée et poursuivre la mutualisation des compétences, les nouvelles missions, ont été intégrées au sein de directions existantes.

En ce qui concerne la régulation de la distribution de la presse, le choix a donc été fait d'exploiter les synergies entre les directions existantes : une unité spécifique (« Distribution de la presse ») a été créée à la direction Internet, Presse, Postes et Utilisateurs pour suivre ce qui concerne l'agrément des sociétés de distribution de la presse, les règles d'assortiment, l'élaboration du schéma d'orientation territoriale, les règles d'implantation des diffuseurs de presse et l'analyse des prestations des sociétés de distribution ; l'unité de la direction Économie, Marchés et Numérique en charge des sujets Poste et Télédiffusion assure désormais également la mise en œuvre des aspects quantitatifs et tarifaires de la distribution de la presse ; et enfin un poste a été créé à la Direction des affaires juridiques.

2.3 Le budget de fonctionnement

a. Les moyens de l'Arcep

En 2020, les crédits consommés en autorisation d'engagements se sont élevés à 4,4 millions d'euros.

L'exécution budgétaire 2020 a été marquée par une sous-consommation des crédits de fonctionnement du fait de la crise sanitaire et du décalage de certaines activités.

b. Les recettes recouvrées par l'Arcep pour le compte de l'État

Les encaissements effectués par la régie de recettes de l'Arcep en 2020 ont atteint un peu plus de 670 millions d'euros au titre des redevances d'utilisation de fréquences (y compris celles perçues dans le cadre des enchères 5G). Ce montant comprend 17,96 millions d'euros destinés à la Caisse nationale d'assurance vieillesse. L'Arcep a également encaissé pour le compte de l'État 23,61 millions d'euros au titre de la taxe de numérotation.

c. La masse salariale de l'Arcep

La masse salariale a été fixée à 16,1 millions d'euros en loi de finances initiale, intégrant une partie des besoins nouveaux liés à la montée en charge sur la mission de régulation de la distribution de la presse.

2.4 La poursuite de la démarche « OLAF »

L'Arcep a initié une transformation sur le modèle de l'entreprise libérée, en faisant évoluer sa culture et l'organisation de son travail. La démarche visait également à « infuser » une culture de la confiance, facilitant ainsi la libération de la parole.

a. Un processus transparent et collaboratif pour repenser les méthodes de travail

Cette démarche collaborative, baptisée « OLAF » (pour « Organisation libérée pour l'Arcep du futur ») a été proposée aux équipes avec l'aide d'un cabinet extérieur. Le principe : s'interroger sur le fonctionnement, les modes de travail et la capacité à s'adapter aux enjeux actuels dans la perspective de faire de l'Arcep une administration « libérée ». La démarche a débuté par une phase de diagnostic, suivie d'une phase de recommandations puis d'ateliers avec les équipes pour trouver un consensus large sur les thèmes plébiscités.

L'Arcep fait appel à des prestations externes

Les évolutions et la technicité des questions traitées par l'Arcep dans l'exercice de la régulation conduisent l'Autorité à recourir à des expertises externes. Ces prestations d'études permettent à l'Arcep de bénéficier d'analyses et de préconisations indispensables à la réalisation de ses missions.

Afin de poursuivre la mise en œuvre de sa feuille de route de régulation par la donnée, l'Arcep a fait appel à un prestataire extérieur en 2020 pour conduire une étude quantitative visant à renforcer sa connaissance du niveau de satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des opérateurs.

Par ailleurs, dans le cadre des travaux « Pour un numérique soutenable », le collectif Ouishare a accompagné l'Arcep dans la conception et l'animation du programme des ateliers[1].

1. Voir partie 2, chapitre 8, p. 72.

De nouveaux profils au service de la régulation par la donnée

Dans le cadre de sa démarche de régulation par la donnée, l'Arcep a identifié des besoins de renforcement de ses compétences et de ses outils en matière d'analyse et de collecte de données.

En complément du recours aux prestations de développement de bases de données adéquates et d'outils cartographiques, elle accroît ses compétences internes, rendues nécessaires par le besoin d'agilité des travaux et de suivi des marchés des prestataires. Des profils d'experts de la donnée ont été recrutés pour exercer des métiers polyvalents qui mêlent des activités de *data analyst*, de *data engineer* et de *data architect*. Ils sont issus du secteur privé comme du secteur public, avec des diplômes variés allant du master en géomarketing au doctorat en géographie. Leurs compétences sont approfondies dans le cadre de la formation continue, et l'Arcep les accompagne dans leurs projets de formation certifiante, au bénéfice des activités de l'Arcep et de leurs parcours professionnels sur le plus long terme.

b. Les actions déjà menées : télétravail, politique salariale et management

Le télétravail a été mis en place fin 2018 au moment de l'emménagement dans les nouveaux locaux avec deux dispositifs possibles, un flexible et un régulier. Une concertation est en cours pour les faire évoluer, et trouver le bon équilibre entre présentiel et distanciel, au terme de la période de crise sanitaire.

La politique salariale a été rendue plus transparente et motivante, dans un souci de fidélisation sur les six premières années.

La culture de la confiance, du *feed-back* et de la délégation a été renforcée. La formation des managers a été revue pour mettre l'accent sur le travail collaboratif, la cohésion d'équipe, le feedback, l'accompagnement managérial axé sur le développement des talents de son équipe. Le coaching individuel ou d'équipe a été développé.

c. La poursuite des chantiers de modernisation

Les travaux ont débuté pour développer la capitalisation des connaissances, dans l'objectif de maintenir une dynamique de communauté apprenante.

Un groupe d'échanges impulsé par les équipes a vu le jour en 2020 pour discuter de l'impact environnemental du fonctionnement de l'Arcep.

3. La création du pôle numérique commun Arcep - CSA

Créé en mars 2020, le pôle numérique commun Arcep - CSA a pour objectif d'approfondir l'analyse technique et économique des marchés du numérique relevant du champ de compétences de chacune des deux autorités.

Le pôle numérique est piloté et animé par un coordonnateur nommé conjointement par les directeurs généraux pour une durée d'un an. En collaboration avec un correspondant placé dans l'Autorité dont n'est pas issu le coordonnateur, ce dernier définit le programme de travail annuel du pôle, soumis à l'approbation des collèges des deux autorités. Le rôle de coordination est assuré alternativement par un directeur du CSA ou de l'Arcep.

Le programme de travail[2] du pôle commun pour 2020 - 2021 a été adopté par les collèges des deux institutions réunis en séance plénière en octobre 2020.

4. Le recrutement et la marque employeur : attirer des compétences pointues et rares

Pour faire face à l'évolution des métiers et au haut niveau de qualification requis, l'Arcep veille à élargir ses viviers de recrutement à la fois en cherchant à s'ouvrir à des corps de fonctionnaires qui étaient peu présents parmi les équipes, et en se tournant vers des profils issus du privé jusqu'alors peu familiers de son activité (développeurs, entrepreneurs, start-up, etc.), notamment en diffusant ses offres d'emploi par le biais de la plateforme innovante Profil public ou en participant au Forum de l'emploi tech de l'État organisé par la Direction interministérielle du Numérique.

L'Arcep veille également à diversifier les profils recrutés, et fait partie des employeurs-pilotes qui ont été identifiés par la Direction générale de l'Administration et de la Fonction publique pour participer à un partenariat avec la fondation Mozaïk RH.

Pour dynamiser son attractivité et fidéliser ces profils, l'Arcep a défini sa marque employeur en s'appuyant sur les retours d'expérience des équipes. Un accompagnement personnalisé des agents est assuré afin de faire converger leurs aspirations et les besoins de l'Autorité.

La plateforme de formation mise à disposition des agents en 2019 a permis d'enrichir les parcours et de capitaliser les compétences au sein de l'Autorité en encourageant les mobilités internes et en développant l'employabilité future.

L'Arcep dans la crise sanitaire

L'activité sur les chantiers structurants et sur les interventions liées plus spécifiquement à la crise sanitaire a pu être maintenue grâce à la mobilisation rapide des équipes avec des méthodes et outils de travail déployés depuis 2018, à l'occasion du déménagement dans les locaux de « Crystal » :

- travail à distance en mode collaboratif et agile déjà ancré, ce qui a facilité sa mise en œuvre exceptionnelle de manière large, pendant la crise sanitaire ;
- habitude d'adapter les modes de travail, dans le cadre d'une démarche permanente et collaborative ;
- outils de base déjà largement déployés pour le travail à distance, ce qui a facilité un déploiement rapide d'autres outils pour couvrir les nouveaux besoins (rencontres à distance pour les travaux internes comme pour les événements) ;
- collectif de travail soudé et relations de confiance, ce qui a facilité le management à distance et le maintien du lien.

Le Comité de direction et le CHSCT ont été associés étroitement aux choix d'organisation du travail, dans le triple souci d'assurer le respect des consignes des autorités sanitaires, la continuité de l'activité, et la prévention des situations de souffrance liées à l'isolement.

2. Voir partie 2, chapitre 4, p. 45

Le Post n° 40 - Septembre 2020

L'Arcep raconte :

Les RH à l'heure digitale… et de la Covid-19

De gauche à droite : Vincent Lossec, Catherine Gallet-Rybak, Charlotte Victoria (direction communication et partenariats), Gisèle Toé, Monique Giraudon et Céline Bredèche.

En 2015, l'Arcep s'engageait dans une revue stratégique de ses activités pour mieux répondre aux défis de la révolution numérique. Afin d'assurer ce « pivot », l'Arcep s'est profondément transformée, grâce à une démarche collaborative portée par ses équipes - baptisée « OLAF » pour « Organisation libérée pour l'Arcep du futur ». C'est ainsi que l'Arcep est devenue une « administration libérée », adoptant des valeurs propices à l'innovation : confiance, coresponsabilité, transparence et liberté de proposition.

Pour accompagner ces évolutions, l'équipe RH a initié une réflexion sur la modernisation des ressources humaines. Avec un double objectif : gagner collectivement du temps en développant l'efficacité afin de se concentrer sur les activités à forte valeur ajoutée, et développer l'expérience collaborateur, c'est-à-dire enrichir son parcours pour attirer, fidéliser et motiver les talents.

En collaboration avec l'équipe de la communication, ces aspects sont valorisés sur une page dédiée sur le site de l'Arcep, sur Profil public et Linkedin. Pour favoriser une posture « d'apprenance », essentielle au regard de l'évolution rapide des compétences, l'Arcep a également mis en place une plateforme interne de formation développée par une start-up, Skillup.

L'ancrage de ces valeurs et de nouveaux modes de travail a permis aux équipes de faire preuve d'une forte adaptabilité pour assurer les missions en travaillant à distance dans le contexte de crise sanitaire. Cette rentrée représente un double défi RH : trouver le bon équilibre pour que le lien social se régénère, tout en veillant à la diffusion et à la mise en œuvre des mesures sanitaires pour assurer la santé et la sécurité de tous.

CHAPITRE 3

MOYENS ET FONCTIONS SUPPORT : FAVORISER LES DÉMARCHES DE MUTUALISATION AVEC LES AUTRES AUTORITÉS INDÉPENDANTES

1. Les réseaux d'échanges pour partager les bonnes pratiques

1.1 Les ressources humaines

L'Arcep a intensifié ses échanges avec d'autres autorités dans le cadre du « Réseau RH des AAI-API », qui se réunit pour échanger sur les bonnes pratiques, les modalités de mise en œuvre des réformes impactant les ressources humaines, en particulier pour la mise en œuvre de la loi de transformation de la fonction publique d'août 2019.

1.2 Moyens généraux, systèmes d'information et commande publique

Les sujets tenant aux moyens généraux et systèmes d'information font l'objet d'échanges entre autorités, qui partagent leurs expériences, axes de travail et veillent à mutualiser bonnes pratiques, compétences et moyens lorsque cela est possible. Les principaux sujets abordés portent sur les évolutions du socle bureautique en cours et à venir, les services de messagerie, les usages en mobilité.

En matière d'achat et de commande publique, les échanges permettent la confrontation des pratiques contractuelles, des moyens d'optimisation de la dépense, l'identification des besoins qui pourraient faire l'objet de groupements de commande, les achats de prestations récurrentes. Des travaux ont lieu concernant la mise en place d'une signature électronique, afin d'examiner les dispositifs existants.

Enfin, un réseau d'échanges existe sur les sujets de gestion des connaissances.

2. Favoriser les démarches de mutualisation

2.1 Le réseau RH : référent déontologue, formation, offres d'emploi, mobilité

Dans un objectif de mutualisation de son expertise auprès de plusieurs institutions, le référent déontologue de l'Arcep intervient également auprès d'une autre Autorité. Il assure une mission de conseil à titre individuel des agents et d'accompagnement des entités dans la mise en œuvre des nouvelles dispositions relatives aux contrôles déontologiques dans la fonction publique.

Des formations externes sur des besoins communs sont également organisées avec d'autres autorités.

Afin de fluidifier les parcours professionnels en développant la mobilité entre autorités, le réseau RH assure la diffusion interne des fiches de postes à pourvoir au sein des autres autorités administratives et publiques indépendantes.

2.2 La protection sociale complémentaire

La Commission de régulation de l'énergie (CRE), le CSA (Conseil supérieur de l'audiovisuel), la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (HADOPI) et l'Arcep ont mutualisé leur procédure de référencement pour proposer à leurs agents une offre en matière de protection sociale complémentaire santé et prévoyance. La mutuelle Intériale a été retenue.

2.3 La veille des outils étatiques collaboratifs continue

Dans le cadre des actions entreprises pour moderniser les modes de travail, et dans le contexte particulier de crise sanitaire, l'Arcep a maintenu son intérêt pour l'offre de services d'outils numériques proposée par la Direction interministérielle du Numérique. Les services ont ainsi largement utilisé la messagerie Tchap pour suivre les sujets majeurs, le déroulement des séances du Collège et échanger au quotidien.

L'outil de webconférence de l'État a été utilisé pour favoriser la coopération des équipes et le travail à distance.

Les fonctionnalités de l'outil de travail collaboratif Osmose[1] ont également été mises au service de projets spécifiques ou du fonctionnement de certaines unités qui le souhaitaient, ainsi que l'outil Resana[2].

Enfin, l'Arcep poursuit le travail de modernisation du format des entretiens annuels professionnels de ses agents. Ces entretiens seront dématérialisés grâce à l'outil Estève proposé par le Centre interministériel de services informatiques relatifs aux ressources humaines.

Les échanges de bonnes pratiques entre autorités pendant la crise sanitaire

Dans le cadre de la crise sanitaire, les échanges entre autorités indépendantes ont été nourris. Ils ont permis des expertises et réflexions croisées pour faciliter la compréhension des différents textes, comparer les modalités de mise en œuvre et identifier des solutions adéquates pour faire face aux difficultés rencontrées, avec un objectif commun de maintien de l'activité tout en assurant la sécurité et la santé des équipes.

Au-delà du partage concernant les aspects techniques, ces échanges ont également été l'occasion de réfléchir aux modalités de maintien des collectifs de travail, dans un environnement de télétravail généralisé.

1. Créé par la DINUM (Direction interministérielle du numérique) la plateforme Osmose permet aux agents de l'État et de ses établissements publics d'animer en ligne une communauté professionnelle.
2. Destinée aux agents de l'État, la plateforme collaborative Resana leur offre un espace numérique pour faciliter le stockage, le partage et la coédition de documents, mais aussi le travail en équipe, y compris en mobilité.

CHAPITRE 4

L'ARCEP, **UNE ADMINISTRATION OUVERTE ET COLLABORATIVE**

1. 2020 : Une coopération renforcée avec les autres autorités

1.1 Améliorer la couverture numérique du territoire avec la Direction générale des Entreprises et l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)

L'Arcep entretient des rapports étroits de coopération avec deux structures, intervenant elles aussi en matière d'aménagement numérique du territoire : la Direction générale des Entreprises (DGE) du ministère de l'Économie et des Finances et l'Agence du numérique, qui a rejoint l'Agence nationale de la cohésion des territoires au 1er janvier 2020. Des réunions ont lieu de manière hebdomadaire pour échanger sur les enjeux en cours et pour travailler ensemble de manière *ad hoc* sur différents dossiers techniques.

Comme le dispose le Code des communications électroniques et des postes, l'Arcep est également amenée à rendre régulièrement des avis au Gouvernement (par exemple sur les propositions des opérateurs dans le cadre des appels à manifestations d'engagement locaux – AMEL – pour lesquels un dernier avis a été rendu en 2020 ou sur les projets d'arrêtés *New Deal* du Gouvernement).

Ces liens se traduisent également par une préparation commune des différentes instances de dialogue avec les territoires comme le comité de concertation France Très Haut Débit, le comité de concertation France mobile ou encore les commissions régionales de stratégie numérique (CRSN).

1.2 Participer aux réflexions sur la régulation des plateformes numériques du PEReN au sein de la Direction générale des Entreprises (DGE)

En France, les autorités françaises ont mis en place en septembre 2020 le Pôle d'expertise de la régulation numérique (PEReN[1]) qui apporte son évaluation et son assistance technique aux services de l'État et aux autorités administratives participant aux réflexions sur la régulation des plateformes numériques. Ce service à compétence nationale regroupe, à ces fins, une vingtaine de *data scientists* et experts en informatique et algorithmique. L'Arcep et le PEReN se rencontrent régulièrement et ont identifié plusieurs pistes d'études pour 2021. La *taskforce* mise en place en mars 2020, dont l'Arcep fait partie, continue de poursuivre ses travaux d'élaboration des positions françaises. Cette équipe interministérielle fournit des travaux de réflexion afin d'élaborer des argumentaires sur l'opportunité et la manière de réguler les plateformes numériques.

1.3 Les autorités publiques et administratives indépendantes publient un document de travail sur leur rôle et leurs outils face aux enjeux climatiques

Réunis depuis 2017 au sein d'un groupe informel, l'Autorité de la concurrence, l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep), l'Autorité de régulation des transports (ART), la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), la Commission de régulation de l'énergie (CRE), le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) et la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (HADOPI) échangent sur des sujets transverses tels que la régulation par la *data* ou les défis environnementaux.

Plus particulièrement, les neuf régulateurs s'étaient réunis en décembre 2019 pour échanger sur la prise en compte des objectifs climatiques définis par l'Accord de Paris dans leurs orientations stratégiques et dans leurs activités opérationnelles. Cela a abouti, en mai 2020, à la publication d'un document[2] présentant leurs réflexions sur l'urgence climatique et sur les enjeux de régulation que celle-ci représente.

Cette note souligne que les entreprises prennent conscience des enjeux climatiques quel que soit leur secteur d'activité mais qu'elles doivent faire preuve d'une plus grande transparence sur leur contribution à la lutte contre le réchauffement climatique et sur leur capacité à répondre aux défis qui y sont associés. La note précise aussi les réflexions des autorités pour accompagner les transformations des professionnels qu'elles régulent. Pour cela, elles peuvent recourir à des outils variés allant des incitations permises par exemple par la régulation par la donnée jusqu'à parfois des contrôles plus étroits *via* des décisions ou avis.

1.4 Le pôle numérique commun Arcep - CSA

Créé en mars 2020, le pôle numérique commun Arcep - CSA a pour objectif d'approfondir l'analyse technique et économique des marchés du numérique relevant du champ de compétences de chacune des deux autorités, afin notamment de les accompagner dans la mise en place de leurs nouvelles missions de régulation dans ce domaine. Le pôle numérique est piloté et animé par un coordonnateur nommé conjointement par les directeurs généraux pour une durée d'un an. En collaboration avec un correspondant placé dans l'Autorité dont n'est pas issu le coordonnateur, ce dernier définit le programme de travail annuel du pôle, soumis à l'approbation des collèges des deux autorités. Le rôle de coordination est assuré alternativement par un directeur du CSA ou de l'Arcep.

1. https://www.entreprises.gouv.fr/fr/actualites/numerique/politique-numerique/la-regulation-des-plateformes-numeriques
2. https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/cooperation-entre-regulateurs-2.html

De gauche à droite : Stéphane Lhermitte, directeur Économie, marchés et numérique à l'Arcep, Guillaume Blanchot, directeur général du CSA, Sébastien Soriano, président de l'Arcep, Roch-Olivier Maistre, président du CSA, Cécile Dubarry, directrice générale de l'Arcep et Christophe Cousin, directeur des Études, des Affaires économiques et de la Prospective au CSA.

Le programme de travail du pôle commun a été adopté par les collèges des deux institutions réunis en séance plénière le 7 octobre 2020. Il s'articule autour de 4 axes :

1. **Mener des études communes sur les sujets numériques**
   Un premier volet du programme de travail consiste à mener des études communes et partager des analyses sur les enjeux posés par les acteurs du numérique et les nouveaux usages.
2. **Mettre à disposition du grand public des données de référence communes**
   Le pôle numérique prévoit la mise en place de référentiels permettant au grand public d'accéder à une source d'informations centralisée sur les différentes pratiques numériques et sur les enjeux qu'elles posent. En février 2021, l'Arcep et le CSA ont ainsi publié le référentiel[3] des usages numériques 2020.
3. **Organiser des ateliers de travail entre services de l'Arcep et du CSA**
   Des ateliers de partage d'expérience sont organisés régulièrement pour mettre en commun les bonnes pratiques des analyses sur les enjeux liés au numérique et à la régulation dans son ensemble. Un premier atelier a ainsi été organisé en juillet 2020 sur la régulation par la donnée.
4. **Conduire les travaux sur la protection des mineurs contre les contenus pornographiques en ligne**
   Le CSA et l'Arcep réunissent chaque mois le comité de suivi sur la « Protection des mineurs contre la pornographie en ligne ». Ce comité comprend l'ensemble des signataires du protocole d'engagements pour la prévention de l'exposition des mineurs aux contenus pornographiques.

1.5 Les avis croisés de l'Arcep et de l'Autorité de la concurrence

L'Arcep maintient des relations institutionnelles étroites avec l'Autorité de la concurrence (AdlC), qu'elle peut saisir si elle soupçonne des abus de position dominante et des pratiques entravant le libre exercice de la concurrence dans les secteurs qu'elle régule. En outre, lorsqu'elle effectue des analyses de marchés afin de constater l'existence, le cas échéant, d'opérateurs exerçant une influence significative sur le marché concerné, l'Arcep doit recueillir l'avis de l'Autorité de la concurrence. Symétriquement, l'Autorité de la concurrence doit recueillir l'avis de l'Arcep sur les dossiers dont elle est saisie dans le secteur des communications électroniques ou des postes.

Ainsi, en 2020 et dans le cadre du 6e cycle d'analyses de marchés sur le haut et très haut débit fixe, l'Arcep a transmis pour avis à l'AdlC son projet d'évolution de la régulation pour 2021-2023, portant sur les marchés suivants :

- le marché « 3a » de fourniture en gros d'accès local en position déterminée ;
- le marché « 3b » fourniture en gros d'accès central en position déterminée ;
- le marché « 4 » de fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée ;
- le marché de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil pour le déploiement de réseaux en fibre optique.

L'Arcep a tenu le plus grand compte des suggestions de l'AdlC, qui souscrivait globalement à l'analyse de l'Autorité.

3. https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/cooperation-entre-regulateurs-040221.html

1.6 La mission conjointe avec l'ADEME sur l'impact environnemental du numérique

L'impact environnemental des réseaux de communication, des terminaux et des usages numériques sur l'environnement est un sujet d'attention croissant. D'après diverses estimations, le numérique représenterait aujourd'hui 3 à 4 % des émissions de gaz à effet de serre dans le monde et 2 % des émissions au niveau national.

Dans ce contexte, le Gouvernement a confié à l'ADEME[4] (Agence de la transition écologique) et l'Arcep une mission visant à qualifier l'empreinte environnementale du numérique (comprenant les réseaux fixes et mobiles, les terminaux, centres de données et les différents usages, actuels et futurs) et l'identification d'un ensemble de leviers d'actions et bonnes pratiques déployables à court, moyen et long terme afin de contenir l'empreinte environnementale du numérique.

Les résultats finalisés de l'étude sont attendus pour l'année 2022. Une première évaluation de l'empreinte environnementale du numérique à date sera transmise fin 2021 au Gouvernement.

1.7 Le Club des régulateurs

L'Arcep est un des membres fondateurs du Club des régulateurs. Lancé à l'automne 2014 sous l'égide de la Fondation Dauphine, ce club a pour objectif de stimuler le partage d'expériences et la réflexion commune entre les autorités de régulation françaises. Il s'agit de contribuer à l'harmonisation des pratiques, au renforcement de l'efficacité de la régulation, à la réflexion sur ses enjeux et défis.

Le Club des régulateurs regroupe ainsi l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution), l'AMF (Autorité des marchés financiers), l'ART (Autorité de régulation des transports), l'Arcep, l'ANJ (Autorité nationale des jeux), la CRE (Commission de régulation de l'énergie), le CSA (Conseil supérieur de l'audiovisuel), la DGAC (Direction générale de l'aviation civile) et la HADOPI (Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet).

Il peut s'appuyer sur un réseau d'académiques ou d'instances de réflexion sur les politiques publiques à dimension internationale : Université PSL (Université de recherche Paris-Sciences-et-Lettres), Université de Paris, *European University Institute*, OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques), *Society for Institutional & Organizational Economics*, etc.

Le Club organise des groupes de travail articulés avec des conférences et des débats publics. Parmi les thèmes abordés en 2020 : la régulation des plateformes, l'évaluation de l'action des autorités de régulation et l'impact du numérique sur la chaîne de valeur de la régulation.

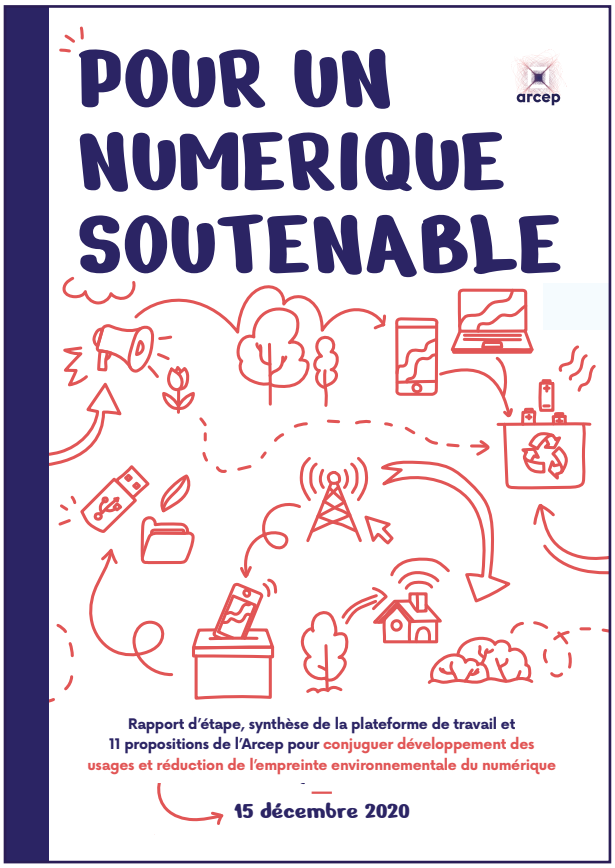
2. Inscrire les travaux de l'Arcep dans une réflexion collective

2.1 La plateforme « Pour un numérique soutenable » nourrie par les échanges entre 127 participants au travers de cinq ateliers et deux grandes discussions

Pour mieux comprendre et appréhender les enjeux liés à l'empreinte environnementale du numérique, l'Arcep a souhaité écouter les différentes voix des parties prenantes du numérique et de l'environnement. Au moyen de rencontres avec des experts engagés sur la thématique, mais surtout, afin de décloisonner les débats et recueillir la parole d'un plus grand nombre d'acteurs, en développant un espace de dialogue au sein de la plateforme collaborative « Pour un numérique soutenable[5] ».

En juin 2020, l'Arcep a appelé associations, institutions, opérateurs, entreprises du numérique, personnalités intéressées, à rejoindre sa plateforme collaborative pour y contribuer, dans une série d'ateliers.

Dans le cadre de cette plateforme, les participants se sont intéressés aux réseaux télécoms dans leur ensemble (fixes et mobiles), mais aussi aux terminaux et aux usages, véritables moteurs de la consommation numérique et de son empreinte environnementale[6].



4. https://www.ademe.fr/
5. https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-thematiques-transverses/lempreinte-environnementale-des-reseaux/plateforme-de-travail-pour-un-numerique-soutenable.html
6. Voir partie 2, chapitre 8, p. 72.

Un premier échange en juillet 2020, avait permis de définir les thèmes de ces ateliers techniques jusqu'à la production d'un premier rapport, annoncé pour la fin de l'année. Tout au long du 2e semestre 2020, une série d'ateliers thématiques et deux grandes discussions ont permis de partager les visions, pratiques, outils et compétences de chacun, afin d'alimenter la réflexion collective.

Au total ce sont 127 participants et 85 organisations différentes qui ont rejoint l'Arcep lors de ces événements. Un rapport d'étape, fruit de ces échanges, et alimenté par 42 contributions écrites d'acteurs participants, a été publié le 15 décembre 2020. Dans ce rapport, l'Arcep formule 11 propositions pour conjuguer développement des usages et réduction de l'empreinte environnementale du numérique.

Pour poursuivre cette réflexion collective, l'Arcep souhaite également, comme elle le fait avec les associations de consommateurs ou avec la communauté internet, pérenniser le processus de dialogue, d'écoute et d'enrichissement mutuel qu'elle cherche à construire depuis le lancement de sa démarche. Elle proposera ainsi aux participants de la plateforme et à tout acteur qui souhaiterait rejoindre la démarche, de se réunir à nouveau en 2021 pour faire un état des lieux sur l'avancée de ces propositions et plus généralement sur l'évolution de l'empreinte environnementale du numérique.

2.2 L'Arcep ouvre le capot de la version bêta de « Ma connexion internet » intégrant le retour d'une centaine d'utilisateurs

Après un premier lancement en version bêta et une série d'améliorations issues d'échanges avec les utilisateurs, l'Arcep lance en avril 2021 la version complète de « Ma connexion internet »[7].

Ce moteur de recherche de référence de l'internet fixe rassemble sous forme de cartes toutes les informations sur les débits proposés par les opérateurs, à une adresse donnée, sur l'ensemble des technologies de l'internet fixe, en France métropolitaine et en outre-mer.

Destiné aux particuliers ou entreprises qui souhaitent s'informer sur la connectivité à leur adresse, « Ma connexion internet » s'adresse aussi aux décideurs publics : le site donne accès à des statistiques de couverture agrégées à l'échelle de la commune, du département et de la région. Toutes les données sont disponibles en *open data*[8].

Des groupes de travail et des ateliers interactifs auront lieu en 2021 pour poursuivre la démarche nommée « L'Arcep ouvre le capot ». En complément, l'Arcep a mis à disposition de tous les acteurs intéressés toute la documentation technique relative à cet outil sur une page dédiée[9] de son site internet.

2.3 IPv6 : le premier guide de la *taskforce* destiné aux entreprises

L'Arcep et Internet Society France[10] ont mis en place une *taskforce* dédiée à IPv6 et ouverte à l'ensemble des acteurs de l'écosystème internet (opérateurs, hébergeurs, entreprises, secteur public, etc.). Elle a pour objectif de favoriser l'accélération de la transition vers le protocole IPv6 en permettant aux participants d'aborder des problèmes spécifiques et de partager les bonnes pratiques.

Le premier axe de travail identifié à l'issue de la première réunion de la *taskforce* en 2019 est d'encourager les entreprises à effectuer leur transition vers IPv6. La *taskforce* a donc travaillé cette année à la réalisation d'un guide[11] destiné aux entreprises et expliquant pourquoi il est important de déployer IPv6 dans son entreprise.

Ce guide[12] vise à sensibiliser les entreprises sur l'importance de la transition vers IPv6 et à répondre aux principales questions :

- Quels sont les inconvénients si je reste en IPv4 sur mon réseau local ou si mon site web reste en IPv4 ?
- Dans quels délais est-il possible de migrer mon entreprise vers IPv6 ?
- Quelles parties de l'infrastructure de mon entreprise basculer en IPv6 ?
- Faut-il déployer les ordinateurs et serveurs en double pile ou en IPv6-only (en interne) ?

Plus d'informations dans le tome 3 du rapport annuel de l'Arcep « L'état d'internet en France »[13].

7. https://maconnexioninternet.arcep.fr/
8. Voir partie 2, chapitre 6 p. 59, mais aussi : https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/ma-connexion-internet/
9. https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/ma-connexion-internet-documentation-technique.html
10. L'Internet Society est une association qui représente les utilisateurs d'internet dans les instances de la gouvernance de l'internet en France et dans le monde : https://www.isoc.fr/
11. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/guide-entreprises-IPv6_dec2020.pdf
12. Pour rappel, cette restitution ne constitue en rien une prise de position de l'Arcep sur la pertinence, la faisabilité ou la priorité des axes de travail. Elle décrit uniquement les informations remontées par les différents participants à la *taskforce* IPv6. Les priorités des actions à mettre en place se feront en concertation avec la communauté des participants.
13. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-etat-internet-edition-2021-juil2021.pdf

CHAPITRE 5

CONTRÔLE ET CONSTRUCTION DE LA RÉGULATION, L'ARCEP À L'ÉCOUTE

1. L'Arcep contrôlée par…

1.1 Le Parlement

L'Arcep est responsable de son action devant le Parlement. Elle rend donc régulièrement compte de ses décisions devant l'Assemblée nationale et le Sénat. Un dialogue régulier s'est ainsi noué, se traduisant à la fois par des auditions très régulières, principalement devant les commissions compétentes des deux chambres (qu'il s'agisse d'auditions dans le cadre d'un rapport parlementaire ou de l'examen des textes de loi relevant de son expertise), ou encore de rencontres informelles.

Au cours de l'année 2020, 12 auditions devant les commissions permanentes de l'Assemblée nationale ou du Sénat ainsi que dans le cadre d'une mission parlementaire ou de l'examen d'un projet ou d'une proposition de loi, ont amené le président de l'Arcep et/ou un membre du Collège de l'Autorité et/ou la directrice générale de l'Arcep à s'exprimer devant les parlementaires.

La Commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale a auditionné Sébastien Soriano, président de l'Arcep en 2020, et Cécile Dubarry, directrice générale sur l'ensemble des compétences de l'Arcep, couvertures mobile et fixe du territoire, entreprises, problématiques 5G et sur le projet de loi sur l'audiovisuel de l'Assemblée nationale, a été auditionnée le 12 février 2020.

La Commission des affaires économiques du Sénat a auditionné Sébastien Soriano dans le cadre de la cellule de veille « Numérique, Télécoms et Postes » sur des questions au sujet des télécoms et de La Poste dans la crise sanitaire le 10 avril 2020.

La Commission de l'aménagement du territoire et du développement durable, présidée par Hervé Maurey, a auditionné Sébastien Soriano sur le thème de la crise sanitaire le 16 avril 2020 et le déploiement des réseaux le 22 avril 2020.

Au-delà de ces auditions, l'Arcep rend également compte de son action devant le Parlement par la remise de rapports. Ainsi, comme elle y est tenue par la loi en 2020, l'Autorité a remis son rapport d'activité aux présidents des deux assemblées, ainsi qu'au Président de la République, au Premier ministre et aux ministres compétents.

1.2 Les juridictions administratives et judiciaires

En sa qualité de juge de premier et dernier ressort de droit commun des décisions de régulation de l'Arcep, le Conseil d'État a rendu plusieurs décisions notables au début de l'année 2020, outre celle mentionnée ci-avant sur la 5G.

Parmi les affaires relatives à la distribution de la presse, le juge des référés a rejeté[1], pour défaut d'urgence, le recours de la société Marie Claire Album et autres, visant à la suspension de la décision par laquelle la formation RDPI de l'Arcep a suspendu pour une durée de six mois, à compter de son entrée en vigueur, les délais de préavis des éditeurs souhaitant quitter la société Presstalis. Le recours en annulation introduit en parallèle par les requérantes a été rejeté le 21 avril 2021 par le Conseil d'État qui a validé l'analyse de l'Arcep[2]. Le 11 juin 2021, le Conseil d'État a par ailleurs validé la décision de l'Arcep maintenant la contribution exceptionnelle des éditeurs, instaurée par le CSMP[3], au profit de France Messagerie[4].

S'agissant de l'attribution de fréquences dans le cadre du guichet « THD radio »[5], Conseil d'État a rejeté[6] le recours de la société Weaccess contre la décision[7] par laquelle l'Arcep a rejeté sa demande visant à obtenir une autorisation d'utilisation des fréquences de la bande 3410-3460 MHz afin d'y déployer un réseau très haut débit (THD) radio sur 213 communes du département de la Seine-Maritime.

S'agissant du marché de gros amont de la diffusion hertzienne de la TNT, le Conseil d'État, saisi d'un recours par la société TowerCast[8], a enjoint à l'Arcep de procéder à une consultation publique et aux autres consultations requises par les dispositions du CPCE assorties d'un bilan des mesures prises et des perspectives d'évolution de ce marché.

Concernant le plan national de numérotation, le Conseil d'État a fait droit à la requête de l'Association française de la relation client (AFRC) et du syndicat des professionnels des centres de contacts (SP2C) et a annulé l'interdiction décidée par l'Arcep d'utiliser certaines catégories de numéros de téléphone comme identifiant d'appelant lors d'appels et messages émis par des systèmes automatisés.

Par ailleurs, le Tribunal administratif de Paris a rendu deux jugements en 2020 sur les affaires que l'Arcep est amenée à connaître, dont un relatif au *New Deal* mobile et l'autre relatif au contrat d'itinérance entre Free Mobile et Orange.

1. CE, ord., 18 mars 2020, *Société Marie Claire Album et autres*, n° 439208.
2. CE, 21 avril 2021, *Société Marie Claire Album et Société Revue du Vin de France*, n° 438346.
3. Conseil supérieur des messageries de presse.
4. CE, 11 juin 2021, *Société coopérative des éditeurs libres et indépendants et autres*, n° 442464, n° 442775 et n° 446924.
5. https://www.arcep.fr/demarches-et-services/guichet-thd-radio.html
6. CE, 10 juin 2020, *Société Weaccess*, n° 427248.
7. Décision de l'Arcep en date du 21 décembre 2018.
8. Par un arrêt du 31 décembre 2020.

1.3 La Cour des comptes

La Cour des comptes contrôle *a posteriori* la gestion budgétaire de l'Arcep. Depuis 1997, la Cour a ainsi effectué cinq missions de contrôle[9], portant à chaque fois sur au moins trois années d'exercice. Le dernier contrôle portait sur les années 2009 à 2013.

À la demande du président de la Commission des finances de l'Assemblée nationale, la Cour a procédé en 2017 à une enquête spécifique sur la politique salariale et les rémunérations pratiquées par les autorités administratives et publiques indépendantes sur les exercices 2011 à 2016.

La loi[10] a confié en 2019 à la mission départementale Risques et Audit (MDRA) de la Direction régionale des Finances publiques d'Île-de-France et de Paris la compétence pour réaliser un audit de la régie de recettes de l'Arcep à la demande du Directeur des créances spéciales du Trésor et dans le cadre du programme de travail pour 2019, arrêté par le Comité départemental d'audit (CDA). Ce contrôle approfondi a porté principalement sur la régularité des opérations comptables et financières ainsi que sur la politique de maîtrise des risques mise en œuvre par l'Autorité. Cet audit a conduit à un constat satisfaisant quant au fonctionnement de la régie et n'a pas relevé d'irrégularité. Il a par ailleurs souligné la mise en place d'un dispositif de contrôle interne formalisé qui sécurise la chaîne des recettes encaissées pour le compte de l'État.

1.4 La Commission européenne

Outre le contrôle exercé par la Commission européenne sur l'application de la réglementation européenne par les États membres, le cadre réglementaire des communications électroniques institue un mécanisme de supervision spécifique, par la Commission, en concertation avec l'organe des régulateurs européens, le BEREC sur une partie des mesures prises par les régulateurs.

Ainsi, les autorités de régulation nationales (ARN) doivent notifier à la Commission européenne[11], au BEREC et aux autres autorités européennes leurs projets d'analyse de marché, les remèdes associés ainsi que les mesures de régulation symétrique.

En 2020, l'Arcep a procédé à la notification de plusieurs projets de décision à la Commission européenne, au BEREC ainsi qu'aux autorités de régulation européennes[12] :

- le projet de décision portant sur le taux de rémunération du capital employé pour la comptabilisation des coûts et le contrôle tarifaire des activités fixes et mobiles régulées à compter de 2021, en septembre 2020 ;
- le 6e cycle d'analyse de marché haut et très haut débit fixe, à savoir les trois marchés pertinents (marchés 3a, 3b et 4) ainsi qu'une analyse du marché de la fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil et une décision précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique (décision symétrique), en octobre 2020 ;
- le projet de décision fixant un encadrement tarifaire de l'accès à la boucle locale cuivre pour les années 2021 à 2023, en novembre 2020.

La Commission européenne a validé l'approche retenue dans ces projets de décision qui ont ensuite été adoptés par le collège de l'Arcep.

9. En application des dispositions de l'article L. 111-3 du Code des juridictions financières.
10. Dans le cadre du décret n° 92-681 du 20 juillet 1992 relatif aux régies de recettes et aux régies d'avances des organismes publics.
11. En application du cadre européen de régulation des communications électroniques.
12. Voir partie 2, chapitre 1, p. 28.

2. L'Arcep à l'écoute…

2.1 Des utilisateurs

a. « J'alerte l'Arcep » fête ses trois ans et évolue

Pour élaborer sa régulation, l'Arcep se tient à l'écoute de l'ensemble de ses interlocuteurs, économiques, industriels, élus, associations mais aussi des utilisateurs. Pour être au plus proche de leurs préoccupations, l'Arcep a lancé le 17 octobre 2017 l'espace de signalement « J'alerte l'Arcep »[13].

Il permet à tout un chacun, particulier ou élu, entreprise ou collectivité, d'alerter l'Arcep sur les dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs fixes, mobiles, de courrier et de colis, ou dans le domaine de la distribution de la presse.

Cette plateforme répond à deux objectifs principaux :

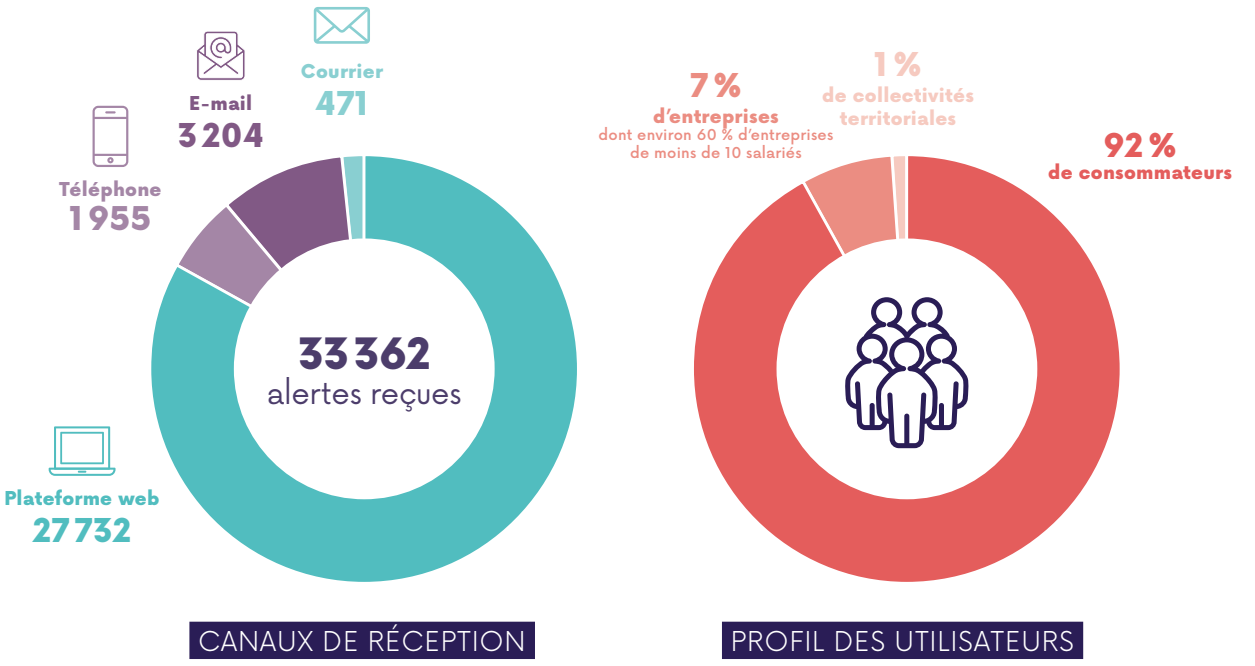
- pour les utilisateurs, c'est l'opportunité de faire peser leur expérience dans la régulation du marché, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Elle leur permet également d'obtenir rapidement des conseils adaptés à leur situation ;
- pour l'Arcep, les alertes recueillies permettent de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs. Elle pourra 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 avril 2021, l'Arcep a présenté un bilan de son action au profit des consommateurs, et des signalements reçus sur sa plateforme « J'alerte l'Arcep » au cours de l'année 2019. L'Arcep a reçu en 2020 plus de 33 000 alertes dont 27 000 directement sur la plateforme, les autres signalements provenant d'autres canaux (e-mails, courriers, appels téléphoniques). Cette nette augmentation (+37 % en un an) provient en grande partie des alertes concernant les dysfonctionnements de l'internet fixe, qui ont pris une dimension nouvelle dans le contexte de la crise sanitaire et de la généralisation du télétravail.

Ces trois premières années de signalements ont permis à l'Arcep de tirer des enseignements sur son fonctionnement et la pertinence des catégories proposées pour gagner en capacité d'exploitation des alertes et améliorer l'efficacité d'action du régulateur[14]. La plateforme « J'alerte l'Arcep » a évolué en novembre 2020 : de nouvelles catégories sont ajoutées comme le parcours « développeur d'application », le marché de la distribution de la presse, un profil « association de consommateur ».

Un système permettra prochainement de signaler directement depuis « Mon réseau mobile » les incohérences relevées par l'utilisateur entre l'information donnée et le service constaté sur le terrain.

TYPOLOGIE DES ALERTES REÇUES SUR LA PLATEFORME « J'ALERTE L'ARCEP » EN 2020



Source : Arcep

13. https://jalerte.arcep.fr/
14. Voir partie 2, chapitre 6, p. 59.

b. Le Comité consommateurs

En outre, l'Arcep entretient depuis toujours des liens étroits avec les associations de défense des intérêts des consommateurs. Elle veille à recueillir leurs avis et préoccupations lors d'échanges informels, et de réunions multilatérales régulières. Les associations de consommateurs sont par exemple associées chaque année aux travaux de l'Autorité concernant la mesure de la qualité de service des réseaux télécoms fixes et mobiles. Elles sont également invitées à répondre aux consultations publiques. Le Comité consommateurs demeure le point d'ancrage de ces échanges.

Depuis 2007, ces comités réunissent les associations de consommateurs, la Direction générale des Entreprises (DGE), la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), le médiateur des communications électroniques et l'Institut national de la consommation.

En 2020, le Comité consommateurs a permis d'évoquer avec les associations de consommateurs des sujets tels que la couverture et la qualité de service mobile des opérateurs, les perspectives et les questionnements autour de la 5G, l'amélioration de l'information des consommateurs en matière de qualité de service et de disponibilité des réseaux fixes et mobiles, ou encore le suivi de l'extinction du réseau téléphonique commuté (RTC).

2.2 Des territoires de métropole et d'outre-mer

a. Territoires connectés : ateliers techniques et conférence annuelle à distance

Les déplacements de l'Arcep dans les territoires sont indispensables pour aller à la rencontre des acteurs locaux, échanger et recueillir leurs retours d'expérience, observer la progression des réseaux fixes et mobiles sur le terrain, expliquer le rôle de l'Autorité, nouer des relations de confiance. L'Arcep est ainsi présente sur le terrain à diverses occasions : participation aux Commissions régionales de stratégie numérique (CRSN), intervention aux congrès d'associations de collectivités, visites terrain de réseaux d'initiatives publiques (RIP), inauguration de pylônes dans le cadre du *New Deal* mobile avec les équipes-projets locales… En 2020, dans le contexte de la crise sanitaire, l'Arcep a dû relever le défi de maintenir et créer de nouveaux liens avec les territoires en s'adaptant : intervention à distance dans divers événements, échanges bilatéraux en visioconférence entre des membres du collège de l'Arcep et des élus, échanges téléphoniques plus nombreux et plus fréquents des services avec les contacts locaux et associations de collectivités, etc.

Trois fois par an, l'Arcep réunit ses interlocuteurs des collectivités territoriales lors des rendez-vous « Territoires connectés ». L'occasion pour les équipes d'échanger sur les sujets d'actualité et d'écouter les besoins et contraintes de chacun. En 2020, les deux réunions techniques semestrielles ont permis d'échanger sur le projet de recommandation de l'Arcep relatif à l'articulation des déploiements des réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH), mais également sur le *New Deal* mobile et la manière dont celui-ci est concrètement mis en œuvre par les différents acteurs du secteur. Malgré la crise sanitaire qui a empêché la tenue de sa conférence annuelle le 1er avril, l'Arcep a tenu à maintenir un temps d'échanges privilégié avec les territoires en leur donnant rendez-vous le 10 avril 2020 pour un tchat vidéo en direct avec Sébastien Soriano, président de l'Arcep en 2020, et son invité, Patrick Chaize, sénateur de l'Ain et président de l'Avicca. À cette occasion, l'Arcep a publié une série de travaux, parmi lesquels le rapport annuel Territoires connectés.

b. L'Arcep dans les territoires

L'aménagement numérique est décisif pour l'attractivité, la compétitivité et l'égalité des territoires. Les collectivités en sont conscientes et jouent un rôle croissant pour améliorer la connectivité. La loi pour la confiance dans l'économie numérique leur a en effet confié, en 2004, la compétence d'établir et d'exploiter des réseaux de communication électronique ; le Plan France Très Haut Débit les a ensuite désignées comme « moteur » dans le déploiement du très haut débit fixe. Elles sont également étroitement associées au *New Deal* mobile au travers du dispositif de couverture ciblée qui leur permet d'identifier les zones dont la couverture mobile est à améliorer. L'Arcep soutient cette dynamique, en développant une régulation visant à assurer le déploiement de réseaux de communication fixes et mobiles de qualité et en accompagnant les acteurs locaux dans leurs projets. Cette régulation doit les aider à atteindre leurs objectifs en matière d'aménagement numérique, en vue d'apporter à la population les bénéfices économiques et sociaux liés au déploiement des réseaux de communication électronique. Dans l'accomplissement de ses missions, l'Arcep s'attache à construire la régulation avec l'ensemble des acteurs des marchés qu'elle observe, analyse et régule. Ses travaux reposent sur des échanges réguliers et une coopération mutuelle avec les parties prenantes comme les opérateurs, mais aussi plus que jamais avec les collectivités territoriales. Ce dialogue constructif vise à permettre aux acteurs des territoires d'anticiper les exigences de la régulation dans la conduite de leurs projets. L'Arcep s'attache, quant à elle, à prendre en compte dans ses travaux les préoccupations et spécificités des collectivités, afin d'établir une réglementation adaptée aux enjeux d'aménagement numérique et de soutenir la dynamique nationale en faveur de territoires toujours mieux connectés.

c. « Mon réseau mobile » : le site intègre désormais des mesures de qualité de service produites par des collectivités et par la SNCF

L'Arcep a publié en 2020 pour la première fois sur son site « Mon réseau mobile »[15] des données de mesure de la qualité de service mobile réalisées par des tiers. Ainsi sont désormais intégrées sur « Mon réseau mobile » les données de mesure de plusieurs territoires : le Cher, les Hauts-de-France, les Pays de la Loire et l'Auvergne-Rhône-Alpes, ainsi que des données de mesures sur le réseau SNCF.

Ces données, mesurées conformément au « Kit du régulateur[16] », viennent compléter les résultats de l'enquête de qualité de service conduite annuellement par l'Arcep.

L'Arcep salue la forte mobilisation des collectivités et de leurs élus ainsi que de la SNCF, pour contribuer à une meilleure information des usagers et décideurs politiques.

15. https://monreseaumobile.arcep.fr/
16. https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-reseaux-mobiles/la-qualite-des-services-mobiles/les-protocoles-des-mesures-realisees-par-des-acteurs-tiers.html

d. « Ma connexion internet » : poursuite de la phase de travail avec les acteurs du secteur

« Ma connexion internet »[17], projet inédit développé par l'Arcep, est un moteur de recherche qui permet aux Français de connaître les technologies d'accès à internet disponibles à leur adresse et d'être mieux informés sur les déploiements de la fibre. Il permet d'afficher, pour une adresse donnée : l'ensemble des opérateurs disponibles, les technologies d'accès disponibles ainsi que les débits maximums pouvant être obtenus.

Destiné aux particuliers ou entreprises qui souhaitent s'informer sur la connectivité à leur adresse, « Ma connexion internet » s'adresse aussi aux décideurs publics : le site donne accès à des statistiques de couverture agrégées à l'échelle de la commune, du département et de la région.

L'Arcep remercie les collectivités locales, préfectures, opérateurs ou encore experts de la donnée qui ont répondu à l'appel à contribution lancé en avril 2020, et ainsi aidé au lancement de la version complète de « Ma connexion internet » en avril 2021. Elle réitère cet appel pour continuer à travailler ensemble à l'enrichissement de l'outil.

Des groupes de travail et des ateliers interactifs auront lieu également en 2021 pour poursuivre la démarche nommée « L'Arcep ouvre le capot ». En complément, l'Arcep a mis à disposition de tous les acteurs intéressés toute la documentation technique relative à cet outil sur une page dédiée de son site internet.[18]

2.3 Des entreprises et les start-up

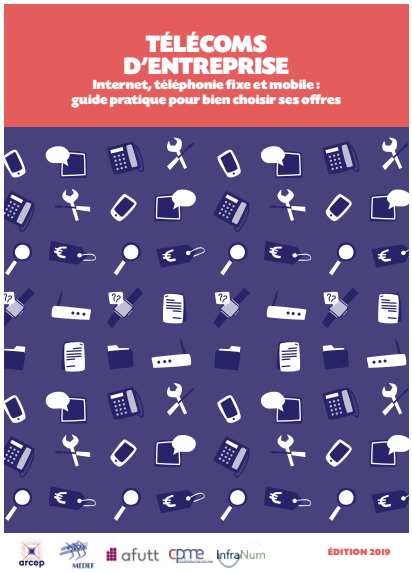
a. Internet, téléphonie fixe et mobile : les entreprises et collectivités territoriales aussi ont droit à la liberté de choix

Ventes en e-commerce, stockage dans le *cloud,* outils de gestion de la relation client (CRM[19])… la numérisation de leur activité est aujourd'hui une réalité croissante pour les entreprises, et la crise sanitaire a d'autant plus montré leur besoin de maîtrise de ces outils numériques, ne serait-ce que pour pouvoir maintenir une relation à distance avec les clients. Les réseaux qui portent ces usages connaissent une véritable révolution, avec la généralisation de la fibre optique et de l'internet des objets.

La 5G se développe alors que certaines technologies les plus anciennes comme le réseau téléphonique commuté (RTC) vont progressivement s'arrêter. Ces changements sont un puissant facteur de développement des usages mais peuvent aussi induire une complexité pour les collectivités et les professionnels qui y recourent. En faisant du marché B2B[20] une priorité de son action, l'Arcep entend ouvrir un large éventail de choix aux entreprises et administrations, tant du point de vue des technologies que des niveaux de qualité et de prix.

Internet, téléphonie fixe et mobile : le guide pratique pour bien choisir ses offres

Avec son guide pratique[1] destiné aux TPE, PME et collectivités, et réalisé en collaboration avec de nombreux partenaires représentant les entreprises utilisatrices et les fournisseurs, le régulateur souhaite accompagner les utilisateurs professionnels et publics pour choisir de manière informée leurs offres télécoms et savoir faire jouer la concurrence entre opérateurs. Le guide apporte des éléments concrets pour sélectionner des offres adaptées aux usages de chacun présentation des technologies et des offres, démarches, outils d'autodiagnostic, conseils et bonnes pratiques.



1. Disponible sur le site de l'Arcep : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/guide-pratique-telecom-tpe-pme_juin2019.pdf

b. Être au plus proche des start-up : l'Arcep à Station F

Pour accompagner l'innovation et être encore plus proche des start-up, l'Arcep est présente à Station F depuis l'année 2017. Station F propose en effet aux start-up un programme d'accompagnement par les services publics, qui mutualisent leur présence au sein de *French Tech Central*. L'Arcep y assure des permanences, un après-midi toutes les deux semaines. En raison de la crise sanitaire, les permanences ont été dématérialisées à partir de mars 2020, avec prise de rendez-vous pour une visioconférence sur la plateforme dédiée.

17. https://maconnexioninternet.arcep.fr/
18. Voir partie 2, chapitre 6, p. 59.
19. « *Customer Relationship Management* », soit gestion de la relation client (GRC).
20. « *Business to Business* ».

2.4 Des opérateurs et acteurs économiques

a. Les consultations publiques

L'Arcep organise régulièrement des consultations publiques pour recueillir le point de vue des différentes parties prenantes, sur les actions envisagées. Une écoute du secteur indispensable pour travailler sur les principales mesures qu'elle entend adopter. Elle publie également les réponses aux consultations publiques reçues.

b. Le Comité de l'interconnexion et de l'accès

Outre de nombreuses et régulières réunions bilatérales (ou multilatérales), d'auditions, l'Arcep dialogue avec les opérateurs au sein d'une instance particulière : le Comité de l'interconnexion et de l'accès. Lieu de discussions et d'échanges entre les acteurs du secteur et l'Arcep, il est composé de représentants des opérateurs de réseaux (privés ou publics) et des fournisseurs de services, nommés par décision de l'Arcep. La présidente de l'Autorité en assure la présidence. Le Comité s'est réuni deux fois en 2020 et ses travaux ont notamment porté sur la préparation du prochain cycle d'analyse des marchés fixes, l'exploitation des réseaux FttH ou l'extinction progressive du réseau cuivre.

c. Le Comité de concertation de la distribution de la presse

Le Comité de concertation de la distribution de la presse (CoCoDiP) regroupe des représentants des principaux acteurs de la filière de la distribution de la presse. Ses objectifs sont de permettre, d'une part, au secteur de partager ses initiatives avec le régulateur et, d'autre part, au régulateur d'entretenir un dialogue sur son action[21].

d. Le Comité d'experts « fibre optique »

Le Comité d'experts pour la boucle locale en fibre optique est l'instance de dialogue privilégiée entre l'Arcep et l'écosystème de la fibre optique sur les sujets techniques liés aux déploiements. Il est chargé d'émettre des avis sur les dispositions techniques devant être respectées lors du déploiement de réseaux FttH, ainsi que sur leurs modalités de déploiement et d'utilisation. Chaque mois, il réunit des experts représentant l'ensemble de l'écosystème ayant trait aux boucles locales en fibre optique : opérateurs d'infrastructure, opérateurs commerciaux, installateurs, fabricants d'équipements passifs et actifs, organismes de normalisation, etc.

Par ailleurs, deux associations de collectivités, AVICCA (Association des villes et collectivités pour les communications électroniques et l'audiovisuel) et FNCCR (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies) et le Gouvernement (représenté par l'Agence du numérique) sont invités à participer aux réunions en tant qu'observateurs. Catherine Mancini (*Lead Portfolio Management* chez Nokia) assure la présidence du Comité et les services de l'Arcep le secrétariat. Depuis 2013, les travaux du Comité d'experts pour la boucle locale en fibre optique se sont focalisés sur l'élaboration d'un recueil visant à partager les bonnes pratiques en matière de déploiement de réseaux FttH dans les zones moins denses : par exemple les conséquences sur le bilan optique de l'introduction de nouvelles technologies, le type de fibre recommandé, dont les travaux entamés l'année dernière se poursuivent (la recommandation actuelle sur l'emploi de fibre de type « G.657.A2 » restant en vigueur tant que ces travaux n'ont pas conclu), ou encore le renforcement de la pérennité des points de mutualisation.

e. Le Comité d'experts « mobile »

Mis en place fin 2018 par l'Arcep pour éclairer les questions techniques sur les réseaux mobiles, le Comité d'experts « mobile » a poursuivi ses travaux d'expertise en 2020, en engageant notamment des travaux en relation avec les thématiques de la couverture mobile en zones rurales, dans le contexte de l'attribution de nouvelles fréquences. Ces travaux ont nourri les présentations techniques sur la 5G que l'Arcep a diffusées auprès des collectivités et mises en ligne sur son site internet. Catherine Mancini (*Lead Portfolio Management* chez Nokia) assure également la présidence du Comité d'experts « mobile » et les services de l'Arcep le secrétariat.

2.5 Des acteurs de l'écosystème

a. Qualité de service fixe : homologation de l'API « carte d'identité de l'accès » en 2020

L'Arcep poursuit depuis 2018 un vaste chantier sollicitant toutes les parties prenantes afin de résoudre les difficultés de mesure de la qualité de service des réseaux fixes. Cette démarche de coconstruction initiée par l'Arcep implique une vingtaine d'acteurs dont des outils de mesure en *crowdsourcing*, des opérateurs, des organismes de protection des consommateurs et des acteurs académiques. L'écosystème a convergé vers la mise en place d'une interface de programmation applicative (API) implémentée directement dans les box des opérateurs et accessible aux outils de mesure qui respectent le Code de conduite publié par l'Arcep.

L'API « carte d'identité de l'accès », à laquelle des outils de mesure auront accès, a pour objectif de caractériser l'environnement de la mesure. Sollicitée uniquement lorsque l'utilisateur initie un test de débit, et sous son contrôle, l'API renseignera l'outil de mesure sur une série d'indicateurs techniques, tels que la technologie d'accès à internet, les débits montants ou descendants contractuels, la qualité du Wi-Fi, etc.

L'Arcep a adopté fin octobre 2019 la décision[22] qui précise le cadre de mise en place de l'API et le Gouvernement a homologué cette décision par un arrêté publié au *Journal Officiel* le 16 janvier 2020[23].

Depuis la publication de la décision, l'Arcep a réuni régulièrement opérateurs et outils de mesure en *crowdsourcing* dans un Comité de suivi du développement de l'API afin d'en préciser les spécifications.

L'API « carte d'identité de l'accès » sera implémentée et activée progressivement dans les box, pour s'appliquer en juillet 2022 à la quasi-totalité des box du parc concerné par la décision de l'Arcep.

21. Voir partie 3, chapitre 2, p. 91.
22. Décision n° 2019-1410 de l'Arcep en date du 10 octobre 2019.
23. Arrêté du 8 janvier 2020 homologuant la décision n° 2019-1410 de l'Arcep.

b. L'écosystème IPv6 mobilisé pour construire un guide à destination des entreprises

La *taskforce* dédiée à IPv6, copilotée par l'Arcep et Internet Society France et ouverte à l'ensemble de l'écosystème d'internet, a publié en décembre 2020 un premier guide « Entreprises : pourquoi passer à IPv6 ?[24] ». [25]

Pour accompagner la mise en œuvre de cette transition, la *taskforce* poursuivra ses travaux avec la réalisation d'un guide méthodologique sur « Comment déployer IPv6 ? » qui sera prochainement disponible.

Plus d'informations dans le tome 3 du rapport annuel de l'Arcep « L'état d'internet en France »[26].

3. Loi de programmation militaire 2019-2025 : le contrôle de l'ANSSI dans son utilisation de marqueurs techniques

La loi relative à la programmation militaire pour les années 2019 à 2025 et portant diverses dispositions intéressant la défense[27], confie à la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction de l'Arcep (formation RDPI), la mission de veiller au respect par l'Agence nationale de sécurité des systèmes d'information (ANSSI) des conditions d'application des articles de loi[28].

Aux termes de ces articles, l'Arcep est amenée à contrôler deux procédures distinctes :

- l'ANSSI peut transmettre aux opérateurs des marqueurs caractéristiques d'une attaque informatique et, si ces marqueurs permettent à l'opérateur de détecter de potentielles victimes de cette attaque[29], obtenir des opérateurs les données techniques strictement nécessaires à l'analyse de celle-ci ;
- l'ANSSI peut mettre en œuvre et exploiter ses propres systèmes de détection sur le réseau des opérateurs ou sur le système d'information des hébergeurs[30].

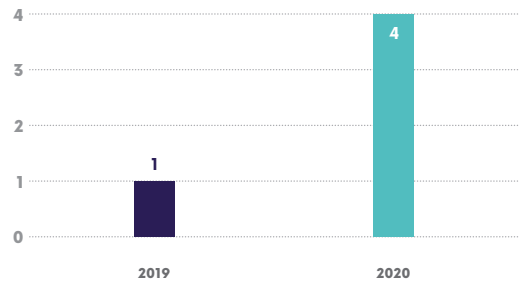
L'Arcep a pour mission de veiller au fait que l'ANSSI n'outrepasse pas, dans ce cadre, les prérogatives issues de la loi : elle doit s'assurer que l'ANSSI n'accède qu'aux données (prévues par la loi) strictement nécessaires tout en gardant une approche proportionnée afin de ne pas entraver, de manière injustifiée, l'action de l'ANSSI.

L'Arcep a défini les modalités pratiques de mise en œuvre du contrôle de ces deux mesures après échange avec l'ANSSI. Plusieurs expérimentations, suivies par l'Arcep, ont été lancées au cours de l'année 2019 ; elles ont été suivies d'une concertation avec les opérateurs et les hébergeurs sur les dispositifs envisagés. Ces expérimentations se sont achevées au cours du premier trimestre de l'année 2020.

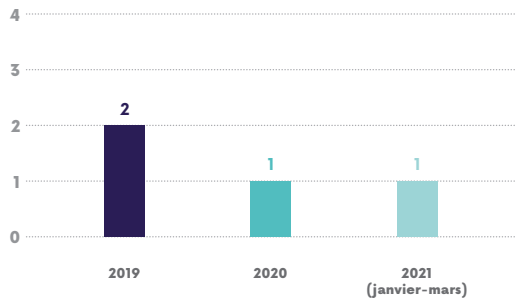
Au début de l'année 2020, l'Arcep a rendu deux avis[31] sur les projets d'arrêtés tarifaires qui définissent les modalités et les montants de la compensation des prestations assurées par les opérateurs. Ces arrêtés viennent compléter le dispositif réglementaire permettant la mise en œuvre effective des mesures prévues par la loi de programmation militaire.

À l'issue de la phase expérimentale, des opérations de mise en œuvre de sondes de circonstance et des campagnes de transmission de marqueurs aux opérateurs ont été menées par l'ANSSI au cours de l'année 2020 dans un contexte opérationnel fortement contraint par la crise sanitaire.

CONTRÔLE ANSSI – NOMBRE DE CAMPAGNES DE TRANSMISSION DE MARQUEURS LANCÉES PAR ANNÉE



CONTRÔLE ANSSI – NOMBRE D'OPÉRATIONS DE MISE EN ŒUVRE DE SONDES DE CIRCONSTANCE LANCÉES PAR ANNÉE



24. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/guide-entreprises-IPv6_dec2020.pdf
25. Voir partie 2, chapitre 4, p. 45.
26. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-etat-internet-edition-2021-juil2021.pdf
27. Article 34 de la loi du 13 juillet 2018 relative à la programmation militaire pour les années 2019 à 2025.
28. Articles L. 2321-2-1 et L. 2321-3 du Code de la défense.
29. La loi n'autorise l'ANSSI à solliciter de tels éléments que si les victimes potentielles détectées sont des autorités publiques (AP) ou des opérateurs d'importance vitale (OIV) ou des opérateurs de service essentiel (OSE).
30. Ou plus généralement les personnes mentionnées aux 1 et 2 du I de l'article 6 de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.
31. Avis n° 2020-0207 du 27 février 2020.

3.1 La transmission de marqueurs techniques aux opérateurs

La loi prévoit que lorsque l'ANSSI est informée de l'existence d'un événement susceptible d'affecter la sécurité des systèmes d'information des abonnés d'un opérateur de communications électroniques (OCE), elle peut leur demander de mettre en œuvre, au sein de leur système, des marqueurs techniques de détection d'événements pour obtenir les données techniques strictement nécessaires à l'analyse de cet événement.

a. Déroulé des campagnes

En 2020, l'ANSSI a lancé une campagne portant sur la recherche de menaces réelles émanant de quatre groupes d'attaquants avec un OCE. Au total, une cinquantaine de marqueurs identifiants des serveurs de commande et de contrôle ont pu être mis en détection durant une période de 9 semaines chez cet OCE.

L'ANSSI constate que la mise en place opérationnelle de cette procédure ne pourra se faire que progressivement, en fonction de l'évolution des capacités de détection des OCE. L'industrialisation de l'envoi des marqueurs et du traitement des alertes nécessite encore des développements chez les OCE pour que le dispositif soit pleinement efficace.

Les concertations vont se poursuivre entre l'ANSSI et chaque OCE afin de les accompagner dans la mise en œuvre de ces dispositifs.

b. Le contrôle de l'Arcep

Le contrôle[32] qui peut être effectué par l'Arcep est limité aux données collectées par l'ANSSI auprès des opérateurs lorsqu'elle est informée d'un événement affectant la sécurité des systèmes d'information d'une Autorité publique (AP), d'un opérateur d'importance vitale (OIV) ou d'un opérateur de services essentiels (OSE).

En effet, l'Arcep a uniquement en charge de s'assurer que ces données sont des données techniques strictement nécessaires à l'analyse de cet événement. La formation RDPI de l'Arcep est informée[33], sans délai, par l'ANSSI[34] :

- des éléments de nature à justifier l'existence d'un événement susceptible d'affecter la sécurité des systèmes d'information des autorités publiques, des opérateurs d'importance vitale ou des opérateurs de services essentiels ;
- des demandes formulées auprès des OCE à ce titre et des catégories de données obtenues.

Les échanges menés avec les services de l'ANSSI se sont déroulés de façon satisfaisante. Sur ce volet, l'Arcep privilégie la mise en place de mécanismes de responsabilisation de l'ANSSI, tels que, notamment, la formalisation de procédures précises sur les actions dont la traçabilité doit être effectuée.

3.2 Mise en œuvre de sondes de circonstance chez des hébergeurs

La loi a donné aussi la possibilité à l'ANSSI de déployer, sur le réseau des opérateurs ou sur le système d'information des hébergeurs, ses propres sondes de détection aux seules fins de détecter des événements susceptibles d'affecter la sécurité des systèmes d'information des AP, des OIV ou des OSE.

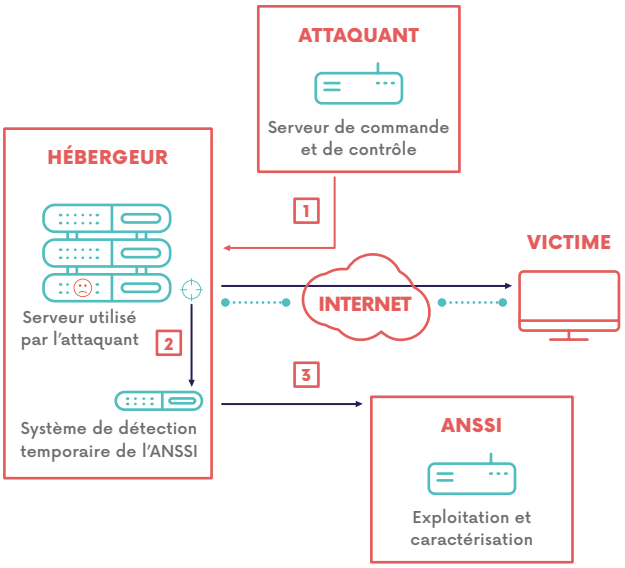
a. Déroulé des opérations

L'ANSSI a réalisé deux opérations portant sur la mise en œuvre de sondes dans le système d'information d'hébergeurs. Elles visent notamment à analyser des menaces qui sont à l'origine de compromissions d'entités françaises, à déterminer le rôle des serveurs compromis dans l'infrastructure d'attaque et à améliorer la compréhension du mode opératoire et de ses tactiques, techniques et procédures.

La première opération a été lancée en décembre 2020, la seconde en février 2021. Dans les deux cas, l'ANSSI installe sur site des serveurs servant à traiter les flux bruts dupliqués en provenance de la machine supposée sous le contrôle d'un attaquant. Ces serveurs produisent des journaux d'alertes en fonction de signatures d'attaques informatiques présélectionnées pour l'opération.

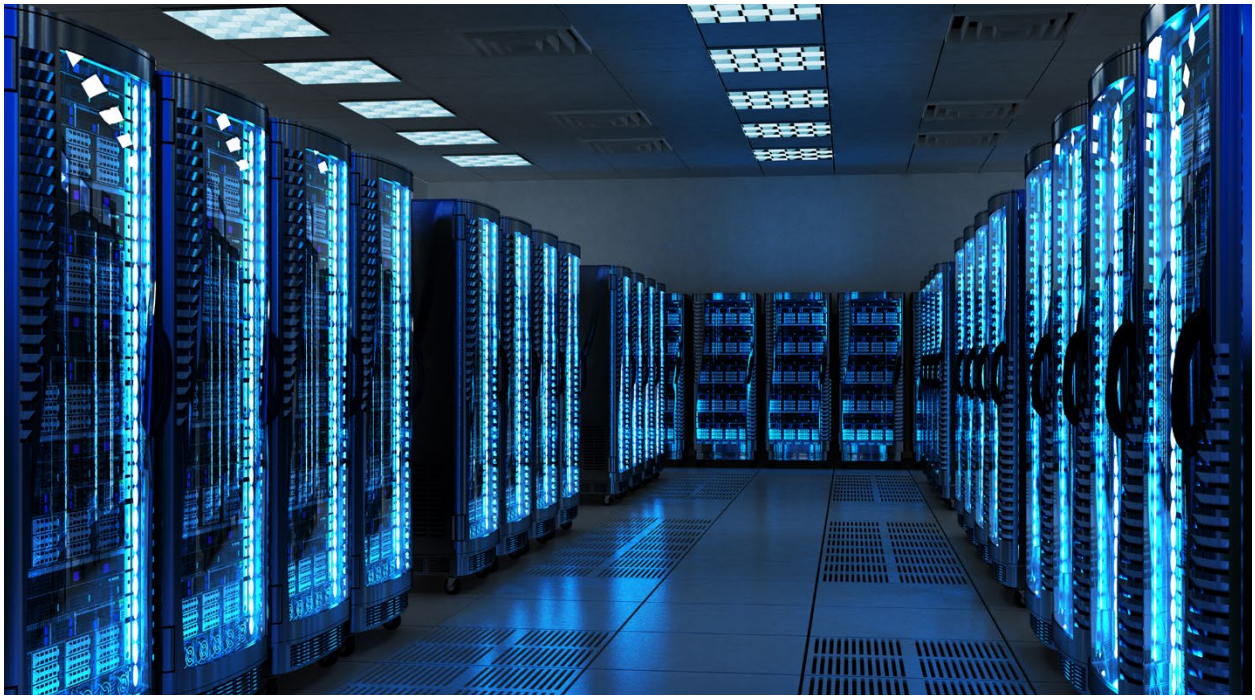
Les données collectées sont analysées avec des outils adaptés sur les réseaux de l'ANSSI.

CONTRÔLE ANSSI – CARACTÉRISTIQUES DU DISPOSITIF DE CIRCONSTANCE



Source : Arcep

32. En application des articles L. 36-7 du CPCE et L. 2321-3 du Code de la défense
33. Au titre du 2e alinéa de l'article L. 2321-3 du Code de la défense
34. Article R. 9-12-7 du CPCE



b. Le contrôle de l'Arcep

Dans ce cadre, la formation RDPI est aussi informée, sans délai, par l'ANSSI[35] notamment des éléments de nature à justifier l'existence de la menace susceptible de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information des autorités publiques, des OIV et des OSE, de la notification aux opérateurs et aux hébergeurs de la décision de mise en œuvre des dispositifs techniques, des caractéristiques techniques de ces dispositifs, des catégories de données techniques susceptibles d'être recueillies et des résultats de l'analyse technique réalisée.

L'Arcep veille à ce que les données techniques recueillies soient strictement nécessaires à l'analyse des événements et à ce que ces données ne puissent être exploitées qu'aux seules fins de caractériser la menace affectant la sécurité de ces systèmes, à l'exclusion de toute autre exploitation. Les données techniques[36] ne peuvent être conservées plus de dix ans.

À la suite de la notification par l'ANSSI d'une décision de mise en œuvre d'un dispositif de circonstance[37], les services de l'Arcep se rendent de façon hebdomadaire dans les locaux de l'ANSSI durant toute la période d'activation du dispositif.

Ces visites ont pour objectif de vérifier le fonctionnement précis des mécanismes de traçabilité des actions réalisés au sein des différents réseaux et outils de l'ANSSI impliqués dans la supervision et la caractérisation des menaces. Les services de l'Arcep contrôlent la complétude des éléments prévus par les textes et apprécient la conformité des actions entreprises sur les réseaux d'analyse au cadre prévu par la loi.

À la demande de l'Arcep, l'ANSSI a lancé des travaux visant, d'une part, à améliorer les mécanismes de traçabilité des accès aux données collectées par les dispositifs de circonstance, d'autre part à perfectionner les outils de consultation mis à disposition de l'Arcep pour l'exercice de sa mission de contrôle. Du fait des épisodes de confinement, la mise en place progressive des évolutions sur les différents réseaux de traitement des données a été retardée.

3. Perspectives

Les travaux autour de la formalisation du processus de contrôle se poursuivront au cours de l'année 2021.

Des concertations ponctuelles sont réalisées pour identifier les éventuelles limites du dispositif mis en place qui auraient un impact sur l'efficacité de l'action de l'ANSSI. Celles-ci pourront, le cas échéant, alimenter de futures propositions d'évolution du dispositif à l'attention du législateur, dans l'objectif de maximiser l'efficacité de l'action de l'ANSSI tout en garantissant le haut niveau de protection des données souhaité par le législateur.

La crise sanitaire de 2020 a eu un impact significatif sur la capacité de mise en œuvre de ces dispositifs par l'ANSSI, les OCE et les hébergeurs. Par ailleurs les épisodes de confinement ont complexifié les échanges d'informations classifiées entre l'Arcep et l'ANSSI.

35. Article R. 9-12-6 du CPCE.

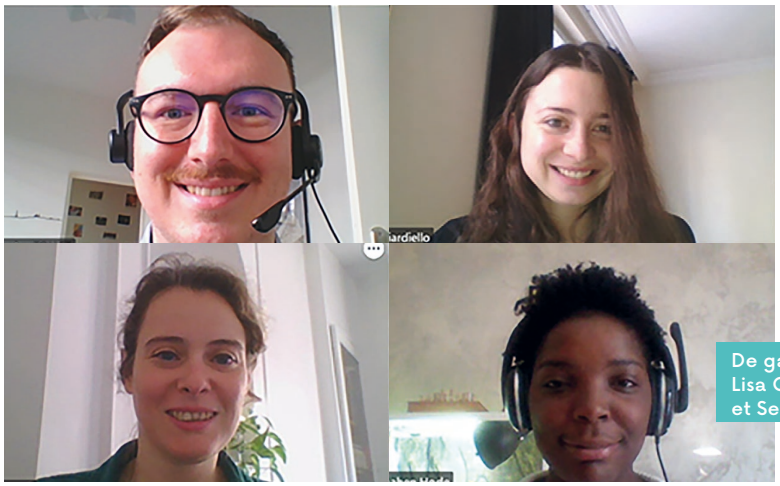
36. Recueillies directement par l'Autorité nationale de sécurité des systèmes d'information en application du premier alinéa de l'article L. 2321-2-1 ou obtenues en application du 2e alinéa de l'article L. 2321-3.

37. En application de l'article L.2321-2-1 du Code de la défense

Le Post n° 42 - Novembre 2020

L'Arcep raconte :

Maintenir les liens avec les territoires : un défi pour l'Arcep à l'heure de la crise sanitaire



De gauche à droite : Florian Tollet, Lisa Ciardello, Agnès Domergue et Senahen Hode

Alors que les moments de rencontre comme les déplacements sont impossibles mais les échanges plus que jamais indispensables, comment continuer, à distance, à communiquer avec les territoires, les informer, échanger sur leurs problématiques de terrain ? L'Unité territoires connectés (UTC) – unité transversale composée de quatre personnes en charge d'animer les relations entre les collectivités et l'Arcep – a dû réinventer sa manière de travailler à l'heure de la crise sanitaire.

Premier défi, maintenir – sous de nouveaux formats - les événements *Territoires connectés*. Le tchat en direct avec le président de l'Arcep, Sébastien Soriano, en avril 2020, a inauguré les réunions à distance rassemblant des collectivités de toute la France grâce au numérique.

Depuis, pas moins de cinq *ateliers techniques* ont eu lieu en « webinaires » avec la faculté, pour les participants, de prendre la parole et de partager questions écrites et retours d'expérience. Les territoires ont répondu présent !

Les membres du Collège de l'Arcep se sont aussi mobilisés : une série d'entretiens en visioconférence ont eu lieu et continuent de se tenir avec des élus de collectivités.

Au quotidien, l'UTC a, de son côté, intensifié ses échanges avec ses interlocuteurs dans les territoires, et accru leur nombre. Parallèlement, l'équipe continue de travailler, main dans la main, avec de nombreuses associations de collectivités. Un dialogue permanent au service de l'aménagement numérique de tous les territoires.

CHAPITRE 6

LA DONNÉE **AU CŒUR DE LA RÉGULATION**

Dans un contexte d'innovation permanente, les régulateurs sectoriels s'appuient de plus en plus sur la collecte, l'exploitation et la publication de données dans le cadre d'une approche appelée « régulation par la donnée ». Cette approche vient compléter les outils traditionnels du régulateur et permet d'amplifier sa capacité d'action, notamment dans une logique de supervision et de détection de signaux faibles, et d'éclairer les choix des utilisateurs pour mieux orienter le marché. Au lieu de prescrire aux acteurs économiques un certain comportement, il s'agit de créer un « choc de transparence » pour réduire les asymétries d'information et démultiplier l'impact de l'action du régulateur en mobilisant les utilisateurs.

Cette approche appelle une nouvelle culture et de nouvelles compétences au sein de l'État. En pratique, cela passe non seulement par la collecte d'informations auprès des acteurs régulés mais aussi par un élargissement des données, par des outils de *crowdsourcing*, par des démarches de simulation, par l'animation d'un écosystème d'acteurs de la mesure, de comparateurs…

Les travaux de l'Arcep ont permis de mettre en évidence deux grands objectifs associés à la régulation par la donnée : éclairer les choix des utilisateurs et mieux orienter le marché, et amplifier la capacité d'action du régulateur, notamment dans une logique de supervision.

1. Éclairer les choix des utilisateurs

1.1 « Mon réseau mobile » : gagner en précision et rapprocher les représentations de la réalité du terrain

« Mon réseau mobile »[1] est un outil cartographique interactif de l'Arcep qui permet de comparer les opérateurs mobiles, en France métropolitaine ainsi qu'en outre-mer.

Il propose une « photographie » des réseaux mobiles au moyen de deux types de cartes, distinctes et complémentaires :

- des cartes de couvertures de l'ensemble des territoires représentés : réalisées par chacun des opérateurs à partir de simulations numériques et soumises à des vérifications de l'Arcep, elles fournissent une information sur la disponibilité des services mobiles ;
- des cartes montrant les résultats de mesures ponctuelles de la qualité des services mobiles, qui reflètent l'expérience vécue sur le terrain. Ces mesures sont réalisées par un prestataire selon un cahier des charges établi par l'Autorité.

Les cartes doivent respecter un taux minimum de fiabilité, c'est-à-dire le taux de succès d'un test donné dans les zones que les opérateurs déclarent couvrir. Jusqu'à présent, une carte était considérée comme fiable par l'Arcep si son taux de fiabilité était supérieur ou égal à 95 %. Depuis 2020, l'Arcep a augmenté ce seuil de fiabilité « global » des cartes au niveau de 98 %.

L'ensemble des données publiées sont également mises à disposition en *open data*[2], afin de permettre leur réappropriation par les collectivités, les citoyens et les entreprises.

L'ensemble des données recueillies pour élaborer les cartes de « Mon réseau mobile » constituent par ailleurs un état des lieux utile à l'Arcep dans le cadre de son rôle de suivi des déploiements et de contrôle des obligations des opérateurs[3].

1.2 « Carte fibre » et « Ma connexion internet » : s'informer sur la connectivité fixe à votre adresse

Après un premier lancement en version bêta et une série d'améliorations issues d'échanges avec les utilisateurs, l'Arcep a lancé la version complète de « Ma connexion internet »[4] en avril 2021.

La nouvelle version se distingue par :

- des données plus complètes et plus facilement accessibles en *open data* : l'Arcep a ajouté de nombreux opérateurs locaux à son outil. De plus, l'Arcep publie pour la première fois en *open data* l'ensemble des données d'éligibilité présentes sur « Ma connexion internet », y compris les opérateurs disponibles à l'adresse. Les données peuvent être téléchargées département par département ;
- un design amélioré : l'Arcep a souhaité améliorer l'expérience utilisateur dans la navigation sur la carte et la lisibilité des informations, y compris sur mobile. L'utilisateur peut aussi dorénavant accéder aux cartes techniques de déploiement actuel et prévisionnel de « Carte fibre »[5].

« Ma connexion internet » s'inscrit dans la démarche de « régulation par la donnée » de l'Arcep : en renforçant l'information des consommateurs, des entrepreneurs et des pouvoirs publics avec l'objectif d'éclairer leurs choix, il se veut un véritable outil de régulation. En particulier, cet outil permettra aux collectivités d'établir des diagnostics précis et contribuer à la définition et l'actualisation de leur stratégie numérique.

D'importants travaux sont menés par l'Arcep pour combiner au mieux les bases géographiques à sa disposition et constituer un référentiel de locaux et de bâtiments le plus complet possible sur l'ensemble du territoire. Le chantier demeure complexe et sort assez largement du périmètre des missions du régulateur.

1. https://monreseaumobile.arcep.fr/
2. https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/mon-reseau-mobile/
3. Voir partie 3, chapitre 3, p. 94
4. https://maconnexioninternet.arcep.fr/
5. https://cartefibre.arcep.fr/

L'Arcep a choisi de s'appuyer prioritairement sur les données IPE (informations préalables enrichies) des opérateurs, spécifiquement destinées à permettre la commercialisation des réseaux déployés en fibre optique, lorsque celles-ci sont disponibles. Cette source est complétée par les données cadastrales et par La Base Adresse Nationale[6]. Ces travaux sont décrits dans la documentation technique[7] de prise en main pour les experts.

Des groupes de travail et des ateliers interactifs auront lieu également en 2021 pour poursuivre la démarche nommée « L'Arcep ouvre le capot ».

Les données pour les collectivités

L'ensemble des productions chiffrées et cartographiées de l'Arcep sont toutes mises à disposition en *open data*. Ainsi, les collectivités peuvent notamment retrouver les données suivantes :

Pour le mobile :

- les données du site « Mon réseau mobile » ;
- les données du tableau de bord du *New Deal* mobile ;
- les données de qualité de service.

Pour le fixe :

- les données issues de « Carte fibre » et aujourd'hui celles de « Ma connexion internet » ;
- l'ensemble des données publiées dans le cadre de l'Observatoire du marché du haut et du très haut débit fixe (déploiements et abonnements).

2. Éclairer les décisions du régulateur par les expériences des utilisateurs

Les signalements reçus sur la plateforme « J'alerte l'Arcep »[8], portés par des utilisateurs, des entreprises ou des collectivités, sont un moyen efficace de développer une vision plus précise des difficultés sur un secteur et d'alimenter un faisceau d'indices de régulation en offrant la possibilité à des acteurs utilisateurs de faire un geste citoyen.

2.1 « J'alerte l'Arcep », une plateforme de signalement au service de la régulation

La plateforme en ligne « J'alerte l'Arcep » permet à chaque utilisateur (particulier, entreprise, ou collectivité, et depuis novembre 2020, association de consommateurs, développeur ou encore distributeur de presse), d'alerter l'Arcep sur des dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux.

Par leur geste citoyen de signalement, les utilisateurs ont 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. Suite à leur signalement, des conseils adaptés à leur situation leur sont proposés en fin de parcours. Pour l'Arcep, les alertes recueillies permettent de se rapprocher du terrain, de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs, d'identifier les dysfonctionnements récurrents ou les pics d'alertes.

L'objectif est ainsi de gagner en efficacité en ciblant l'action et en pensant des réponses systémiques améliorant le fonctionnement du secteur.

Bien que l'Arcep ne soit pas en charge du traitement des litiges individuels, « J'alerte l'Arcep » a répondu à un réel besoin des utilisateurs d'obtenir un éclairage direct en fin de parcours de signalement sur les problèmes qu'ils rencontrent.

« J'alerte l'Arcep », conjointement avec le site cartographique « Mon réseau mobile » et l'outil « Ma connexion internet » sur le fixe, s'inscrit dans la démarche de régulation par la donnée initiée par l'Arcep en 2016 : faire de chaque utilisateur un acteur de la régulation, au service du bien commun et de la connectivité du pays.

Enfin, « J'alerte l'Arcep » sera bientôt intégré aux autres outils de régulation par la donnée développés par l'Arcep offrant aux utilisateurs une meilleure information sur les réseaux : « Mon réseau mobile », « Carte fibre », « Ma connexion internet » et l'application *Wehe*. Ainsi, les utilisateurs pourront par exemple alerter facilement l'Arcep si un décalage existe entre une information publiée sur ces outils et le service constaté sur le terrain.

2.2 « J'Alerte l'Arcep » fête ses trois ans

En avril 2021, l'Arcep a rendu compte dans un bilan annuel[9] des alertes reçues, de leurs enseignements et des actions du régulateur.

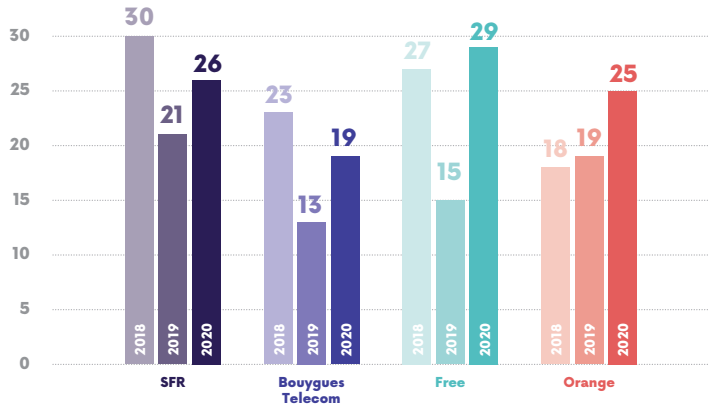
a. La satisfaction globale des utilisateurs vis-à-vis de leur opérateur est en légère baisse

Comme chaque année, l'Arcep a confronté les alertes reçues sur la plateforme « J'alerte l'Arcep » à un sondage réalisé par IFOP. Ce sondage a été mené auprès d'un échantillon de 4 010 individus représentatifs de la population française et disposant d'un accès à internet fixe ou équipés d'un téléphone mobile. Les enseignements de « J'alerte l'Arcep » sont globalement confirmés par ce sondage. Notamment, la satisfaction moyenne des utilisateurs, exprimée en note de 1 à 10, est ainsi passée de 7.65 en 2019 à 7.5 en 2020.

Le classement des opérateurs par nombre d'alertes évolue par rapport à 2019. Bouygues Telecom est l'opérateur pour lequel les alertes, rapportées au nombre de clients, est le moins important. Free voit son nombre d'alertes augmenter et devient l'opérateur ayant généré le plus de signalements pour 100 000 clients en 2020.

6. La Base Adresse Nationale est une base de données contenant la correspondance entre adresse postale et position géographique de plus de 25 millions d'adresses sur le territoire français
7. https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/ma-connexion-internet-documentation-technique.html
8. https://jalerte.arcep.fr/
9. https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/regulation-par-la-data-290421.html

NOMBRE DE SIGNALEMENTS REÇUS POUR 100 000 USAGERS EN 2020
(4 principaux opérateurs)



Bien que non représentatives de la population, ni de cas concrets, ces alertes permettent d'avoir un éclairage sur la répartition des alertes entre les principaux opérateurs.

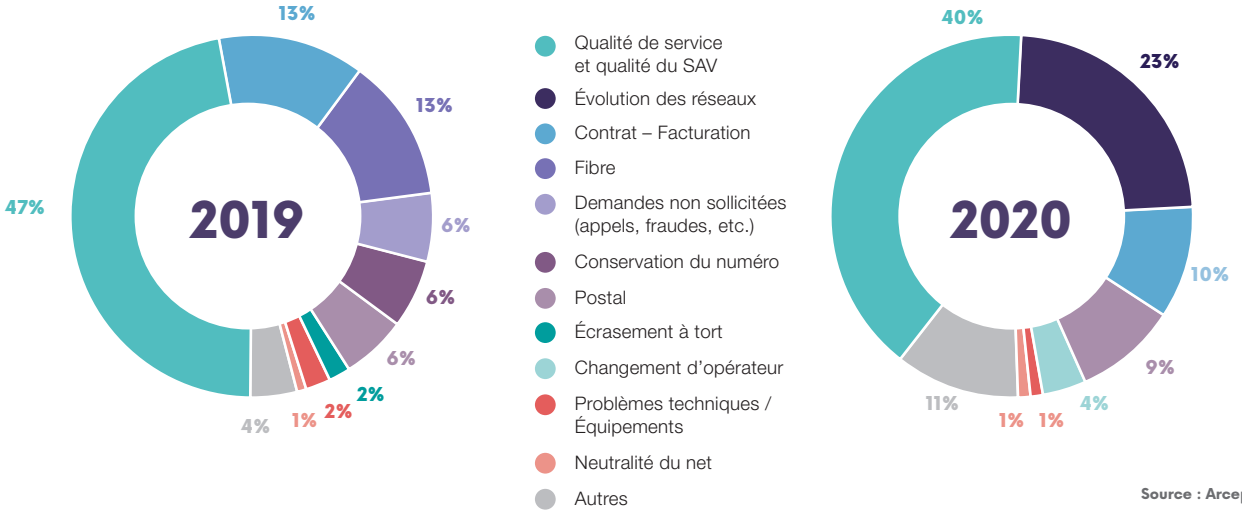
Source : Arcep

b. La crise sanitaire et les confinements ont eu un impact sur les alertes reçues et l'action du régulateur

L'Arcep s'est pleinement engagée vis-à-vis des consommateurs dans la gestion de la crise sanitaire. Elle a notamment relayé les alertes émanant des publics désignés comme prioritaires (personnel soignant, entreprises d'importance vitale, collectivités locales, etc.) afin que les opérateurs puissent leur apporter une réponse rapide. L'Arcep a également été particulièrement vigilante concernant les problèmes en lien avec la crise sanitaire (*roaming* pour les consommateurs bloqués à l'étranger, qualité de service de La Poste, etc.).

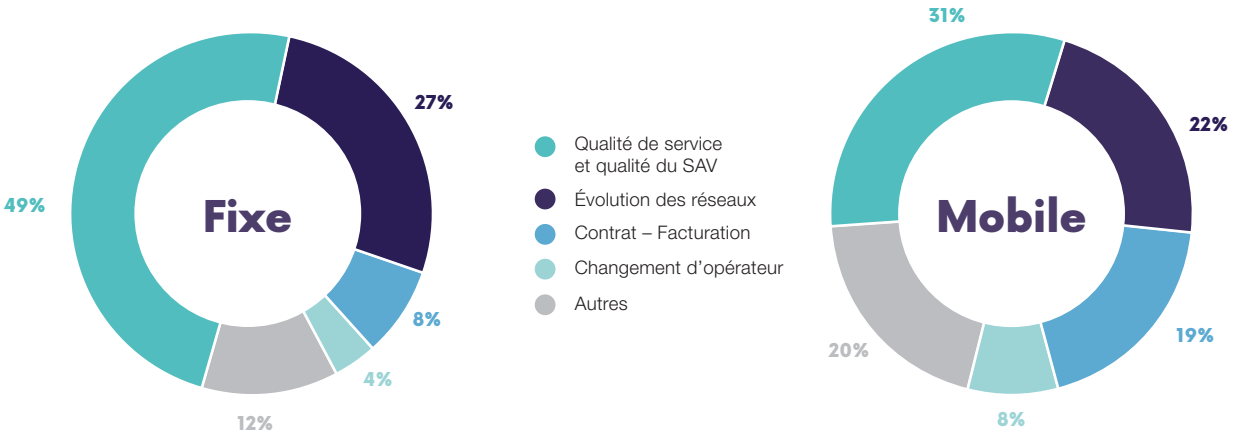
L'année 2020 marquée par la crise sanitaire a vu les alertes concernant les opérateurs fixes fortement augmenter alors que les alertes concernant les opérateurs mobiles ont, en volume, légèrement diminué. Les thématiques de la qualité de service et des attentes liées à l'évolution des réseaux sont particulièrement prédominantes sur le fixe alors que pour le mobile les pratiques commerciales et le changement d'opérateurs sont davantage présents. Pour en savoir plus sur le rôle et les actions de l'Arcep visant à s'assurer du bon fonctionnement de la mutualisation des réseaux en fibre optique, rendez-vous au chapitre 7 de la partie 3 de ce rapport, p. 120.

RÉPARTITION DES ALERTES REÇUES EN 2020 (TOUS SUJETS CONFONDUS)



Source : Arcep

RÉPARTITION DES ALERTES REÇUES RELATIVES AUX RÉSEAUX FIXES OU MOBILES EN 2020



Source : Arcep

L'analyse des alertes a permis à l'Arcep d'instruire plusieurs cas concrets et, en fonction des problématiques rencontrées, d'exploiter les différents leviers à sa disposition : du rappel à l'ordre jusqu'à ceux nécessitant d'avoir recours à la mise en place de procédures formelles à l'encontre des opérateurs concernés. Dans plusieurs cas, les alertes reçues ont permis une sollicitation en temps réel par l'Arcep des opérateurs concernés et la recherche d'une solution rapide. À titre d'exemple, suite à différents pics d'alertes localisés ciblant la qualité des raccordements finals en fibre, l'Arcep a contacté les opérateurs d'infrastructure concernés afin de mieux appréhender les cas de raccordements dits « non standards » et d'identifier des pistes d'amélioration.

c. Une année marquée par des alertes sur la qualité de la distribution du courrier

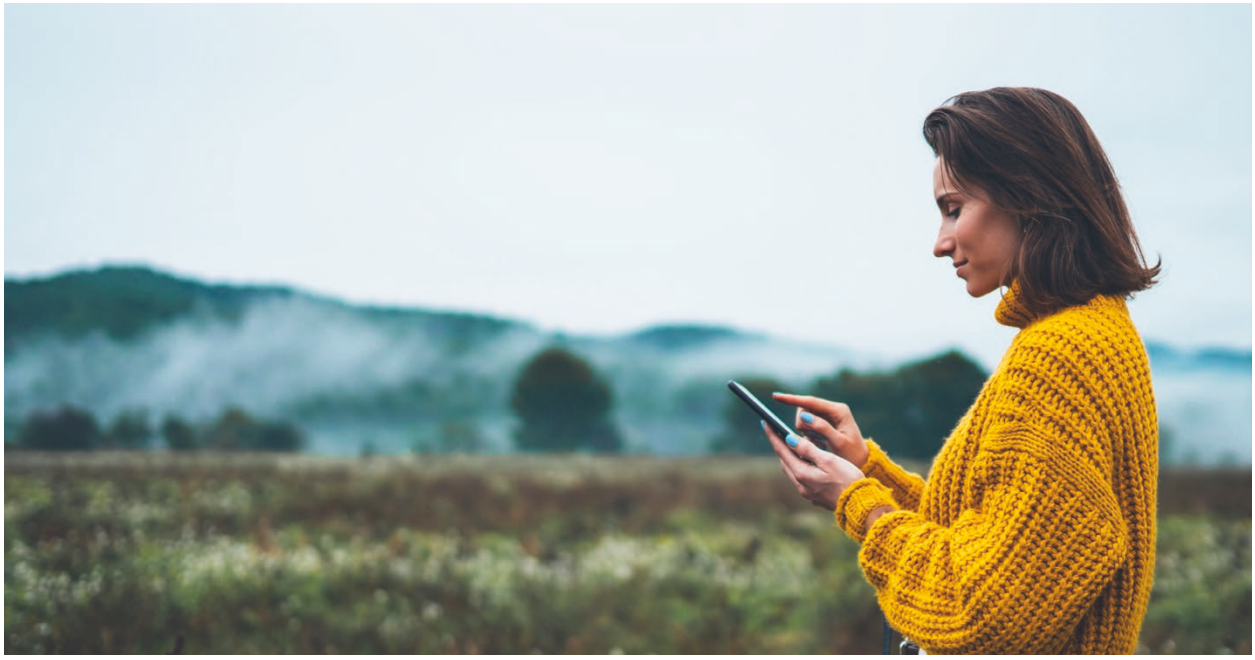
Sur le marché postal, l'année a été marquée par un nombre conséquent d'alertes relatives à la qualité de la distribution du courrier, fortement impactée par la crise sanitaire notamment pendant le premier confinement de mars 2020. L'Arcep s'est mobilisée sur cette question et a notamment rendu un avis à la demande du Gouvernement sur l'organisation mise en place par La Poste dans le cadre de la crise sanitaire. Cet avis a effectivement conduit La Poste à améliorer sa réactivité face à la crise et à renforcer l'information des utilisateurs et des élus.

d. L'Arcep reçoit de premières alertes émanant des marchands de journaux

Fin 2019, l'Arcep se voyait confier une nouvelle mission de régulation de la distribution de la presse ; en novembre 2020, une nouvelle entrée a été ouverte sur « J'Alerte l'Arcep » pour permettre aux acteurs du secteur, notamment les diffuseurs de presse (marchands de journaux) ou les éditeurs, de se saisir de cet outil. Ce dernier a été rapidement adopté par les diffuseurs de presse qui ont signalé à l'Arcep des dysfonctionnements notamment liés aux conditions de mise à disposition des titres de presse dits « non-CPPAP (Commission paritaire des publications et des agences de presse) ». L'Arcep a par suite initié un dialogue avec les distributeurs de presse sur cette question.

3. Mettre les forces en commun pour améliorer la qualité des données

Afin d'optimiser son action et compléter les données dont elle assure elle-même la production, l'Arcep s'est engagée dans une démarche de *crowdsourcing* avec une série d'acteurs tiers (éditeurs d'applications, acteurs de la protection des utilisateurs, ou encore acteurs des secteurs des transports, de l'immobilier, du tourisme).



3.1 « Mon réseau mobile » s'enrichit et s'ouvre aux données recueillies par les collectivités

En décembre 2018, pour répondre aux attentes des territoires qui souhaiteraient, en vue de faire remonter leurs besoins de couverture dans le cadre du *New Deal* mobile, effectuer leurs propres mesures ou recourir à des solutions de type *crowdsourcing*, l'Arcep a repensé « Mon réseau mobile »[10] et annoncé trois mesures :

- la mise à disposition d'un « Kit du régulateur »[11] à disposition des collectivités ;
- la publication d'un « Code de conduite »[12] à destination de tous les acteurs de la mesure ;
- l'accueil sur « Mon réseau mobile » des mesures terrain produites par l'Arcep, les collectivités locales et d'autres acteurs intéressés.

En avril 2020, l'Arcep a publié pour la première fois sur son site « Mon réseau mobile » des données de mesure de la qualité de service mobile réalisées par des tiers. Ainsi sont désormais intégrées sur « Mon réseau mobile » les données de mesure de plusieurs territoires : le Cher, les Hauts-de-France, les Pays de la Loire et l'Auvergne-Rhône-Alpes. Sont également publiées des données de mesures sur le réseau SNCF. Ces données, mesurées conformément au « Kit du régulateur », viennent compléter les résultats de l'enquête de qualité de service conduite annuellement par l'Arcep.

Résultat de l'important travail réalisé par ces territoires et la SNCF, la publication de ces données permet d'offrir aux utilisateurs une image plus précise de la connectivité mobile sur leurs lieux de vie. Ces données seront aussi utiles, dans le cadre du dispositif de couverture ciblée du *New Deal* mobile, aux équipes-projets locales qui sélectionnent les zones à couvrir par les opérateurs.

Cette démarche d'ouverture aux données conformes au « Kit du régulateur » se poursuivra avec tous les acteurs volontaires souhaitant partager leurs données avec l'Arcep.

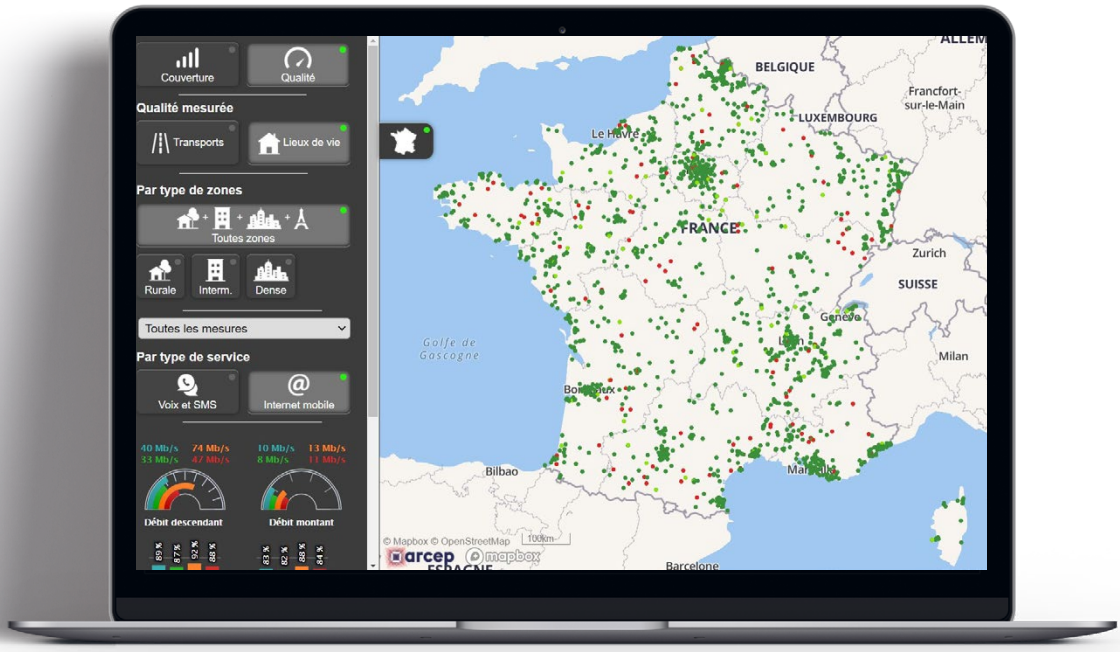
De multiples acteurs proposent des applications de mesure de l'expérience mobile, comme des tests de débit en *crowdsourcing* que chacun peut réaliser sur son téléphone. Ces solutions ouvrent la possibilité de réaliser des millions de mesures sur le territoire. La bonne compréhension de la nature des tests réalisés par ces outils, de leurs limites, mais aussi de la façon dont sont présentés les résultats, est essentielle pour que les utilisateurs puissent réaliser leurs tests dans les meilleures conditions et en interpréter correctement les résultats.

Dans ce contexte et dans le cadre de sa démarche de régulation par la donnée, l'Arcep a publié fin 2018 une première version du Code de conduite de la qualité de service d'internet à destination des acteurs de la mesure. Ce Code de conduite porte sur deux aspects :

- inviter les outils à accompagner la publication des résultats par une explication claire des choix méthodologiques réalisés afin que toute personne tierce soit en mesure d'analyser les résultats présentés ;
- indiquer les bonnes pratiques essentielles à l'obtention de mesures robustes.

Cette approche permet d'inciter les acteurs à un niveau minimum de transparence et de robustesse, à la fois pour les protocoles de test, mais aussi pour la présentation des résultats. En ce qui concerne la qualité de service mobile, les outils de test qui se sont déclarés conformes à la version 2018 du Code de conduite de la qualité de service internet sont nPerf (développé par nPerf), DébiTest 60, le testeur de connexion de 60 Millions de consommateurs (développé par QoSi) et 5GMark (développé par QoSi). Les solutions proposées par ces acteurs ont été adoptées par certaines collectivités, telles que les régions Hauts-de-France, Bourgogne-Franche-Comté ou le département de l'Ille-et-Vilaine.

10. https://monreseaumobile.arcep.fr/
11. https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-reseaux-mobiles/la-qualite-des-services-mobiles/les-protocoles-des-mesures-realisees-par-des-acteurs-tiers.html
12. https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/regulation-par-la-donnee-2.html



Par ailleurs, l'Arcep s'est engagée avec les acteurs volontaires dans une démarche de partage des données issues du *crowdsourcing* : les données ainsi obtenues permettent de renforcer la capacité d'analyse et d'action du régulateur.

À la suite de cette première version, l'Arcep a poursuivi en 2019 sa démarche de concertation afin d'établir une nouvelle version du Code de conduite[13]. L'Arcep a ainsi relancé un cycle de travail avec plus d'une vingtaine d'acteurs dont des éditeurs d'outils de mesure en *crowdsourcing*, des organismes de protection des consommateurs, des opérateurs et des acteurs académiques. Le nouveau Code de conduite, publié en septembre 2020, en est le résultat. Ce Code de conduite met notamment l'accent sur un certain nombre de biais de mesure à expliciter dans les publications agrégées des outils de mesure. Il prend enfin davantage en compte les spécificités de la mesure de la qualité de service d'internet sur les réseaux mobiles. L'Arcep invite dès aujourd'hui les acteurs de la mesure qui le souhaitent à se déclarer conformes au Code de conduite 2020, en s'engageant publiquement à satisfaire les exigences de ce Code.

Sept outils de test de qualité de service fixe et cinq outils de test de qualité de service mobile se sont déclarés conformes à la version 2020 du Code de conduite.

Plus d'informations dans le tome 2 du rapport annuel de l'Arcep « La régulation de l'Arcep au service des territoires connectés »[14].

3.2 Qualité du service internet : fiabiliser la mesure de qualité de service de l'internet fixe *via* la mise en place d'une API dans les box

Outre les méthodologies de mesure, les caractéristiques de l'environnement utilisateur peuvent fortement affecter le résultat des mesures de qualité de service de l'internet fixe. L'Arcep a adopté la décision[15] relative à la mise en place d'une API « carte d'identité de l'accès » qui sera implémentée directement dans les box des opérateurs et accessible aux outils de mesure qui respectent le Code de conduite de la qualité de service publié par l'Arcep. Le Gouvernement a homologué cette décision par un arrêté publié au *Journal Officiel* le 16 janvier 2020[16].

3.3 Le Code de conduite de la qualité de service d'internet 2020 : vers plus de transparence et de robustesse pour les protocoles de test et les publications des résultats

Les travaux de l'Arcep pour améliorer la mesure de la qualité de service internet, des réseaux fixes comme mobiles, ont été menés en collaboration avec l'écosystème de la métrologie en *crowdsourcing*. Ils ont permis la publication en décembre 2018 d'une première version du Code de conduite de la qualité de service internet[17] à destination des acteurs de la mesure.

13. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/code-de-conduite-QoS-internet-2020_sept2020.pdf
14. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-TC-2021-RA2021-TOME2.pdf
15. Décision n° 2019-1410 de l'Arcep en date du 10 octobre 2019.
16. Arrêté du 8 janvier 2020 homologuant la décision n° 2019-1410 de l'Arcep.
17. Édition 2018 du Code de conduite de la qualité de service internet : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/code-de-conduite-qs-internet-2018_FR.pdf

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.

Cette démarche collaborative avec les acteurs de la mesure, retenue pour l'élaboration de l'édition 2018 du Code de conduite, a été poursuivie pour alimenter une nouvelle version. L'Arcep a ainsi relancé un cycle de travail avec plus d'une vingtaine d'acteurs dont des éditeurs d'outils de mesure en *crowdsourcing*, des organismes de protection des consommateurs, des opérateurs et des acteurs académiques, dont la version 2020 du Code de conduite est le résultat[18].

Enfin, le Code de conduite évoluera à nouveau avec la mise en place de l'API « Carte d'identité d'accès ».

3.4 Internet ouvert : Une nouvelle version de l'application *Wehe* pour détecter les bridages de flux et de ports internet

Depuis 2018, l'Arcep met à la disposition du grand public un outil de détection dénommé *Wehe*. disponible sous Android, iOS et dernièrement sous F-Droid. Développé en partenariat avec la *Northeastern University* de Boston et fondé sur un code en *open source*, *Wehe* analyse le trafic généré par l'application pour déterminer si l'opérateur est susceptible de brider ou de prioriser certains flux ou certains ports logiciels.

L'Arcep a finalisé cette année les travaux de mise à jour de l'application *Wehe*, dont la nouvelle version a été lancée fin décembre 2020. Plusieurs améliorations ont été apportées au test de différenciation : une mise à jour de la liste des services testés afin de correspondre aux services les plus communs en France, l'introduction de catégories de tests afin de faciliter la sélection des services testés par les utilisateurs, et enfin une amélioration de la présentation des résultats de tests aux utilisateurs. L'Arcep a également souhaité mettre à disposition des utilisateurs un test de détection d'éventuels blocages, bridages ou priorisations de ports logiciels, qui pourraient affecter les modalités d'accès à certains services par l'utilisateur final.

Plus d'informations dans le tome 3 du rapport annuel de l'Arcep « L'état d'internet en France[19] ».

La régulation par la donnée en Europe et à l'international

La promotion de la régulation par la donnée est restée une des pierres angulaires de l'action européenne et internationale de l'Arcep ; les organismes internationaux s'emparent désormais de ce mode d'action pour enrichir la régulation.

En 2020, la régulation par la donnée a ainsi fait l'objet d'une plus grande attention au sein de l'OCDE. En effet, dans son « *Digital Economy Outlook* » publié en novembre 2020, la régulation par la donnée est mentionnée en tant qu'outil venant compléter désormais les instruments traditionnels du régulateur en s'appuyant sur le pouvoir de divulgation de l'information pour orienter les marchés de la communication dans la bonne direction. Dans le document, l'OCDE souligne que ce type de mesures pourrait devenir de plus en plus important avec la prochaine évolution des réseaux fixes et mobiles. En outre, au sein du *Network of Economic Regulators* (NER) de l'OCDE, un flux de travail sur la régulation par la donnée a été initié. L'Arcep participe activement à ces travaux.

De même cette approche est soutenue par le CERRE (*Centre on Regulation in Europe*) dans un rapport réalisé par Alexandre de Streel et Michèle Ledger, « *New ways of oversight for the digital economy* » qui prend en compte la régulation par la donnée, et qui a donné lieu à la présentation par l'Arcep de ses actions en la matière.

En Europe, dans le cadre du BEREC par exemple – mais d'autres appuis à la régulation par la donnée pourraient être mentionnés avec les observatoires et publications régulières de la Commission européenne –, la donnée a également pris une place plus importante en 2020, par exemple avec la publication de lignes directrices relatives aux relevés cartographiques des réseaux (article 22 du CECE) : celles-ci devraient permettre notamment aux citoyens et entreprises européennes de mieux connaître les réseaux auxquels ils peuvent avoir accès et leurs niveaux de performance.

18. Édition 2020 du Code de conduite de la qualité de service internet : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/code-de-conduite-QoS-internet-2020_sept2020.pdf
19. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-etat-internet-edition-2021-juil2021.pdf

CHAPITRE

7

L'ACTION DE L'ARCEP ANCRÉE AU CŒUR DE L'EUROPE ET DU MONDE

Au sein des instances européennes et internationales, l'Arcep est pleinement mobilisée, à la fois dans les travaux d'élaboration des cadres de régulation qui la concernent, et dans le suivi de leur mise en œuvre. En particulier, elle s'implique, au sein des autres autorités françaises, dans les travaux des institutions internationales en charge des secteurs qu'elle régule, et en Europe de ceux du Conseil de l'Union européenne (suivi du groupe Télécommunications et société de l'information en particulier) ou auprès du Parlement européen et de la Commission européenne. Elle contribue également aux travaux des comités prévus par les directives européennes et participe aux groupes de régulateurs comme le BEREC qui, outre son rôle dans l'application des textes, peut apporter son expertise, au travers des avis, à des initiatives législatives européennes. En son nom propre, elle peut également être amenée apporter sa contribution à la préparation de ces initiatives ; c'est notamment le cas de la réponse que l'Arcep a apportée à la consultation publique de la Commission européenne sur le *Digital services Act* par exemple[1].

En 2020, l'action des instances auxquelles participe l'Arcep a naturellement été affectée par la crise sanitaire. En particulier, les réunions de travail se sont déroulées en visioconférence et certaines grandes réunions internationales ont été reportées, ou se sont déroulées dans une configuration limitée. Pour autant, cette crise a confirmé l'importance des échanges multilatéraux et bilatéraux dans lesquels l'Arcep prend sa part et qui ont été, cette année encore, particulièrement fréquents et féconds.

1. Les instances auxquelles l'Arcep participe au niveau européen

1.1 Le « *Body of European Regulators for Electronic Communications* » (BEREC)

L'Arcep participe à l'ensemble des travaux de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE ou BEREC en anglais) qui en 2020 était présidé par Dan Sjöblom, directeur général du régulateur suédois (*PTS*).

Cet organe, qui a pris la suite du Groupe des régulateurs européens créé en 2002, a été établi en 2009 pour conseiller les institutions européennes et organiser la coopération entre autorités de régulation indépendantes par un règlement du Parlement européen et du Conseil européen modifié en décembre 2018.

Il est composé de deux niveaux, avec le Conseil des régulateurs d'une part, et l'agence de l'Union européenne (l'Office) qui le soutient d'autre part.

Le BEREC est composé d'autorités de régulation nationales (ARN) des pays de l'Union européenne et en tant que participants sans droit de vote, de celles de pays de l'EEE (Espace économique européen), de pays candidats à l'accession et de la Commission européenne.

Le régulateur britannique, Ofcom, est resté impliqué dans les travaux du BEREC jusqu'au 1er février 2020, date d'entrée en vigueur des dispositions relatives au « Brexit » et à la sortie des administrations britanniques de l'essentiel des travaux européens.

Le BEREC conseille les institutions européennes (Commission européenne, Parlement européen et Conseil européen) en leur apportant l'expérience et l'expertise des ARN ; il participe à l'examen des « phases II » (doutes sérieux exprimés par la Commission) des analyses de marché[2].

Il adopte également des lignes directrices, positions communes, avis, meilleures pratiques et rapports en s'appuyant sur une dizaine de groupes de travail réunissant les experts des ARN. Le BEREC consulte régulièrement le secteur sur ses projets de rapports et bénéficie de l'appui de l'Office établi à Riga en Lettonie.

L'Arcep est active dans l'ensemble des travaux des groupes de travail et trois de ses agents coprésidaient, en 2020, les groupes « *Market and Economic Analysis* » (analyse économique et marchés), « *Wireless Network Évolution* » (évolution des réseaux radio) et « *Sustainability* » (enjeux du développement durable).

Le Conseil des régulateurs, qui regroupe les dirigeants des autorités membres, se réunit au moins quatre fois par an. Deux réunions exceptionnelles supplémentaires se sont tenues en 2020, sur la réponse du BEREC à la consultation publique de la Commission européenne sur ce qui était à l'époque le *Digital Services Act Package* (devenu depuis le *Digital Markets Act*[3]) pour la première session, sur le spectre pour la seconde, au travers d'échanges moins formels. À cela s'ajoutent les différentes réunions des groupes d'experts.

En 2020, outre l'adoption de dizaines de lignes directrices prévues par le Code européen, il a notamment adopté les documents suivants :

- la réponse à la consultation publique de la Commission européenne sur le *Digital Services Act* : le BEREC a exprimé à cette occasion qu'il considérait que l'établissement d'un cadre réglementaire ciblant les plateformes numériques structurantes disposant d'un pouvoir d'intermédiation significatif pourrait permettre un schéma d'intervention efficace, proportionné et donnant la nécessaire prévisibilité au secteur ;

1. Voir partie 3, chapitre 13, p. 154.
2. Voir partie 2, chapitre 5, p. 49.
3. https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/regulation-du-numerique-1.html

- le BEREC considère que cela garantira que la concurrence et l'innovation soient encouragées, que les droits des utilisateurs finals soient protégés et que l'environnement numérique soit ouvert et concurrentiel ;[4]
- les paramètres pour le calcul du taux de rémunération du capital en application de la Notice de la Commission européenne ;
- les meilleures pratiques pour la définition d'un débit adéquat pour un accès haut débit à internet dans le cadre du service universel ;
- l'avis sur la révision de la recommandation « marchés pertinents » de la Commission européenne ;
- les travaux sur l'internet ouvert (rapport sur la mise en œuvre du règlement « Internet ouvert » et des lignes directrices du BEREC afférentes).

L'Arcep a également participé à la mobilisation du BEREC en 2020 en réponse à la crise sanitaire et à la publication des rapports de suivi de la situation du trafic internet dans chacun des pays membres de manière bihebdomadaire entre le 24 mars et le 6 mai, puis hebdomadaire entre le 7 mai et le 30 juin et enfin mensuel depuis le 1er juillet 2020. Un rapport rassemblant les expériences des États membres, en matière de régulation du secteur des communications électroniques en période de crise sanitaire, a été publié le 1er décembre.

Le BEREC a également organisé en octobre un atelier ouvert aux parties prenantes (le forum annuel des parties prenantes) qui a largement abordé la question de la régulation des plateformes.

1.2 Le Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (GREP)

L'Arcep continue de s'impliquer au sein du GREP (dans les groupes de travail et par la participation de François Lions, membre du Collège, aux réunions plénières), à la lumière des spécificités du marché postal français.

Le GREP, composé des régulateurs des États membres ainsi que d'observateurs permanents (régulateurs des États membres de l'AELE (Association européenne de libre-échange), de ceux des États candidats à l'adhésion à l'Union européenne et de la Commission européenne) a pour principale mission l'échange de bonnes pratiques entre régulateurs ainsi que le conseil et l'assistance à la Commission européenne en vue de consolider le marché intérieur pour les services postaux.

Son secrétariat est assuré par la Commission européenne. En 2020, Spyros Pantelis, vice-président du régulateur grec EETT, a assuré la présidence du GREP.

Le GREP a principalement travaillé en 2020 sur des travaux exploratoires dans le cadre de l'évaluation de la directive dite postale de 1997[5] et de sa possible révision. La Commission européenne a en effet lancé les travaux sur l'évaluation de la directive courant 2020, notamment une consultation publique entre juillet et novembre. Le rapport d'évaluation sera disponible d'ici l'été 2021 et la Commission européenne pourra, le cas échéant, présenter une proposition législative visant à réviser le cadre actuel, plus ou moins en profondeur.

Les réunions plénières du GREP se sont tenues à deux reprises et à ces occasions, il a adopté :

- sa réponse à la consultation publique de la Commission européenne sur l'évaluation de la directive postale ;
- un rapport sur les définitions du secteur postal ;
- un rapport sur les outils de régulation ;
- un rapport sur les conséquences de la crise Covid sur le secteur postal ;
- un rapport sur les modèles d'interconnexion et d'accès aux réseaux postaux internationaux ;
- un rapport sur la qualité de service, la protection des consommateurs et le traitement des réclamations ;
- un rapport sur les points-clés des utilisateurs des services postaux ;
- un rapport sur les indicateurs-clés du secteur postal.

Tout au long de l'année 2020, le GREP a suivi la mise en œuvre du règlement européen sur la livraison transfrontière de colis et a préparé un rapport d'évaluation de ces services qui pourra servir à la Commission européenne dans le cadre de son évaluation des premières années de mise en œuvre de ce règlement.

Enfin, le GREP s'est mobilisé en réponse à la crise sanitaire en suivant les mesures prises par les gouvernements, les régulateurs et les opérateurs postaux dans chacun des États membres. Cela a mis en avant les conséquences sur les obligations de service universel, sur les flux internationaux, sur les volumes de courrier et colis ainsi que sur la logistique nécessaire à la fourniture des services postaux.

1.3 Le Comité des communications, le Comité des radiocommunications et le Comité de la directive postale (COCOM, RSCOM et CDP)

Le Comité des communications (COCOM), le Comité des radiocommunications (RSCOM) et le Comité de la directive postale (CDP), sont tous les trois présidés par la Commission européenne et réunissent les États membres.

Ils ont pour objet principal de permettre aux États membres de se prononcer sur des initiatives ou textes d'application de la Commission européenne pour la mise en œuvre concrète des directives, règlements et autres décisions prises par le Parlement européen et le Conseil européen.

La France est représentée dans ces comités par la DGE (Direction générale des entreprises pour le COCOM, et le CDP) et par l'ANFR (Agence nationale des fréquences, pour le RSCOM) accompagnées, en fonction des sujets, par d'autres entités administratives dont l'Arcep. L'Arcep participe activement à la préparation des positions des autorités françaises sur les sujets qui la concernent.

En 2020, le COCOM s'est réuni quatre fois pour discuter notamment des sujets suivants : petites cellules (*small cells*), transposition du Code européen, indicateurs 5G, numéro d'urgence et volet numérique du plan de relance européen.

4. Voir partie 3, chapitre 13, p. 154.
5. Directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la communauté et l'amélioration de la qualité du service.

Le Groupe pour la politique en matière de spectre radioélectrique (*Radio Spectrum Policy Group* - RSPG) est un groupe consultatif à haut niveau créé en 2002 par une décision de la Commission européenne. Il conseille la Commission en matière de politique du spectre, coordination des politiques, préparation de programmes pluriannuels en matière de spectre radioélectrique et, le cas échéant, sur l'harmonisation des conditions relatives à la disponibilité et à l'utilisation efficace du spectre. L'Arcep participe activement aux travaux du RSPG, en appui notamment de l'ANFR et de la DGE.

L'année 2020 a été marquée par une initiative de la Commission européenne, consistant à l'élaboration d'une boîte à outils à la disposition des États membres, pour réduire les coûts de déploiement des réseaux et accélérer l'attribution du spectre 5G. Une initiative a laquelle l'Arcep a contribué, aux côtés de la DGE, et au sein du RSPG. La première phase de ces travaux a été publiée fin décembre 2020.

1.4 La Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT)

La Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT) qui compte 48 pays membres, est en charge de l'harmonisation commerciale, opérationnelle, réglementaire et technique entre ses membres en lien avec l'UIT (Union internationale des télécommunications) d'une part, avec la Commission européenne d'autre part.

Son secrétariat est assuré par l'ECO (*European Communications Office*) qui contribue notamment à l'organisation des travaux des comités qui constituent la CEPT : l'ECC (*Electronic Communications Commitee*), le CERP (Comité européen de régulation postale) et le Com-ITU (*Commitee for ITU policy*).

La CEPT travaille régulièrement sur demande de la Commission européenne (mandats et rapports) et participe ainsi à l'harmonisation de l'utilisation des fréquences dans l'Union européenne. Elle effectue un travail préparatoire pour la région Europe aux Conférences mondiales des radiocommunications de l'UIT-R.

L'Arcep contribue à plusieurs groupes de travail de l'ECC afin de préparer les conditions techniques d'harmonisation du spectre. Les travaux auxquels l'Autorité participe concernent notamment la préparation des orientations pour la gestion du spectre, l'ingénierie du spectre et l'aménagement des bandes de fréquences, ou encore les conditions techniques des réseaux mobiles.

D'autres activités que celles liées au spectre électromagnétique sont suivies par l'Arcep, dont les travaux sur la numérotation et la préparation des conférences et assemblées de l'UIT.

2. Les instances auxquelles l'Arcep participe à l'international

2.1 Le réseau francophone Fratel

Créé lors d'un symposium des régulateurs francophones réunis à Paris en juin 2002 à l'initiative de l'Arcep et en présence de représentants de l'Union internationale des télécommunications (UIT), de l'Organisation internationale de la francophonie (OIF), de la Banque mondiale et de la Commission européenne, Fratel est le réseau francophone de la régulation des télécommunications.

Il s'agit d'un réseau informel qui regroupe les régulateurs des communications électroniques de pays francophones pour échanger autour de sujets d'intérêt commun comme le partage de réseaux, la qualité de service mobile, la neutralité de l'internet ou encore la régulation tarifaire. Les réunions du réseau sont ouvertes notamment aux organisations internationales, opérateurs, équipementiers, entreprises du numérique, consommateurs et entreprises utilisatrices, consultants, académiques…

Le réseau fonctionne grâce, d'une part, à un Comité de coordination renouvelé chaque année et composé d'un président et de deux vice-présidents ; et, d'autre part, à un secrétariat exécutif permanent assuré par l'Arcep, chargé notamment de mettre en œuvre le plan d'action annuel.

En 2020, c'est l'Autorité de régulation ivoirienne qui assurait la présidence du réseau. Le régulateur sénégalais et l'Arcep en étaient les vice-présidents.

Du fait de la crise sanitaire, les deux réunions initialement prévues en 2020 à Brazzaville et Niamey se sont tenues en ligne. Malgré cette situation exceptionnelle, le Comité de coordination a souhaité maintenir les travaux sur la régulation tarifaire conformément au plan d'action 2020 adopté lors de la réunion annuelle de Bucarest. Cette thématique a donc été déclinée tout au long de l'année avec un séminaire d'information et d'échange en juillet 2020 sur le thème « Quelle régulation tarifaire des produits de gros ? » et une réunion annuelle en décembre 2020 sur le thème « Investissements, Innovations technologiques, Concurrence : quels sont les nouveaux enjeux de la régulation tarifaire ? ».

Les présentations de ces deux événements sont disponibles sur le site de Fratel[6]. En outre, un questionnaire relatif aux régulations et mesures prises sur ces sujets avait été envoyé aux membres du réseau afin d'alimenter les échanges de l'année et un résumé des réponses a été envoyé aux autorités. Concrètement, le thème du séminaire était décliné en deux tables rondes. La première abordait les différents remèdes tarifaires selon les produits de gros régulés et les objectifs réglementaires poursuivis. La deuxième, présidée par Serge Abiteboul, membre du Collège de l'Arcep, était consacrée aux périmètres et méthodes d'estimation des coûts pour mettre en œuvre ces remèdes tarifaires. Lors de la réunion annuelle, Sébastien Soriano, alors président de l'Arcep, est intervenu lors de la table ronde relative aux différents remèdes tarifaires selon les produits de gros régulés et les objectifs réglementaires poursuivis.

En outre, des travaux sur la couverture et la qualité de service mobiles, thème de l'année 2019, se sont poursuivis en 2020 via, notamment, la mise en ligne d'un site internet spécifique sur les données mobiles[7] déclinant en version numérique le document[8] de Fratel « Mesurer la performance des réseaux mobiles : couverture, qualité de service et cartes » et l'examen de la faisabilité d'un outil ouvert aux membres de Fratel sur la représentation de la couverture et la qualité de service mobiles.

Après un point d'étape auprès des membres lors du séminaire de juillet, un rapport sur la faisabilité d'un tel outil reprenant les besoins des autorités, une description de scénarios, une analyse et des recommandations a été présenté à l'ensemble des membres du réseau en vue de décider de la suite des travaux lors de la réunion annuelle du 3 décembre. En 2021, le groupe de travail créé pour mener à bien ce projet devra élaborer un cahier des charges pour la mise en place de l'outil.

2.2 L'Organisation de coopération et de développement (OCDE)

L'OCDE apporte des contributions importantes mais non prescriptives, dans plusieurs domaines relatifs aux communications électroniques : sécurité et protection de la vie privée, infrastructures et services, statistiques, protection des consommateurs, concurrence et autres questions plus larges liées à l'économie numérique.

L'OCDE publie ainsi, tous les deux ans, un rapport[9] de référence sur les perspectives de l'économie numérique (*Digital Economy Outlook*). La dernière édition a été publiée en novembre 2020. L'Arcep participe activement à la réalisation de ce rapport en contribuant, notamment, à la rédaction des chapitres relevant des travaux des Comités et groupes de travail dans lesquels elle intervient et en répondant aux questionnaires de l'OCDE qui permettent de rédiger le rapport. Les sujets des terminaux et la régulation par la donnée ont été inclus dans le rapport sur les perspectives 2020 de l'économie numérique.

L'Arcep participe, en liaison avec le Secrétariat général des Affaires européennes (SGAE) aux activités du « Comité sur la politique de l'économie numérique » de l'OCDE, et notamment au groupe de travail relatif aux « politiques sur les infrastructures et les services de communications » (CISP) qui dépend de ce comité.

À la demande du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE), et conjointement avec lui, l'Arcep assure la chaire française sur les sujets qui relèvent de sa compétence. Les travaux de ce comité et du groupe de travail ont toujours porté sur des sujets d'actualité au cœur des travaux de l'Arcep (neutralité du net, tarifs de terminaison d'appel ou d'itinérance…) et traitent aujourd'hui, par exemple, de connectivité et de 5G.

En 2020, les travaux de l'OCDE ont été marqués par la crise sanitaire qui a mis davantage en évidence l'importance de la connectivité et de l'infrastructure de communication. C'est dans ce contexte que se sont inscrits les travaux du CISP concernant la nouvelle recommandation sur la connectivité à haut débit. L'Arcep a contribué activement à la rédaction de ce texte qui inclut des aspects nouveaux tels que la couverture des réseaux, la qualité de service, le co-investissement et le partage de réseau, en tant qu'exemples de politiques pouvant améliorer la concurrence, ainsi qu'une nouvelle section sur les impacts environnementaux.

L'Arcep intervient directement au sein du réseau des régulateurs économiques (NER) qui réunit les régulateurs de différents secteurs (distribution d'eau, d'énergie, des transports ou des communications électroniques) et traite des sujets plus transversaux de la régulation tels que l'indépendance ou la performance des régulateurs, l'économie comportementale ou les impacts des technologies émergentes sur les marchés et les régulateurs.

En 2020 les travaux ont été focalisés sur l'impact des technologies sur les régulateurs économiques. L'Arcep a participé activement à ces travaux en portant l'exemple de la régulation par la donnée, approche répondant aux défis réglementaires posés par les technologies émergentes et exemple d'utilisation des avancées technologiques pour mieux réguler, deux piliers sur lesquels repose le rapport « *Shaping the Future of Regulators* », une collecte de cas d'études, dont la régulation par la donnée de l'Arcep, adopté en novembre 2020 par l'OCDE.

L'Arcep a aussi rejoint le Comité de pilotage joint NER/RPC (Comité de la politique de la réglementation) sur la réglementation et les nouvelles technologies. Le Comité de pilotage rédige actuellement des « Principes relatifs à la mise en œuvre d'une gouvernance réglementaire agile pour l'exploitation des développements technologiques » ainsi qu'une note conceptuelle sur la régulation par la donnée.

6. Séminaire Fratel 2020 https://www.fratel.org/17e-seminaire-fratel-2-juillet-2020-webinaire/ et réunion annuelle Fratel 2020 https://www.fratel.org/18e-reunion-annuelle-de-fratel/
7. https://www.donneesmobiles.fratel.org/
8. https://www.fratel.org/fratel-lance-un-site-internet-dedie-a-la-mesure-de-la-performance-des-reseaux-mobiles-un-enjeu-essentiel-pour-la-regulation/
9. https://www.oecd.org/digital/oecd-digital-economy-outlook-2020-bb167041-en.htm

Outre la participation aux Comités pertinents, l'Arcep peut intervenir directement ou par le biais de commentaires/observations dans les principaux événements marquants de l'OCDE tel que la Conférence de haut niveau sur l'innovation dans la gouvernance.

2.3 L'Union internationale des télécommunications (UIT)

L'Union internationale des télécommunications (UIT) est une organisation du système des Nations unies, chargée des règles internationales des télécommunications dans le monde. Organisée en trois « secteurs » (normalisation, radiocommunications et développement), elle établit les normes techniques qui assurent l'interconnexion des réseaux (y compris la numérotation), détermine l'usage des bandes de fréquences et assigne les orbites aux satellites envoyés dans l'espace cherche à améliorer l'accès des communautés défavorisées aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Ses décisions en matière de fréquences intéressent particulièrement l'Arcep qui en est un des affectataires.

En appui du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et de la Direction générale des Entreprises, l'Arcep entretient des relations régulières avec cette organisation internationale, et participe à ses travaux, que ce soit au niveau du Collège ou des services de l'Arcep. Elle intervient pratiquement chaque année au colloque mondial des régulateurs (GSR) et parfois, à certaines conférences (*Telecom World*) de l'UIT. Des responsables de l'UIT interviennent également régulièrement aux réunions du réseau Fratel.

En 2020, au-delà des réponses aux questionnaires annuels, l'Arcep a contribué à la collecte d'informations pour alimenter la plateforme de l'UIT « REG4COVID ». Ce site a été développé pour permettre aux membres de l'UIT de partager et de tirer parti des expériences, des initiatives en cours ainsi que d'autres mesures et pratiques prises par les pays pour garantir la connectivité pendant la pandémie grâce aux communications électroniques.

Dans le cadre de ses travaux sur les réseaux mobiles, l'Arcep participe aussi au groupe de travail 5D de l'UIT-R sur les aspects radio des réseaux mobiles, notamment de la 5G. Ce groupe a mené des travaux sur le fonctionnement des antennes actives afin d'assurer la coexistence avec des autres services en bande adjacente ou en cocanal.

Dans le cadre de ses travaux sur l'impact environnemental du numérique, l'Arcep participe depuis 2020 à la Commission d'études 5 de l'UIT-T sur l'environnement, les changements climatiques et l'économie circulaire. La Commission est chargée d'étudier les méthodologies applicables à l'évaluation de l'impact des TIC sur l'environnement et de publier des recommandations sur l'usage des TIC de manière écoresponsable.

En 2020 devait se tenir l'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications, qui a lieu tous les quatre ans, et qui définit les activités de l'UIT-T pour la période d'études suivante. Cependant, du fait de la pandémie, L'AMNT-20 a été reportée. Elle devrait se tenir à Hyderabad (Inde) du 1er au 9 mars 2022.

La participation en ligne de l'Arcep au Forum de la gouvernance de l'internet

« Un internet propice à la résilience et à la solidarité des individus » : c'est sur ce thème que le 15e Forum sur la gouvernance de l'internet (FGI), organisé par les Nations unies, s'est tenu intégralement en ligne, du 2 au 17 novembre. Plus de 6 000 inscrits de plus de 170 pays ont pu participer à près de 200 sessions sur plusieurs thématiques : les données, l'environnement, la confiance, et l'inclusion.

Conformément aux souhaits et propositions de l'Arcep, les questions environnementales ont pour la première fois constitué un temps fort de la FGI. Un atelier intitulé « *Best environmental practices across the Internet value-chain*[1] » organisé par l'Arcep et animé par Anaïs Aubert, adjointe à la cheffe d'unité « Analyse économique » de l'Arcep et coprésidente du groupe d'experts « développement durable » du BEREC, a permis d'analyser les bonnes pratiques permettant d'augmenter l'efficacité environnementale de chaque segment de l'écosystème d'internet.

La crise sanitaire a démontré qu'un accès internet gratuit et non discriminatoire est essentiel. Aurore Tual, cheffe de l'unité « internet ouvert » est intervenue lors d'une table-ronde sur le thème de l'impact de la crise sanitaire sur la neutralité des réseaux (« *Net Neutrality at times of Covid19* »). Les échanges se sont portés sur les stratégies et des réglementations explorées dans le rapport annuel de DCNN sur « La valeur de l'ouverture d'Internet en temps de crise ».

1. « *Les meilleures pratiques environnementales de l'écosystème d'Internet* ».

Les interventions de l'Arcep au « *Network of Economic Regulators* » (NER)

L'Arcep participe aux travaux du NER (*Network of Economic Regulators*) depuis sa création. Aujourd'hui, le réseau est présidé par Anne Yvrande-Billon, directrice Économie, Marchés et Numérique à l'Arcep. Maya Bacache, membre du Collège, y représente l'Arcep en participant aux réunions et événements.

Le 16 novembre 2020 a eu lieu la table ronde consacrée au thème « régulation et nouvelles technologies ».

Objectif de la table ronde, faire le point sur les travaux récents de l'OCDE en la matière et échanger sur les défis et opportunités des nouvelles technologies afin de discuter des possibilités d'analyse et d'orientations supplémentaires dans ce domaine.

Les interventions qui se sont suivies lors des deux panels confirment la nécessité d'un changement culturel profond : bien que les exemples d'initiatives et approches adoptées montrent que les régulateurs et décideurs politiques reconnaissaient le besoin d'innover, on observe une tendance des administrations à privilégier la stabilité. À cette fin, il s'avère important de renforcer la coopération entre régulateurs et administrations centrales, avec les parties prenantes, ainsi que la coopération internationale.

L'Arcep a participé à l'événement avec une intervention de Maya Bacache sur la régulation par la donnée, lors d'une session centrée sur l'utilisation des nouvelles technologies pour une meilleure régulation. La régulation par la donnée a été présentée comme réponse aux défis posés par les nouvelles technologies. L'asymétrie de l'information, les nouveaux besoins en termes de ressources humaines (*data scientists*,…) et l'importance de redonner le pouvoir à l'utilisateur, ont été au cœur de son allocution[1].

L'événement a aussi été marqué par le lancement officiel du rapport « *Shaping the Future of Regulators* », une récolte de cas d'études, dont la régulation par la donnée de l'Arcep, illustrant la manière dont les régulateurs actualisent leurs dispositifs de gouvernance ou utilisent les outils numériques pour mieux réguler.

En outre Maya Bacache a participé aux deux réunions annuelles du réseau en avril et novembre. Elle a pu y porter les positions de l'Autorité notamment sur la régulation par la donnée.

L'Arcep a aussi eu des relations plus directes avec le secrétariat du NER en 2020 notamment à l'occasion d'une réunion bilatérale dans ses locaux autour du sujet de la régulation par la donnée.

1. Il convient de noter que la France était représentée aussi au niveau du RPC par Gabor Arany, adjoint au chef du service de la Législation et de la qualité du droit au Secrétariat général du Gouvernement.

CHAPITRE

8

CONJUGUER DÉVELOPPEMENT DES **USAGES ET MAÎTRISE DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU NUMÉRIQUE**

Dès 2019, dans le cadre de son chantier prospectif « Réseaux du futur[1] », l'Arcep a fait le choix de travailler sur l'empreinte carbone du numérique, en auditionnant des experts de la société civile, des industriels ainsi que des acteurs publics, et en publiant une première note[2]. Afin que les réseaux d'échanges poursuivent leur développement comme un « bien commun », l'Arcep a souhaité en 2020 intégrer plus largement la question environnementale dans son action quotidienne et les propositions qu'elle peut formuler.

1. L'enjeu environnemental, un nouveau chapitre de la régulation

L'ambition de l'Arcep est de faire de l'enjeu environnemental un nouveau chapitre de la régulation. Cette ambition s'inscrit sur le long terme et dans la continuité des missions qui lui sont impartiées par le législateur en la matière. L'Arcep souhaite inscrire son action en cohérence avec les pouvoirs publics et notamment avec l'ADEME (Agence de la transition écologique), en coordonnant son action avec l'échelon européen, notamment au travers des travaux réalisés au sein du BEREC.

1.1 Utiliser la régulation par la donnée pour étendre la prise de conscience amorcée

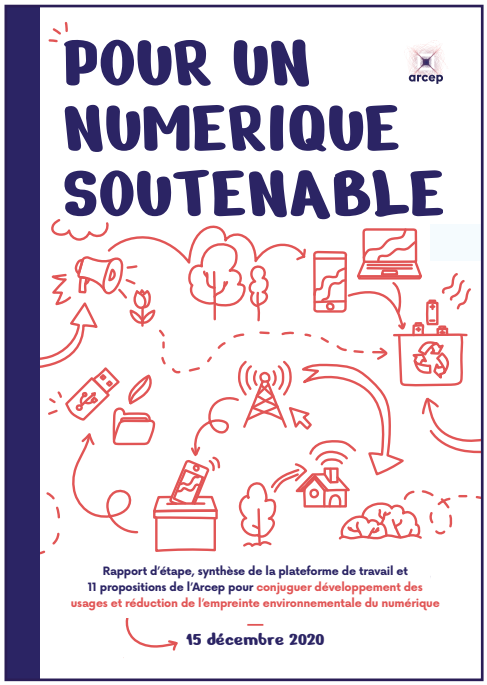
Dans le cadre de son approche de régulation par la donnée, l'Arcep a ajouté en avril 2020 un volet environnemental à son outil de collecte d'informations auprès des opérateurs télécoms[3]. Les indicateurs collectés portent sur les émissions de gaz à effet de serre produits par les principaux opérateurs de télécommunications sur leurs réseaux et sur la consommation électrique des box utilisés par leurs clients.

La réflexion sur la régulation par la donnée en matière environnementale s'est enrichie au cours de l'année et le rapport « Pour un numérique soutenable[4] », publié en décembre 2020, posait les premiers jalons d'un baromètre environnemental.

1.2 La plateforme de travail « Pour un numérique soutenable »

Soucieuse d'inscrire ses travaux dans une réflexion collective, l'Arcep a lancé en juin dernier une plateforme de travail : « Pour un numérique soutenable[5] », appelant associations, institutions, opérateurs, entreprises du numérique, personnalités intéressées à y contribuer.

Après un semestre ponctué de cinq ateliers thématiques et deux « grandes discussions », l'Arcep a publié en décembre 2020 un rapport d'étape, fruit de ces échanges dans lequel sont formulées onze propositions pour conjuguer développement des usages et maîtrise de l'empreinte environnementale du numérique.



1. https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-thematiques-transverses/larcep-et-les-reseaux-du-futur.html
2. https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/reseaux-du-futur-2.html
3. Décision n° 2020-0305 de l'Arcep en date du 26 mars 2020.
4. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-pour-un-numerique-soutenable_dec2020.pdf
5. https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-thematiques-transverses/lempreinte-environnementale-des-reseaux/plateforme-de-travail-pour-un-numerique-soutenable.html

« Pour un numérique soutenable » : un rapport et 11 propositions pour conjuguer développement des usages et maîtrise de l'empreinte environnementale du numérique

AXE 1 AMÉLIORER LA CAPACITÉ DE PILOTAGE DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU NUMÉRIQUE PAR LES POUVOIRS PUBLICS

1. **Confier à une entité publique le pouvoir de collecter les informations utiles auprès de l'ensemble de l'écosystème numérique** (fournisseurs de contenu et applications, éditeurs de systèmes d'exploitation, fabricants de terminaux et opérateurs de centres de données, au-delà des opérateurs de communications électroniques pour lesquels un tel dispositif existe déjà) afin de disposer de données granulaires et fiables essentielles à l'évaluation et au suivi de l'empreinte environnementale du secteur et des mesures mises en œuvre.

2. **Participer, dans le cadre de ses initiatives avec l'ADEME à la création d'un référentiel de mesure :** Améliorer la mesure pour mieux identifier les enjeux, restituer la donnée pour informer l'utilisateur et encourager une dynamique vertueuse sur le secteur.

AXE 2 INTÉGRER L'ENJEU ENVIRONNEMENTAL DANS LES ACTIONS DE RÉGULATION DE L'ARCEP

Sur le fixe

3. **Accompagner la transition du cuivre vers la fibre.**

4. **Encourager les optimisations des réseaux en accompagnant la mutualisation des infrastructures de génie civil et des parties terminales des infrastructures fibres (réseaux d'accès).**

5. **Encourager des initiatives visant à mettre en œuvre des mécanismes de mise en veille automatique des box des opérateurs** à certains horaires ou en cas de non-utilisation de celles-ci pendant des plages horaires prolongées.

Sur le mobile

6. **Affiner l'analyse des impacts positifs et négatifs d'une extinction des réseaux 2G ou 3G pour lever les barrières possibles** et s'assurer que les bonnes incitations sont mises en place. Le sujet de la réglementation européenne des appels d'urgence depuis les véhicules, en particulier, mérite un examen approfondi, en lien avec le Gouvernement.

7. **Étudier en 2021 une évolution des indicateurs de « performance » des réseaux** pour y intégrer l'enjeu environnemental dans les paramètres de choix des consommateurs.

8. **Étudier, en lien avec les acteurs intéressés, les solutions d'optimisation de l'impact environnemental des réseaux mobiles** à moyen ou long terme, en traitant en priorité les questions de mutualisation et de meilleur usage possible des fréquences.

9. Développer, le cas échéant, un **suivi plus précis des pratiques de subventionnement de terminaux par les opérateurs** et de leurs effets.

AXE 3 RENFORCER LES INCITATIONS DES ACTEURS ÉCONOMIQUES, ACTEURS PRIVÉS, PUBLICS ET CONSOMMATEURS

10. **Élaborer avec les acteurs concernés des codes de conduite/chartes** renforçant la logique d'écoconception et **pouvant mener à l'adoption d'engagements juridiquement contraignants,** à l'image des engagements des opérateurs de communications électroniques visant à contribuer à l'aménagement et à la couverture des zones peu denses du territoire par les réseaux de communications électroniques (art.L.33 13 du CPCE). Notamment :

- **les fournisseurs de contenu et applications,** notamment les plus structurants (par exemple autour de bonnes pratiques comme l'adaptation de la résolution des contenus aux écrans ou la limitation de l'autoplay). ;
- **les éditeurs de systèmes d'exploitation,** en particulier les plus structurants (par exemple autour de bonnes pratiques comme le maintien de versions anciennes, ou une meilleure intégration des enjeux d'obsolescence dans les mises à jour) ;
- **les opérateurs de centres de données** (par exemple autour de bonnes pratiques comme l'architecture des centres de données, l'optimisation des systèmes de refroidissement ou la gestion des équipements de stockage…).

D'autres propositions poursuivant cette démarche incitative sont régulièrement évoquées, comme notamment l'instauration de mécanismes visant à instaurer des signaux tarifaires pesant sur les fournisseurs de contenu et l'application, concernant par exemple l'utilisation de la bande passante. Ce type de solution est à envisager en cas d'échec des codes de conduite et mériterait en tout état de cause une analyse beaucoup plus approfondie.

Les codes de conduite doivent faire l'objet d'un suivi par une entité publique dotée d'un pouvoir de contrôle et le cas échéant de sanction.

11. **Renforcer la capacité d'action et la responsabilité des utilisateurs** par une démarche de « régulation par la donnée » favorisant l'émergence **d'outils d'aide à la décision du consommateur** quant à ses choix et leur impact sur l'environnement. Publier un « baromètre environnemental » permettant de valoriser les meilleures pratiques de l'ensemble de l'écosystème numérique.

2. Inscrire l'action de l'Autorité en cohérence avec celle des pouvoirs publics

2.1 La feuille de route environnement du Gouvernement

Le 23 février 2021, le Gouvernement publiait sa feuille de route « Numérique et Environnement »[6] composée de trois piliers :

- le développement de la connaissance de l'empreinte environnementale numérique pour agir efficacement ;
- le soutien au numérique plus sobre en réduisant l'empreinte environnementale du numérique ;
- le numérique comme levier de la croissance écologique.

Parmi les principales mesures annoncées, certaines responsabilités étaient plus particulièrement confiées à l'Arcep avec :

- la mise en place d'un baromètre environnemental des acteurs du numérique *via* l'instauration d'un pouvoir de collecte de données pour l'Arcep ;
- le développement d'une méthodologie d'évaluation des services numériques en vue de leur écoconception en partenariat avec l'ADEME ;
- une analyse des pratiques commerciales de terminaux subventionnés et de leur impact ;
- un travail sur les voies et moyens de prise en compte des enjeux environnementaux dans les critères d'attribution des prochaines bandes de fréquences 26 Ghz.

D'autres mesures de la feuille de route rappellent les propositions de l'Arcep publiées dans son rapport « Pour un numérique soutenable » avec notamment :

- des codes de bonne conduite en matière d'impact environnemental établis avec les parties prenantes (fabricants, fournisseurs de contenu, éditeurs de logiciels) ;
- la poursuite et la finalisation de la concertation avec les opérateurs télécoms, les distributeurs et les plateformes en vue de définir des engagements forts.

2.2 Une mission de long terme conjointe avec l'ADEME dans le cadre de la mise en œuvre de la loi sur l'économie circulaire

En septembre 2020, le Gouvernement a confié à l'Arcep et l'ADEME une mission conjointe pour identifier et évaluer les différents facteurs qui permettent de quantifier cette empreinte. Les résultats finalisés de l'étude sont attendus pour l'année 2022.

Cette étude est l'occasion pour l'Autorité de renforcer sa collaboration avec l'ADEME sur la question de l'empreinte environnementale du numérique. Cette collaboration entre les deux institutions a été initiée dans le cadre des travaux sur la mise en place de l'article 13 de la loi AGEC (loi antigaspillage pour une économie circulaire) qui impose aux opérateurs de communications électroniques d'indiquer à leurs abonnés l'empreinte carbone associée à leur consommation de données.

3. Les défis environnementaux au cœur de l'action européenne

La prise de conscience des citoyens et des acteurs économiques s'est accompagnée de premières démarches des institutions européennes indispensables à l'accompagnement des acteurs.

3.1 Le « *Green Deal* », priorité de la Commission européenne

Le 11 décembre, la présidente de la Commission européenne Ursula von der Leyen a annoncé les grandes lignes d'une des priorités-phares de la Commission : le « *Green Deal* », ou Pacte vert pour l'Europe. Ce projet prévoit notamment une neutralité carbone pour l'Union européenne à l'horizon 2050. Le numérique sera pleinement mobilisé dans l'atteinte de cet objectif. La Commission étudiera des mesures permettant à l'intelligence artificielle, la 5G, au *cloud* et à l'internet des objets, de contribuer favorablement au défi climatique. Une ambition qui passe par les progrès de l'économie circulaire et de l'efficacité énergétique du secteur, mais aussi par des mesures de reprise des terminaux et des règles plus strictes lors du déploiement de nouveaux réseaux. Le « *Green Deal* » devrait enfin s'appuyer sur le fait que les outils numériques permettent de mieux surveiller la pollution de l'air et de l'eau ainsi que d'optimiser l'utilisation de l'énergie et des ressources naturelles.

3.2 L'Arcep à la tête des travaux sur la « soutenabilité »au sein du BEREC

Le 6 mars 2020, sous l'impulsion de l'Arcep, les régulateurs européens des télécoms, réunis au sein du BEREC, ont intégré la « soutenabilité » (*sustainability*) à leurs travaux. Anaïs Aubert, adjointe à la cheffe d'unité « Analyse économique » de l'Arcep, copréside le groupe d'experts dédié à ce sujet.

Ce groupe se donne pour objectif de susciter la prise de conscience chez les régulateurs européens, développer leur expertise concernant l'impact environnemental des réseaux de communications électroniques et recenser les bonnes pratiques permettant d'agir en cohérence avec les enjeux environnementaux. À terme, cette initiative devrait contribuer à formuler des pistes d'actions visant à mieux piloter l'empreinte environnementale du secteur et répondre aux objectifs de « soutenabilité » formulés en particulier dans la stratégie numérique et le Pacte vert (« *Green Deal* ») de la Commission européenne.

En effet, le BEREC, qui a intégré le développement durable à sa stratégie 2021-2025, est une instance de dialogue et de coordination privilégiée pour assurer l'élaboration de bonnes pratiques adaptées à la réalité du secteur et une mise en œuvre à la hauteur des ambitions environnementales de l'Union européenne.

6. https://www.gouvernement.fr/numerique-et-environnement-la-feuille-de-route-du-gouvernement

La parole à

ANAÏS AUBERT

Adjointe à la cheffe d'unité « Analyse économique »

LAURENT TOUSTOU

Conseiller numérique, environnement et audiovisuel de la directrice « Économie, Marchés et Numérique »

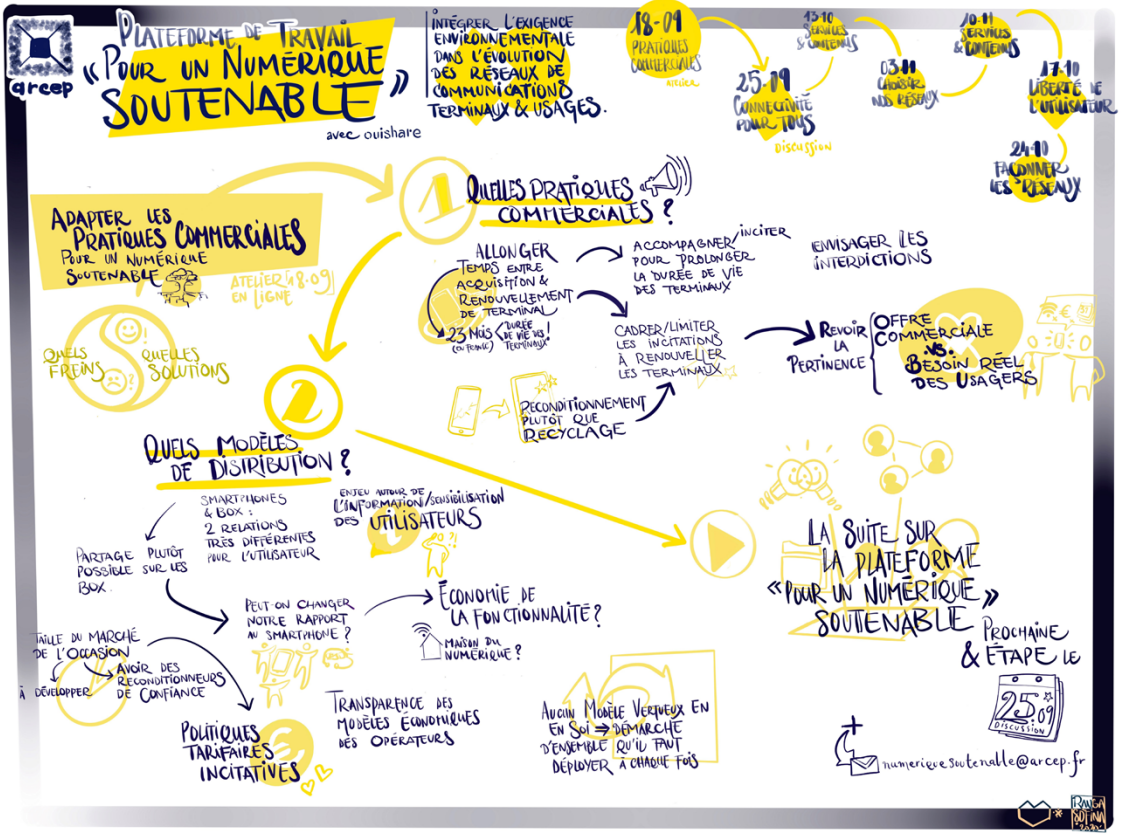
LE PILOTAGE DE LA PLATEFORME « POUR UN NUMÉRIQUE SOUTENABLE »

La plateforme « Pour un numérique soutenable » était au cœur de la mise en place des travaux de l'Arcep en matière d'empreinte environnementale. Lancé en 2019, le chantier Environnement a pris de l'ampleur en 2020 avec deux objectifs : assumer le débat « Numérique et Environnement » sur des bases objectives, sans *a priori,* et poser les bases de la régulation de demain.

Ces deux dimensions à l'esprit, nous avons imaginé un cadre de travail nous permettant de développer nos connaissances sur l'impact environnemental du numérique et de rencontrer les parties prenantes afin de recueillir leurs avis, leurs préoccupations et d'imaginer ensemble des premières propositions pour répondre aux enjeux environnementaux.

Distanciation sociale oblige, il a fallu organiser notre « plateforme » uniquement en ligne. Aidés par le collectif « Ouishare », les participants et les équipes de l'Arcep ont expérimenté plusieurs outils de travail collaboratif à distance qui nous permettaient d'organiser, au cours d'une même session, une discussion en assemblée plénière, puis des échanges en petits groupes avec des supports virtuels pour noter les idées clés, des changements de groupes puis des retours en plénière. Non sans quelques « bugs » au démarrage, nous avons ainsi pu « rencontrer » de nouveaux interlocuteurs. Par écrans interposés nous avons réussi à échanger, à nous mettre dans une posture d'écoute qui nous a permis d'identifier de nouvelles problématiques, de comprendre certaines positions et de cerner différentes priorités.

Nous sommes reconnaissants aux participants de s'être prêtés à l'exercice. Les constats et les propositions du rapport publié en décembre sont le fruit de cette plateforme collaborative et ouverte. Nous sommes heureux d'avoir réussi à créer des liens qui nous permettent de continuer à travailler pour un numérique plus soutenable.



PARTIE 3

Les marchés et leur régulation

CHAPITRE 1
La régulation du marché postal

CHAPITRE 2
La régulation de la distribution de la presse

CHAPITRE 3
Couverture et qualité de service mobile :
des avancées concrètes pour les utilisateurs

CHAPITRE 4
5G : Innovation, compétitivité et aménagement
numérique du territoire

CHAPITRE 5
Les autres attributions de fréquences en 2020

CHAPITRE 6
Numérotation, téléphonie fixe, service universel
et qualité de service

CHAPITRE 7
La fibre, nouvelle infrastructure de référence

CHAPITRE 8
Analyse de marchés : Un nouveau cycle
pour les réseaux fixes pour la période 2021-2023

CHAPITRE 9
Démocratiser la fibre pour les entreprises

CHAPITRE 10
L'action de l'Arcep en outre-mer

CHAPITRE 11
Les services de radiodiffusion et la régulation
de la TNT

CHAPITRE 12
État d'internet en France : faits marquants 2020

CHAPITRE 13
Anticiper les réseaux du futur et tracer les contours
d'une régulation nouvelle du numérique

CHAPITRE 1

LA RÉGULATION DU **MARCHÉ POSTAL**

1. Les missions de l'Arcep sur le secteur postal

1.1 L'Arcep, Autorité administrative indépendante

La régulation postale menée par l'Arcep a historiquement veillé à l'ouverture du marché postal tout en exerçant une mission de contrôle des prestations de service universel de La Poste. À cet égard, l'Arcep a joué différents rôles :

- elle a incité La Poste à plus de transparence dans la communication de ses résultats de performances et à apporter des améliorations significatives et tangibles à ses offres tant en termes de qualité que de contenu. L'Arcep a ainsi veillé à ce que La Poste publie annuellement un « Tableau de bord du service universel » régulièrement enrichi ;
- elle a également engagé une série d'audits sur les dispositifs de mesure de la qualité, ce qui a eu pour effet de conduire La Poste à moderniser son organisation industrielle de la lettre recommandée ;
- elle a enfin obtenu de La Poste une évolution majeure de sa gamme courrier, désormais adaptée à l'acheminement de petits objets ;
- en matière de contrôle des tarifs de service universel, elle a privilégié des dispositifs pluriannuels (« *price-cap* ») apportant à La Poste une visibilité tarifaire utile pour planifier son développement et sa transformation, et faire face à la baisse continue du courrier depuis plus de dix ans ; elle a ainsi adopté en octobre 2017 une décision d'encadrement pluriannuel des tarifs du service universel pour la période 2019-2022 ;
- elle a développé une bonne expertise économique du secteur, ce qui a d'ailleurs conduit le Parlement à lui confier, par la loi du 9 février 2010, l'évaluation du coût net de la mission d'aménagement du territoire de La Poste.

Le secteur postal change significativement avec le déclin du courrier, et, parallèlement, le développement des offres de livraison de colis liées au e-commerce. Cette évolution structurelle modifie en profondeur le modèle économique de La Poste qui, pour pallier la décroissance de ses métiers historiques, a engagé une diversification de ses activités.

Les pouvoirs publics auront dès lors à faire face à de multiples enjeux : maintenir et conforter la confiance des utilisateurs dans l'exécution des missions de service public confiées à La Poste, permettre leur adaptation aux nouveaux usages, en recherchant les meilleurs compromis entre coûts et besoins des utilisateurs, accompagner la transformation de La Poste.

1.2 L'Arcep, tiers de confiance en matière économique

L'Arcep apporte une expertise économique indépendante pour éclairer les choix de politique publique. Dans cette perspective, l'Autorité accompagne La Poste en faisant évoluer, en concertation avec cette dernière, les instruments comptables (définition des règles de comptabilisation des coûts et du périmètre de restitutions des comptes réglementaires) dont La Poste est tenue de disposer.

Ce rôle est stratégique dans un contexte où la diversification de La Poste va conduire à des évolutions industrielles et commerciales significatives de son activité. Elles nécessiteront une vigilance particulière pour s'assurer que le dispositif de comptabilité réglementaire reste pertinent et fiable.

À la suite de l'approbation par la Commission européenne des compensations budgétaires accordées par l'État à La Poste au titre de sa mission presse et en application du contrat d'entreprise État – La Poste (2018-2022), qui prévoit la réalisation d'une évaluation des coûts nets évitables de la mission presse, la secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie et des Finances a, en complément des missions[1] déjà confiées à l'Arcep, sollicité l'expertise de l'Autorité afin de vérifier d'ici la fin de la période notifiée en 2022, l'absence de surcompensation de La Poste. L'Autorité a rendu en réponse à cette saisine un premier avis sur le coût net de la distribution postale[2].

L'Arcep a par ailleurs été auditionnée par M. Jean Launay et par la Commission des affaires économiques du Sénat (dont le rapporteur est M. Patrick Chaize) sur l'avenir de La Poste et le service universel postal.

1. Article L. 5-2 du CPCE (Code des postes et des communications électroniques).
2. Avis n° 2019-1862 en date du 17 décembre 2019.

Bilan « J'alerte l'Arcep » : focus secteur postal

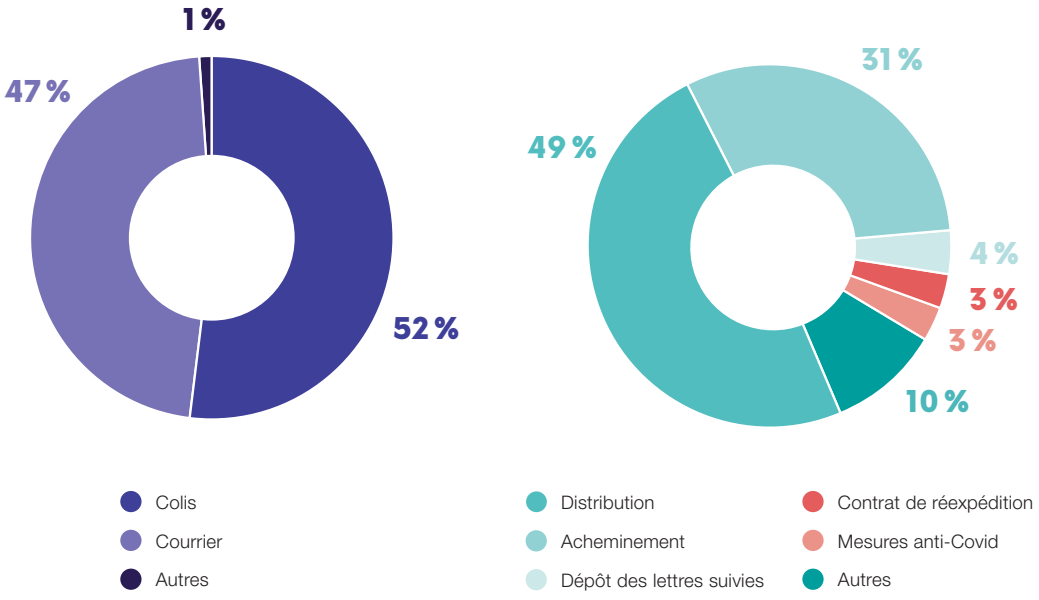
Au cours de l'année 2020, l'espace de signalement « J'alerte l'Arcep » a permis de recueillir 3 000 signalements d'utilisateurs de services postaux, en forte hausse par rapport à 2019 (1 800 signalements).

Les signalements reçus ont en majorité concerné le colis (52 %, soit une hausse de sept points par rapport à 2019) et le courrier (44,0 %).

Si les remontées relatives aux modalités de distribution (erreurs de distribution, mises en instance injustifiées, etc.) sont en baisse par rapport à 2019 (-16 points), elles représentent encore près de la moitié des alertes reçues.

Les signalements liés à la crise sanitaire et aux mesures prises par les opérateurs postaux dans ce cadre, reçus essentiellement entre mars et juillet 2020, concernaient principalement la fermeture de points de contact, la distribution sans signature des envois recommandés, la suspension de certains services et l'augmentation des délais d'acheminement.

RÉPARTITION DES SIGNALEMENTS REÇUS SUR « J'ALERTE L'ARCEP » PAR PRODUIT



2. Les marchés du courrier et du colis en France

2.1 Volumes et revenus du marché postal

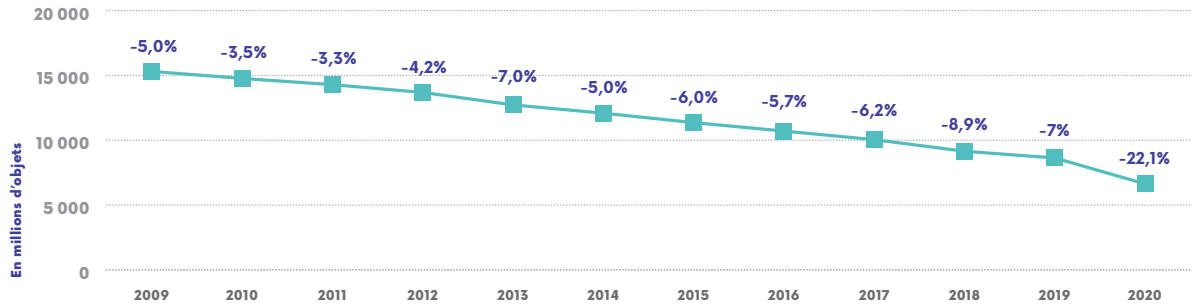
a. Les envois de correspondance distribués en France

En 2020, le marché des envois de correspondance (c'est-à-dire des plis de moins de 2 kg, hors plis remis contre signature) représente, en valeur, 5,2 milliards d'euros, soit un recul de 10,5 % par rapport à l'année 2019.

Le volume d'objets correspondant (6,6 milliards de plis distribués en France en 2020) subit une chute exceptionnelle de 22 % par rapport à l'année 2019. La crise sanitaire de 2020 et les confinements successifs qui l'ont accompagnée, notamment au deuxième trimestre 2020, expliquent ce recul trois fois supérieur à ceux des années précédentes (-7 % en moyenne par an les cinq années précédentes).

La baisse des volumes touche toutes les catégories de courrier : le marché de la publicité adressée, qui représente plus d'un quart du nombre total d'envois de correspondance, diminue dans des proportions similaires, en 2020, aux autres envois de correspondance (-23,3 % en un an contre -21,6 %).

VOLUMES DES ENVOIS DE CORRESPONDANCE DISTRIBUÉS EN FRANCE



Source : Arcep

VOLUMES (EN MILLIONS D'OBJETS) DES ENVOIS DE CORRESPONDANCE DISTRIBUÉS EN FRANCE (DOMESTIQUE ET IMPORT)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Évolution 2019-2020
Publicité adressée	4378	4312	4238	3904	3623	3393	3137	3066	2811	2616	2394	1836	-23,3 %
Autres envois de correspondance	10928	10454	10047	9780	9100	8693	8222	7640	7233	6534	6116	4796	-21,6 %
Total des envois de correspondance	**15306**	**14766**	**14285**	**13684**	**12724**	**12086**	**11358**	**10706**	**10044**	**9150**	**8509**	**6632**	**-22,1 %**

Source : Arcep

REVENUS (EN MILLIONS D'EUROS HT) DES ENVOIS DE CORRESPONDANCE DISTRIBUÉS EN FRANCE (DOMESTIQUE ET IMPORT)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Évolution 2019-2020
Publicité adressée	1466	1460	1453	1358	1248	1173	1154	1089	1030	967	888	667	-24,8 %
Autres envois de correspondance	6346	6123	6007	5868	5622	5585	5656	5431	5293	5096	4911	4522	-7,9 %
Total des envois de correspondance	**7812**	**7583**	**7460**	**7226**	**6870**	**6758**	**6810**	**6520**	**6323**	**6063**	**5798**	**5189**	**-10,5 %**

Source : Arcep

b. Le courrier exporté

Le marché de l'export semble être moins impacté par la crise sanitaire que celui du courrier distribué en France. En 2020, avec 270 millions d'euros (pour 236 millions d'objets), le revenu issu des flux de correspondance exportés est en recul de 3,3 % par rapport à 2019, pour un nombre d'objets en baisse de 4,6 %.

REVENUS (EN MILLIONS D'EUROS HT) ET VOLUMES (EN MILLIONS D'OBJETS) DE L'EXPORT

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Évolution 2019-2020
Revenus	376	391	380	379	358	284	303	305	306	295	279	270	-3,3 %
Volumes	436	413	370	360	318	306	280	292	282	270	247	236	-4,6 %

Source : Arcep

c. Le marché du colis

Depuis 2017, le nombre de colis distribués en France dépasse le milliard et continue de progresser d'année en année. En 2020, leur nombre s'élève à 1,2 milliard, en croissance de +6,6 % en un an. Le revenu associé à la distribution de colis en France atteint 6,3 milliards d'euros HT et progresse à un rythme similaire à celui du nombre de colis distribués (+5,0 % en 2019).

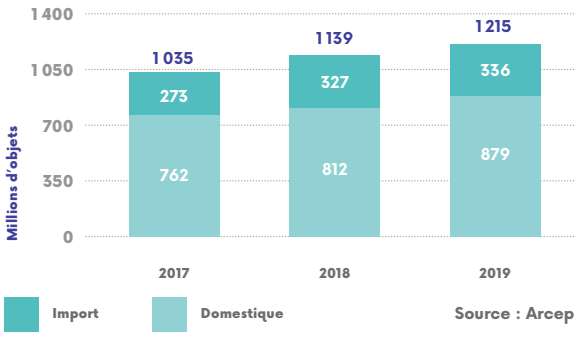
Le nombre de colis exportés, en augmentation depuis 2017 également, s'élève en 2019 à 71 millions de colis, soit une hausse de +5,7 % en un an. Le revenu associé progresse faiblement (+0,8 % en un an) mais reste élevé à 1,2 milliard d'euros HT, soit un niveau identique aux revenus générés par les colis importés alors que le volume associé à ces derniers est presque cinq fois inférieur.

La première édition de l'observatoire du marché du colis

Le règlement[1] du Parlement européen et du Conseil relatif aux services de livraison transfrontière de colis a donné de nouvelles compétences aux autorités de régulation nationales. Il permet, entre autres, la collecte d'informations à caractère statistique auprès des opérateurs lorsque ceux-ci emploient au moins 50 salariés ou qu'ils sont présents dans plus d'un État membre. Ces nouvelles compétences ont permis d'élargir le périmètre de collecte d'informations sur le marché du colis. Auparavant, les indicateurs portant sur le marché du colis étaient présentés sur le seul champ des opérateurs autorisés au titre de la distribution de courrier, pour ceux d'entre eux fournissant conjointement un service de livraison de colis. Ils incluent désormais également l'activité des opérateurs de colis.

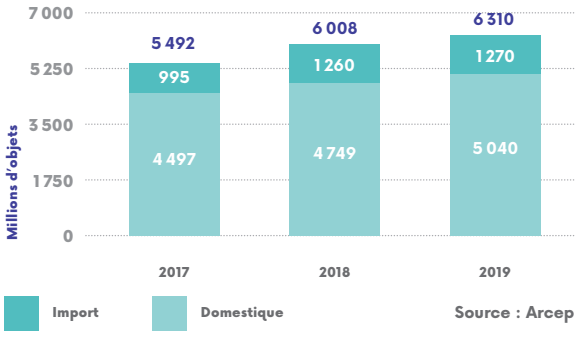
1. Règlement n°2018/644.

VOLUME : ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU COLIS (DOMESTIQUE ET IMPORT)



Source : Arcep

REVENU : ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU COLIS (DOMESTIQUE ET IMPORT)



Source : Arcep

2.2 Les opérateurs postaux autorisés

Conformément à la directive postale européenne de 1997[3], la loi du 9 février 2010[4] a totalement ouvert à la concurrence le secteur postal en France au 1er janvier 2011. Dans ce cadre, toute entreprise souhaitant exercer une activité d'envoi de correspondance en France doit au préalable avoir obtenu une autorisation délivrée par l'Arcep.

Au titre de cette autorisation, les opérateurs postaux sont tenus de respecter les obligations générales prévues par le CPCE (telles que garantir le secret des correspondances, la confidentialité des envois et l'intégrité de leur contenu ou encore assurer la protection des données à caractère personnel), l'Arcep ne contrôle en effet ni les prestations proposées par les opérateurs postaux, ni leur qualité de service, en dehors du service universel postal.

a. Les opérateurs actifs sur le marché

Depuis juin 2006, l'Autorité a délivré 91 autorisations. Au 31 décembre 2020, 48 opérateurs autorisés étaient en activité sur le marché postal, soit :

- 38 prestataires de services postaux d'envoi de correspondance intérieure incluant la distribution ;
- 9 prestataires de services postaux d'envoi de correspondance transfrontière sortante ;
- La Poste, titulaire d'une autorisation portant à la fois sur la distribution domestique d'envoi de correspondance et sur le courrier transfrontière sortant.

Sur le marché domestique, outre La Poste, les opérateurs de taille significative sont Adrexo, Colis Privé, Médiapost et TCS. Les autres opérateurs sont généralement des PME, implantées localement et qui proposent diverses prestations, dont la distribution d'envoi de correspondance.

S'agissant de l'envoi de correspondances transfrontières, les principaux opérateurs en activité sont, parallèlement à La Poste, des opérateurs historiques étrangers ou leurs filiales (Bpost, Deutsche Post Global Mail France, G3 Worldwide (Spring)). Les opérateurs privés français ayant des activités portant sur le courrier transfrontière sortant sont IMX-France, Optimail-Solutions, Mailtin' Post et Tale France.

b. Les autorisations délivrées en 2020

En 2020, quatre nouvelles autorisations d'exercice de l'activité de distribution de courrier en France ont été délivrées aux sociétés Bike in the City, Chris Express, Facily Post et Servitrans. L'autorisation délivrée en 2010 à la société 3L – Distriplis, arrivée à échéance, a été renouvelée à sa demande.

Il n'y a pas eu en 2020 de nouvelle autorisation sur le marché du courrier transfrontière sortant.

Au-delà de la délivrance des autorisations, l'Autorité est en contact régulier avec les prestataires postaux, notamment dans le cadre de la collecte des données relatives à leur activité sur le marché (chiffre d'affaires, volumes, emploi, etc.). L'activité des opérateurs fait en effet l'objet d'un observatoire statistique, publié chaque année, portant à la fois sur les activités de courrier et de colis.

3. Le contrôle du service universel postal

3.1 Le service universel, qu'est-ce que c'est ?

Le service universel postal, dont les principes sont définis à l'article L. 1 du CPCE, consiste à fournir un ensemble déterminé de services postaux au profit des utilisateurs, particuliers comme entreprises. Le service universel représente les trois quarts de l'activité courrier de La Poste et près d'un tiers de son activité colis. Au titre du service universel, la collecte et la distribution des envois postaux doivent être assurées par La Poste sur tout le territoire 6 jours sur 7, sauf circonstances exceptionnelles.

Qu'est-ce que le service universel postal ?

« Le service universel postal concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré du territoire. Il est assuré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale. Il garantit à tous les usagers, de manière permanente et sur l'ensemble du territoire national, des services postaux répondant à des normes de qualité déterminées. Ces services sont offerts à des prix abordables pour tous les utilisateurs. […] Le service universel postal comprend des offres de services nationaux et transfrontières d'envois postaux d'un poids inférieur ou égal à 2 kilogrammes, de colis postaux jusqu'à 20 kilogrammes, d'envois recommandés et d'envois à valeur déclarée »

Article L. 1 du CPCE.

3. Directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service.
4. Loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales.

Le service universel postal pendant le premier confinement

En 2020, les activités postales ont été fortement impactées par la crise sanitaire. La fourniture du service universel a été particulièrement affectée lors du premier confinement au printemps et notamment au cours des premières semaines. La Poste a en effet redéfini dans l'urgence ses modalités d'organisation et priorisé certaines activités. À la mi-mars, elle a ainsi réduit le périmètre de son offre et la fréquence de distribution (trois tournées par semaine au lieu des six habituelles), avec une ouverture très limitée des points de contact et une collecte partielle des boîtes aux lettres de rue.

Dans ce contexte, un dispositif d'information à destination du Gouvernement a été mis en place lors du premier confinement afin d'assurer le suivi des mesures prises pour maintenir la continuité du service. Ces informations ont également été transmises à l'Arcep qui a renforcé son dialogue avec La Poste concernant les conditions de fourniture du service universel.

Le rétablissement du service a été mis en œuvre progressivement, pour aboutir notamment au retour à une distribution 6 jours sur 7 à compter du 11 mai 2020, à la réouverture des bureaux de poste et points de contact et à la collecte des boîtes aux lettres de rue sur l'ensemble du territoire à compter du mois de juillet.

À la demande du Gouvernement, l'Arcep a rendu le 30 avril 2020 un avis sur l'organisation mise en place par La Poste dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire. Dans son avis, l'Arcep invitait notamment La Poste à travailler à l'amélioration de l'information à destination des utilisateurs sur les services rendus et leurs caractéristiques (ouverture des bureaux, horaires, boîtes de rue non relevées, etc.) d'une part, et à destination des élus d'autre part, ainsi qu'au renforcement des dispositifs de détection des dysfonctionnements de ses services.

À la suite de cet avis, La Poste a mis en œuvre de premières évolutions allant dans le sens des demandes de l'Arcep, visant à rendre l'information à disposition des utilisateurs plus accessible, plus complète et plus fiable, en particulier concernant les points de contact. Ces évolutions portent à la fois sur l'information fournie par les fiches des établissements des acteurs tiers tels que Google (photo, type de points de contact, horaires actualisés plusieurs fois par jour) et sur l'outil de localisation de La Poste. Ce dernier affiche aujourd'hui des horaires actualisés - en principe - en temps réel et donne accès à des informations plus précises (point de contact ouvert/fermé, services proposés et alternatives en ligne en cas de fermeture, etc.) sur les différents supports disponibles (ordinateur, mobile et tablette). Les travaux doivent se poursuivre pour continuer d'améliorer les outils à disposition des utilisateurs.

Par ailleurs, La Poste rapporte avoir mené des actions de communication afin de mieux informer les élus et collectivités aux différents échelons (régional, départemental, municipal) des conditions de fourniture des services postaux (ouverture et horaires des points de contact, services accessibles, y compris en ligne et par téléphone, ou encore modalités de distribution du courrier, des colis et de la presse). Les Commissions départementales de présence postale territoriales se sont également mobilisées pour assurer le suivi de la crise sanitaire et veiller à la continuité du service *via* l'organisation du maillage postal, en particulier pendant la période estivale qui a suivi le premier confinement.

3.2 La qualité du service universel postal

Les objectifs de qualité du service universel postal que La Poste est tenue d'assurer[5] sont fixés par arrêté ministériel. Le dernier arrêté, adopté en septembre 2018, fixe les objectifs pour la période 2018-2020[6]. Ayant pour mission de veiller au respect de ces objectifs de qualité du service universel[7], l'Arcep avait alors rendu un avis sur cet arrêté[8].

Depuis 2006, à la demande de l'Arcep, La Poste publie chaque année, un tableau de bord du service universel postal. La liste des indicateurs figurant dans ce tableau de bord s'est progressivement enrichie et couvre aujourd'hui l'essentiel des besoins d'information des utilisateurs. L'arrêté de 2018 a également permis d'entériner cette pratique de mesure et de publication des indicateurs de qualité de service développés au fil des années.

Au cours de l'année 2020, marquée par la crise sanitaire, la qualité de service de La Poste a été très fortement dégradée. Les délais d'acheminement se sont allongés, résultant du premier confinement et des aménagements d'organisation et d'activité mis en œuvre afin de garantir le respect des mesures pour limiter la circulation du virus. Pour certaines prestations, la capacité même de mesurer la qualité de service a été remise en cause. En particulier, pour la Lettre prioritaire et la Lettre verte, l'organisme externe chargé de mesurer la qualité de service s'est déclaré dans l'impossibilité, pour une partie de l'année, de mettre en œuvre un dispositif de mesure fiable, faute de disponibilité de panélistes notamment. Les résultats de qualité de service ne sont ainsi disponibles que pour les périodes allant du 1er janvier au 15 mars 2020 et du 15 septembre au 31 décembre 2020.

a. Les délais d'acheminement du courrier

Si en début d'année 2020, la qualité de service de la Lettre prioritaire était en hausse par rapport à l'année précédente, avec un taux de distribution en J+1 de 85,2 %, elle a connu une baisse très marquée en fin d'année, dans le contexte de crise sanitaire et de *peak period* de l'activité du colis (75,2 %). Il en est de même pour la qualité de service de la Lettre recommandée qui était en forte progression sur la période du 1er janvier au 15 mars, atteignant 95,4 % d'envois distribués en J+2, mais en baisse très significative sur l'année avec une moyenne 80,4 % (-14,1 points par rapport à 2019).

Il convient toutefois de noter qu'entre le 1er janvier et le 15 mars, 99 % des Lettres prioritaires avaient été distribuées au bout de 4 jours maximum, et 97,7 % pour la période allant du 15 septembre au 31 décembre ; 95,1 % des Lettres recommandées ont été distribuées en 4 jours ou moins sur l'année 2020.

La qualité de service de la Lettre verte a, quant à elle, été plus modérément impactée en 2020 avec 95,1 % de J+2 sur la période du 1er janvier au 15 mars 2020, et près de 90 % entre le 15 septembre et le 31 décembre.

En ce qui concerne le courrier transfrontière, si la qualité de service était stable, voire légèrement en hausse en 2019, elle a, elle aussi, été très affectée par la crise sanitaire, en particulier en raison de la fermeture des frontières et de la réduction, voire de la suspension des vols à l'international. Dans ce contexte, en 2020, le caractère de force majeure de la crise sanitaire, ayant impacté les opérateurs postaux, a été reconnu à l'échelle internationale, notamment par l'Union postale universelle, à compter du 15 mars et jusqu'à la fin de l'année.

5. Conformément à l'article R.1-1-2 du CPCE.
6. Arrêté du 12 septembre 2018 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2018, 2019 et 2020, au titre de l'offre de service universel que La Poste est tenue d'assurer en application de l'article L. 2 du Code des postes et des communications électroniques.
7. Au titre de l'article L. 5-2 4° du CPCE.
8. Avis n° 2018-0710 en date du 10 juillet 2018.

LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER

	2018	2019	2020 1er janv. - 15 mars	2020 15 sept. - 31 déc.	Évolution 2020	Objectif 2020
Lettres prioritaires						
% distribué en J+1	84,6%	83,9%	85,2%	75,2%	-	85 %
% distribué en J+2	96,5%	96,5%	95,0%	96,9%	-	-
% distribué en J+4	99,5%	99,4%*	99,0%	97,7%	-	99 %
Lettres vertes						
% distribué en J+2	94,8%	94,5%	95,1%	89,7%	-	94 %
% distribué en J+4	99,4%	99,6%**	99,4%	98,9%	-	99 %
Lettres recommandées						
% distribué en J+2	94,6%	94,5%	80,4%		-14,1 pts	95 %
% distribué en J+4	99,2%	98,9%	95,1%		-3,8 pts	99 %
% distribué au-delà de J+7	0,2%	0,3%	1,3%		+1 pt	-
AR des lettres recommandées entre particuliers						
% distribué en J+2	94,3%	94%	94,8%	91,4%	-	
Courrier transfrontière import						
% distribué en J+3	81,6%	82,7%	45,2%		-37,5 pts	
% distribué en J+5	96,1%	96,6%	74,8%		-21,8 pts	
Courrier transfrontière export						
% distribué en J+3	85,3%	84,8%	61,4%		-23,4 pts	
% distribué en J+5	95,9%	96,2%	82,9%		-13,3 pts	

* Donnée corrigée au regard de celle présentée dans l'édition 2020 du rapport d'activité (Tome 1), dans laquelle le résultat publié était erroné (il était en effet basé sur le taux de distribution en J+3 et non en J+4).

** Donnée corrigée au regard de celle présentée dans l'édition 2020 du rapport d'activité (Tome 1), pour laquelle le résultat publié était erroné (il était en effet basé sur le taux de distribution en J+3 et non en J+4).

Source : La Poste

b. Les délais d'acheminement des « Colissimo guichet »

La qualité de service des colis présentée ici concerne les colis vendus à l'unité et déposés au guichet des points de contact de La Poste seuls inclus dans le champ du service universel postal (envois des particuliers et des petits professionnels).

Comme le courrier, le colis a connu en 2020 une baisse très significative de sa qualité de service dans le contexte de la crise sanitaire, avec un taux de distribution en deux jours de 78,4 % (contre 90,9 % en 2019). Le taux de colis distribué en J+4 a quant à lui atteint 95,2 %.

LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT ET LA FIABILITÉ DES « COLISSIMO GUICHET »

	2018	2019	2020	Évolution 2020	Objectifs 2020
Délai d'acheminement					
% distribué en J+2	90,3%	90,9%	78,4%	-12,5 pts	91,5 %
Délai excessif					
% distribué au-delà de J+4	0,8%	0,9%	4,8%	+3,9 pts	<1,5 %

Source : La Poste

c. Le service de réexpédition du courrier

Ce service, utile lors d'un changement d'adresse par exemple, fait historiquement l'objet d'un nombre relativement important de réclamations. Pour assurer un suivi de la bonne mise en œuvre de cette prestation et contribuer à améliorer sa qualité, un indicateur relatif aux délais de mise en œuvre des contrats de réexpédition est mesuré et publié.

Pour l'année 2020, les résultats de cette mesure sont disponibles pour les périodes allant du 1er janvier au 15 mars et du 15 septembre au 31 décembre et ont respectivement atteint 98,8 % et 98,1 % de contrats mis en œuvre dans les délais demandés par les clients.

SERVICE DE RÉEXPÉDITION

	2018	2019	2020		Évolution 2020	Objectif 2020
			1er janv. - 15 mars	15 sept. - 31 déc.		
Taux de mise en œuvre dans les délais demandés par les clients	98,8%	98,7%	98,8%	98,1%	-	95%

Source : La Poste

d. Les réclamations

En 2020, le nombre de réclamations déposées auprès de La Poste concernant le courrier était en baisse, avec un total de 871 496 réclamations (-10 % par rapport à 2019). Le nombre de recours a quant à lui augmenté (11 351 en 2020 contre 9 321 en 2019) mais ne représente toutefois que 1,3 % des réclamations initiales. Les délais de traitement étaient en légère hausse avec 94 % des demandes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 21 jours (-0,9 point). Par ailleurs, 12,7 % des réclamations ont donné lieu à une indemnisation par La Poste (-4,1 points).

Concernant le colis, 377 889 réclamations ont été enregistrées en 2020, soit une hausse de l'ordre de 22 %. Dans 84 % des cas, les réclamations ont été traitées dans un délai de 21 jours et 19 % d'entre elles ont abouti à une indemnisation (-14 points par rapport à 2019).

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DU COURRIER

	2018	2019	2020	Évolution 2020
Réclamations courrier auprès de La Poste				
Nombre de réclamations	963 529	969 008	871 496	-97 512
Pour 100 000 objets	11	12	11	-1
Nombre de recours	7 521	9 321	11 351	+2 030
Délai de traitement				
Réponses données dans un délai de 21 jours	98,5 %	95 %	94,1 %	-0,9 pt
Indemnisation				
Réclamations donnant lieu à indemnisation	16,9 %	16,8 %	12,7 %	-4,1 pts

Source : La Poste

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DU COLIS

	2018	2019	2020	Évolution 2020
Réclamations colis auprès de La Poste				
Nombre de réclamations au 1er niveau	384 934	310 339*	377 889	+67 550
Réclamations par rapport au flux total	1,2 %	1 %	1 %	-
Délai de traitement				
Réponses données dans un délai de 21 jours	98 %	70 %	84 %	+14 pts
Indemnisation				
Réclamations donnant lieu à indemnisation	30 %	33 %	19 %	-14 pts

*Données incomplètes suite à la mise en place par La Poste d'un nouvel outil gestion de la relation client (CRM Score)

Source : La Poste

3.3 Les évolutions tarifaires relatives au service universel

a. Les évolutions tarifaires intervenues depuis 2016

Le tableau suivant résume les hausses tarifaires réalisées depuis 2016 par La Poste sur les différentes prestations composant le panier du service universel postal.

b. Les évolutions tarifaires intervenues en 2020

La deuxième année d'application de la décision d'encadrement tarifaire s'est traduite par une hausse des tarifs de service universel de 5,0 %.

ÉVOLUTIONS TARIFAIRES DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL ENTRE 2016 ET 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Moyenne 2016-2021
Courrier des particuliers et TPE	5,8 %	5 %	10,3 %	10,1 %	10,3 %	10 %	8,6 %
Courrier des entreprises	4,8 %	5 %	7,6 %	7 %	5,8 %	5,2 %	5,9 %
Courrier relationnel	2,8 %	1,9 %	1,8 %	2,3 %	3,5 %	3,9 %	2,7 %
Publicité adressée	0,3 %	0,4 %	1,8 %	1,8 %	1,1 %	1,4 %	1,1 %
Lettre recommandée	3 %	2,3 %	1,8 %	2,1 %	1,6 %	2,1 %	2,2 %
Colis relevant du SU (service universel)	0,9 %	1 %	1,5 %	1,4 %	2 %	2,9 %	1,6 %
Autres (presse SU, services, courrier international)	6,4 %	5,2 %	5,6 %	5,4 %	6,1 %	5,4 %	5,7 %
Ensemble du service universel	**3,8 %**	**3,3 %**	**5 %**	**5 %**	**5 %**	**5 %**	**4,5 %**
Évolution des volumes économiques	-5,6 %	-6,4 %	-6,4 %	-8 %	-9,6 %*	-9,6 %*	-7,6 %*
Inflation	0,2 %	1 %	1,8 %	1,1 %	0,4 %*	1 %*	0,9 %*

* prévisions

Source : Calculs Arcep à partir des données de La Poste

c. Les avis tarifaires rendus par l'Arcep sur les évolutions tarifaires du service universel au 1er janvier 2021

En juillet 2020, l'Arcep a rendu un avis favorable[9], dans le cadre du *price-cap* 2019-2022, à l'augmentation moyenne de 5,0 % des tarifs des prestations relevant du service universel proposé par La Poste.

Le courrier national relevant du service universel

Sur l'ensemble de la gamme dite « timbre-poste » (TP) et hors TP, la hausse tarifaire moyenne en 2021 est de 6,0 %.

Sur l'ensemble de la gamme « TP » et « hors TP », la hausse tarifaire moyenne est de 6,0 % (+8,3 % pour la gamme TP à usage des particuliers et +4,4 % pour la gamme hors TP à usage des entreprises).

Pour les envois en nombre, La Poste prévoit une hausse moyenne de 3,7 % (+3,9 % pour le courrier relationnel et +1,4 % pour le courrier publicitaire).

Le courrier international relevant du service universel

Dans ce même avis[10], l'Arcep s'est prononcée favorablement sur les évolutions tarifaires des offres de courrier international relevant sur service universel. Cette hausse s'élève à 4,7 % sur les offres d'envoi international de courrier (+4,8 % pour les tarifs des offres à usage des particuliers et +4,7 % pour les tarifs des offres à usage des entreprises).

Le colis relevant du service universel

Sur les offres d'envoi de colis relevant du service universel, La Poste a procédé à une évolution tarifaire limitée d'en moyenne 2,9 %. Celle-ci se décompose en 1,6 % pour la Métropole, 1,5 % pour les départements et régions d'outre-mer et 6,9 % pour l'international.

9. Avis n° 2020-0767 du 23 juillet 2020.
10. Avis n° 2020-0767 du 23 juillet 2020.

Les autres services relevant du service universel

Sur la gamme mobilité, la hausse s'est élevée à 6,8 %. Les contrats de réexpédition nationale temporaire ou définitive de six mois voient leurs tarifs portés à 36,2 euros pour les particuliers. Ceux de douze mois pour les entreprises sont portés à 126 euros. L'augmentation se répartit entre une hausse de 7,2 % pour les particuliers et de 5,2 % pour les entreprises.

S'agissant de la garde du courrier, l'augmentation moyenne s'est élevée à 6,5 % résultant d'une hausse de 6,5 % sur l'offre à l'usage des particuliers (24,5 euros) et d'une hausse de 6,5 % sur celle à l'usage des entreprises (82 euros). Enfin, s'agissant de l'abonnement mobilité, l'augmentation tarifaire moyenne est de 6,6 %.

Dans ce même avis, l'Arcep s'est prononcée favorablement sur les évolutions tarifaires des services d'envoi de journaux et imprimés périodiques du service universel. Le service d'envoi de la presse relevant du service universel, appelé « Publissimo », comporte un produit « Publissimo Esprit Libre » pour des envois à faible diffusion (moins de 2000 objets sans condition de tri) et un produit « Publissimo Intégral » pour des envois de moyenne ou grande diffusion (au moins 500 objets par dépôt avec un tri préparatoire des envois). Ce dernier concentre l'essentiel des volumes et du chiffre d'affaires de l'ensemble de la gamme. Au 1er janvier 2021, La Poste a appliqué une hausse de 3,5 % des tarifs de la gamme « Publissimo » (« Esprit Libre » et « Intégral »).

LES OFFRES D'ENVOI DE COURRIER ÉGRENÉ NATIONAL SUR L'ENSEMBLE DE LA GAMME TP ET HORS TP

	Tarif actuel 2020 [0-20 g] (en euro)	Tarif au 1er janvier 2021 [0-20 g] (en euro)	Évolution moyenne 2021 [toutes tranches de poids]
Gamme « TP » à usage des particuliers			**8,3 %**
Lettre prioritaire**	1,16	1,28	9,2 %
Lettre verte**	0,97	1,08	10,5 %
Écopli	0,95	1,06	10,4 %
Lettre suivie	1,42	1,56	7,0 %
Lettre recommandée	4,30	4,40	2,2 %
Valeur déclarée	18,00*	18,60*	3,3 %
Gamme « hors TP » à usage des entreprises			**4,4 %**
Lettre prioritaire	1,05	1,12	6,6 %
Lettre verte	0,85	0,89	4,8 %
Ecopli	0,82	0,86	4,8 %
Lettre suivie	1,30	1,37	5,1 %
Lettre recommandée	3,93	4,03	2,1 %
Valeur déclarée	16,50*	16,95*	2,7 %
Gamme égrenée « TP » et « hors TP »			**6,0 %**

* Les tarifs indiqués correspondent à la première tranche de poids de la valeur déclarée (0 - 250 g).
** Les tarifs Lettre prioritaire et Lettre verte comprennent dans ce tableau les produits « Prêt-à-poster » et « Lettre en ligne ».

Source : Arcep

Les évolutions tarifaires relatives au service public de transport et de distribution de la presse

En décembre 2020, l'Autorité a rendu un avis au Ministre concernant l'évolution des tarifs postaux des prestations offertes au titre du service public de transport et de distribution de la presse[11].

Dans un contexte de baisse des volumes postaux, en particulier de presse, les évolutions tarifaires proposées en 2021 sont modérées et inférieures à celles retenues pour les années 2019 et 2020. Ces évolutions sont conformes à celles demandées par le Gouvernement.

L'Arcep a rappelé que ces évolutions ne permettent pas aux tarifs de refléter les coûts sous-jacents.

11. Avis n° 2020-1492 du 16 décembre 2020.

4. 2020, deuxième année de mise en œuvre du règlement européen relatif à la livraison de colis transfrontière

Le règlement européen relatif à la livraison de colis transfrontière[12], adopté le 18 avril 2018, s'inscrit dans la stratégie de la Commission européenne pour un marché unique du numérique. Il vise à faciliter les échanges de colis au sein de l'Union européenne pour favoriser le développement du e-commerce. Son objectif premier est d'offrir plus de transparence aux utilisateurs, particuliers comme entreprises, afin de leur permettre de mieux identifier les opérateurs proposant des services de livraison de colis, les offres disponibles sur le marché et leurs tarifs.

Le règlement européen a confié de nouvelles compétences aux autorités de régulation nationales (ARN), dont l'Arcep en France, à savoir :

- la collecte d'information auprès des opérateurs de colis pour permettre leur identification, la connaissance de leurs offres et le suivi de l'activité sur le marché ;
- la collecte annuelle des tarifs publics des principales prestations permettant la livraison de colis à l'unité, à la fois au niveau national et transfrontière ;
- l'évaluation du caractère raisonnable des tarifs des offres du service universel permettant l'envoi de marchandises.

4.1 La mise en œuvre du règlement

Afin de faciliter les démarches des opérateurs, l'Arcep a mis en place une interface numérique leur permettant de compléter directement en ligne les informations relatives à leur identification et à leurs offres. Celle-ci a fait l'objet d'améliorations en 2020 pour leur permettre également de communiquer à l'Arcep de façon plus adaptée les informations relatives aux tarifs publics de leurs offres permettant l'envoi de marchandises à l'unité.

En 2020, quinze opérateurs de colis étaient ainsi enregistrés auprès de l'Arcep et 7 d'entre eux disposaient de tarifs publics pour l'envoi de marchandises à l'unité qui ont été communiqués à l'Arcep.

Conformément aux dispositions du règlement, les informations tarifaires collectées auprès des opérateurs de colis ont été transmises à la Commission européenne qui les a rendues publiques en les mettant à disposition sur le site internet dédié les tarifs de l'ensemble des opérateurs enregistrés auprès des ARN en Europe[13].

Par ailleurs, s'agissant de l'évaluation du caractère raisonnable des tarifs des prestations du service universel pour l'année 2020 l'Arcep a considéré qu'aucun des tarifs transfrontières de La Poste n'était déraisonnablement élevé.

4.2 Le suivi de l'activité sur le marché du colis

L'Arcep a adopté une décision qui précise les modalités de la collecte des données relatives à l'activité des opérateurs sur le marché[14]. Parmi les données demandées aux opérateurs, on retrouve les informations relatives à leurs volumes d'activité, leurs revenus, leurs investissements ou encore à l'emploi.

Dans un objectif de transparence, afin de mieux informer les acteurs du secteur et les utilisateurs, cet exercice a permis d'enrichir l'observatoire postal publié annuellement par l'Arcep concernant le secteur postal via la publication de données agrégées sur les principaux indicateurs du marché du colis.

5. Les travaux relatifs à une éventuelle révision de la directive postale

La Commission européenne a initié dès 2017 des réflexions sur l'opportunité d'une éventuelle révision de la directive postale de 1997, s'interrogeant sur la pertinence du cadre de régulation existant et sur sa capacité à répondre aux enjeux actuels et futurs du secteur. Celui-ci connaît de profonds bouleversements avec le déclin des volumes de courrier dans toute l'Europe et avec la forte croissance du e-commerce et de la livraison de colis.

Elle a ainsi lancé un cycle d'évaluation de la directive postale dans le cadre duquel elle a fait réaliser des études en 2018 et 2019, visant en particulier à analyser la mise en œuvre de la directive en Europe et les enjeux du secteur ou encore les besoins et attentes des utilisateurs en matière postale.

Entre le 14 juillet et le 9 novembre 2020, la Commission a par ailleurs mené une consultation publique dans le cadre du réexamen de la directive visant essentiellement à l'évaluation de cette dernière afin d'identifier et de comprendre les besoins du secteur et d'en déterminer les implications en matière de régulation.

Ces travaux devraient aboutir à la publication, à l'été 2021, du rapport de la Commission sur l'évaluation de la directive postale et ses conclusions quant à une éventuelle révision du cadre de la régulation.

12. Règlement (UE) n° 2018/644 : https://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/textes/reglements/reglement-europe-2018-644-colis.pdf
13. https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border_en
14. Décision n° 2019-289 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 12 mars 2019 relative à la mise en place d'enquêtes annuelles dans le secteur des postes : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/19-0289.pdf

6. L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire

La Poste contribue, au moyen de son réseau de points de contact, à l'aménagement et au développement du territoire national, en complément de ses obligations d'accessibilité du service universel. La loi[15] a chargé l'Arcep d'évaluer chaque année le coût de cette mission.

6.1 L'évaluation du coût net et l'actualisation de la modélisation du réseau

Pour calculer le coût net de la mission d'aménagement du territoire, défini par le décret du 18 juillet 2011 comme le coût évité en l'absence du maillage complémentaire du réseau de La Poste diminué des recettes perdues en son absence, l'Arcep modélise un réseau « contrefactuel », c'est-à-dire un réseau théorique de bureaux de poste ne comprenant pas ceux liés à la mission de présence postale territoriale (réseau complémentaire). Elle estime ensuite l'impact qu'aurait le report théorique de la demande adressée aux points de contact du réseau complémentaire sur les coûts du réseau contrefactuel pris en référence, qui correspond au réseau d'accessibilité du service universel.

Pour l'exercice 2019, le coût net du maillage complémentaire de La Poste lui permettant d'assurer sa mission d'aménagement du territoire[16] a été évalué par l'Autorité à 231 millions d'euros[17] (232 millions d'euros de coûts évités diminués des avantages immatériels évalués à 1 million d'euros).

La modélisation du réseau sur laquelle s'appuie l'évaluation du coût net de la mission d'aménagement du territoire réalisée par l'Arcep a été définie il y a plus de dix ans et n'a pas été actualisée depuis. Or les évolutions démographiques et économiques des territoires ont rendu obsolète cette modélisation, en ce que les points ainsi sélectionnés ne répondent plus aux critères définis par le cadre légal.

Le 7 décembre 2020, l'Arcep a donc lancé une consultation publique sur l'actualisation de la modélisation du réseau de points de contact[18].

6.2 Les enseignements du calcul

La loi prévoit que l'Arcep remette, au Gouvernement et au Parlement, un rapport sur le coût net de la mission d'aménagement du territoire de La Poste, après avis de la Commission supérieure du numérique et des postes (CSNP)[19]. Ce rapport, transmis le 18 décembre 2020, aborde notamment l'économie comparée des différents types de point de contact et l'impact, sur les coûts du réseau, de la transformation des bureaux de poste en points partenaires. Ces solutions permettent à La Poste d'assurer sa mission de présence territoriale en mutualisant les ressources nécessaires. Il ressort ainsi que la majeure partie de la diminution du coût de la mission depuis 2013 résulte de ce processus de transformation.

6.3 La compensation dont bénéficie La Poste

En contrepartie de sa mission d'aménagement du territoire, La Poste bénéficie depuis 1990 d'une compensation partielle sous la forme d'abattements de fiscalité locale (taxe foncière sur les propriétés bâties et non bâties, contribution économique territoriale), dont le montant est révisé chaque année sur la base de l'évaluation réalisée par l'Arcep. Le contrat de présence postale territoriale, signé entre l'État, La Poste et l'Association des maires de France, maintient à 174 millions d'euros le montant de la compensation sur la période 2017-2019.

MONTANTS COMPENSATOIRES ATTRIBUÉS À LA POSTE

En millions d'euros	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Coût (évaluation Arcep)	251	242	238	223	203	231	231
Abattements	170	170	170	170	174	174	174

Source : Arcep

15. Loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales.
16. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/20-0963.pdf
17. Décision n° 2020-0963 en date du 15 septembre 2020 relative à l'évaluation pour l'année 2019 du coût net du maillage complémentaire permettant à La Poste d'assurer sa mission d'aménagement du territoire.
18. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-modelisation-La-Poste_dec2020.pdf
19. Avis n° 2020-11 du 1er décembre 2020 de la Commission supérieure du numérique et des postes.

CHAPITRE 2

LA RÉGULATION DE LA **DISTRIBUTION DE LA PRESSE**

1. La réforme de la loi Bichet confie à l'Arcep la régulation de la distribution de la presse

Dans un contexte où la diffusion numérique s'accélère et où il est constaté une diminution régulière des volumes distribués et une attrition du réseau des points de vente, le rapport de la mission confiée à M. Marc Schwartz, rendu public par le Gouvernement en juillet 2018, recommandait de faire évoluer certaines modalités dans l'organisation de la distribution de la presse et de renforcer la régulation en la confiant à un régulateur unique, investi de pouvoirs étendus. Il préconisait, à cet égard, de confier la régulation du secteur de la distribution de la presse à une autorité indépendante, disposant d'une expertise juridique, économique et technique suffisante et ayant les moyens d'exercer un contrôle efficace.

Portée par le Ministre de la Culture, la loi[1] relative à la modernisation de la distribution de la presse, réformant la « Loi Bichet »[2] a été promulguée en octobre 2019. Elle confirme les principes fondamentaux qui régissent ce secteur de la presse, tout en introduisant de nouvelles dispositions structurantes pour le secteur.

La mission de régulation du secteur de la distribution de la presse, précédemment exercée par l'Autorité de régulation de la distribution de la presse (ARDP) et du Conseil supérieur des messageries de presse (CSMP), est dorénavant confiée à l'Arcep. L'Arcep est devenue à cette occasion l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse.

2. L'Arcep à l'écoute des acteurs de la distribution de la presse

2.1 Le cycle d'auditions du Collège de l'Arcep afin d'identifier les priorités de court et moyen terme

Afin d'identifier les axes de travail prioritaires à court et moyen terme, l'Arcep a mené au premier trimestre 2020 un cycle d'auditions, auprès d'un large panel d'acteurs représentant les différents maillons de la filière. Ainsi, quatorze auditions ont été organisées avec des éditeurs, les distributeurs, des marchands de presse, des dépositaires et des représentants des personnels des distributeurs de presse.

2.2 Le Comité de concertation de la distribution de la presse : entretenir un dialogue permanent avec le secteur et partager ses initiatives avec le régulateur

Le Comité de concertation de la distribution de la presse (CoCoDiP) regroupe des représentants des principaux acteurs de la filière de la distribution de la presse.

Ses objectifs sont de permettre, d'une part, au secteur de partager ses initiatives avec le régulateur et, d'autre part, au régulateur d'entretenir un dialogue sur son action.

Les modalités de fonctionnement et la composition de ce comité qui se réunit au moins deux fois par an ont été fixées par la décision de l'Arcep en date du 3 mars 2020[3]. Il est constitué de douze membres dont six représentants d'associations ou fédérations d'éditeurs, deux représentants des distributeurs de presse, un représentant des dépositaires de presse et trois représentants d'associations ou fédération des marchands de presse auxquels s'ajoutent 2 personnes qualifiées représentant respectivement les enseignes de marchands de presse et les kiosquiers.

Les deux premiers CoCoDiP se sont déroulés les 18 juin et 14 octobre 2020.

3. L'Arcep pose les bases de la régulation de la presse

En complément des mesures qu'elle a adoptées dans le contexte de la crise du secteur liée à la liquidation de Presstalis[4], l'Arcep a mené des travaux de fond qui ont porté sur le cahier des charges de distributeur de presse, les conditions techniques, tarifaires et contractuelles des distributeurs, les modalités de distribution de la presse CPPAP hors IPG et la péréquation des coûts spécifiques ne pouvant être évités liés à la distribution des quotidiens.

3.1 La proposition de l'Arcep au Gouvernement d'un cahier des charges pour l'agrément des distributeurs de presse

La « loi Bichet », relative à la modernisation de la distribution de la presse, prévoit[5] que la distribution groupée des journaux et publications périodiques est assurée par des sociétés agréées de distribution de la presse. L'agrément de ces sociétés est subordonné au respect d'un cahier des charges, fixé par décret,

1. Loi n° 2019-1063 du 18 octobre 2019 relative à la modernisation de la distribution de la presse.
2. Loi n° 47-585 du 2 avril 1947 relative au statut des entreprises de groupage et de distribution des journaux et publications périodiques.
3. Décision n° 2020-0264 du 3 mars 2020.
4. Décisions n° 2020-0495-RDPI en date du 7 mai 2020, n° 2020-0682 en date du 19 juin 2020, n° 2020-0683-RDPI en date du 19 juin 2020, n° 2020-1043-RDPI en date du 19 juin 2020 et n° 2020-1499-RDPI en date du 15 décembre 2020.
5. Article 12 de la loi Bichet.

Laure de La Raudière, présidente de l'Arcep accompagnée de Monique Liebert-Champagne et François Lions, membres du Collège de l'Arcep chez un marchand de journaux dans le 12e arrondissement à Paris

pris au vu d'une proposition de l'Arcep, et dont la publication ne peut pas être postérieure au 1er janvier 2023[6].

En l'absence d'un tel décret, une disposition de la loi de modernisation de la distribution de la presse[7] permettait aux sociétés qui assuraient déjà cette activité au 18 octobre 2019, date de publication de la loi (à savoir les sociétés MLP et Presstalis) d'exercer une telle activité.

Suite à la liquidation judicaire au 1er juillet 2020 de la société Presstalis et de la reprise d'une partie de ses actifs par la société France Messagerie, l'Arcep a attribué à cette dernière un agrément provisoire[8] en application de l'article 20 de la loi Bichet afin d'éviter l'interruption de la distribution de la presse d'information politique et générale.

Parallèlement, les travaux relatifs à l'élaboration de sa proposition de cahier des charges ont été avancés de plus d'un an et demi par rapport au calendrier évoqué lors des débats parlementaires de la loi de modernisation de la distribution de la presse, afin de permettre à la société France Messagerie de solliciter, avant l'échéance de son agrément provisoire, un agréement sur la base d'un cahier des charges.

Pour établir sa proposition de cahier des charges l'Arcep a lancé une consultation publique[9] à laquelle quinze acteurs de la distribution de la presse (distributeurs de presse, marchands de presse, éditeurs, dépositaires) ont répondu. L'Autorité a adopté sa proposition de cahier des charges[10], puis l'a transmise à la Ministre de la Culture.

L'Arcep a choisi de placer l'intérêt du lecteur au cœur de sa proposition, afin que celui-ci ait accès largement sur le territoire à une presse diverse et de qualité, à un prix accessible. Cette proposition vise également à favoriser la mise en œuvre opérationnelle de la loi Bichet, et notamment à permettre aux marchands de presse de participer au choix des titres de presse ne relevant pas de l'information politique et générale qu'ils commercialisent dans leur point de vente. Elle encourage par ailleurs la modernisation de la filière dans l'objectif de renforcer et harmoniser le fonctionnement des systèmes d'information et d'améliorer la coordination des différents acteurs.

L'Arcep a également choisi de proposer la modernisation des processus de remontée du produit des ventes et la réalisation par les distributeurs d'expérimentations d'intégration des informations transmises par les caisses communicantes des points de vente afin d'en évaluer la faisabilité et les gains potentiels pour l'ensemble de la filière.

3.2 Les avis rendus par l'Arcep sur les barèmes tarifaires des sociétés MLP et Presstalis, première étape dans la régulation de la distribution de la presse en 2020

Saisie respectivement les 6 et 18 décembre 2019 par MLP et Presstalis, l'Arcep a rendu deux premiers avis sur les conditions techniques, tarifaires et contractuelles de ces deux sociétés de distribution. Ces avis[11] ont constitué une première étape dans la régulation de la distribution de la presse.

Les conditions techniques, tarifaires et contractuelles de MLP et Presstalis ont appelé un certain nombre d'observations et de demandes de la part de l'Arcep, notamment une suppression des remises « groupe » et des remises « de bienvenue » afin qu'elles ne s'appliquent désormais plus aux transferts entre distributeurs de presse, ainsi qu'une simplification du système de remises.

À la suite de ces deux premiers avis, quatre autres avis ont été rendus :

- Deux avis relatifs aux conditions techniques, tarifaires et contractuelles de la société France Messagerie[12] ;
- Deux avis relatif aux conditions techniques, tarifaires et contractuelles de MLP[13].

3.3 Les travaux sur l'assortiment et les quantités servies aux points de vente

a. Le Comité de suivi de l'assortiment : partager l'avancement des négociations interprofessionnelles sur l'assortiment avec toutes les parties prenantes

La loi de modernisation de la distribution de la presse prévoit que les titres de presse ayant obtenu l'agrément de la Commission paritaire des publications et des agences de presse (CPPAP) mais ne relevant pas de la presse d'information politique et générale sont distribuées selon un accord interprofessionnel. Cet accord détermine des règles d'assortiment des titres et des quantités servies aux points de vente définis entre entreprises de presse, distributeurs de presse et marchands de presse.

Afin d'accompagner la filière au sein d'une enceinte transparente et ouverte à l'ensemble des acteurs dans la recherche d'un accord, l'Arcep a organisé un comité de suivi qui s'est réuni à sept reprises entre février et octobre 2020.

6. Conformément au I de l'article 13 de la loi n° 2019-1063 du 18 octobre 2019 relative à la modernisation de la distribution de la presse.
7. Conformément au I de l'article 13 de la loi n° 2019-1063 du 18 octobre 2019 relative à la modernisation de la distribution de la presse.
8. Décisions n° 2020-0683-RDPI et 2020-1499-RDPI en date des 19 juin et 15 décembre 2020.
9. Consultation publique du 9 octobre 2020 au 19 novembre 2020 sur une proposition de cahier des charges des sociétés agréées de distribution de la presse.
10. Décision n° 2021-0486 en date du 23 mars 2021.
11. Avis n° 2020-0139 et 2020-0140 en date du 6 février 2020.
12. Avis n° 2020-1159 du 22 octobre 2020 et n° 2021-0098 du 28 janvier 2021.
13. Avis n° 2020-1258 du 22 novembre 2020 et n° 2021-0958 du 20 mai 2021.

Les négociations sectorielles qui se sont déroulées pendant cette période ont abouti à un projet d'accord mais celui-ci n'avait pas fin 2020, rassemblé une adhésion suffisamment large de la filière pour entrer en vigueur.

Le projet de règles mis en consultation publique

L'Arcep est favorable à l'établissement d'un accord interprofessionnel sur cette question. Cependant, si un tel accord n'était pas conclu, il reviendra à l'Arcep, conformément aux dispositions de la loi Bichet, d'établir les conditions d'accès au réseau des marchands de presse pour cette catégorie de presse.

Dans ces conditions, elle a organisé deux consultations publiques afin de préparer les textes correspondants :

- La première consultation s'est déroulée fin 2020 - début 2021 et présentait des règles d'assortiment reposant sur deux piliers :
  - d'une part, accorder à la presse d'intérêt général l'assurance d'un minimum garanti de représentativité dans les rayons des points de vente et un accès privilégié pour les titres nouvellement agréés par la Commission paritaire des publications et des agences de presse ;
  - d'autre part, accorder aux marchands de presse une marge de manœuvre pour améliorer le choix des titres qu'ils commercialisent dans leur point de vente, notamment au regard des attentes de leur clientèle.
- La seconde consultation s'est déroulée au cours du 2e trimestre 2021 et proposait des règles permettant de déterminer un plafond du nombre d'exemplaires de chaque titre CPPAP hors IPG, qui peut être fourni à chaque point de vente, en fonction de l'historique des ventes dudit point de vente. Ce plafond serait égal à la moyenne des ventes des parutions des 12 mois précédents dans le point de vente, majoré d'un complément. Pour les titres ayant les plus fortes ventes, ce complément serait un pourcentage des ventes moyennes. Pour les titres ayant des ventes plus faibles, ce serait un nombre d'exemplaires fixes. Ce complément doit permettre de concilier un objectif de réduction des invendus tout en veillant à ce que les quantités présentes dans les points de vente soient suffisantes à chaque instant pour satisfaire la demande des lecteurs.

3.4 L'Arcep publie une décision visant à la péréquation entre entreprises de presse et lance un chantier de refonte du modèle de péréquation

La loi Bichet[14] telle qu'adoptée en octobre 2019 prévoit que l'Arcep *« fixe les règles de répartition, entre toutes les entreprises de presse adhérant aux sociétés coopératives de groupage de presse utilisant les services des sociétés agréées de distribution de la presse, des coûts spécifiques et ne pouvant être évités induits par la distribution des quotidiens (…) »*[15].

Dans l'attente d'une décision de l'Arcep, la décision du CSMP[16] gardait ses effets.

La liquidation de société Presstalis a rendu nécessaire l'adaptation de ce mécanisme.

L'Autorité, par sa décision n° 2020-0742[17] relative à la péréquation entre entreprises de presse, a souhaité conserver, au moins à titre provisoire, le mécanisme de versement mensuel d'acomptes provisionnels et de régularisation annuelle *ex post* mis en place par le CSMP (Conseil Supérieur Des Messageries de Presse). En outre, par cette décision, elle a :

- demandé aux sociétés de distribution de la presse de reverser chaque mois à la société France Messagerie le montant des acomptes, collectés directement auprès des éditeurs sur les remontées des ventes ;
- calculé le montant dû mensuellement à titre d'acompte par chaque distributeur de presse à 1,19 %[18] de la VMF totale du mois précédent des titres qu'il distribue.

L'Arcep souhaite mettre en place un mécanisme de péréquation durable et pérenne, afin de permettre aux acteurs, éditeurs comme distributeurs, de réaliser des projections à moyen terme de leur plan d'affaires. Ainsi, l'Arcep envisage de définir, dans un premier temps, le modèle d'évaluation de la péréquation. Une fois ce modèle défini, celui-ci serait exploité chaque année pour calculer le montant de la péréquation.

Une première consultation relative aux modalités de calcul et de mise en œuvre de la péréquation entre entreprises de presse a été lancée le 18 décembre 2020 afin d'interroger les acteurs du secteur sur les fondements de la méthode de calcul de la péréquation et sur les modalités d'organisation des flux de paiement.

La plateforme de signalement « J'alerte l'Arcep » s'ouvre aux marchands et éditeurs de presse

Depuis novembre 2020, le secteur de la distribution de la presse est intégré à la plateforme de signalement de l'Arcep au même titre que les marchés télécoms et postaux. Les marchands de presse et les éditeurs de presse notamment peuvent dorénavant alerter l'Arcep d'éventuels dysfonctionnements *via* cette plateforme.

Ainsi, à fin 2020, près d'une centaine d'alertes ont été reçues principalement en lien avec des problématiques d'offre de presse à mettre en vente, d'acheminement logistique des titres fournis, ou encore de facturation et de rémunération rencontrées par des marchands de journaux.

14. Loi n° 47-585 du 2 avril 1947 relative au statut des entreprises de groupage et de distribution des journaux et publications périodiques, dans sa version antérieure à la loi n° 2019-1063 de modernisation de la distribution de la presse du 18 octobre 2019.
15. cf. 3° de l'article 18 de la loi Bichet.
16. Décision du CSMP n° 2012-05 du 13 septembre 2012.
17. Décision n° 2020-0742 en date du 8 juillet 2020.
18. Sur la base du dernier montant de péréquation connu (calculé en septembre 2018), l'Arcep a déterminé en juillet 2020 un taux de péréquation fixe égal à 1,19 %.

CHAPITRE 3

COUVERTURE ET QUALITÉ DE SERVICE MOBILE : DES AVANCÉES CONCRÈTES POUR LES UTILISATEURS

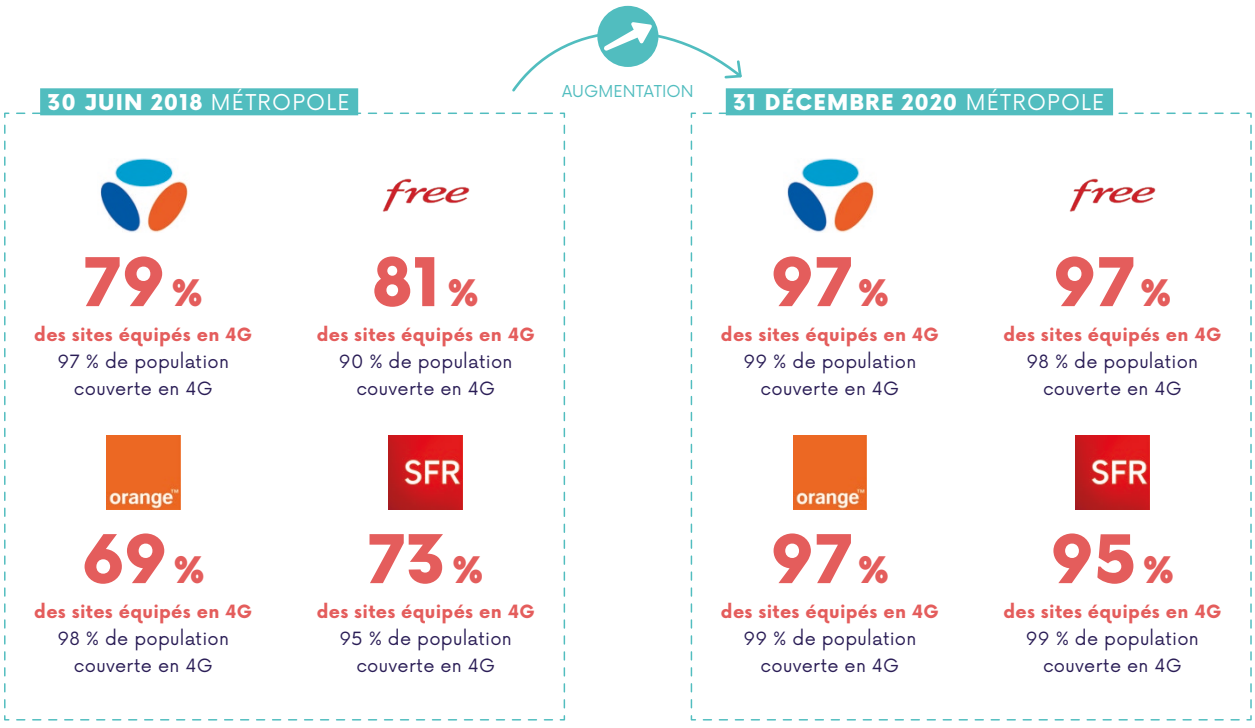
1. 2020, une année-charnière pour le *New Deal* mobile et la connectivité 4G

Le *New Deal* mobile, annoncé en janvier 2018, a pour objectif de généraliser une couverture mobile et une augmentation de la qualité en Métropole : en priorisant l'objectif d'aménagement des territoires plutôt qu'un critère financier pour l'attribution des fréquences, l'État a décidé d'orienter l'effort des opérateurs vers la couverture du territoire, au moyen d'obligations de couverture inédites. Les opérateurs doivent ainsi respecter une série d'obligations, retranscrites dans leurs licences, et contrôlées par l'Arcep.

Alors que la mise en place du *New Deal* mobile en 2018 et 2019 avait déjà apporté progressivement une série de réalisations concrètes, l'année 2020 représentait une année-charnière, avec notamment trois grandes échéances :

- la généralisation de la 4G, fin décembre 2020, sur la quasi-totalité des sites mobiles existants[1] ;
- l'arrivée à échéance, en juin et en décembre, pour les sites issus des deux premiers arrêtés du dispositif de couverture ciblée, publiés en 2018 ;
- la couverture, fin décembre 2020, des axes routiers prioritaires.

ÉVOLUTION DE LA PART DES SITES ÉQUIPÉS EN 4G PAR OPÉRATEUR EN FRANCE



1. Le passage en très haut débit mobile a concerné, fin 2020, la totalité des sites mobiles existants en Métropole à l'exception des sites relevant du programme historique « zones blanches – centres bourgs », dont 75 % sont concernés par l'échéance de fin 2020, les 25 % restants devant passer en très haut débit mobile d'ici fin 2022.

1.1 Le *New Deal* mobile, des améliorations désormais concrètes pour les utilisateurs

Trois ans après l'annonce du *New Deal* mobile, les améliorations sont concrètes pour les utilisateurs, sur chacun des 6 axes d'obligations fixées aux opérateurs :

Pouvoir passer plus facilement des appels et envoyer des SMS à l'intérieur des bâtiments : de chez soi/de son travail

- Depuis 2018, les opérateurs proposent à leurs clients « grand public » des solutions de couverture mobile à l'intérieur des bâtiments qui permettent, grâce au réseau internet fixe, de passer et recevoir appels et SMS, notamment les services de voix et SMS sur Wi-Fi.
- Depuis 2018, les opérateurs proposent à leurs clients « entreprises » et personnes publiques des solutions de couverture mobile multiopérateur à l'intérieur des bâtiments. Un travail des opérateurs sur les solutions entreprises existantes est en cours, afin d'améliorer ces offres et d'en faciliter l'accès, notamment concernant les solutions de type DAS *(Distributed Antenna System).*

Bénéficier d'une connexion internet fixe *via* la 4G des opérateurs mobiles

- Les opérateurs mobiles proposent des offres d'accès fixe à internet sur leurs réseaux mobiles à très haut débit (4G). Ils publient les zones géographiques dans lesquelles ces offres sont disponibles, permettant à chacun de savoir s'il est éligible à ces offres. En particulier, le service de 4G fixe doit être disponible, sous réserve de couverture et de capacité des opérateurs sur les zones arrêtées par le Gouvernement, représentant près de 2 millions de locaux.
- Le *New Deal* mobile prévoit également 1 000 nouveaux sites permettant d'offrir un service de 4G fixe. Ces sites sont identifiés par le Gouvernement par des arrêtés. Les opérateurs ont l'obligation de fournir un service d'accès fixe à internet sur leur réseau 4G sur les zones identifiées, dans les deux ans suivant la publication de l'arrêté. Ont ainsi été identifiées :
  - fin 2019, 408 zones : 236 pour Orange et 172 pour SFR ;
  - en novembre 2020, 102 zones : 73 pour Orange et 29 pour SFR ;
  - des arrêtés complémentaires sont en cours d'élaboration par le Gouvernement.

Généraliser la 4G

Les opérateurs ont l'obligation d'équiper progressivement l'ensemble des sites mobiles en 4G : 100 % des sites mobiles en Métropole doivent être équipés en 4G au 30 décembre 2020 (obligation décalée de trois mois en raison de la crise sanitaire, voir encadré), à l'exception des sites relevant du programme historique « zones blanches – centres bourgs », dont 75 % sont concernés par l'échéance de fin 2020, les 25 % restants devant passer en très haut débit mobile d'ici fin 2022.

Au 31 décembre 2020, près de 99 % des sites mobiles, tous opérateurs confondus, étaient équipés en 4G hors sites issus des programmes « zones blanches – centres-bourgs ». En parallèle, l'année 2020 a été l'année de l'essor de l'équipement en 4G des sites des programmes « zones blanches – centres-bourgs ». En effet, alors que moins de 70 sites étaient équipés en 4G en septembre 2019, plus de 2000 sites le sont devenus à fin décembre 2020 (soit près de 80 % des 2 600 sites).

Effet concret de cette généralisation de la 4G : au quatrième trimestre 2020, la part du territoire couvert par les quatre opérateurs est de 83 %, contre 45 % début 2018.

Bénéficier d'une meilleure qualité de service

Les opérateurs doivent apporter un service voix/SMS en bonne couverture[2] selon diverses échéances étalées entre 2024 et 2031. Il s'agit de changer le thermomètre : le rehaussement du standard par rapport aux obligations précédentes (définies selon un système binaire couvert/non couvert) amène mécaniquement une densification du réseau et ainsi une amélioration de la qualité de service.

Au quatrième trimestre 2020, les opérateurs couvrent entre 98,6 % et 99,3 % de population en « bonne couverture » en voix/SMS.

Répondre aux besoins de couverture identifiés par les collectivités avec le dispositif de couverture ciblée

Au 31 décembre 2020, 591 sites du dispositif de couverture ciblée étaient en service en 3G et 4G pour les quatre opérateurs.

Plus précisément, année par année :

- 556[3] zones ont été arrêtées, pour chacun des 4 opérateurs, au titre de l'année 2018.
  - Pour les 445 premières zones identifiées en juillet 2018 pour chacun des quatre opérateurs mobiles, la 3G et la 4G devaient initialement être ouvertes au plus tard le 27 juin 2020. Du fait de la crise sanitaire, cette date a été repoussée au 9 octobre 2021 (voir encadré p. 96).
  - Pour les 111 zones identifiées en décembre 2018 pour chacun des 4 opérateurs mobiles, la 3G et la 4G devaient initialement être ouvertes en décembre 2020.
- Plus de 700 zones[4] ont également été identifiées, pour chacun des 4 opérateurs, au titre de l'année 2019.
- Enfin, plus de 700 nouvelles zones ont été identifiées au titre de l'année 2020, dans deux arrêtés publiés le 31 mai 2020 et le 28 août 2020.

À fin 2020, ce sont plus de 2 600 zones qui ont été identifiées et sur lesquelles chaque opérateur devra apporter de la couverture avec des services voix, SMS et de très haut débit mobile (4G).

2. C'est-à-dire qu'il est possible de téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas, et, dans certains cas, à l'intérieur des bâtiments.
3. 600 zones avaient été arrêtées en 2018, 44 zones ont été retirées par l'arrêté modificatif du 1er octobre 2020 ; un arrêté complémentaire, publié le 1er octobre 2020, est venu identifier 60 nouvelles zones.
4. Soit plus de zones que prévu par les autorisations d'utilisation de fréquences qui prévoient 700 zones pour 2019.

Axes routiers prioritaires et réseaux ferrés : accéder à la 4G en mobilité

Les opérateurs[5] sont tenus de couvrir les axes routiers prioritaires en voix/SMS et en 4G, à l'extérieur des véhicules pour la fin 2020, et à l'intérieur des véhicules d'ici 2022 ou 2025. Les opérateurs devront aussi couvrir 90 % des lignes ferroviaires du réseau ferré régional d'ici fin 2025.

Plus de 99,5 % des axes routiers prioritaires apparaissent couverts au quatrième trimestre 2020, d'après les cartes de couverture théoriques des opérateurs. Un contrôle sur le terrain sera effectué en 2021 par l'Arcep.

État des réseaux mobiles : connaître les antennes mobiles en panne près de chez soi

Les opérateurs ont l'obligation de publier chaque jour la liste de leurs antennes en panne ou en maintenance. Depuis novembre 2020, l'Arcep propose, sur son tableau de bord du *New Deal* mobile, une cartographie interactive de ces sites mise à jour quotidiennement.

Quel impact de la crise sanitaire sur le *New Deal* mobile ?

Face à la crise sanitaire, l'ordonnance[1] relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période a reporté les échéances d'environ 3 mois et demi. Par suite, l'échéance du 27 juin 2020 du dispositif de couverture ciblée a été reportée au 9 octobre 2020. Et les obligations qui étaient fixées à fin 2020 ont été décalées à avril 2021[2].

L'Arcep, qui est en charge de contrôler le respect des obligations des opérateurs, a fait le point sur les 445 sites du dispositif de couverture ciblée qui avaient été identifiés[3] et qui devaient être mis en œuvre avant le 9 octobre 2020 : au 30 novembre, il restait 30 sites qui n'étaient pas en service. Les causes des retards de mise en services des autres sites sont en cours d'analyse par l'Arcep.

1. Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020.
2. Échéance du 26 décembre 2020 concernant le deuxième arrêté du dispositif de couverture ciblée repoussée au 9 avril 2021 et échéance du 31 décembre 2020, concernant la généralisation de la 4G ainsi que la couverture des axes routiers prioritaires, repoussée au 14 avril 2021.
3. Identifié par l'arrêté du 4 juillet 2018 (modifié).

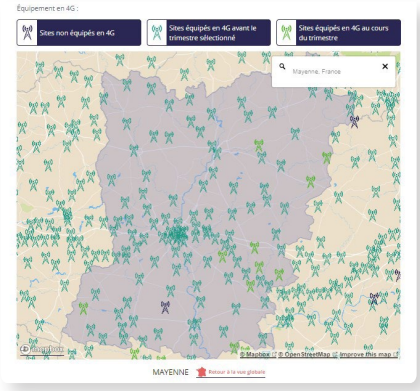
1.2 Les obligations du *New Deal* mobile après 2020

Certaines obligations du *New Deal* mobile s'étalent encore sur plusieurs années et sont en train d'être mises en œuvre par les opérateurs :

- la généralisation de la 4G se poursuit jusqu'à fin 2022, date à laquelle 100 % des sites devront être équipés en 4G, y compris ceux situés en « zones-blanches – centres-bourgs » ;
- le dispositif de couverture ciblée va s'étendre progressivement, puisque 800 zones seront identifiées en 2021 et 2022, et 600 zones par an jusqu'à ce que chaque opérateur ait été désigné sur 5 000 zones. Les opérateurs disposent de 24 mois pour déployer les sites destinés à couvrir les zones identifiées par arrêté ;
- l'amélioration de la qualité des réseaux est enclenchée : les opérateurs devront apporter un service voix/SMS en bonne couverture à 99,6 % puis 99,8 % de la population selon diverses échéances étalées entre 2024 et 2031, ce qui va continuer d'entraîner une amélioration de la qualité de service pour les utilisateurs ;
- la couverture mobile en voix, SMS et en très haut débit mobile (4G) sera également étendue et améliorée sur les axes routiers prioritaires et les réseaux ferrés :
  - les opérateurs[6] sont tenus de couvrir les axes routiers prioritaires en 4G, à l'intérieur des véhicules d'ici 2022 ou 2025,
  - ils devront aussi couvrir 90 % des lignes ferroviaires du réseau ferré régional d'ici fin 2025.

Le Tableau de bord du *New Deal* mobile[1]

Pour suivre l'avancée des déploiements des opérateurs dans le cadre du *New Deal* mobile (généralisation de la 4G, dispositif de couverture ciblée, etc.) dans votre territoire à l'aide de cartes et de statistiques.

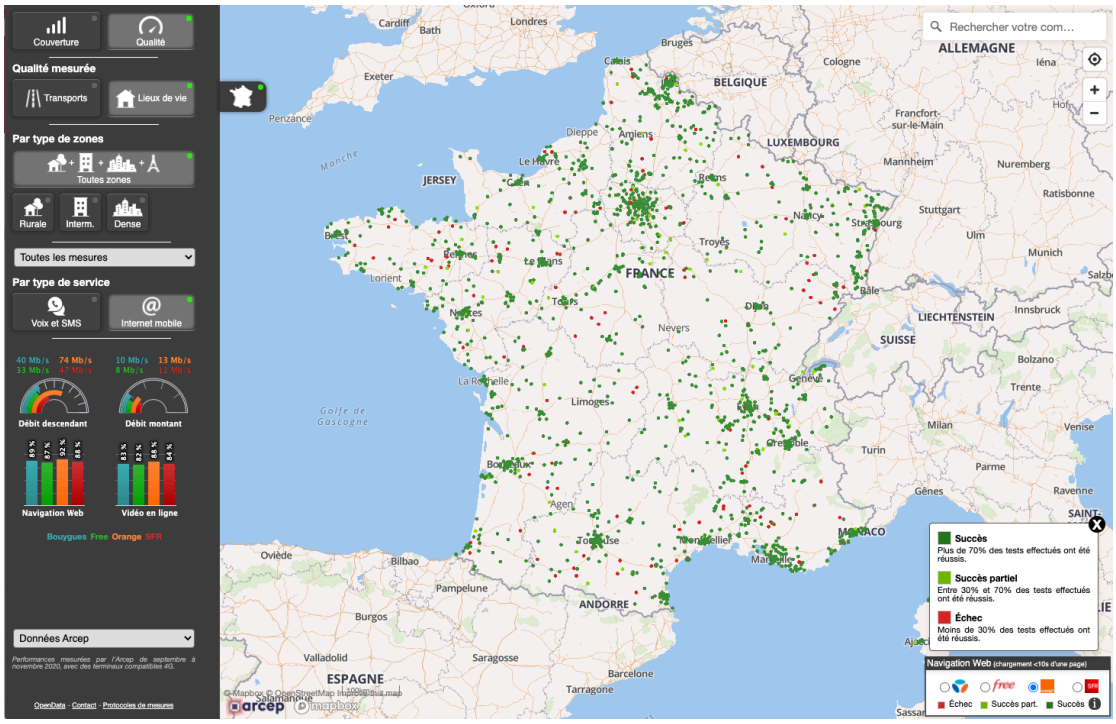


1. https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/tableau-de-bord-du-new-deal-mobile.html#NetworkStatus

5. Bouygues Telecom, Orange et SFR.
6. Bouygues Telecom, Orange et SFR.

« Mon réseau mobile »[1]

Pour connaître la couverture et la qualité de service du réseau pour chaque opérateur en conditions réelles sur votre lieu de vie, votre trajet, votre lieu de travail, de vacances, etc.



1. monreseaumobile.fr

1.3 Des obligations nouvelles pour les opérateurs après les enchères pour la 5G

En 2020, l'attribution de la bande 3,5 GHz vient renforcer les obligations des opérateurs en matière d'aménagement numérique du territoire, en 4G et en 5G, notamment concernant les déploiements prévisionnels ou encore la couverture des autoroutes et des routes principales[7].

2. « Mon réseau mobile » et les cartes de l'Arcep, indispensables outils de pilotage

2.1 Comment l'Arcep vérifie-t-elle les cartes de couverture des opérateurs ?

Les cartes de couverture font l'objet de vérifications sur le terrain, au travers de campagnes de mesure de leur fiabilité. L'approche de l'Arcep consiste à se mettre au plus près de l'expérience de l'utilisateur, en testant effectivement la disponibilité du service qui l'intéresse. Pour cela, l'Arcep fait réaliser des tests actifs, qui consistent à vérifier réellement la disponibilité des services mobiles, par exemple en testant la possibilité d'établir un appel téléphonique. Ces tests actifs se distinguent de simples relevés de niveaux de champs (qui consistent, en quelque sorte, à relever le nombre de « barres » qui s'affichent sur le téléphone de l'utilisateur et indiquent uniquement la puissance du signal reçu). Cette approche est particulièrement exigeante au regard des méthodes de vérification conduites dans les autres pays. Les travaux conduits au sein du BEREC[8] avec les régulateurs européens, mais aussi à l'international démontrent l'avance de la France en la matière.

2.2 Un niveau fiabilité des cartes de couverture relevé à 98 %

Les cartes doivent respecter un taux minimum de fiabilité, c'est-à-dire le taux de succès d'un test donné dans les zones que les opérateurs déclarent couvrir. Jusqu'à présent, une carte était considérée comme fiable par l'Arcep si son taux de fiabilité était supérieur ou égal à 95 %. Depuis 2020, l'Arcep a augmenté ce seuil :

- le seuil de fiabilité « global » des cartes a été augmenté au niveau de 98 % ;

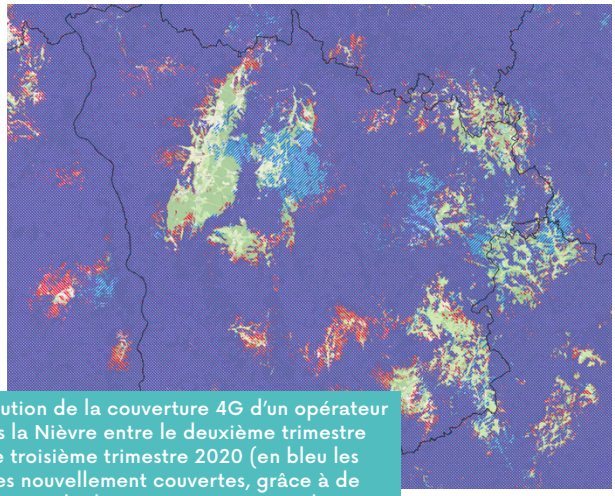
7. Voir partie 3 - chapitre 4, p. 102.
8. Le BEREC *(Body of European Regulators for Electronic Communications)* est l'organe des régulateurs européens des communications électroniques.

- des seuils additionnels, infranationaux, ont été ajoutés : 98 % pour toute zone de plus de 1 000 km² et à 95 % pour toute zone de plus de 100 km². L'objectif est de dépasser le seul « effet de moyenne » et proposer une information pertinente au plus proche des usagers.

Avec ces nouvelles dispositions, l'Arcep vise à s'approcher toujours plus du ressenti terrain et de l'expérience utilisateur.

L'Arcep a publié en décembre 2020 les premières cartes transmises par les opérateurs avec cette fiabilité renforcée : les opérateurs ont adapté les méthodes de production de leurs cartes en vue de respecter ce seuil, avec comme conséquence une couverture parfois rétractée par rapport à leurs précédentes publications. Naturellement, cette rétractation a aussi pu être compensée par de nouveaux déploiements.

La carte ci-dessous montre l'évolution de la couverture 4G d'un opérateur dans la Nièvre entre le deuxième trimestre et le troisième trimestre 2020.



Évolution de la couverture 4G d'un opérateur dans la Nièvre entre le deuxième trimestre et le troisième trimestre 2020 (en bleu les zones nouvellement couvertes, grâce à de nouveaux déploiements, et en rouge les zones où la couverture 4G s'est « rétractée », vraisemblablement pour tenir l'obligation de fiabilité à 98 %)

Ce renforcement de la fiabilité est une nouvelle avancée, mais il ne marque pas la fin des travaux sur l'amélioration des cartes : l'Arcep continue d'échanger avec les acteurs pour préparer de futures étapes dans l'enrichissement de l'information à destination des utilisateurs.

2.3 Les cartes départementales publiées par l'Arcep, pour évaluer la progression de la couverture 4G

En complément, l'Arcep a publié en novembre 2020 un ensemble de cartes, à l'échelle départementale, présentant l'état de la couverture en internet mobile et son évolution. Pour chaque département, l'Arcep a conçu des cartes représentant :

- la couverture du département en 4G ;
- l'évolution de la couverture 4G du département dans les cinq dernières années ;
- la couverture du département en internet mobile (3G/4G) par opérateur ;
- la couverture du département en 4G selon le nombre d'opérateurs présents.

Si toutes les données étaient déjà disponibles en *open data*, elles sont aujourd'hui mises en forme pour en tirer une information « clé en main » qui réponde aux attentes des élus et des acteurs de l'aménagement numérique des territoires. Par exemple, ces cartes permettent de visualiser, entre 2015 et 2020, la diminution des zones blanches tous opérateurs confondus, sujet au cœur des préoccupations des collectivités territoriales et de certains utilisateurs de « Mon réseau mobile ».

Les cartes de couverture 4G départementales[1]

Pour visualiser l'évolution et l'état actuel de la couverture 4G de votre département.

NOUVEAU

1. https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/la-couverture-4g-en-france-par-departement.html

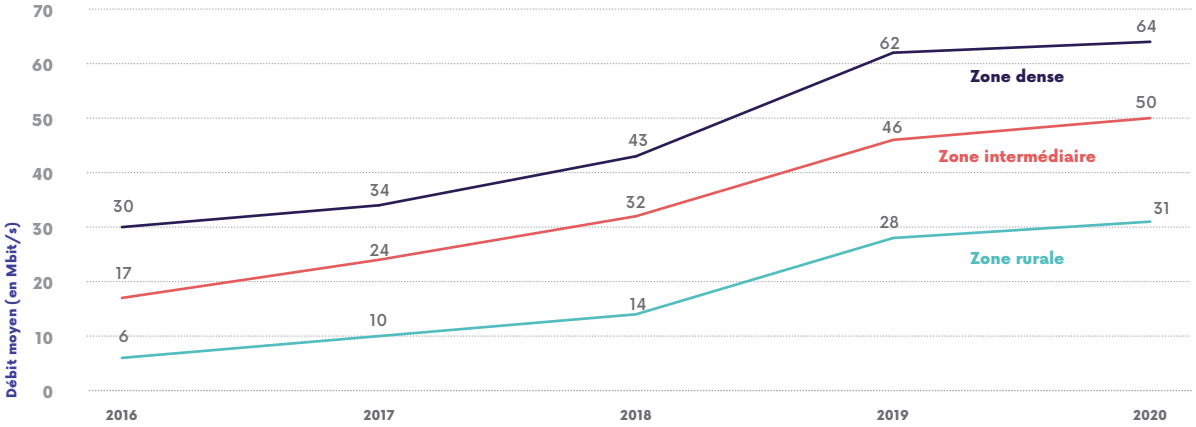
2.4 L'enquête de qualité de service : encore des progrès en 2020, et l'intégration de données réalisées par des tiers

Publiée fin 2020, l'enquête de qualité de service[9] a montré que la qualité des débits moyens a continué de s'améliorer malgré le contexte sanitaire.

Pour la première fois en 2020, l'Arcep a également publié sur « Mon réseau mobile » les mesures de l'Auvergne-Rhône-Alpes, du Cher, des Hauts-de-France, des Pays de la Loire et de la SNCF, réalisées selon des protocoles identiques à ceux de l'Arcep.

9. https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/qualite-des-services-mobiles-081220.html

PROGRESSION DES DÉBITS MOYENS EN TÉLÉCHARGEMENT PAR ZONE



Source : Enquête 2020 de l'Arcep sur la qualité des services mobiles

Qualité de service mobile : une édition marquée par la crise sanitaire

La campagne de mesures 2020 de l'Arcep n'aura pas échappé aux conséquences de la crise sanitaire. Les mesures ont dû être décalées à l'automne suite au confinement mis en place au printemps. Or les usages varient d'une saison à l'autre. Par ailleurs, durant la période de confinement, les interventions des opérateurs sur le réseau étaient limitées aux opérations essentielles au maintien du service ; de nombreuses opérations d'amélioration continue auxquelles les opérateurs procèdent habituellement ont ainsi été décalées. Enfin, les opérateurs ont également adapté leur réseau pour optimiser la qualité de service selon des usages statiques, en intérieur, étant donné que les utilisateurs se déplaçaient moins.

Enfin, cette année, en raison du contexte sanitaire, l'Arcep et ses prestataires n'ont pas été en mesure d'évaluer la qualité de service sur les axes ferroviaires autres que les TGV et les métros.

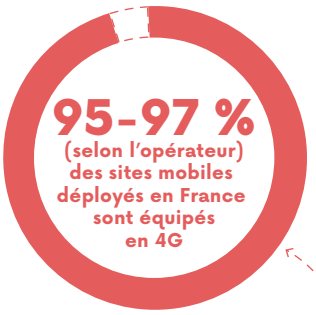
PANORAMA

LA CONNECTIVITÉ MOBILE EN FRANCE

Sources : données issues du Tableau de bord du *New Deal* mobile[1] et de l'outil « Mon réseau mobile »[2] au 31 décembre 2020

Selon l'observatoire de l'Arcep à fin décembre 2020, la consommation de données sur réseaux mobiles croît à un rythme soutenu (+22 % en un an) et les utilisateurs des réseaux 4G consomment 10,5 Go par mois en moyenne (+12 % en un an).

Couverture en France métropolitaine au 31 décembre 2020

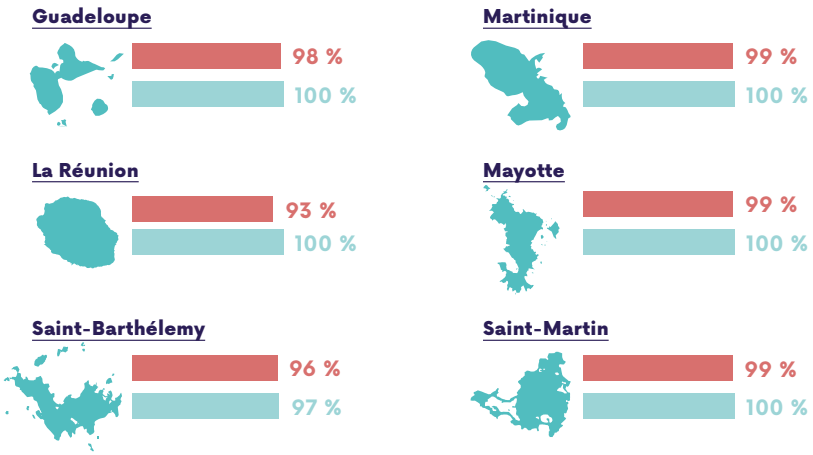


79 % des sites zones blanches – centres-bourgs sont équipés en 4G à fin septembre 2020, contre aucun à fin juin 2018

Entre 600 et 800 sites
sont identifiés chaque année par les collectivités. Ils doivent être construits dans les 2 ans qui suivent leur identification[3].

Ces taux de couverture sont issus des cartes de couverture 4G théoriques des opérateurs mobiles, qui représentent les zones où un usager devrait pouvoir échanger des données en 4G **à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas.** Ces cartes sont réalisées à partir de simulations numériques. Aussi précises soient-elles, elles donnent une information sur l'ensemble du territoire et représentent, par nature, des visions simplifiées de la réalité. Néanmoins, ces cartes doivent respecter un niveau de fiabilité minimal établi par l'Arcep à 98 %.

Couverture en outre-mer au 31 décembre 2020



1. https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/tableau-de-bord-du-new-deal-mobile.html
2. monreseaumobile.fr
3. Ou dans un délai réduit si l'emplacement est mis à disposition par la collectivité.

La qualité de service mobile

Source : résultats de l'enquête de qualité de service menée par l'Arcep en 2020 avec des terminaux compatibles 4G

Afin d'informer les consommateurs et de leur permettre de comparer les opérateurs mobiles, l'Arcep mesure la qualité de service de leurs réseaux. Une enquête qui correspond à l'expérience de l'utilisateur, en conditions réelles d'utilisation.

49 Mbit/s Débit moyen toute France métropolitaine

84 % Taux de tests de débit dépassant 3 Mbit/s

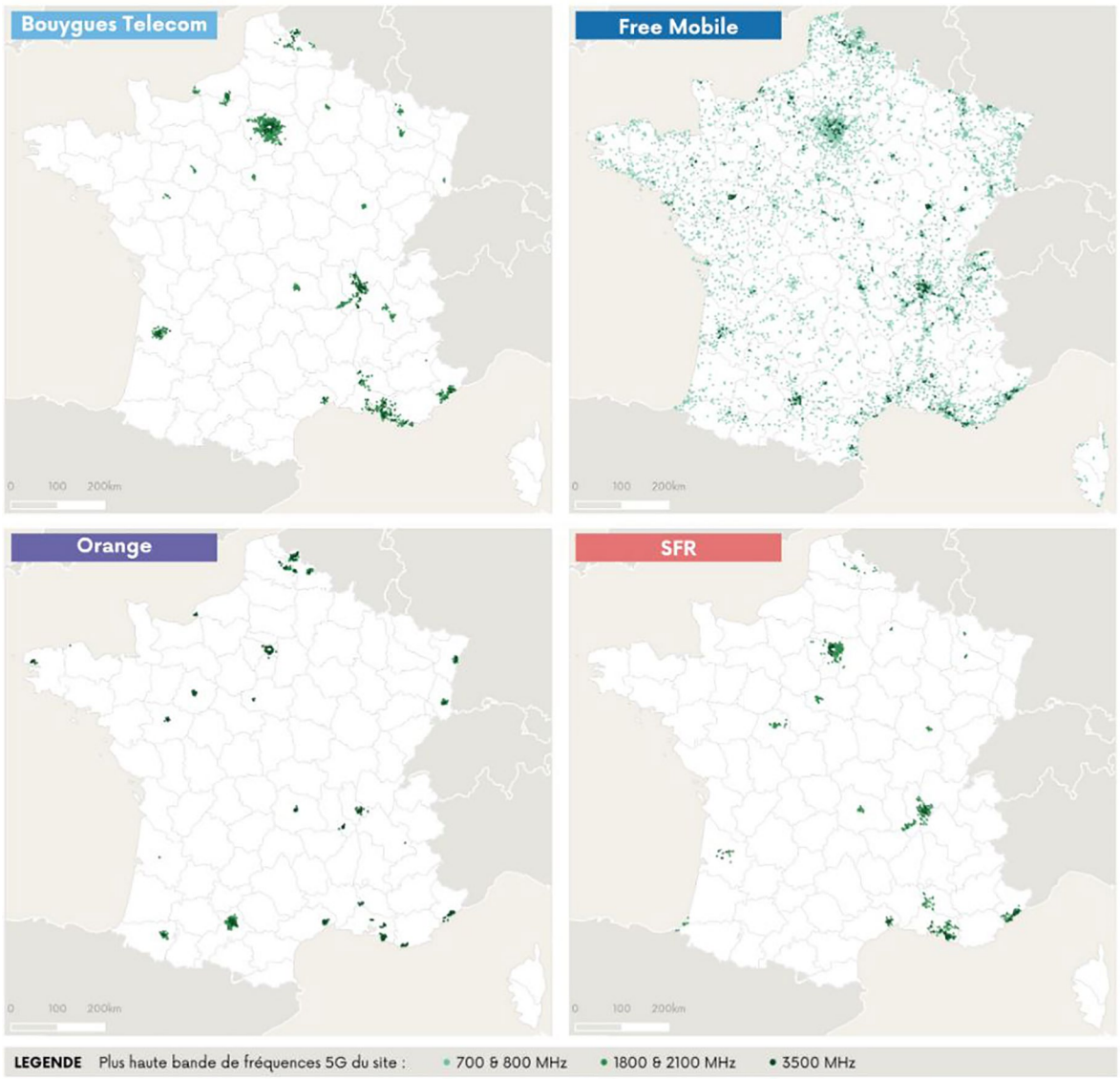
90 % Taux de succès de chargement de page web en moins de 10 secondes toute France métropolitaine

82 % Taux moyen d'appels sans perturbation audible

Les premiers déploiements 5G en Métropole

Source : déclarations des opérateurs au 31/12/2020

Les premiers déploiements en 5G en Métropole ont commencé fin 2020 : entre 150 et 600 sites 5G en bande 3,5 GHz ont été ouverts commercialement par chaque opérateur à fin décembre 2020.



Pour en savoir plus, consultez les derniers chiffres de l'observatoire du déploiement de la 5G : https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/5g/derniers-chiffres.html

CHAPITRE

4

5G : INNOVATION, COMPÉTITIVITÉ ET AMÉNAGEMENT NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE

2020 était l'année de l'attribution en Métropole des fréquences de la bande 3,5 GHz, bande-cœur de la 5G. La cinquième génération de communications mobiles (5G) doit permettre un saut de performance en matière de débit et de délai de transmission ainsi que de développement massif des objets connectés.

Elle peut reposer sur plusieurs bandes de fréquences, parmi lesquelles la bande 3,4 - 3,8 GHz. Les opérateurs mobiles ont ainsi lancé leurs premières offres 5G à la fin 2020 en France métropolitaine.

1. La bande 3,4 - 3,8 GHz : la « bande-cœur » de la 5G en Europe

1.1 Les modalités de l'attribution

La procédure de sélection pour l'attribution des fréquences de la bande 3490 - 3800 MHz en Métropole a été lancée le 31 décembre 2019. Souvent identifiée en Europe comme la « bande-cœur » de la 5G, la bande 3,4 - 3,8 GHz, par ses propriétés physiques et la quantité de fréquences disponibles, offre un compromis entre couverture et débit.

MÉCANISME DES ENCHÈRES POUR L'ATTRIBUTION DES FRÉQUENCES 5G

PARMI LES 310 MHZ À ATTRIBUER DANS LA BANDE 3,4 - 3,8 GHZ, CHAQUE OPÉRATEUR PEUT ACQUÉRIR :

DEUX TYPES DE CONTREPARTIES PRÉVUS :

Dans la limite de 100 MHz au maximum

CONTREPARTIE FINANCIÈRE

OBLIGATIONS DE DÉPLOIEMENT ET DE SERVICES

1 bloc de fréquences de 50 MHz = **350 millions d'euros** (prix de réserve sur décision du Gouvernement) + **Socle d'obligations** auxquelles l'ensemble des candidats sont soumis pour l'utilisation des fréquences + **Engagements optionnels**

Jusqu'à 5 blocs de fréquences 10 MHz = **Enchères** (prix de réserve sur décision du Gouvernement) + **Socle d'obligations** auxquelles l'ensemble des candidats sont soumis pour l'utilisation des fréquences

La procédure reposait sur un mécanisme d'attribution mixte permettant à quatre opérateurs maximum d'obtenir des blocs de fréquences de 50 MHz contre des engagements optionnels, avant une enchère, avec une seconde enchère, permettant aux candidats d'obtenir des fréquences additionnelles.

En février 2020, les quatre opérateurs mobiles métropolitains ont déposé un dossier de candidature. Au terme de l'instruction de ces dossiers, l'Arcep a conclu que :

- les quatre candidats étaient qualifiés ;
- les quatre candidats ayant souscrit aux engagements prévus par le cahier des charges, chacun pourrait obtenir, au terme de la procédure et pour un montant de 350 M€, un bloc de 50 MHz.

L'enchère principale, qui s'est tenue du 29 septembre au 1er octobre 2020, a permis d'attribuer les 110 MHz de fréquences encore disponibles dans la bande et de déterminer les quantités de fréquences obtenues par chacun des lauréats puis l'enchère « de positionnement », qui s'est tenue le 20 octobre 2020, a déterminé la position des fréquences de chaque lauréat dans la bande.

L'Arcep a délivré le 12 novembre 2020 à chacune de ces sociétés une autorisation d'utilisation de fréquences dans la bande 3,4 - 3,8 GHz, qui met en œuvre le résultat final de la procédure d'attribution.

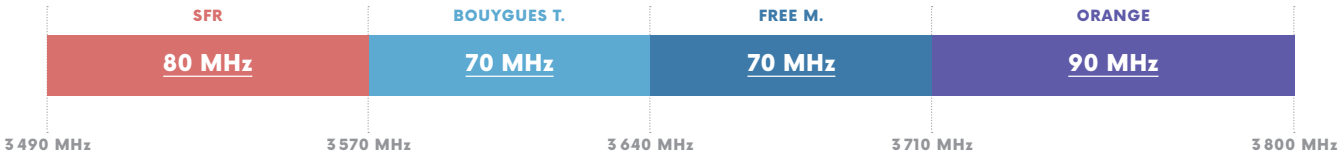
La délivrance de ces autorisations marque l'aboutissement de cette procédure d'attribution. Au total, les lauréats devront verser à l'État une redevance fixe de 2 789 096 245 euros. Celle-ci est exigible en plusieurs parts entre 2020 et 2034. Ils verseront également une redevance variable égale à 1 % du chiffre d'affaires réalisé sur les fréquences concernées.

1.2 Les objectifs de l'attribution

Cette procédure visait à remplir les objectifs suivants fixés par le Gouvernement dans une lettre adressée à l'Arcep en mai 2019 :

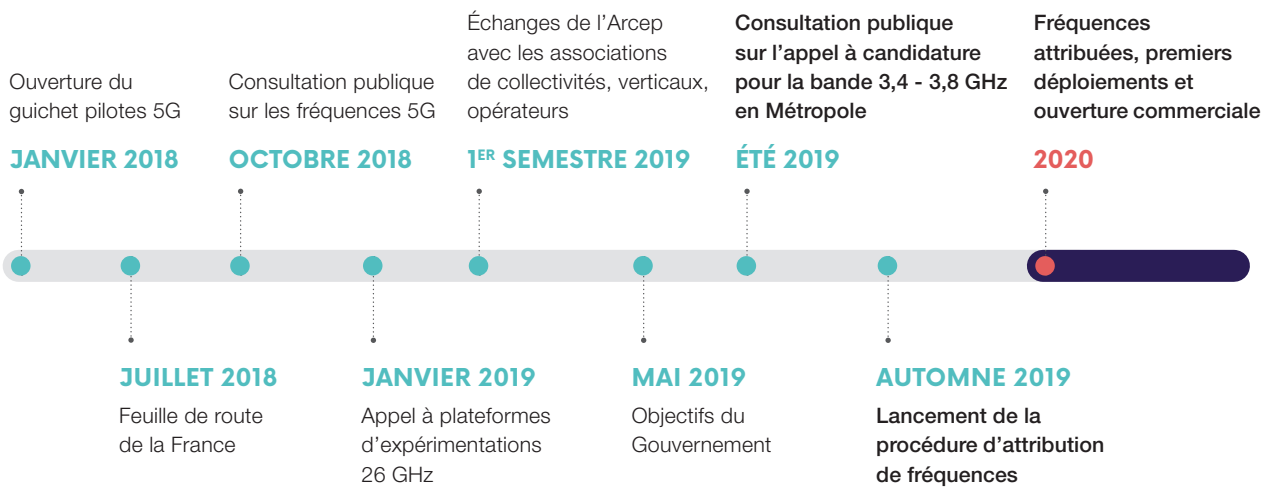
- l'aménagement du territoire : au-delà de la désaturation des réseaux mobiles dans les zones les plus denses, le développement des services 5G doit bénéficier à tous les territoires ;
- la concurrence : les modalités de la procédure devaient permettre à au moins quatre opérateurs d'être en capacité de fournir des services 5G dans de bonnes conditions tout en leur offrant des opportunités de différenciation ;
- l'innovation et les services pour les « verticaux » : aucune fréquence n'était *a priori* réservée aux « verticaux », mais l'objectif était que des services leur soient fournis par les opérateurs, en prenant en compte leurs besoins, quelle que soit leur localisation ;
- les recettes : la procédure devait inclure un critère financier, avec un prix de réserve fixé par le Gouvernement.

LE RÉSULTAT FINAL DE LA PROCÉDURE D'ATTRIBUTION DES FRÉQUENCES DE LA BANDE 3,4 - 3,8 GHZ



Source : Arcep

LES GRANDES ÉTAPES DU DÉPLOIEMENT DE LA 5G EN FRANCE



1.3 Innovation et compétitivité : les perspectives de la 5G

Les autorisations d'utilisation de fréquences délivrées à l'issue de la procédure d'attribution de la bande 3,4 - 3,8 GHz de 2020 contiennent plusieurs obligations en faveur de l'innovation et de la compétitivité :

- Pour préparer la connectivité de demain dans les entreprises, une obligation de répondre aux demandes raisonnables qui émaneront des acteurs économiques (entreprises, collectivités, administrations...), en leur apportant des offres adaptées avec de la couverture et des performances, voire, si l'opérateur le préfère, en leur confiant localement ses fréquences.
- Une obligation sur l'accueil des opérateurs de réseau mobile virtuel (MVNO) en 5G sur les réseaux des opérateurs, afin, notamment, d'encourager l'innovation par tous les acteurs du secteur.
- Des offres de services différenciés *(slicing)* : Les nouvelles performances de la 5G ouvrent la voie à des usages innovants dans de nombreuses filières de l'économie, qui attendent des réseaux et des offres sur mesure, répondant à leurs besoins spécifiques. Pour cela, les autorisations prévoient que les opérateurs activent les fonctions les plus innovantes de la 5G – le « *slicing* » ou la capacité de « services différenciés » – au plus tard en 2023.
- Une obligation pour rendre les réseaux mobiles compatibles avec le protocole de routage IPv6, pour accélérer la transition vers ce protocole.

1.4 Quelles obligations en matière d'aménagement numérique du territoire?

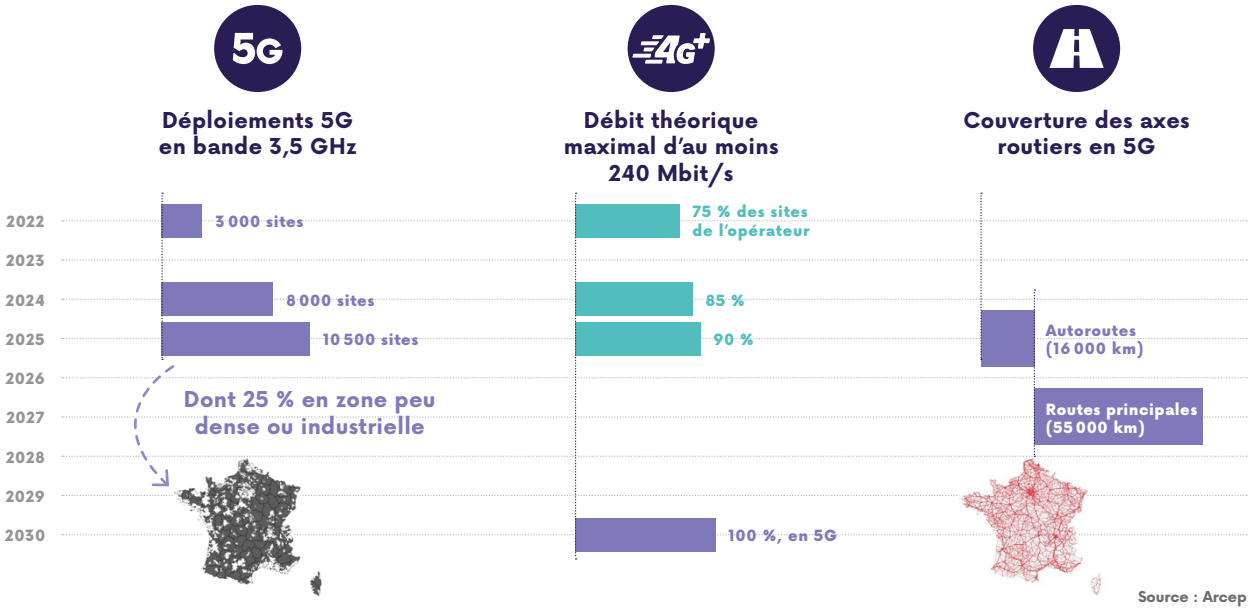
Les autorisations d'utilisation de fréquences délivrées à l'issue de la procédure d'attribution de la bande 3,4 - 3,8 GHz de 2020 contiennent plusieurs obligations en faveur de l'aménagement numérique du territoire :

- Une trajectoire exigeante pour soutenir les déploiements des équipements en bande 3,4 - 3,8 GHz au cours des années à venir :
  - 3 000 sites en 2022 ;
  - 8 000 sites en 2024 ;
  - 10 500 sites en 2025.

À terme, la totalité des sites devront fournir un service de type 5G, pouvant s'appuyer sur les fréquences de la bande 3,4 - 3,8 GHz ou d'autres bandes.

Les autorisations prévoient également un mécanisme de concomitance pour s'assurer que les zones non urbaines bénéficieront aussi de ces déploiements. Ainsi, 25 % des sites en bande 3,4 - 3,8 GHz des deux derniers jalons devront être déployés dans une zone rassemblant les communes des zones peu denses et celles des territoires d'industrie, hors des principales agglomérations.

OBLIGATIONS DE DÉPLOIEMENT DES OPÉRATEURS PRÉVUES DANS LES AUTORISATIONS D'UTILISATION DES FRÉQUENCES DE LA BANDE 3,4 - 3,8 GHZ POUR L'AMÉNAGEMENT NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE



Source : Arcep

- Une généralisation de la 5G jalonnée par un accroissement des débits : dès 2022, au moins 75 % des sites existants devront bénéficier d'un débit au moins égal à 240 Mbit/s au niveau de chaque site. Cette obligation sera progressivement généralisée à tous les sites jusqu'à 2030.
- Des obligations de couverture des axes de transport, comportant deux grands jalons : en 2025, la couverture des axes de type autoroutier (soit 16 642 km), puis en 2027, la couverture des routes principales (soit 54 913 km). Ces obligations prévoient au moins des débits de 100 Mbit/s au niveau de chaque site.
- Une obligation visant à améliorer la couverture à l'intérieur des bâtiments à usages professionnels et commerciaux et à faciliter la couverture multiopérateur.
- Des obligations concernant la fourniture d'offres spécifiques d'accès fixe sur le réseau mobile.
- Le renforcement de la transparence des opérateurs, à la fois sur leurs prévisions de déploiement et sur leurs pannes fait également partie des engagements.

2. Les enchères menées par l'Arcep à l'automne 2020

L'Arcep a organisé deux enchères dans le cadre de la procédure d'attribution de la bande 3,4 - 3,8 GHz :

- l'enchère principale ascendante à plusieurs tours qui s'est tenue du 29 septembre au 1er octobre 2020 a permis de déterminer les quantités de fréquences obtenues par chacun des lauréats ;
- l'enchère de positionnement, combinatoire à un tour au second prix, qui permet de déterminer la position des fréquences de chaque lauréat dans la bande 3,4 - 3,8 GHz a eu lieu le 20 octobre 2020.

Au 3e jour de l'enchère principale pour l'attribution de la bande 3,4 - 3,8 GHz, les demandes cumulées de blocs des candidats (11 blocs de 10 MHz) étant égales au nombre de blocs disponibles (11 blocs de 10 MHz), l'enchère s'est terminée au tour n° 17. À ce tour, le prix unitaire d'un bloc de 10 MHz a atteint 126 millions d'euros.

Le tableau ci-dessous récapitule les résultats des trois jours de l'enchère principale :

Journée d'enchère	Numéro du dernier tour	Prix du dernier tour (€)	Nombre de blocs de 10 MHz demandés par la société candidate				Total
			Bouygues Telecom	Free	Orange	SFR	
29 septembre	4	85 000 000	3	2	5	3	13
30 septembre	12	111 000 000	3	2	5	3	13
1er octobre	17	126 000 000	2	2	4	3	11

Une procédure d'attribution inspirée par les travaux des prix Nobel 2020

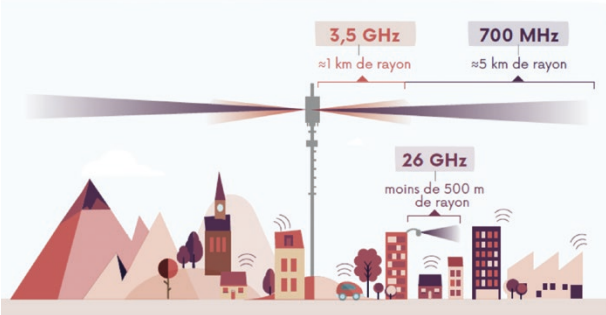
Une partie des fréquences attribuées en 2020 ont fait l'objet d'une sélection par critère financier. L'Arcep a retenu une procédure d'enchères ouvertes multitour à incrément fixé, promues par les travaux de Paul Milgrom et Robert Wilson, deux économistes experts des enchères recompensés par le prix Nobel d'économie en 2020. Leurs travaux ont notamment montré l'efficience de ce type d'enchères pour l'attribution des ressources fréquentielles et ont contribué à sa première mise en œuvre dès 1994 aux États-Unis.

3. Informer élus, consommateurs et citoyens de l'arrivée de la 5G sur le territoire

3.1 Parlons 5G : des ressources didactiques à destination du grand public

Pour faciliter la compréhension des offres et faciliter l'appropriation de cette nouvelle technologie par tous, l'Arcep a mis à disposition du public un ensemble de ressources didactiques sur son site internet :

- la page de FAQ « Parlons 5G[1] », enrichie de schémas et d'illustrations ;
- les supports des présentations réalisées au cours des réunions du groupe de travail. Ces présentations permettent par exemple de comprendre :
  - les différents paramètres qui font « l'expérience 5G » des utilisateurs (débit, latence…) et de quoi ils dépendent,
  - les différentes manières pour les opérateurs de déployer la 5G, en s'appuyant sur différentes bandes de fréquences,
  - le concept de « bande d'ancrage », ou pourquoi il n'y aura pas dans un premier temps de 5G sans 4G.



Source : Arcep

3.2 L'Arcep émet des recommandations aux opérateurs pour des cartes de couverture transparentes pour les consommateurs

En juin 2020, l'Arcep avait annoncé l'ouverture de travaux sous son égide rassemblant des associations de consommateurs, des acteurs de la mesure et les opérateurs, en vue de faciliter pour les consommateurs la lecture des premières offres 5G.

Deux réunions de ce groupe de travail, en juin et en septembre 2020, ont permis à des spécialistes (universitaires, acteurs de la mesure, experts de l'Arcep…) de partager des éléments techniques permettant une meilleure compréhension des performances de la 5G, et de répondre aux questions des associations de consommateurs. Elles ont aussi permis à ces dernières d'exprimer leurs attentes, notamment en matière de cartes de couverture, afin que les consommateurs disposent d'une information claire sur la disponibilité du service, dès le lancement de la 5G.

Parmi les attentes formulées par les associations de consommateurs, un sujet a fait l'unanimité : les cartes de couverture accompagnant le lancement de la 5G ne doivent pas représenter de manière uniforme des niveaux de qualité de service différents. En effet, l'expérience utilisateur pourra varier selon les différentes modalités de déploiement de la 5G – en particulier selon les bandes de fréquences utilisées –.

Fréquences	Date	Pénétration à l'intérieur	Portée	Débit maximum
800 MHz	Attribuée dès 2012	★★★★	★★★★	★
900 MHz	Attribuée dès 1986	★★★★	★★★★	★
1,8 GHz	Attribuée dès 1994	★★★	★★★	★★
2,1 GHz	Attribuée dès 2001	★★★	★★★	★★
2,6 GHz	Attribuée en 2012	★★	★★	★★

Source : Arcep

1. https://www.arcep.fr/nos-sujets/parlons-5g-toutes-vos-questions-sur-la-5g.html

Ainsi, afin d'assurer la bonne information des consommateurs concernant la disponibilité effective du service apporté par la 5G, l'Arcep a publié fin octobre 2020 un ensemble de recommandations pour les opérateurs mobiles. En particulier, l'Arcep attend que les opérateurs publient des cartes permettant de refléter le niveau de qualité de service accessible en 5G. Ainsi, une carte 5G qui mêlerait de façon indifférenciée des bandes de fréquences très différentes comme la 3,5 GHz d'une part et les autres fréquences d'autre part ne répondrait pas à cette exigence.

Plusieurs recommandations s'adressent également aux acteurs de la mesure, afin que les podiums qu'ils seront amenés à établir reflètent le plus possible la réalité.

Les opérateurs, dans leurs premières cartes, ont bien suivi le point essentiel de ces recommandations, à savoir de représenter plusieurs niveaux de service – ce qu'ils font en distinguant les différentes bandes de fréquences portant la 5G. L'Arcep a invité les opérateurs à enrichir ou préciser ces premières informations, notamment sur les différents niveaux de service offerts, par exemple sur les débits maximums selon les bandes de fréquences, dont la publication gagnerait à être plus systématique et plus lisible.

En complément, l'Arcep engage des travaux pour élaborer, à plus long terme, une décision juridiquement contraignante qui définira le contenu et les modalités de vérification des cartes de couverture mobile en tenant compte de la 5G. Ces travaux pourront s'appuyer sur le retour d'expérience des premiers déploiements de cette technologie.

3.3 L'observatoire 5G : un suivi mensuel des déploiements

Pour rendre compte de l'avancée des déploiements de la 5G et de la montée en débit des réseaux, le Gouvernement et l'Arcep ont voulu la mise en place d'un observatoire dédié, réalisé par l'Arcep. Une première édition de cet observatoire des déploiements commerciaux 5G et 4G+ a été publiée en décembre 2020. Cet observatoire, actualisé tous les mois, permet d'informer élus et citoyens de l'arrivée de la 5G sur leur territoire. Il présente une vision claire, au niveau national et régional, des sites ouverts commercialement au public par les opérateurs[2], et proposant un service 5G effectif aux utilisateurs.

L'observatoire comporte une série d'indicateurs :

- le nombre de sites 5G ouverts commercialement par opérateur et par type de bandes de fréquences utilisées (bande 3,5 GHz, bandes basses, bandes intermédiaires) ;
- une cartographie par région du déploiement des sites 5G ouverts commercialement par opérateur ;
- le nombre et la part des sites 4G du réseau des opérateurs montés en débit et équipés d'une capacité théorique à 240 Mbit/s (4G+)[3] ;
- une cartographie par région de l'ensemble des sites des opérateurs, en distinguant ceux équipés en 4G+.

Cet observatoire permet de comparer, sur un ensemble d'indicateurs, les déploiements commerciaux en 5G des opérateurs. Consommateurs et élus peuvent ainsi prendre connaissance des différentes stratégies des opérateurs et être informés de l'arrivée de la 5G dans leur territoire.

En 2021, il sera complété des éléments concernant les déploiements prévisionnels des opérateurs.

4. La bande 26 GHz

La bande 26 GHz est l'une des bandes identifiées en Europe pour déployer la 5G. Elle permettra d'offrir des débits très élevés, mais la portée des ondes est nettement plus réduite que les fréquences plus basses habituellement utilisées par les réseaux mobiles.

Des expérimentations techniques et d'usages sont actuellement en cours dans cette bande de fréquence. L'Arcep et le Gouvernement ont notamment lancé en 2019 un appel à la création de plateformes d'expérimentations 5G en bande 26 GHz, ouvertes à des tiers. Ces plateformes sont formées par un consortium d'acteurs offrant de la connectivité en 26 GHz qui permet des tests d'usages. L'objectif est de favoriser l'appropriation par l'ensemble des acteurs des possibilités offertes par cette bande de fréquences, et d'identifier les nouveaux usages de la 5G. Logistique, ville intelligente, mobilité, couverture d'événements sportifs : l'appel à la création de plateformes d'expérimentation a permis de faire émerger quinze projets, pour lesquels l'Arcep a attribué des fréquences. Au-delà des acteurs traditionnels des télécommunications (opérateurs de réseaux mobiles, équipementiers télécoms), plusieurs projets sont portés par des « verticaux » ou des consortiums non spécialistes des télécommunications. En 2020, l'Arcep a animé des échanges avec les porteurs de projets pour suivre leur avancée.

D'autres expérimentations sont en cours de montage, et les acteurs peuvent solliciter auprès de l'Arcep des autorisations d'utilisation de fréquences expérimentales.

Des réflexions sont en cours pour préparer l'attribution de ces fréquences, compte tenu des propriétés inédites de cette bande pour des réseaux mobiles.

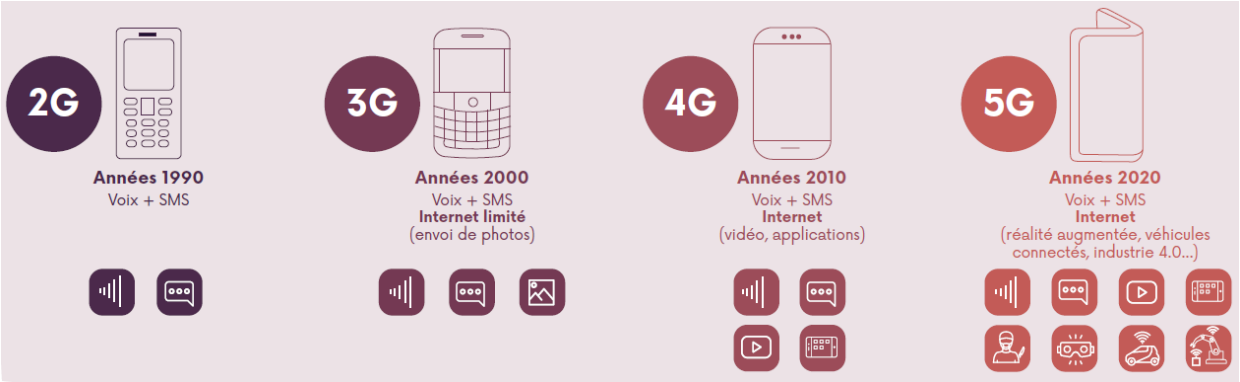
Par ailleurs, dans le contexte des travaux sur l'impact environnemental du numérique, le Gouvernement a demandé à l'Arcep d'étudier, dans le cadre réglementaire en vigueur, les voies et moyens permettant la prise en compte des enjeux environnementaux dans les critères d'attribution de cette bande de fréquences.

2. L'« ouverture commerciale » peut être différente de la « mise en service », notamment quand le site n'est pas ouvert au public (par exemple dans le cas d'expérimentations).
3. Dès 2022, au moins 75 % des sites devront bénéficier d'un débit au moins égal à 240 Mbit/s au niveau de chaque site : les opérateurs peuvent proposer ce niveau de performance soit en 5G soit en 4G+. Cette obligation sera progressivement généralisée à tous les sites jusqu'à 2030 et, à cette date, tous les sites devront fournir un service de type 5G.

Le Post n° 41 - Octobre 2020

L'Arcep raconte :

Adjugé, vendu !
Une enchère 5G à distance inédite



Source : Arcep

Du 29 septembre au 1er octobre 2020, l'Arcep a organisé l'enchère pour l'attribution de la bande 3,4 - 3,8 GHz. Pour la première fois dans l'histoire française des attributions de fréquences, cette enchère s'est déroulée de manière dématérialisée.

En 2015, l'enchère pour l'attribution de la bande 700 MHz reposait sur l'utilisation de formulaires d'enchère « papier » et nécessitait donc la présence des candidats dans les locaux de l'Arcep.

Or cette fois-ci, les candidats ont pu participer à l'enchère depuis le lieu de leur choix. Ils devaient remplir un formulaire de demande en ligne, mentionnant le nombre de blocs de 10 MHz souhaité à un prix fixé par l'Autorité (le nombre maximum de blocs à acquérir étant de 5). Ce formulaire était ensuite signé et transmis électroniquement par le candidat à l'équipe de l'Arcep.

Côté Arcep, une équipe de « gestionnaires » était réunie dans une « salle de contrôle ». Sa mission : mettre en ligne les formulaires de demande, informer les candidats, analyser les quantités de fréquences demandées…

Pendant les mois précédant cette enchère, les équipes de l'Arcep ont réalisé plus de 10 simulations pour tester les outils et roder les procédures. Des ajustements ont ainsi pu être réalisés pour tenir compte de la situation sanitaire (respect de la distanciation sociale dans la salle de contrôle par exemple).

Grâce à tous ces préparatifs, l'enchère à distance, réglée comme du papier à musique, s'est déroulée sans accroc pendant trois jours !

CHAPITRE 5

LES AUTRES ATTRIBUTIONS DE **FRÉQUENCES EN 2020**

1. Les attributions de fréquences hors réseaux mobiles

En plus des autorisations liées à l'utilisation des fréquences pour les réseaux de téléphonie mobile et des usages dans les bandes d'accès dit « libres[1] » car non soumises à licence individuelle, l'Arcep a élaboré un nombre conséquent de décisions d'utilisation de fréquences, que ce soit pour les faisceaux hertziens, les réseaux mobiles professionnels (PMR), les stations terriennes (stations au sol visant un satellite), mais aussi pour des expérimentations diverses (hors téléphonie mobile).

L'Arcep a adopté près de 1 000 décisions en 2020.

NOMBRE DE DÉCISIONS D'UTILISATION DE FRÉQUENCES PAR SYSTÈME EN 2019

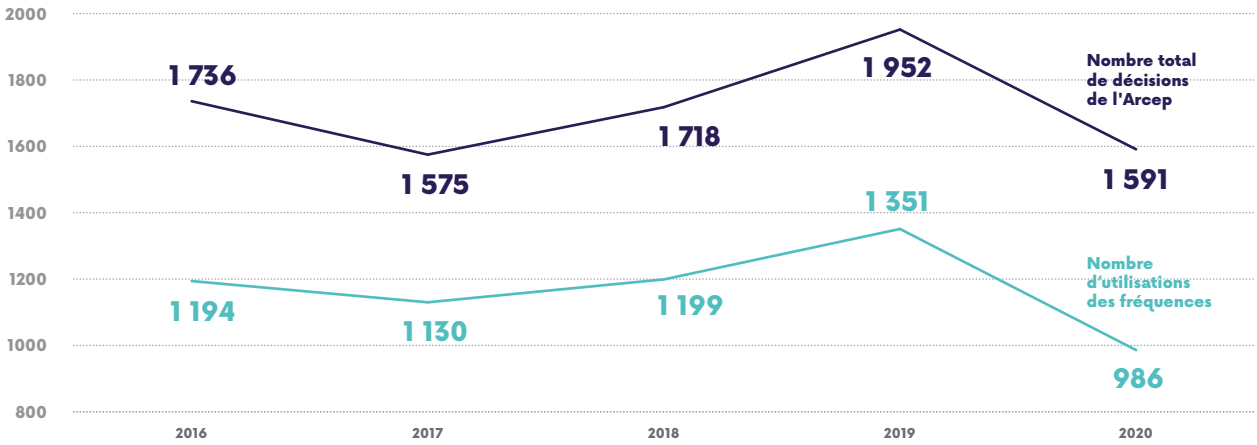
Systèmes	2016	2017	2018	2019	2020
Faisceaux hertziens	716	752	769	841	615
Stations terriennes	49	25	90	127	77
PMR	357	290	280	328	209
Radars					3
Expérimentations (hors technologie mobile)	72	63	60	69	82

Source : Arcep

À noter que l'Arcep a autorisé en 2020 pour la première fois l'utilisation de fréquences radioélectriques pour des systèmes radars qui ne sont pas des expérimentations industrielles, mais des installations pérennes comme un banc de contrôle autorisé sur l'aéroport de Charles-de-Gaulle pour la compagnie aérienne nationale, un radar avifaune installé dans un champ d'éoliennes dans l'Est ou encore un radar d'avalanche qui surveille une route dans les Pyrénées.

1. La notion de « bandes libres » désigne des bandes exploitées sans licence par des appareils de faible portée (AFP) ou des dispositifs à courte portée (DCP) tels que les télécommandes, les appareils de télémesure, les alarmes ou les appareils de détection de mouvement, mais aussi les appareils permettant de transmettre des sons ou de la voix et, bien sûr, le *Wi-Fi*. Elle renvoie aujourd'hui également à une large palette d'applications liées à l'internet des objets, par exemple dans les secteurs de l'industrie, de l'automobile, de la domotique, de la logistique ou dans le domaine médical.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS D'UTILISATION DE FRÉQUENCES ADOPTÉES PAR L'ARCEP



Source : Arcep

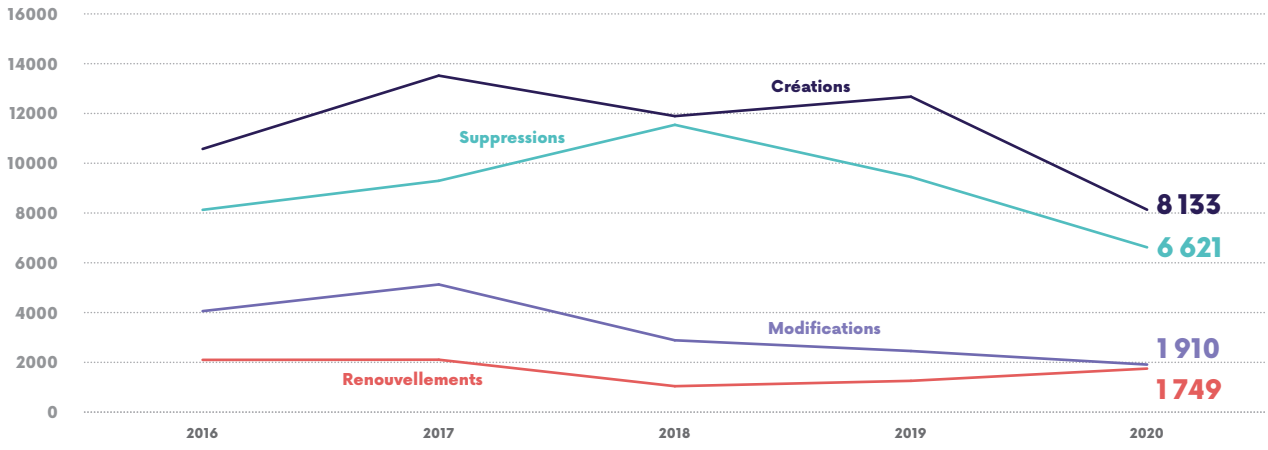
▲ Le nombre de décisions élaborées dans ce cadre représente un peu plus de 60 % du nombre total de décisions de l'Arcep. Chaque décision élaborée peut traiter plusieurs dizaines d'assignations de fréquences. La forte baisse des décisions élaborées par l'Arcep en 2020 est due principalement à la crise sanitaire.

1.1 Les faisceaux hertziens

Le nombre des liaisons hertziennes actives croît toujours avec presque 67 000 sur la totalité du territoire national (64 000 environ en 2019). Ce nombre tient compte d'un peu plus de 2 300 liaisons gérées pour le compte de départements ministériels et administrations diverses.

Plus de 92 % des liaisons hertziennes sont exploitées par les opérateurs de téléphonie mobile en Métropole et outre-mer. Ce qui représente une augmentation de 6 % par rapport à 2019.

LES DÉCISIONS DE L'ARCEP SUR LES FAISCEAUX HERTZIENS

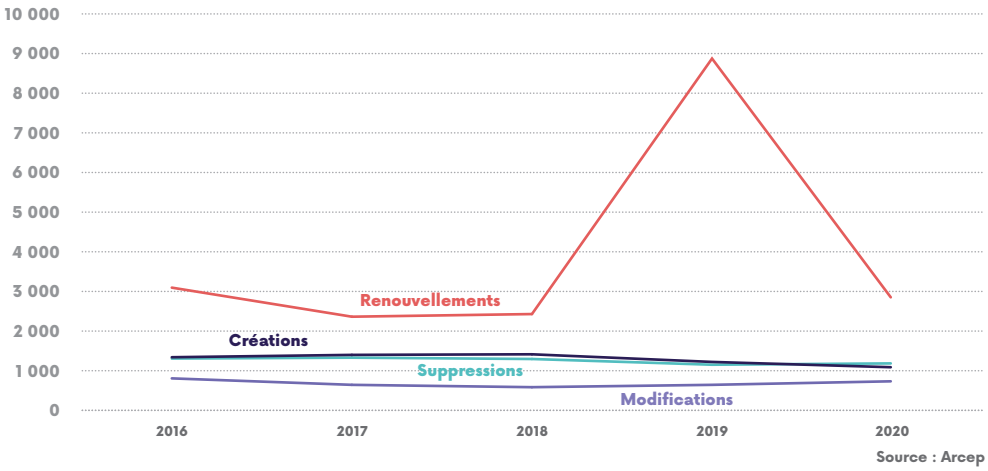


Source : Arcep

▲ Le graphique ci-dessus montre que la crise sanitaire a eu un impact fort sur les réseaux, notamment sur la mise en service de nouvelles liaisons.

1.2 Les réseaux mobiles professionnels

LES DÉCISIONS DE L'ARCEP SUR LES RÉSEAUX MOBILES PROFESSIONNELS



Source : Arcep

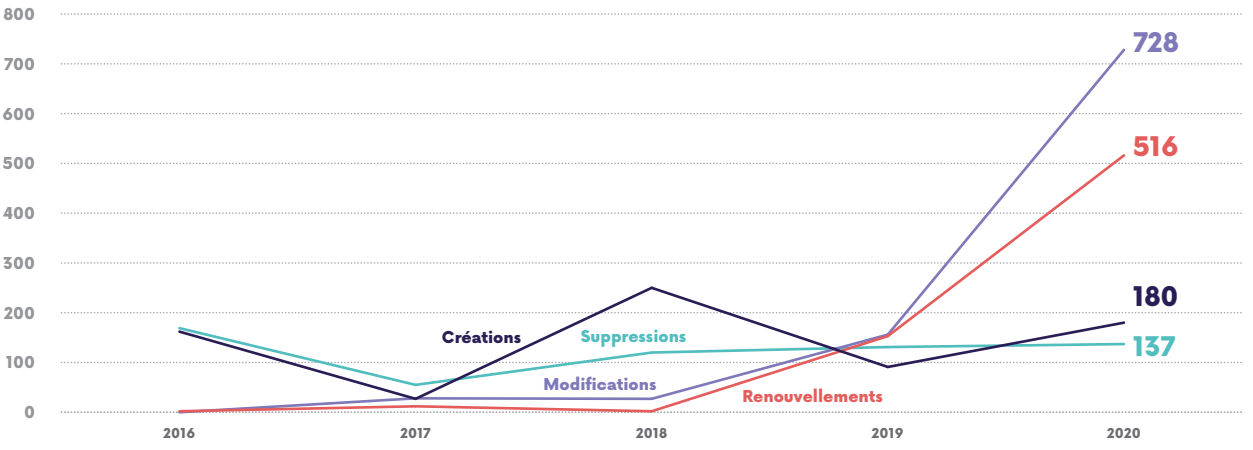
◄ Il est constaté une baisse globale de l'activité par rapport à 2019 :
- **22 390** réseaux actifs en France (2 800 utilisateurs référencés de moins) ;
- **12 705** utilisateurs référencés (2 400 réseaux ont été fermés) ;
- **70 500** assignations de fréquences (plus de 4 500 fréquences assignées de moins).

1.3 Les stations terriennes

Quelques titulaires d'autorisations ont au cours de l'année 2020 mis à jour les assignations de leurs téléports, d'où la très forte augmentation constatée des demandes de modification.

En 2010, l'Arcep avait attribué de nombreuses autorisations pour une durée de dix ans qui ont été renouvelées en 2020, ce qui explique la forte progression de la courbe.

NOMBRE DE DÉCISIONS DE L'ARCEP POUR LES STATIONS TERRESTRES EN 2020

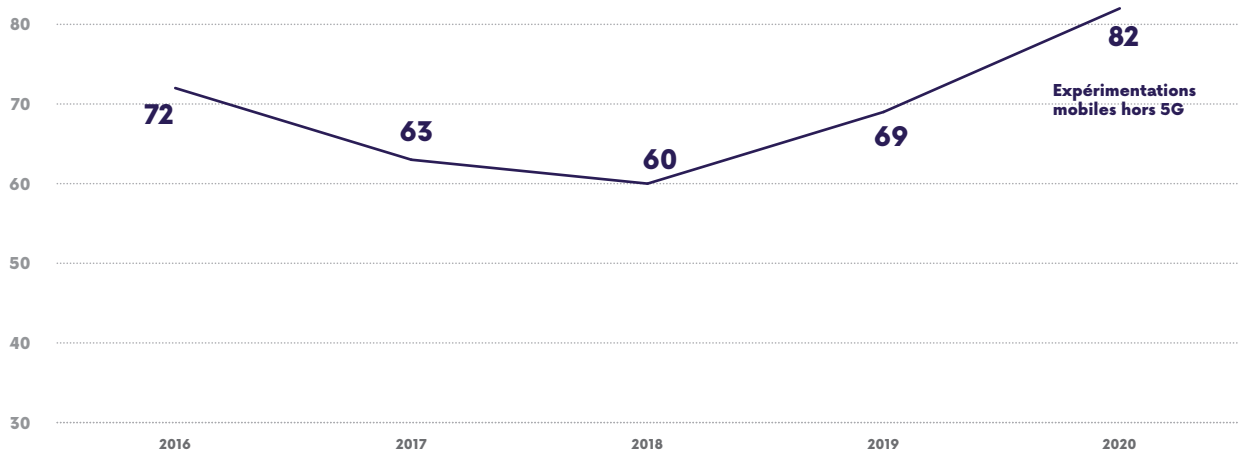


Source : Arcep

1.4 Fréquences et expérimentations

82 décisions ont été délivrées au profit d'expérimentations du monde industriel hors téléphonie mobile. La grande majorité des autorisations délivrées l'ont été au profit de systèmes radars.

NOMBRE D'EXPÉRIMENTATIONS MOBILES (HORS 5G) EN 2020



Source : Arcep

2. La technologie THD radio

2.1 Qu'est-ce que le THD radio ?

Le THD (très haut débit) radio désigne un réseau de boucle locale radio établi spécifiquement pour proposer des accès fixes à internet à très haut débit. Les équipements utilisent les mêmes technologies que les réseaux mobiles 4G mais le réseau n'accueille que des clients « fixes » et utilise une bande de fréquences différente et dédiée. Le réseau est opéré par un opérateur de gros et la commercialisation effectuée par des opérateurs de détail distincts. Le THD radio se distingue ainsi de la 4G fixe déployée par les opérateurs mobiles. Il complète la boîte à outils d'aménagement numérique des territoires, en particulier pour les collectivités disposant déjà d'un réseau de boucle locale radio à haut débit (WiMax, Wi-Fi, etc.).

Aujourd'hui, on dénombre quelques milliers de clients sur les réseaux THD radio. Des offres d'accès à internet *via* le THD radio sont par ailleurs éligibles au dispositif gouvernemental « Cohésion numérique des territoires », qui concerne les foyers non couverts par les réseaux filaires : l'État subventionne à hauteur de 150 € le coût de l'équipement, de l'installation ou de la mise en service pour bénéficier des offres qui ont été labellisées.

2.2 Le guichet THD radio de l'Arcep, un dispositif qui a été maintenu ouvert jusqu'à septembre 2020

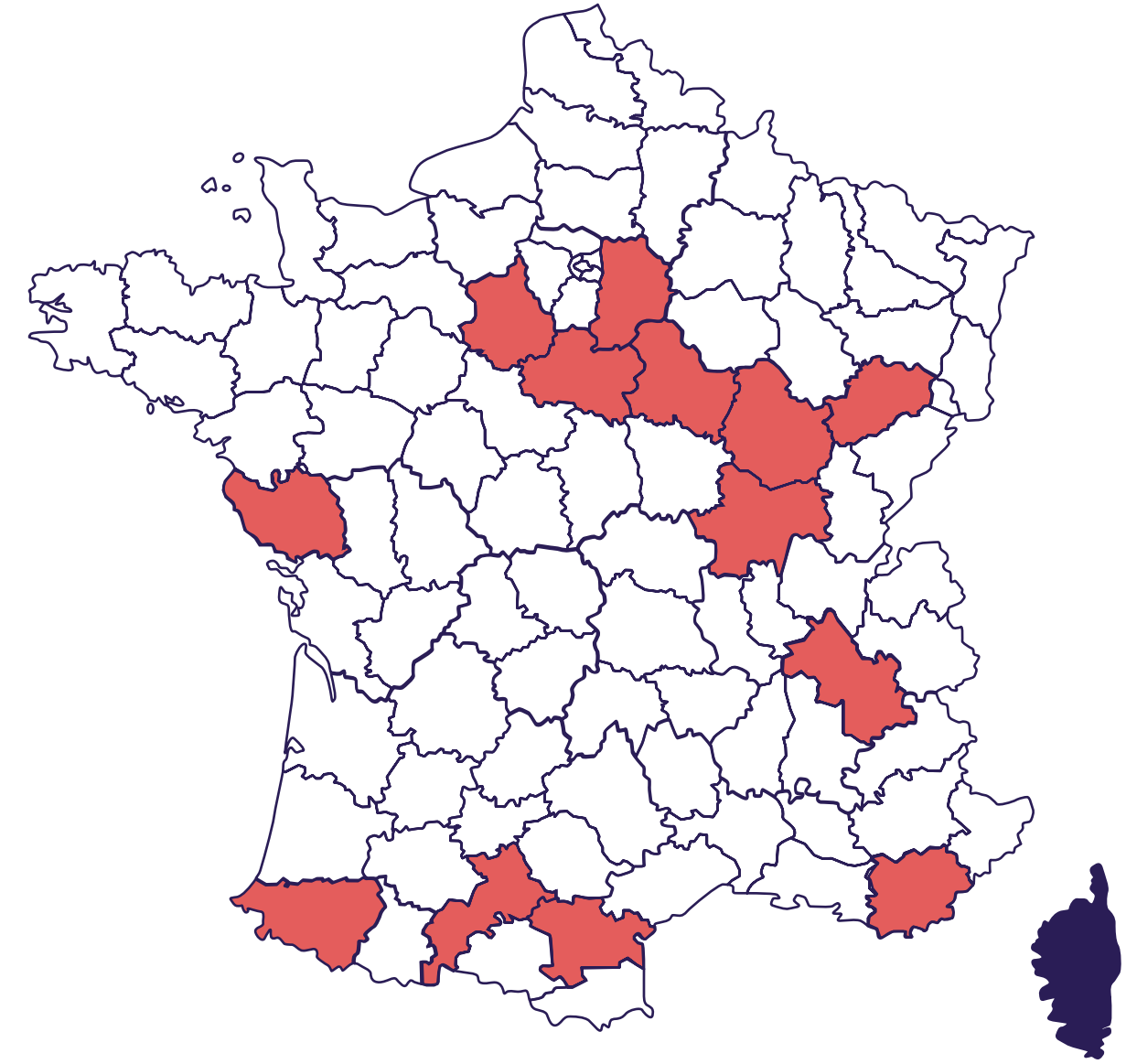
Pour répondre aux besoins de connectivité des territoires, en 2017, l'Arcep a mis une partie de la bande 3,5 GHz, qui avait vocation à être attribuée à terme pour la 5G, à disposition des acteurs de l'aménagement numérique afin d'y déployer des réseaux THD radio et a ouvert pour eux un guichet de demandes de fréquences. Ce guichet devait initialement fermer fin 2019. À la demande de plusieurs collectivités qui étaient en train de développer un projet de réseau THD radio, l'Arcep a décidé de maintenir ouvert le guichet jusqu'au 15 septembre 2020.

Au 30 avril 2021, l'Autorité avait attribué des fréquences dans quatorze départements. Une demande est encore en cours d'instruction.

2.3 Quel avenir pour les réseaux THD radio ?

Le THD radio reste une solution technologique complémentaire, permettant de remplir les objectifs de connectivité à court terme, dans l'attente de solutions de long terme. Les autorisations de fréquences THD radio arrivent à expiration au plus tard le 24 juillet 2026, ce qui supposera alors l'extinction des réseaux THD radio. La continuité de service aux utilisateurs pourra néanmoins être maintenue : les autorisations d'utilisation des fréquences 3,5 GHz des opérateurs mobiles incorporent en effet une obligation de proposer un service d'accès fixe à internet *via* la 5G fixe pour les utilisateurs susceptibles de ne plus bénéficier d'un service d'accès fixe à internet *via* le THD radio à l'horizon 2026. L'Autorité identifiera, en lien avec les territoires, les zones concernées à compter du 1er juillet 2023.

GUICHET THD RADIO : FRÉQUENCES ATTRIBUÉES ET ATTRIBUTIONS EN COURS (AU 30 AVRIL 2021)



Fréquences attribuées
Procédure d'attribution en cours

Source : Arcep

CHAPITRE

6

NUMÉROTATION, TÉLÉPHONIE FIXE, SERVICE UNIVERSEL ET QUALITÉ DE SERVICE

1. Le service universel des communications électroniques : historiquement, la fourniture du service téléphonique

Le service universel des communications électroniques a été établi au niveau européen pour permettre à chaque État membre de garantir à tous ses résidents l'accès à un ensemble de services de base essentiels pour participer à la vie sociale et économique de la Nation.

Jusqu'à présent, en pratique, le service universel se composait en France des prestations de raccordement à un réseau fixe ouvert au public permettant un accès à internet « bas débit » et à une offre de service téléphonique. Par ailleurs, les « tarifs sociaux » du service universel permettent aux plus démunis (invalides de guerre, bénéficiaires du RSA, de l'allocation de solidarité spécifique ou de l'allocation adulte handicapé) d'avoir accès à l'offre de service téléphonique à un tarif préférentiel.

Orange a été désigné prestataire du service universel à partir du 3 décembre 2017 pour une durée de trois ans par arrêté du Ministre en charge des Communications électroniques[1] à la suite d'un appel à candidatures.

1.1 Le rôle de l'Arcep

L'Arcep assure le suivi du service universel au travers de trois missions principales.

- Le calcul du coût du service universel : l'Arcep effectue le calcul du coût net du service universel. Ce coût net correspond à la charge que le prestataire pourrait éviter s'il n'était pas soumis à l'obligation de service universel. Il fait l'objet d'une compensation financière, financée par un fonds sectoriel abondé par les opérateurs, dès lors que le coût net constaté représente une charge excessive pour le prestataire.
- Le contrôle tarifaire : l'Arcep exerce un contrôle sur l'ensemble des tarifs du service universel. Parmi ces tarifs figurent celui de l'abonnement téléphonique (17,96 € TTC au 31 décembre 2020) ainsi que de l'abonnement social (6,49 € TTC) dont bénéficient les plus démunis (invalides de guerre, bénéficiaires du RSA, de l'allocation de solidarité spécifique ou de l'allocation adulte handicapé).
- Le contrôle de la qualité de service : conformément au cahier des charges défini par le Ministre en charge des Communications électroniques, le prestataire du service universel est assujetti, sur sa période de désignation, à un certain nombre d'obligations relatives à la qualité de service. À ce titre, il doit mesurer et publier des indicateurs portant notamment sur le délai de fourniture des raccordements, le délai de réparation des lignes et le taux de défaillance des appels. Par exemple, le prestataire désigné pour la période 2017/2020 devait traiter 95 % des demandes de raccordement en moins de huit jours pour les lignes existantes, et en moins de 12 jours pour l'ensemble des lignes. Orange publie ces indicateurs dans un rapport[2]. L'Arcep exerce un contrôle du calcul et la publication de ces indicateurs, ainsi que du respect des objectifs qui y sont attachés.

1.2 Des technologies variées pour fournir le service universel

Historiquement, le service universel était essentiellement fourni sur la technologie de téléphonie traditionnelle RTC (réseau téléphonique commuté). Depuis plusieurs années, le déploiement massif des réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné et la fermeture de la production de nouvelles lignes téléphoniques analogiques (le 15 novembre 2018 en Métropole, puis le 15 novembre 2019 en outre-mer[3]) ont conduit Orange à réaliser une proportion croissante des nouveaux raccordements effectués au titre du service universel en xDSL sur cuivre, sur fibre ou par satellite. En pratique, en 2019, seule une minorité des raccordements est effectuée en RTC.

NOUVEAUX RACCORDEMENTS EFFECTUÉS AU TITRE DU SERVICE UNIVERSEL PENDANT L'ANNÉE 2019

Cuivre RTC	16 000
Cuivre xDSL	67 000
Fibre	2 895
Satellite	22
Total	**85 917**

1. Arrêté portant désignation de l'opérateur chargé de fournir les prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du Code des postes et des communications électroniques : https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000036128828?r=0AyoZG0GmC
2. Ces indicateurs sont disponibles sur le site d'Orange : https://www.orange.com/fr/Groupe/Activites/Les-reseaux/Documentation/Documentation-reseaux
3. Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin.

2. Le service universel aujourd'hui : les enjeux d'amélioration à court terme

En novembre 2017, Orange a été désigné par le Gouvernement prestataire du service universel pour une durée de trois ans. Cette prestation, dont l'objet est de garantir l'accès pour tous les citoyens au service téléphonique à un tarif abordable, est encadrée par un cahier des charges arrêté par le Gouvernement, et dont le respect est contrôlé par l'Arcep. Orange est tenu de respecter une douzaine d'indicateurs annuels (par exemple : délai de raccordement, délai de réparation d'une défaillance téléphonique, délai de réponse aux réclamations des usagers, etc.).

2.1 De nombreux signalements d'une dégradation significative ; une instruction ouverte en juin 2018 et une mise en demeure en octobre 2018

En 2018, de nombreux utilisateurs et collectivités territoriales ont fait part à l'Autorité, notamment par le biais de la plateforme « J'alerte l'Arcep », d'une dégradation progressive et significative de la qualité de service en matière de téléphonie fixe. L'Arcep a également été alertée par plusieurs préfets, parlementaires ainsi que par le Défenseur des droits. L'instruction ouverte en juin 2018 par la formation en charge de l'instruction et de la poursuite (RDPI) de l'Arcep a permis de confirmer une dégradation particulièrement significative de la qualité de service du service universel. Au regard de ces éléments, la formation RDPI de l'Arcep a mis en demeure le 23 octobre 2018 la société Orange de respecter en 2019 et en 2020 l'ensemble des valeurs annuelles fixées lors de sa désignation en tant qu'opérateur en charge du service universel.

2.2 Une amélioration significative en 2019, une situation moins satisfaisante en 2020, notamment marquée par la crise sanitaire

À la suite de cette mise en demeure, les indicateurs de qualité de service se sont significativement améliorés en 2019, et la quasi-totalité d'entre eux ont dépassé les objectifs annuels du cahier des charges. Ainsi, par exemple, en 2019, 85 % des pannes ont été réparées en 46 heures pour un objectif de 48 heures, en nette amélioration par rapport aux 62 heures constatées en 2018.

2.3 Orange a présenté des perspectives de rétablissement de la qualité de service à la formation RDPI de l'Arcep

La crise sanitaire que traverse la France depuis mars 2020 a, cependant, eu des effets inévitables sur les activités des opérateurs de communications électroniques, et notamment sur la qualité de service du service universel. Le 17 juillet 2020, Orange a présenté à l'Arcep des éléments d'appréciation sur ces effets et une perspective d'évolution de la qualité de service du service universel jusqu'à la fin de l'année 2020. L'Arcep a rendu publics ces éléments le 21 septembre 2020.

La formation RDPI de l'Autorité a pris acte des perspectives transmises par Orange, qui s'inscrivent dans une dynamique d'amélioration de la qualité de service du service universel, et d'un retour vers les niveaux fixés par l'arrêté portant désignation de l'opérateur en charge du service universel. L'Autorité doit recevoir à la fin du premier trimestre 2021 les résultats annuels d'Orange pour l'année 2020, ce qui lui permettra d'apprécier les résultats d'Orange sur l'ensemble de la période de mise en demeure.

3. Un service universel amené à évoluer avec le nouveau Code européen des communications électroniques

Aujourd'hui, l'accès à internet est un enjeu primordial pour que tous puissent participer à la vie économique et sociale de la Nation. Reconnaissant la place grandissante que le numérique occupe dans la société, le nouveau Code européen des communications électroniques adopté en 2018 a étendu le service universel à l'accès à internet à haut débit.

Le Code a par ailleurs défini comme essentiel un ensemble minimal de onze services en ligne auxquels le service universel devrait permettre d'accéder :

- messagerie électronique ;
- moteurs de recherche permettant de chercher et de trouver tout type d'information ;
- outils en ligne de base destinés à la formation et à l'éducation ;
- journaux ou sites d'information en ligne ;
- achat ou commande de biens ou services en ligne ;
- recherche d'emploi et outils de recherche d'emploi ;
- réseautage professionnel ;
- banque en ligne ;
- utilisation de services d'administration en ligne ;
- médias sociaux et applications de messagerie instantanée ;
- appels vocaux et vidéo (qualité standard).

La transposition en droit français par la loi[4] portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière des dispositions du Code européen relatives au service universel ouvre la voie à la mise en place progressive du nouveau cadre.

4. Loi n° 2020-1508 du 3 décembre 2020.

4. L'arrêt progressif du réseau téléphonique commuté (RTC)

4.1 Qu'est-ce que le RTC et pourquoi l'arrêter ?

Le réseau téléphonique commuté (RTC) est la technologie historique du service téléphonique fixe (téléphone branché directement à la prise en « T »). Orange a pris la décision d'arrêter la commercialisation et l'exploitation de cette technologie en raison de son obsolescence. Elle devient de plus en plus difficile à maintenir car les fournisseurs ne fabriquent ou ne fabriqueront bientôt plus les équipements nécessaires au fonctionnement du réseau.

Pour la très grande majorité des utilisateurs de téléphonie fixe, rien ne change à court ni même à moyen terme. Les utilisateurs qui disposent d'une ligne téléphonique fonctionnelle et se servent d'un combiné téléphonique directement relié à la prise murale ne seront pas impactés par l'arrêt du RTC avant 2023 au plus tôt. Ils pourront, s'ils le souhaitent, continuer à avoir un téléphone fixe sans pour autant être abonné à internet, au travers d'autres technologies (voix sur IP *via* fibre ou ADSL, etc.). Les utilisateurs de téléphonie fixe *via* une box (téléphonie sur IP) ne sont pas impactés du tout par cette évolution.

4.2 Quelles sont les différentes étapes de l'arrêt du RTC ?

Orange a annoncé un déroulement de l'arrêt du RTC en deux étapes distinctes :

- la fermeture commerciale, c'est-à-dire l'arrêt de production de nouvelles lignes RTC :
  - à compter du 15 novembre 2018 pour les lignes analogiques en Métropole ;
  - à compter du 15 novembre 2019 pour les lignes numériques de base (T0) en Métropole ;
  - à compter du 15 novembre 2020 pour les lignes analogiques des territoires d'outre-mer[5] ;
  - à compter du 15 novembre 2021 pour les lignes numériques de base (T0) sur ces mêmes territoires d'outre-mer ;
- la fermeture technique progressive, c'est-à-dire l'arrêt technique des accès RTC existants.

Pour cette seconde étape, l'Arcep a imposé à Orange d'annoncer avec un préavis de cinq ans les communes pour lesquelles le RTC sera fermé[6]. La première vague de fermeture technique du RTC interviendra le 15 octobre 2023 et concernera 1 257 communes réparties par plaques sur sept départements ; la deuxième vague interviendra le 15 octobre 2024 et concernera 1 190 communes réparties par plaques sur huit départements. Cette fermeture technique sera expérimentée en avance de phase dans sept communes[7] situées dans deux départements distincts qui verront le RTC s'arrêter le 15 octobre 2021.

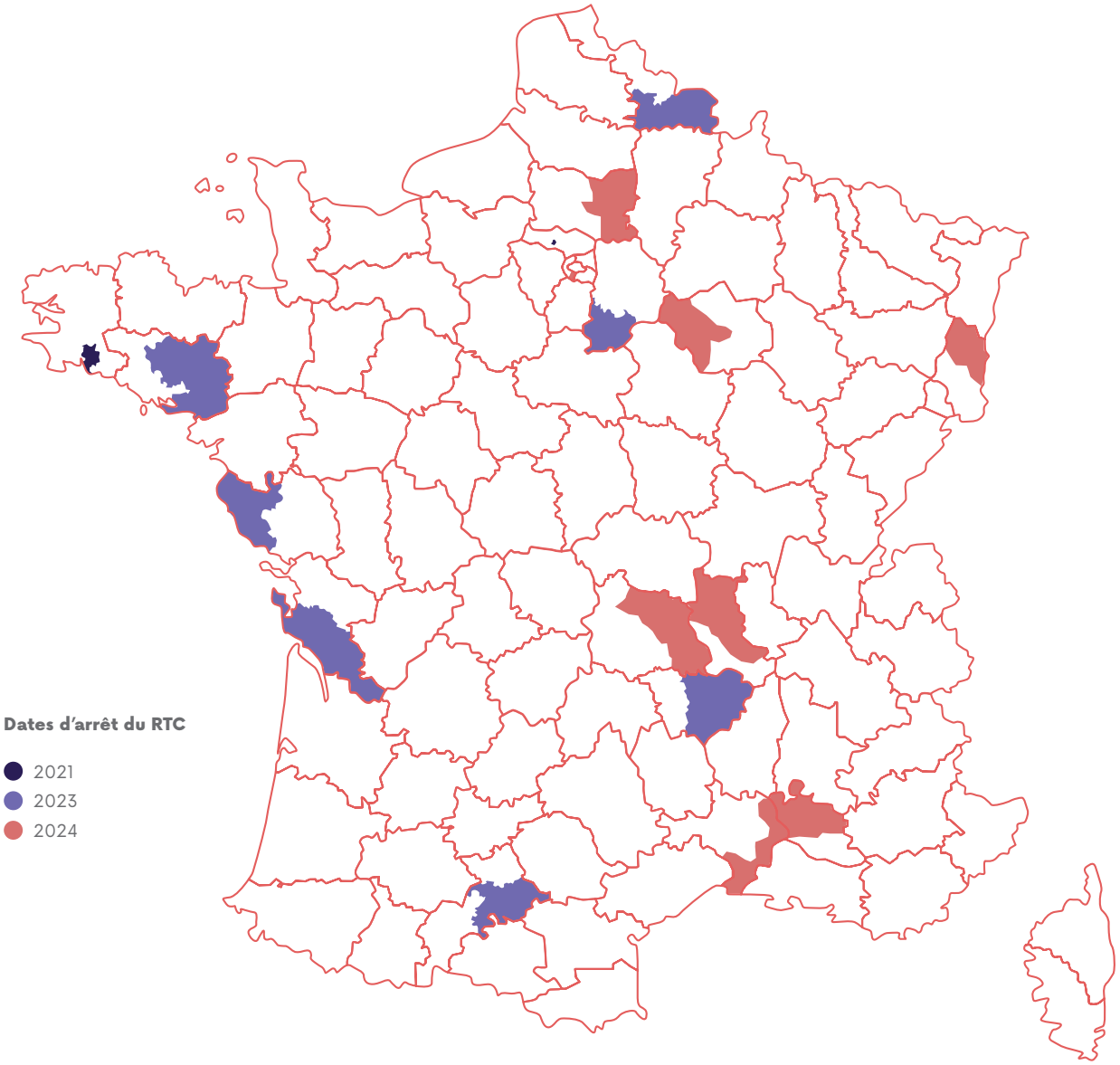
Arrêt du réseau téléphonique commuté et arrêt du réseau cuivre : quelle différence ?

Le RTC est une des technologies (comme par exemple l'ADSL) qui fonctionnent sur le réseau de boucle locale cuivre. Ainsi, fermeture du RTC ne signifie pas fermeture du réseau de boucle locale cuivre : lors de la fermeture technique, à partir de fin 2023, les prises en T seront toujours fonctionnelles pour les technologies xDSL mais cesseront progressivement d'être alimentées électriquement : il sera nécessaire d'avoir un équipement spécifique branché – box ou équipement *ad hoc* – sur la prise en « T » et au secteur.

Par ailleurs, l'annonce effectuée par Orange en décembre 2019 de fermer progressivement son réseau cuivre d'ici 2030 nécessitera sans doute une articulation avec l'arrêt du RTC, ce qui pourrait amener à une potentielle évolution du calendrier de l'arrêt du RTC pour le faire converger avec celui de l'arrêt du cuivre.

5. Guadeloupe, Guyane, La Réunion, Martinique, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.
6. Décision n° 2017-1568 en date du 21 décembre 2017.
7. Osny dans le Val-d'Oise ainsi que Concarneau, Elliant, Melgven, Rosporden, Saint-Yvi et Tourch dans le Finistère.

LES PREMIÈRES ZONES CONCERNÉES PAR L'ARRÊT DU RTC



Source : Arcep

5. Protéger davantage les utilisateurs des fraudes et abus

Les enquêtes menées sur la satisfaction des consommateurs et le bilan des alertes reçues par l'Arcep[8] montrent qu'année après année le démarchage téléphonique intempestif, les arnaques et fraudes aux numéros surtaxés continuent d'engendrer une forte insatisfaction des abonnés aux services téléphoniques.

Ces appels et messages frauduleux ou intempestifs reposent le plus souvent sur l'exploitation par les acteurs à l'origine de ces nuisances de plusieurs techniques suivantes :

- usurpation de numéro, pour être difficilement identifiable ;
- émission d'appels depuis l'international, pour être difficilement poursuivi ;
- utilisation de systèmes automatisés, pour s'adresser à une large cible d'utilisateurs en un minimum de temps.

Afin de rétablir la confiance chez les utilisateurs dans les appels et messages qu'ils reçoivent, la loi[9] visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a inscrit dans le Code des postes et des communications électroniques une obligation pour les opérateurs de mettre en place, à partir du 25 juillet 2023, un dispositif interopérable d'authentification des numéros d'appelants, ainsi qu'une obligation, pour les opérateurs, de couper les appels qui n'auraient pas été correctement identifiés.

Afin de favoriser la convergence des acteurs, l'Arcep a lancé un cycle de réunions multilatérales réunissant une vingtaine d'opérateurs. S'inscrivant dans une démarche de construction collective, ces travaux ont pour but de faciliter la mise en commun de solutions pour certifier l'absence d'usurpation, de partager les bonnes pratiques et d'identifier les difficultés techniques à traiter.

Accessibilité et handicap : une offre de transcription textuelle automatique est disponible pour l'ensemble des utilisateurs abonnés aux services des opérateurs listés

Depuis le 1er juillet 2020, une offre de transcription textuelle automatique (TTA) est disponible pour l'ensemble des utilisateurs abonnés aux services des opérateurs. Le recours important à cette modalité, qui ne requiert pas la participation d'un interprète à la conversation des utilisateurs sourds et malentendants, semble avoir contribué à ce que l'ensemble des solutions mises à la disposition de ces utilisateurs aient connu un record d'utilisation (notamment au 4e trimestre 2020) depuis que les indicateurs sont mesurés. Cette modalité a partiellement pris le relais de la transcription textuelle humaine (TTH) que certains opérateurs avaient mis en place et est désormais privilégiée pour la prise en charge des appels entrants, qui, cependant, demeurent minoritaires.

Ces constats restent toutefois à relativiser : une fraction très importante de la population sourde et malentendante française n'utilise pas les services mis en place par les opérateurs. Par ailleurs, la modalité la plus utilisée par les utilisateurs sourds et malentendants reste de loin la langue des signes française (LSF), pour laquelle les indicateurs de qualité traduisent la difficulté pour de nombreux abonnés à avoir accès au service dans des délais raisonnables.

8. https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/regulation-par-la-data-4.html
9. Loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020.

6. L'assouplissement du plan de numérotation national : Encourager l'innovation et accompagner les usages

6.1 Conserver ou non son numéro : la liberté de choix des utilisateurs

La portabilité (ou conservation) du numéro est le droit pour tout abonné titulaire de sa ligne, fixe ou mobile, de conserver son numéro auprès de son nouvel opérateur, que cet abonné soit un consommateur ou le responsable de l'entreprise qui gère le contrat. Ces derniers restent bien entendu libres de ne pas exercer ce droit en souscrivant une offre avec un numéro différent lorsqu'ils déménagent ou changent d'opérateur. Cette pratique est un maillon essentiel de la dynamique que l'on observe sur les marchés de détail de la téléphonie : plus de 2,6 millions de changements d'opérateurs « fixes » avec conservation du numéro ont été dénombrés en 2020. Sur le mobile, c'est plus de 5,9 millions de changements[10].

6.2 Conserver son numéro : une question pratique pour les particuliers, un enjeu économique pour les entreprises

Historiquement, en Métropole, chaque numéro commençant par 01 à 05 était jusqu'alors associé à l'une des 412 zones de numérotation élémentaire (ZNE). Ces ZNE restreignent le périmètre géographique au sein duquel un tel numéro peut être affecté à un utilisateur et conservé par cet utilisateur en cas de déménagement. Ainsi, les utilisateurs, consommateurs ou professionnels ne pouvaient pas conserver leur numéro 01 à 05 lorsqu'ils déménageaient hors de la ZNE à laquelle ce numéro est associé.

Afin d'apporter une réponse à cet « irritant » et dans un contexte de généralisation de l'architecture VoIP chez les opérateurs, l'Arcep a adopté en 2019 une décision[11] qui prévoit un assouplissement des contraintes géographiques des numéros 01 à 05 en deux étapes.

Tout d'abord, depuis le 1er janvier 2020, les opérateurs peuvent proposer aux utilisateurs de conserver leur numéro lorsqu'ils déménagent au sein de la même zone correspondant aux deux premiers chiffres de leur numéro (01 : Île-de-France ; 02 : Nord-Ouest ; 03 : Nord-Est ; 04 : Sud-Est ; 05 : Sud-Ouest).

Ensuite, à compter du 1er janvier 2023, les opérateurs pourront proposer aux utilisateurs de conserver leur numéro lorsqu'ils déménageront au sein d'un même territoire (Métropole ; Guadeloupe, Saint-Martin et Saint-Barthélemy ; Guyane ; La Réunion ; Mayotte ; Saint-Pierre-et-Miquelon).

10. Chiffres provenant des instances interopérateurs de portabilité (APNF et GIE EGP).
11. Décision n° 2019-0954 du 11/07/2019.

CHAPITRE

7

LA FIBRE, NOUVELLE INFRASTRUCTURE DE RÉFÉRENCE

1. Le déploiement de la fibre en France : une adaptation à chaque type de zone

Le déploiement des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH – « *Fiber to the Home* ») repose en premier lieu sur le choix de l'industrie en faveur de cette technologie. Le législateur a ensuite décidé, en 2008, de favoriser la mutualisation de la partie terminale des réseaux et a confié à l'Arcep le soin d'en préciser les modalités. L'Arcep a ainsi établi un cadre qui favorise l'investissement efficace et le co-investissement des opérateurs. Le Gouvernement s'appuie sur ce cadre pour mettre en œuvre le plan France Très Haut Débit qui vise à articuler les investissements privés et publics dans des réseaux de qualité, tout en sécurisant les réseaux d'initiative publique (RIP) subventionnés au regard des règles relatives aux subventions publiques. Dès 2009, l'Arcep a établi le cadre réglementaire du déploiement des réseaux FttH[1]. Afin d'encourager le déploiement efficace des infrastructures, l'Arcep, se fondant avant tout sur la densité du territoire, a ainsi été conduite à distinguer deux grands types de zones : les zones très denses et les zones moins denses.

1.1 Les zones très denses

Ce sont les communes à forte concentration de population, pour lesquelles, sur une partie significative de leur territoire, il est économiquement viable pour plusieurs opérateurs de déployer leurs réseaux de fibre optique, au plus près des logements. Elles comptent 106 communes et représentent près de 6,5 millions de locaux[2] (logements et locaux à usage professionnel). La mutualisation a généralement lieu en pied d'immeuble ou au niveau d'armoires de rue réunissant 100 ou 300 locaux, selon la densité des poches à déployer. Les réseaux y sont déployés par les opérateurs privés sur fonds propres.

1.2 Les zones moins denses

Définies « en creux » par rapport aux zones très denses, elles représentent environ 30,7 millions de locaux. Elles sont moins densément peuplées, c'est pourquoi les décisions de l'Arcep prévoient la mutualisation sur une part plus importante des réseaux des opérateurs. Le plan France Très Haut Débit, quant à lui, s'appuie sur la bonne articulation des initiatives publiques et privées. Le Gouvernement distingue ainsi deux catégories selon que l'initiative du déploiement est privée ou publique.

1.3 La zone d'initiative privée

La zone d'initiative privée comprend environ 20,7 millions de locaux. Elle rassemble les zones très denses réglementaires, soit environ 6,5 millions de locaux, et une partie des zones moins denses réglementaires (environ 14,2 millions de locaux, généralement situés dans et autour de villes moyennes). Cette partie des zones moins denses relevant de l'initiative privée est communément appelée « zone AMII ». Elle a en effet été initialement définie à la suite d'un appel à manifestation d'intention d'investissement (AMII) organisé par le Gouvernement, visant à révéler les projets de déploiement de réseaux très haut débit (THD), sur fonds propres des opérateurs en dehors des zones très denses. Orange et SFR ont répondu en janvier 2011 et ont indiqué au Gouvernement leur intention de couvrir environ 3 500 communes sur fonds propres. La zone d'initiative privée s'est depuis précisée au fur et à mesure des projets des acteurs. Les obligations de déploiements en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH) des opérateurs Orange et SFR en zone AMII concernent aujourd'hui 3 600 communes, soit respectivement environ 11,1 millions et 2,5 millions de locaux. L'Arcep assure le contrôle de ces obligations.

1.4 La zone d'initiative publique

Cette zone, complémentaire de la zone d'initiative privée, regroupe environ 16,5 millions de locaux. Elle correspond en général à des territoires plus ruraux. Les déploiements y sont réalisés par les collectivités territoriales dans le cadre de réseaux d'initiative publique (RIP) ou par des opérateurs privés, dans le cadre d'appel à manifestation d'engagements locaux (AMEL). La grande majorité des projets RIP sont élaborés suivant le plan France Très Haut Débit. Dans le cadre des appels à manifestation d'engagements locaux (AMEL) initiés par les collectivités territoriales à partir de fin 2017, des opérateurs privés se sont engagés auprès du Gouvernement à déployer un réseau FttH sur leurs fonds propres[3]. Comme pour la zone AMII, ces engagements sont juridiquement contraignants et contrôlables par l'Arcep.

1. Décision n° 2009-1106 en date du 22 décembre 2009.
2. L'Autorité additionne pour chaque commune les logements 2014 de l'INSEE et une estimation du nombre de locaux à usage professionnel fondée sur les établissements déclarant un nombre strictement positif de salariés (chiffres INSEE de 2015).
3. Dans le cadre de l'article L. 33-13 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE).

2. Les outils de l'Arcep pour mieux connaître l'accès internet dans chaque territoire

En avril 2021, lors de son webinaire en ligne « Territoires connectés », l'Arcep a publié une version complète « Ma connexion internet » : une carte interactive qui présente, toutes technologies confondues, les offres et débits disponibles à l'échelle de l'adresse. Cet outil vient compléter « Carte fibre », amélioré continuellement depuis 2017, pour présenter aujourd'hui, commune par commune et immeuble par immeuble, l'avancement des déploiements en fibre optique jusqu'à l'abonné ainsi que les déploiements à venir.

« Ma connexion internet » permet de s'informer sur les différents types d'accès fixes à internet, disponibles ou prévisionnels, à une adresse donnée.

Les informations sont présentées sous forme de cartes interactives et cliquables. Le site donne également accès à des statistiques de couverture agrégées à différentes mailles administratives (la commune, le département et la région), utiles par exemple pour les décideurs publics.

Le site s'appuie sur les retours des collectivités et des opérateurs. Ainsi, depuis le deuxième trimestre 2019, tous les opérateurs avec plus de 1 000 clients ont l'obligation de communiquer à l'Arcep leurs données de façon trimestrielle. Les opérateurs plus petits sont eux aussi invités à contribuer afin que les données soient aussi complètes et précises que possible.

L'outil cartographique, de même que les données disponibles en *open data* correspondantes, concernent toutes les technologies d'accès fixe filaires (cuivre, câble et fibre) et hertziennes (4G fixe, THD radio, satellite, HD radio).

Deux types de navigation sont proposés à l'utilisateur :

L'onglet « débits à l'adresse » permet de renseigner une adresse, et d'obtenir pour celle-ci :

- l'ensemble des opérateurs proposant des offres ;
- les technologies d'accès disponibles : réseau filaire (fibre, câble, ou cuivre (DSL)) ou réseau hertzien (4G fixe, HD et THD radio, satellite) ;
- les débits maximum pouvant être obtenus.

Dans cet onglet, l'affichage « avancé », pensé notamment pour les collectivités, permet d'obtenir, à différentes mailles administratives (région, département, commune), des statistiques de couverture, c'est-à-dire le taux de logements et locaux professionnels éligibles à chaque technologie et chaque classe de débits, notamment en haut débit, en bon haut débit ou encore en très haut débit.

L'onglet « Déploiements fibre » reprend l'outil « Carte fibre » lancé par l'Arcep fin 2017. Il permet de s'informer sur l'avancement du réseau en fibre optique (FttH), à différentes mailles (département, commune, zones arrière de point de mutualisation et adresse), et il offre une vue prévisionnelle des déploiements, sur la base des données fournies par les opérateurs privés et les RIP. Cette vue prévisionnelle permet de connaître le délai de raccordement à la fibre optique à l'échelle de la commune.

L'ensemble des données présentées dans l'outil ont été rendues disponibles en *open data*[4] dans des formats facilement exploitables, avec notamment des fichiers accessibles département par département.

Ces outils et leurs données sous-jacentes permettent aussi à l'Arcep de mener ses propres analyses, notamment concernant le mix technologique sur le territoire national et la projection de l'état de la couverture en accès fixe à internet pour les années à venir.

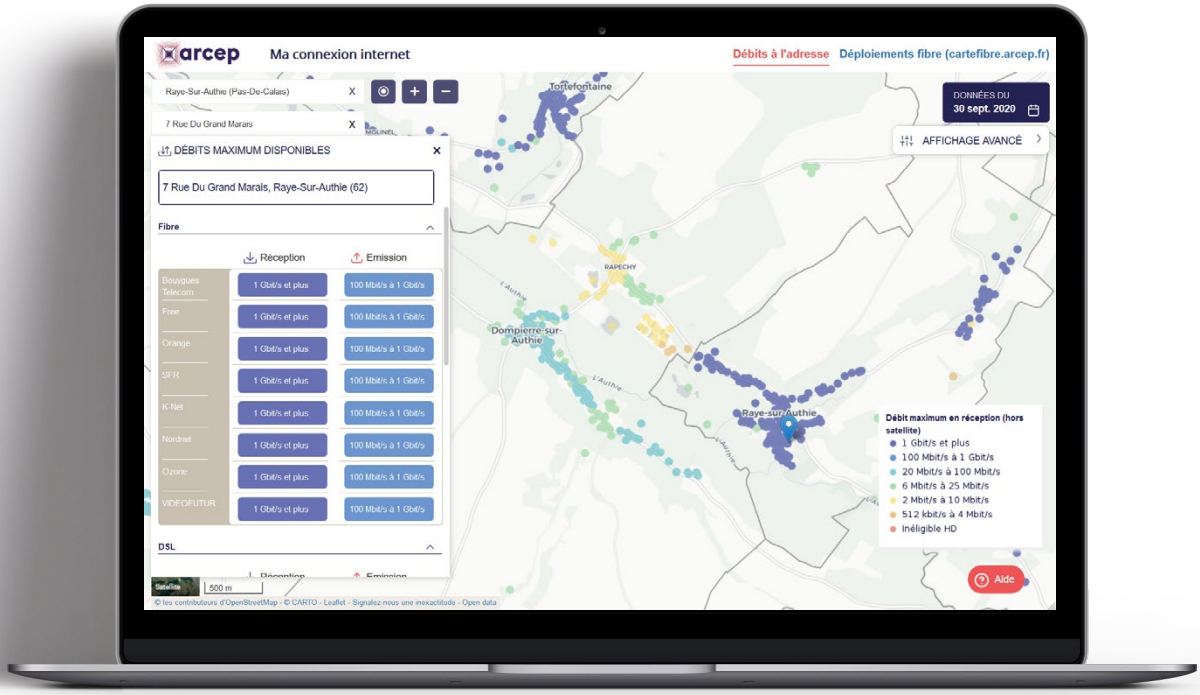
Améliorer « Ma connexion internet » : comment l'Arcep a « ouvert le capot » ?

Le site, lancé en phase bêta en avril 2020, a vocation à être progressivement amélioré : dans certains cas, l'information donnée par « Ma connexion internet » ne correspond pas à la réalité du terrain, et certaines données sont incomplètes.

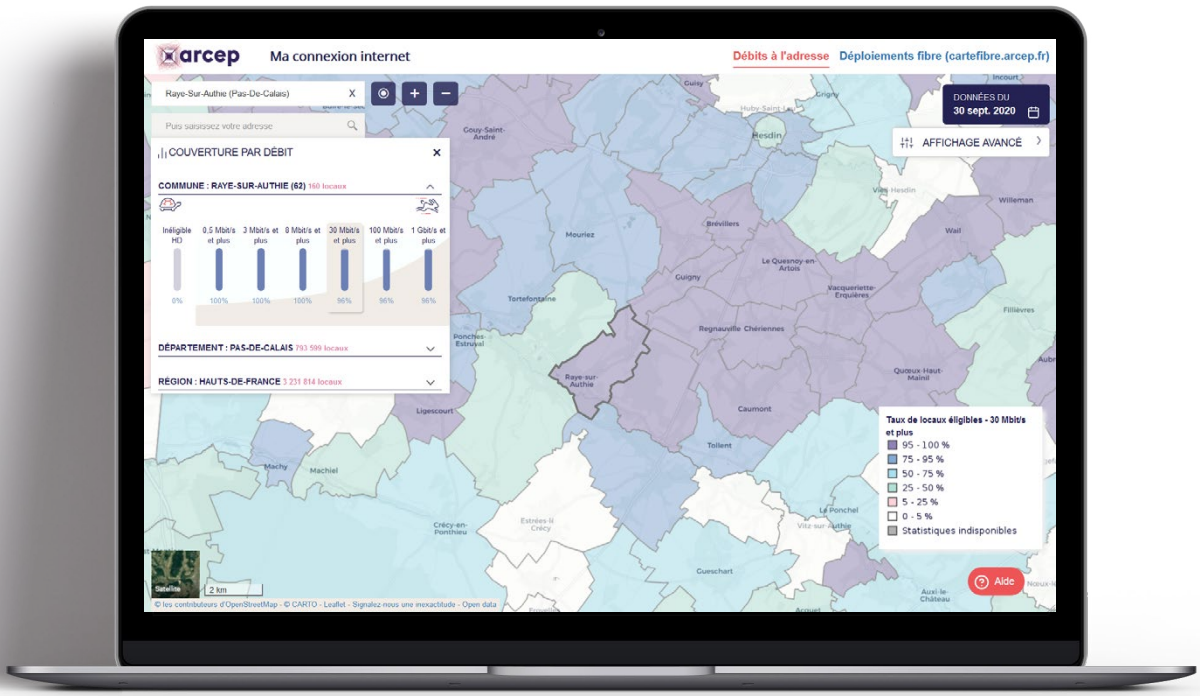
À sa publication, l'Arcep a ainsi lancé un appel à contribution pour préparer la version complète du site. « Ma connexion Internet » a depuis bénéficié du retour d'expérience de plus d'une centaine d'utilisateurs : collectivités locales, préfectures, opérateurs, entreprises (aide au déménagement, connectivité en télétravail) ont ainsi contribué aux importants travaux d'amélioration menés par l'Autorité. Ces échanges ont notamment eu lieu dans le cadre de groupes de travail et d'ateliers interactifs en présence de ces différents publics, dans une démarche nommée « l'Arcep ouvre le capot ». Une nouvelle version de « Ma connexion internet » intégrant une mise à jour des données présentées (les données du 1er trimestre 2020), l'ajout de nombreux opérateurs locaux, l'enrichissement de l'affichage des cartes et une meilleure fiabilité des données a été publiée en décembre 2020. La version finalisée doit être publiée au printemps 2021. Les enrichissements ont toutefois vocation à se poursuivre au-delà.

4. https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/ma-connexion-internet/

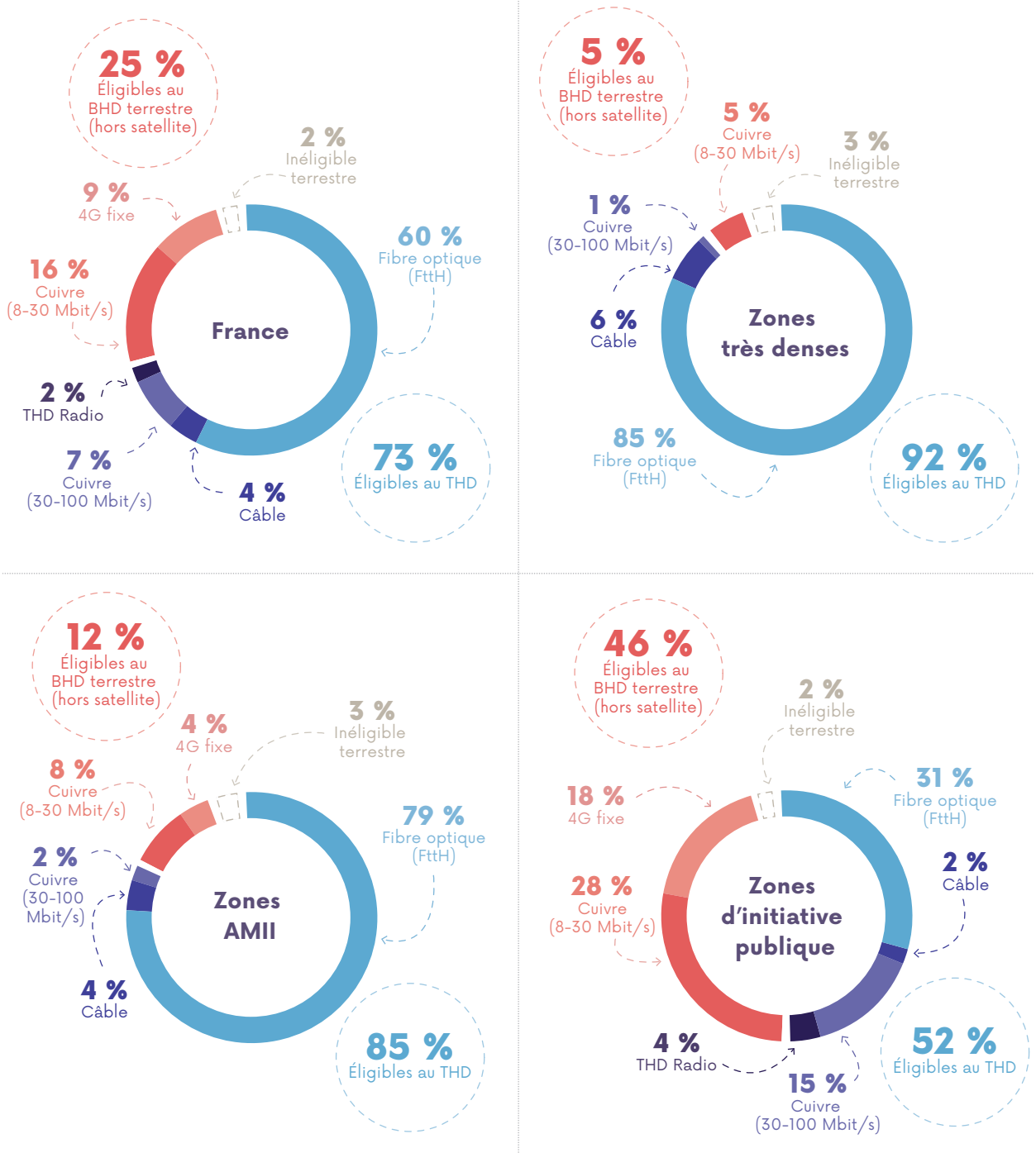
CARTE DES DÉBITS



CARTE DES STATISTIQUES



LA RÉPARTITION DES LOCAUX ÉLIGIBLES AU BON HAUT DÉBIT (BHD) ET TRÈS HAUT DÉBIT (THD) SELON LA TECHNOLOGIE À FIN 2020



Source : réalisation Arcep à partir des données opérateurs

La présentation des mix technologiques ci-dessus repose, pour en faciliter la lecture, sur l'hypothèse d'un choix par local d'une seule technologie selon l'ordre préférentiel suivant : fibre, câble coaxial, cuivre, THD radio, 4G fixe, réseaux radio d'ancienne génération.

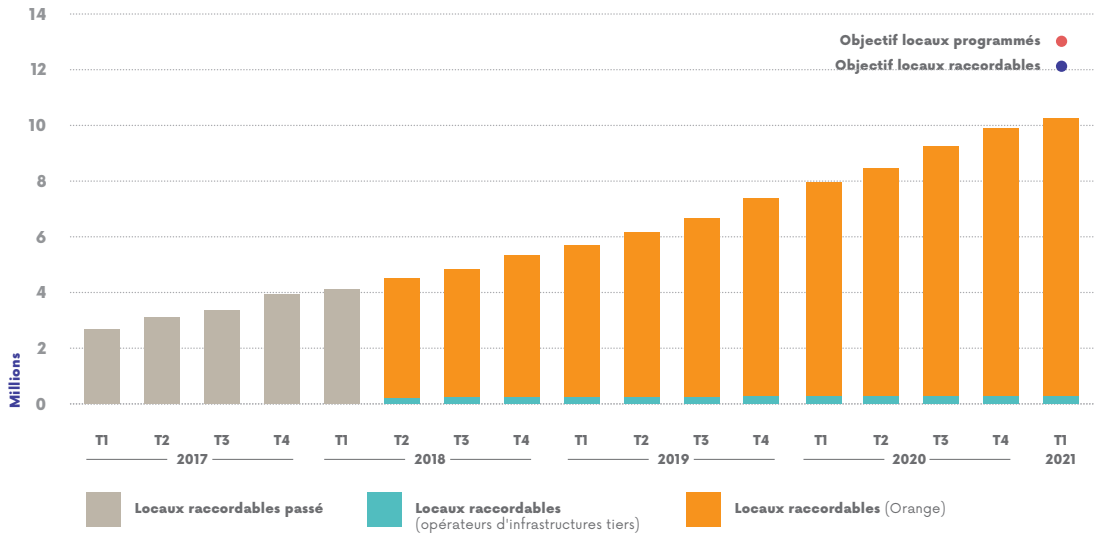
3. Les engagements des opérateurs pour le déploiement de la fibre en zones AMII et AMEL

Comme le permet la loi[5], certains opérateurs ont pris devant des autorités publiques des engagements de déploiement en matière de réseau FttH. Ces engagements ont été acceptés et rendus opposables par le Gouvernement. L'Arcep en assure le suivi et le contrôle.

3.1 Les engagements de déploiement en zone AMII[6]

Orange et SFR se sont engagés[7] à déployer un réseau FttH sur une zone, usuellement désignée comme zone AMII, qui représente environ 3 600 communes au total. Les engagements respectifs des deux opérateurs ont été acceptés par le Gouvernement par deux arrêtés le 26 juillet 2018, à la suite de deux avis[8] de l'Arcep le 12 juin 2018. L'état d'avancement des déploiements sur les périmètres concernés par les engagements est présenté sur les graphiques ci-dessous :

LOCAUX RACCORDABLES AU SEIN DU PÉRIMÈTRE D'ENGAGEMENT D'ORANGE EN ZONE « AMII »

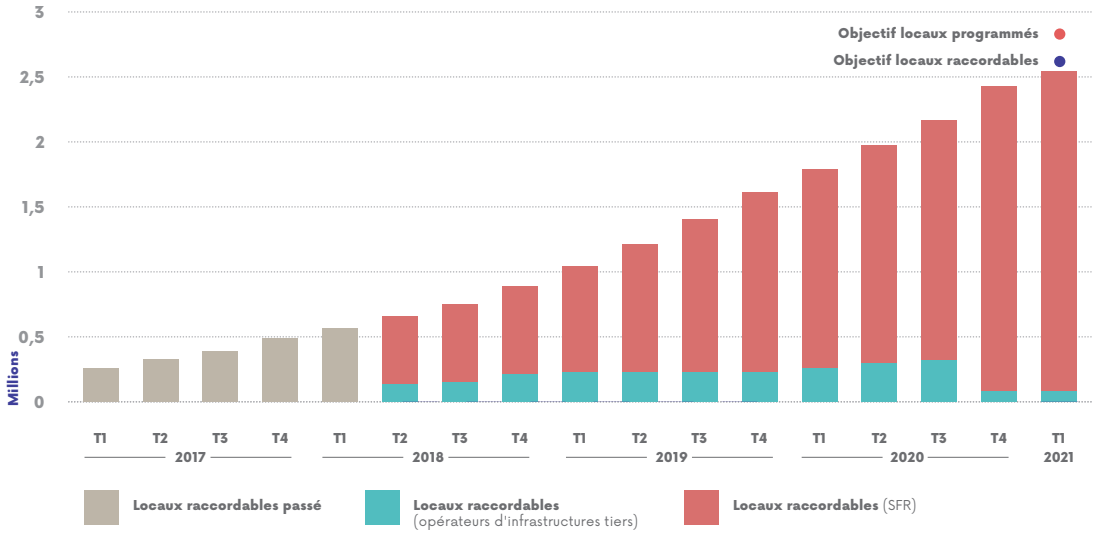


Source : réalisation Arcep à partir des données opérateurs

Au cours du premier trimestre 2021, un peu plus de 400 000 locaux supplémentaires ont été rendus raccordables sur les communes sur lesquelles s'est engagé Orange.

5. Article L. 33-13 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE).
6. Appel à manifestation d'intention d'investissement.
7. En application de l'article L. 33-13 du CPCE.
8. Avis n° 2018-0365 en date du 12 juin 2018 et avis.

LOCAUX RACCORDABLES AU SEIN DU PÉRIMÈTRE D'ENGAGEMENT DE SFR EN ZONE « AMII »



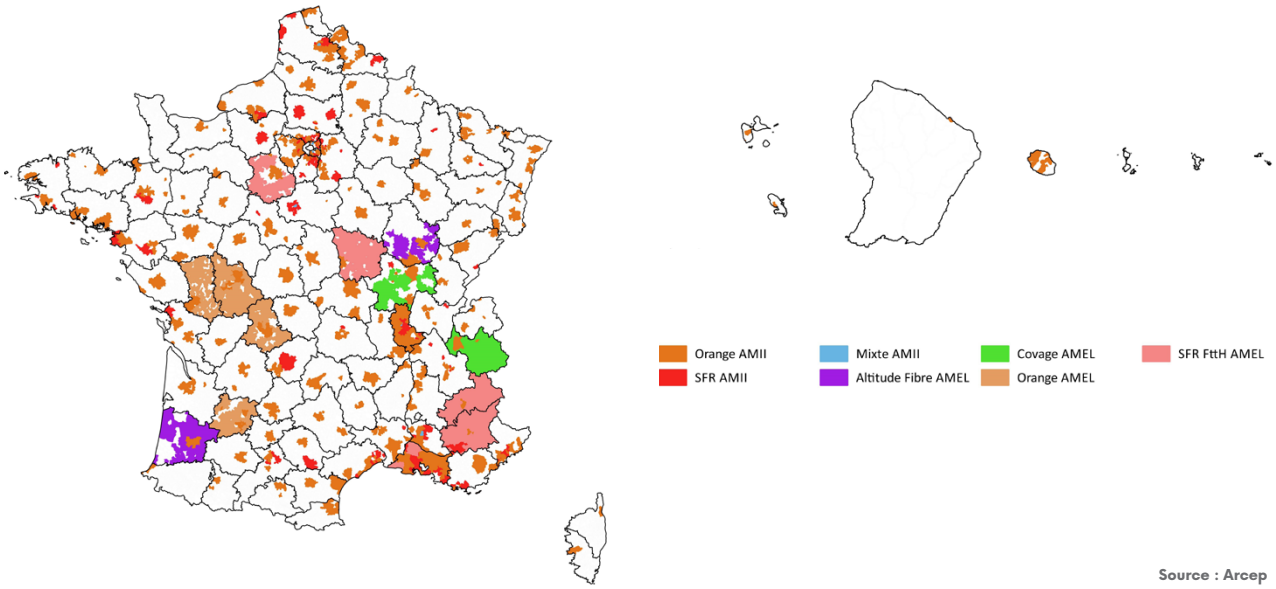
Source : réalisation Arcep à partir des données opérateurs

Au cours du premier trimestre 2021, un peu plus de 100 000 locaux supplémentaires ont été rendus raccordables sur les communes sur lesquelles s'est engagé SFR.

3.2 Les engagements de déploiement en zone AMEL[9]

Plusieurs territoires ont fait l'objet d'un AMEL, où un opérateur privé, après accord de la collectivité concernée, s'est engagé auprès du Gouvernement à réaliser la couverture de tout ou partie de la zone d'initiative publique. Entre 2019 et 2020, le Gouvernement a accepté par arrêté, après que l'Arcep a émis des avis, dix engagements d'opérateurs privés, portant sur des territoires dans douze départements. Ces engagements comportent par ailleurs parfois des jalons intermédiaires ou des engagements de taux maximum en termes de raccordements « sur demande », de raccordements longs, etc.

CARTE PRÉSENTANT LES ENGAGEMENTS L. 33-13 AMII ET AMEL PRIS PAR LES OPÉRATEURS SUR CERTAINES COMMUNES À FIN 2020



Source : Arcep

9. Appel à manifestation d'engagements locaux.

4. Comment l'Arcep va-t-elle contrôler les engagements de déploiement des opérateurs ?

En tant que régulateur du secteur des communications électroniques, l'Arcep a, parmi ses différentes missions, le rôle de contrôler que les opérateurs respectent les règles et obligations qui leur incombent. Concernant les engagements des opérateurs en application de l'article L. 33-13 du CPCE, l'Autorité recueille régulièrement des informations sur l'avancée des déploiements (par exemple *via* des questionnaires aux opérateurs, recueil de données, informations d'acteurs de terrain, etc.).

5. Comment contrôler l'obligation de complétude des déploiements FttH ?

Dans une démarche d'examen progressif de la complétude des déploiements réalisés par les opérateurs, l'Arcep a contrôlé les réseaux comptant le plus de lignes FttH dans les zones moins denses et depuis le plus longtemps. Dans ce cadre, l'Arcep a mis en demeure Orange (en 2018), SFR et Free Infrastructure (en 2019) de respecter cette obligation pour des points de mutualisation déterminés sur lesquels une part substantielle des locaux n'est pas raccordable. Ce contrôle s'étend progressivement, tant en termes de réseaux que de millésimes de points de mutualisation.

Comment les collectivités et l'Arcep peuvent-elles travailler ensemble dans le cadre des AMEL ?

En complément des suivis chiffrés publiés, l'Arcep échange fréquemment avec les autorités publiques concernées, que ce soit lors d'échanges bilatéraux ou dans le cadre des rencontres Territoires connectés, du Comité de concertation France Très Haut Débit, des Commissions régionales de stratégie numérique ou encore d'événements organisés par les associations de collectivités.

Elle participe également, sur sollicitation des autorités concernées, aux réunions que celles-ci organisent pour suivre l'avancement des déploiements des opérateurs engagés[1].

Ces échanges permettent aux autorités publiques de partager avec l'Arcep leurs attentes et leurs questions, et aussi de remonter des éléments concrets sur l'avancée des déploiements voire des points de blocage ou des disparités territoriales. L'Arcep est donc à l'écoute et au soutien des autorités publiques devant qui ont été pris les engagements. Ces dernières, bénéficiant à la fois des éléments publiés par l'Arcep ainsi que de leur connaissance locale des opérateurs, des territoires et des déploiements qui y ont lieu, sont les mieux à même d'identifier un risque de voir les déploiements prendre du retard par rapport aux délais prévus. Le cas échéant, les autorités publiques peuvent saisir l'Arcep afin qu'elle mobilise l'article L. 36-11 du Code des postes et communications électroniques (CPCE). Cet article prévoit qu'en cas de manquement d'un opérateur, la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (RDPI) de l'Arcep peut mettre en demeure celui-ci de se conformer à ses obligations dans un délai qu'elle détermine. Si l'opérateur ne se conforme pas à la mise en demeure, la formation « RDPI » du Collège de l'Arcep peut lui notifier ses griefs. Le dossier d'instruction est alors transmis à la formation « restreinte » du Collège. Sur cette base et après que l'opérateur concerné a été mis à même de consulter le dossier et de présenter ses observations écrites et à la suite de son audition contradictoire, la formation restreinte décide de sanctionner l'opérateur ou de prononcer un non-lieu. La loi[2] prévoit en particulier une sanction pécuniaire, dont le montant est proportionné à la gravité du manquement, sans pouvoir excéder 3 % du chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice clos, taux porté à 5 % en cas de nouvelle violation de la même obligation. Le CPCE prévoit enfin que les décisions de non-lieu, de mise en demeure et de sanction peuvent être rendues publiques par l'Arcep.

1. En application de l'article L. 33-13 du CPCE.
2. Article L. 36-11 du CPCE.

6. Comment s'informer de l'avancement des opérateurs ?

Pour faciliter son propre suivi des engagements des opérateurs, mais aussi donner plus de transparence aux autorités publiques concernées, l'Arcep a ainsi mis en place des outils de suivi régulier des déploiements des opérateurs en zones AMII et AMEL :

- Un suivi à la commune : le site « Carte fibre »[10] permet de suivre l'avancée des déploiements à l'échelle des communes faisant l'objet d'engagements L. 33-13 ; les contours sont en orange pour Orange, en rouge pour SFR et en vert pour les autres opérateurs ;
- Un suivi par zone.

Concernant la zone AMII, l'observatoire du haut et très haut débit[11] publié chaque trimestre inclut un suivi de l'avancée des engagements d'Orange et de SFR en zone AMII au niveau national, ces engagements étant pris à ce niveau.

La mise à jour du référentiel de nombre de locaux par commune pour les déploiements FttH

Les obligations de déploiement FttH des opérateurs portent sur l'intégralité du bâti présent sur les zones concernées dans le cadre d'engagements. Pour assurer le suivi des déploiements FttH au quotidien, l'Arcep doit évaluer le nombre de locaux par commune à raccorder. Pour ce faire, l'Arcep utilisait jusqu'au 3e trimestre 2019 des données produites par l'INSEE datant de 2015. L'avancement des études terrain des opérateurs permet depuis lors de retenir, sur un nombre significatif de communes, un nouveau référentiel, à savoir les fichiers « IPE[1] » des opérateurs qui sont spécifiquement destinés à permettre la commercialisation des réseaux déployés. Ce référentiel permet une estimation plus pertinente du nombre de locaux à rendre raccordables. L'Arcep précise ainsi chaque trimestre, depuis le 4e trimestre 2019, sa meilleure estimation du nombre de locaux par commune à partir des fichiers « IPE » dans l'*open data* de l'observatoire de suivi des déploiements haut et très haut débit fixe.

1. Informations préalables enrichies, constituées et mises à jour quotidiennement par les opérateurs d'infrastructure pour décrire l'ensemble de leur parc d'immeubles FttH en cours d'étude, de déploiement ou déjà déployés.

Quel impact de la crise sanitaire sur l'avancée des déploiements ?

L'impact de la crise sanitaire sur les déploiements des réseaux FttH s'est fait principalement ressentir pendant le deuxième trimestre 2020, du fait du premier confinement. Les phases amont d'étude et d'échanges avec les copropriétés ou les collectivités ont pu dans certains cas être concernées, tout comme les phases de déploiement. Pour autant, les opérateurs sont parvenus à maintenir un rythme élevé. Et même, au cours du 2e trimestre 2020, le plus touché par la crise sanitaire, plus de 1,2 million de locaux supplémentaires ont été rendus raccordables au FttH, soit environ 10 % de plus que sur la même période de l'année 2019. Les chiffres publiés au 3e trimestre 2020, avec la production de plus de 1,4 million de lignes, confirment les efforts importants des opérateurs pour réaccélérer.

10. https://cartefibre.arcep.fr/index.html?lng=2.3&lat=46&zoom=6.5&mode=normal&legende=true&filter=true&trimestre=2020T4
11. Observatoire du haut et très haut débit : abonnements et déploiements (4e trimestre 2020) : https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/observatoire-des-abonnements-et-deploiements-du-haut-et-tres-haut-debit/observatoire-haut-et-tres-haut-debit-abonnements-et-deploiements-t4-2020.html

7. Assurer le bon fonctionnement de la mutualisation des réseaux en fibre optique

Le déploiement et la commercialisation des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH) se généralisent sur l'ensemble du territoire. Ces réseaux constituent l'infrastructure de référence des réseaux de demain et seront exploités pendant plusieurs dizaines d'années par les opérateurs. Dans cette phase de déploiement massif, alors que le principe de mutualisation entraîne l'intervention sur le réseau de nombreux acteurs (opérateurs d'infrastructure (OI), différents opérateurs commerciaux d'envergure nationale (OCEN) et leurs sous-traitants) sont apparus des problèmes liés à l'exploitation des réseaux FttH, lourds de conséquences sur l'expérience de l'utilisateur final. L'Arcep s'est saisie du sujet dès 2019 pour clarifier les responsabilités.

7.1 L'opérateur d'infrastructure, responsable de l'intégrité du réseau en premier lieu

Si les opérateurs dans leur ensemble considèrent que les processus de la mutualisation des réseaux FttH et les matériels actuellement utilisés par la filière pour le déploiement de la fibre sont adaptés à une exploitation des réseaux FttH à l'échelle industrielle, des difficultés importantes sont apparues dans le processus de raccordement final. Ces difficultés sont également régulièrement relayées à l'Arcep par les collectivités porteuses de réseaux d'initiative publique.

Les problèmes identifiés sont de natures diverses : armoires de rue ouvertes, clients débranchés lors d'un nouvel abonnement, non-enlèvement des cordons optiques inutilisés, et non-respect des règles du câblage client final créant des « plats de spaghettis ».

Ces problèmes ont des impacts particulièrement lourds sur les utilisateurs. Pour résoudre ces difficultés, l'Arcep a mis en place début 2019 un groupe de travail avec les opérateurs d'infrastructure et les opérateurs commerciaux dans l'objectif d'identifier et mettre en œuvre des solutions pour améliorer la qualité des opérations réalisées sur les réseaux, notamment lors des raccordements finals d'abonnés.

Lors de ces travaux, l'Arcep a rappelé que l'opérateur d'infrastructure est responsable du bon fonctionnement, de l'intégrité et de la sécurité de ses réseaux. Si les opérateurs commerciaux et leurs sous-traitants doivent intervenir sur l'infrastructure dans le cadre des interventions en mode dit « STOC » (sous-traitance opérateur commercial), ces interventions restent sous le contrôle contractuel et technique de l'opérateur d'infrastructure. En particulier, il lui appartient de prendre les mesures nécessaires pour assurer le respect des spécifications techniques et des règles de l'art par les opérateurs commerciaux qui interviennent sur son réseau. Il incombe également à l'opérateur d'infrastructures d'engager les opérations de remise en conformité nécessaires pour garantir le bon fonctionnement, l'intégrité et la sécurité de ses infrastructures, y compris lorsque celles-ci ont fait l'objet de dégradations par des tiers. Si pour ce faire, l'OI a besoin de nouveaux outils, l'Arcep est prête à examiner ses demandes et les soutenir si elles sont estimées pertinentes. Enfin, si l'opérateur d'infrastructure constate qu'un opérateur commercial ou un de ses sous-traitants ne respecte pas les « règles de l'art », alors il peut suspendre la faculté de l'opérateur commercial concerné à intervenir sur son réseau selon le mode STOC. L'ensemble des opérateurs ont affirmé leur volonté de procéder aux évolutions nécessaires pour améliorer le fonctionnement d'un mode STOC auquel ils sont attachés.

7.2 Une feuille de route pour mieux cadrer et contrôler le travail des sous-traitants

Dans le cadre du groupe de travail, les opérateurs ont validé fin mars 2020 sous l'égide de l'Arcep une feuille de route « qualité » qui prévoit le renforcement des contrats de sous-traitance par les opérateurs d'infrastructure, ainsi que la mise en œuvre d'évolutions à leurs processus avant fin 2020. Elle prévoit par exemple les actions suivantes :

- communication à l'OI par l'OC de la liste des entreprises sous-traitantes ;
- possibilité pour l'OI d'imposer une formation sur le réseau pour les sous-traitants ;
- possibilité pour l'OI d'exiger la communication des dates d'intervention des sous-traitants ;
- sanction progressive (étape de mise en demeure) avec possibilité *in fine* d'interdire le sous-traitant ;
- mise en place du compte-rendu d'intervention détaillé (CRI) à transmettre par l'OC à l'OI : photos (avant/après) PBO (point de branchement optique) / PM (point de mutualisation) ;
- mise en place intégrale de l'outil e-mutation (intervention en autonomie du technicien sans appel hotline) ;
- intervenants formés, campagnes d'audit, reprise des malfaçons. Les opérateurs ont par ailleurs lancé un certain nombre d'expérimentations afin de tester les solutions techniques identifiées.

Ces travaux se poursuivront en 2021, notamment pour mettre en œuvre et approfondir les pistes techniques d'amélioration identifiées. L'Arcep a associé les collectivités territoriales aux travaux, par le biais d'échanges bilatéraux, de 2 ateliers communs avec les opérateurs sur l'avancement de leurs travaux ainsi que des points d'information réguliers à l'occasion des ateliers territoires connectés. De nouveaux ateliers sont prévus en 2021.

7.3 Assurer la complétude des déploiements de la fibre optique (FttH)

Le cadre réglementaire des réseaux FttH prévoit une obligation de complétude des déploiements de ces réseaux, à l'échelle locale de la zone arrière de point de mutualisation, et dans un délai raisonnable de 2 à 5 ans au plus en fonction des caractéristiques locales. Cette obligation s'applique sur l'intégralité du territoire, à l'exception des 106 communes les plus denses. La complétude est atteinte dès lors que l'ensemble des locaux sont raccordables ou, dans une faible proportion, « raccordables sur demande », sauf impossibilité dûment justifiée (par exemple, refus des copropriétés ou propriétaires). Cette obligation est un élément central du cadre réglementaire des réseaux FttH. Elle répond à des enjeux d'aménagement du territoire en garantissant que l'ensemble des locaux puissent se voir proposer un raccordement.

Que visent les expérimentations à Argenteuil et à Meaux sur les armoires de rue ?

L'opérateur SFR FttH a lancé une expérimentation qui vise à déployer un nouveau dispositif de brassage sur l'ensemble des points de mutualisation installés sur le territoire de la commune d'Argenteuil (Val-d'Oise). Ces opérations visent à remettre en conformité les brassages à l'intérieur des armoires avant l'installation du nouveau dispositif intérieur qui simplifie les opérations de brassage et de dépose des cordons optiques. L'opérateur Orange a lancé fin 2020 une expérimentation de contrôle d'accès des points de mutualisation installés sur la commune de Meaux (Seine-et-Marne), qui consiste en l'installation d'un dispositif autorisant l'accès aux armoires et le contrôle des intervenants.

8. Les conditions d'accès tarifaires à la fibre

8.1 L'Arcep a précisé les conditions tarifaires d'accès aux réseaux FttH en zone d'initiative privée

En 2020, l'Arcep (dans sa formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction – RDPI –) a été amenée à trancher 2 différends entre opérateurs qui portaient sur les conditions tarifaires d'accès aux réseaux mutualisés en dehors des zones très denses.

En novembre 2020, l'Autorité a ainsi précisé, dans le cadre d'un règlement de différends, les conditions tarifaires de l'accès de Bouygues Telecom aux réseaux mutualisés en fibre optique jusqu'à l'abonné exploités par SFR FttH. Dans ses demandes à l'Arcep, Bouygues Telecom a sollicité en particulier la suppression des hausses tarifaires des différentes modalités d'accès au réseau de SFR FttH, ainsi que la diminution du tarif de location passive de SFR FttH. À l'issue de la procédure, l'Autorité a fait droit aux demandes de Bouygues Telecom :

- L'Autorité a estimé, au regard du cadre réglementaire relatif aux évolutions tarifaires et au besoin des opérateurs commerciaux de bénéficier de modalités d'accès garantissant un accès pérenne aux réseaux FttH, que la hausse tarifaire mise en œuvre par SFR FttH n'était ni justifiée ni raisonnable. Il est notamment ressorti de l'instruction que les éléments avancés par SFR FttH ne permettaient, ni d'apprécier la réalité des surcoûts allégués, ni d'apprécier dans quelle mesure les paramètres de marché sous-jacents aux tarifs de cofinancement s'étaient réellement écartés des hypothèses initialement retenues par SFR FttH.
- S'agissant du tarif de location passive, conformément au principe d'échelle des investissements, le caractère raisonnable du tarif de location passive devait s'apprécier au regard de l'écart tarifaire entre les offres de cofinancement et de location. Dans ce cadre, le tarif de location passive proposé par SFR FttH de 16,40 €/mois a été estimé déraisonnable et celui à 13,20 €/mois a été estimé raisonnable. L'Autorité est ainsi venue préciser le niveau du tarif de location raisonnable au cas d'espèce au regard de son écart avec le tarif de cofinancement.

D'autre part, dans un règlement de différends ayant opposé la société Free à SFR FttH, l'Autorité était interrogée sur des questions relatives à la pérennité des droits d'usage et plus généralement aux conditions tarifaires d'accès aux réseaux mutualisés.

- L'Autorité a estimé qu'une visibilité suffisante sur la durée effective des droits d'usage est un facteur de prévisibilité à long terme et partant un élément essentiel pour garantir un accès pérenne aux cofinanceurs du réseau FttH. Elle en a déduit qu'il était raisonnable que le contrat entre les deux opérateurs prévoie qu'en cas de transfert de tout ou partie de son réseau, SFR FttH garantisse la reprise des droits d'usage de long terme de Free et des conditions essentielles d'accès associés à ces droits pour toute la durée pour laquelle ces droits lui ont été consentis. L'Autorité a également considéré qu'il était raisonnable que le contrat liant les parties au cas d'espèce prévoie le versement d'une juste indemnisation dans le cas où SFR FttH (opérateur d'infrastructure) ne parviendrait pas à assurer le maintien des droits d'usage au profit de Free (opérateur commercial) dans le contexte d'un transfert du réseau. L'Autorité a enfin considéré que la faculté de résiliation des lignes cofinancées prévue par le contrat d'accès de SFR FttH en cas de changement de la structure actionnariale de Free devait être encadrée. Ces principes sont par ailleurs présents dans la recommandation symétrique de décembre 2020.

- L'Autorité a considéré que le statut particulier de cofinanceur du réseau FttH implique que celui-ci dispose d'une prévisibilité et d'une transparence adéquates, s'agissant notamment des dépenses récurrentes, ainsi que de la visibilité nécessaire lui permettant d'apprécier le caractère raisonnable des évolutions tarifaires envisagées. L'Autorité a ainsi imposé à SFR FttH de proposer à Free un avenant visant à ce qu'au-delà d'un seuil à définir une évolution tarifaire fasse l'objet d'un avenant négocié de bonne foi entre les parties.
- Au regard des éléments produits par les parties dans le cadre de l'instruction et compte tenu de ses propres évaluations, l'Autorité a considéré justifiée et proportionnée la demande de Free tendant à ce que le tarif de cofinancement *ab initio* par ligne ne dépasse pas 513,60 € et la redevance mensuelle par ligne ne dépasse pas 5,12 € pour un cofinancement à hauteur de 20 %.

8.2 La consultation publique concernant la réalisation des raccordements finals FttH sur tout le territoire

L'Autorité a souhaité recueillir l'avis des acteurs sur des problématiques relatives à la réalisation des raccordements finals. Elle a ainsi publié en décembre 2020 un document soumis à consultation publique, ouverte jusqu'à mars 2021, qui expose les principales difficultés rencontrées par les acteurs sur ce segment de réseau et qui identifie les pistes de solutions qui permettront de les résoudre. L'Arcep entend poursuivre les travaux sur le sujet en 2021, en particulier s'agissant de :

- La qualité de réalisation des raccordements, essentielle pour assurer l'exploitation des réseaux FttH dans de bonnes conditions, assurer leur pérennité et limiter les surcoûts liés aux travaux de reprise ou de réintervention.
- La meilleure caractérisation des raccordements « hors cas standards » qui, de par leur complexité ou leur coût, peuvent aujourd'hui être délaissés par les opérateurs. La mise en œuvre de modalités techniques et de tarification adaptées doit permettre à ces locaux d'être effectivement raccordables par les opérateurs.
- Une évolution de certaines pratiques tarifaires concernant la construction et l'usage des raccordements en mode STOC, afin notamment d'établir un cadre tarifaire permettant la réalisation de tous les raccordements, tout en apportant de la visibilité aux opérateurs commerciaux.
- La tarification des raccordements en zone d'initiative publique qui se doit, tout en restant similaire à celle de la zone d'initiative privée, d'exploiter pleinement les capacités de financement des opérateurs commerciaux, afin d'apporter la contribution financière la plus large à la couverture des coûts de réalisation des raccordements.

Le Post n° 38 - Mai 2020

L'Arcep raconte :

Ils luttent contre les « spaghettis » dans les points de mutualisation !

L'équipe « exploitation » (de gauche à droite) : Jeremy Bonan, Clément Bernez, Adrien Piot et Uriel Kaufman, de l'unité Fibre optique de l'Arcep

Des jarretières ou des cordons - les fameux « spaghettis » - qui pendent dans les armoires de rue… Abondamment partagées sur les réseaux sociaux, les photos de ces dégradations retiennent depuis plusieurs mois l'attention de l'Arcep car elles induisent des difficultés d'exploitation des réseaux et peuvent affecter le service aux abonnés. L'Autorité a également été interpellée par plusieurs collectivités qui s'inquiètent des désordres régulièrement constatés.

Les réseaux en fibre optique seront exploités pendant plusieurs dizaines d'années. Afin de garantir leur bon fonctionnement, l'Autorité a instauré, début 2019, un groupe de travail « Exploitation » qui réunit les opérateurs et l'Arcep, afin de résoudre ce type de difficultés. « Les interventions dans les armoires sont partagées. Elles appartiennent à des opérateurs d'infrastructures mais les opérateurs commerciaux y interviennent *via* des sous-traitants, explique Sébastien Soriano, dans *La Gazette des communes.* Dans le schéma actuel, il peut y avoir une dilution de responsabilité si on n'y prend garde ». Afin de l'éviter, le groupe de travail Exploitation s'est réuni toutes les six semaines depuis un an. Il a permis de confirmer le principe de responsabilité de l'opérateur d'infrastructure pour assurer l'intégrité du réseau. Celui-ci doit veiller à la qualité des interventions de ses opérateurs commerciaux sous-traitants.

Pour avancer, les opérateurs d'infrastructure ont élaboré, au sein d'InfraNum, un premier jeu de propositions, discutées ensuite en multilatérale avec tous les opérateurs. Ceux-ci expérimentent de nouvelles armoires de rue et de nouveaux modes d'organisation pour faciliter le travail des intervenants. *« Un mécanisme d'escalade pourra aller jusqu'à l'exclusion d'un sous-traitant si celui-ci travaille mal, via une procédure de mise en demeure »* indique également indiquait Sébastien Soriano, alors président de l'Arcep . Ce travail a permis aux acteurs de convenir d'une feuille de route arrêtée début avril, après discussion avec les collectivités locales. Elle se traduit par des évolutions opérationnelles, techniques et contractuelles à court terme, et identifie des chantiers complémentaires qui doivent aboutir d'ici la fin de l'année. L'Autorité reste attentive à l'évolution de la situation, et poursuit le dialogue avec les parties prenantes.

PANORAMA

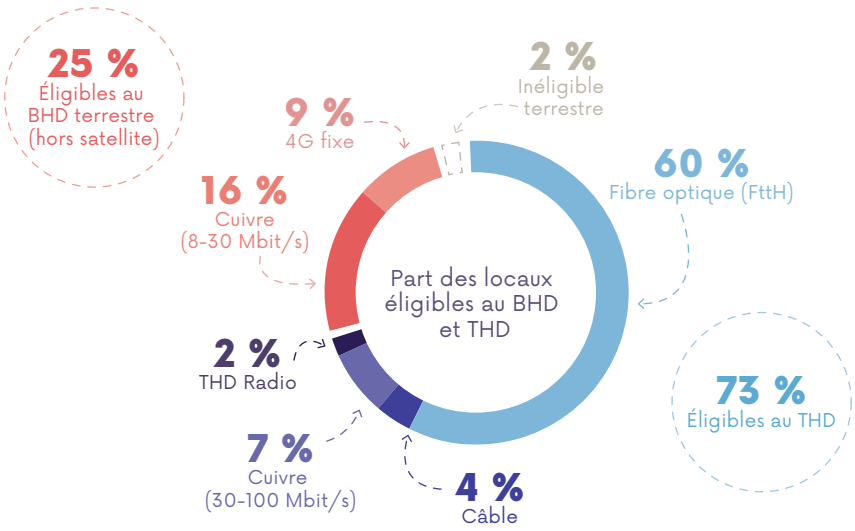
LA CONNECTIVITÉ FIXE EN FRANCE

Source : Observatoire haut et très haut débit : abonnements et déploiements (chiffres publiés par l'Arcep au 30 décembre 2020)

1 Le bon haut débit[1] (BHD) et le très haut débit[2] (THD)

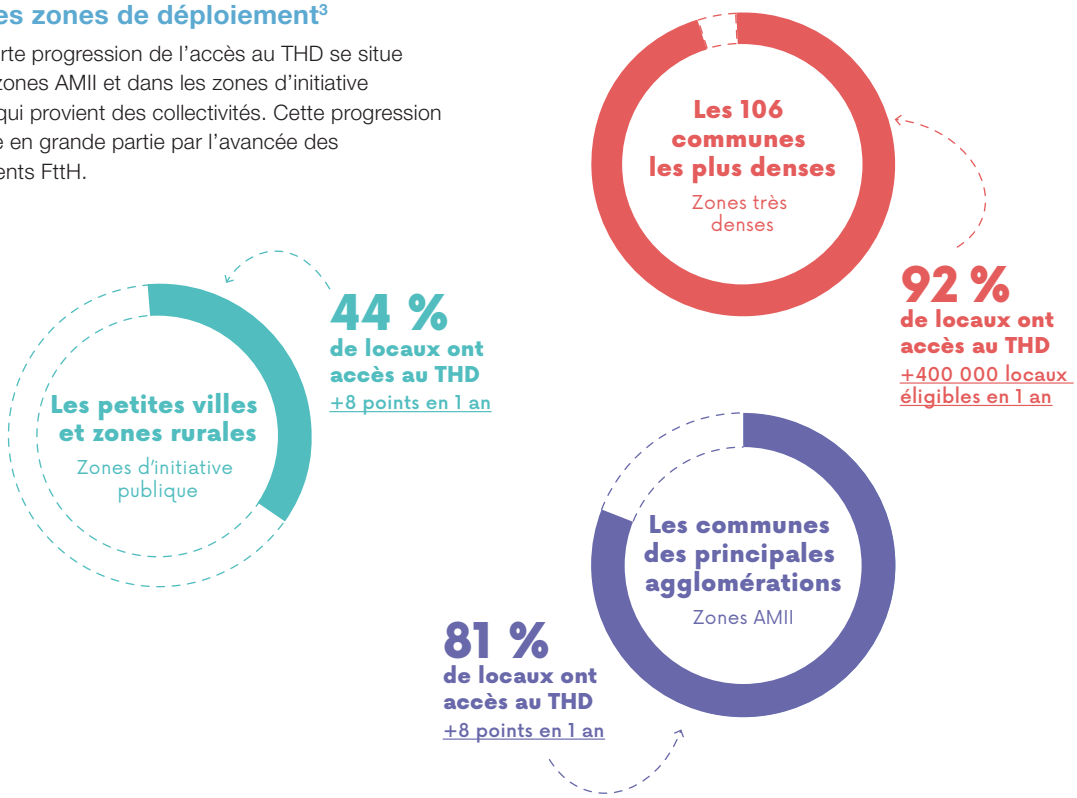
La répartition des locaux éligibles au BHD et THD selon la technologie à fin 2020[3]

À fin 2020 en France, 60 % des locaux sont éligibles au THD par la fibre optique[4].



La part des locaux ayant accès au THD selon les zones de déploiement[3]

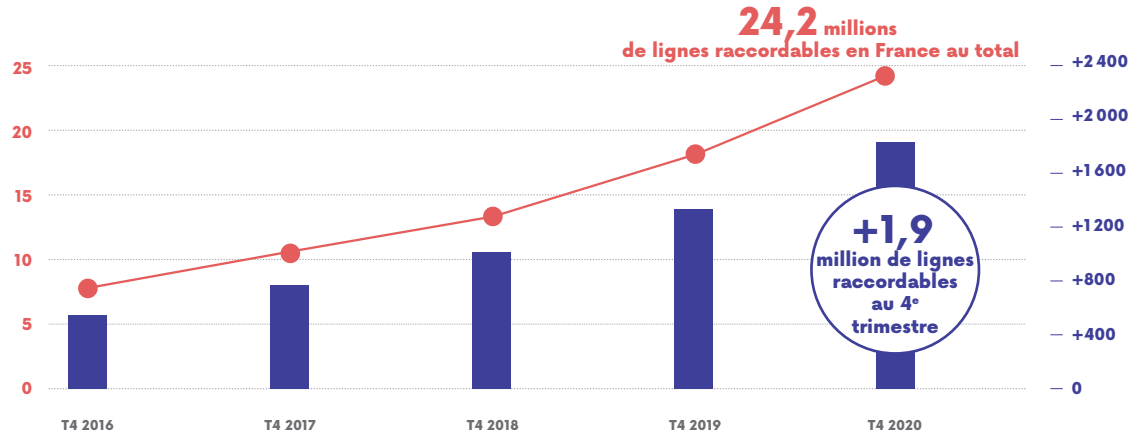
La plus forte progression de l'accès au THD se situe dans les zones AMII et dans les zones d'initiative publique qui provient des collectivités. Cette progression est portée en grande partie par l'avancée des déploiements FttH.



1. 8 Mbit/s.
2. 30 Mbit/s.
3. Chiffres issus des déclarations des opérateurs dans le cadre de « Ma connexion internet ».
4. La présentation des mix technologiques repose, pour en faciliter la lecture, sur l'hypothèse d'un choix par local d'une seule technologie selon l'ordre préférentiel suivant : fibre optique (FttH), câble, cuivre, THD radio.

2 Focus sur la fibre optique (FttH)

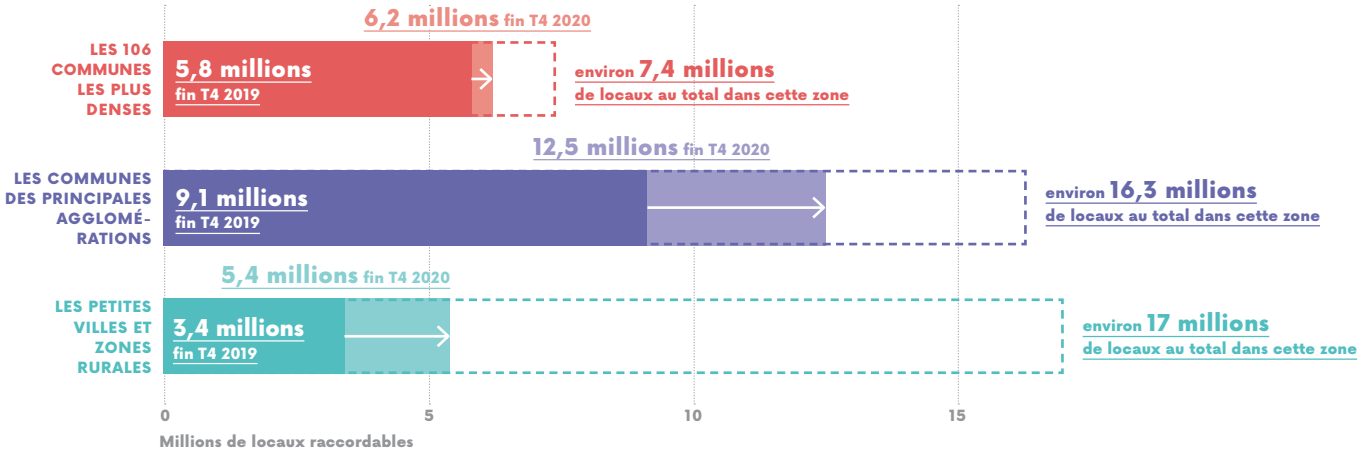
L'accélération du rythme des déploiements sur les 12 derniers mois



L'avancée des déploiements de la fibre optique selon les zones

Les zones moins denses portent la quasi-totalité des déploiements des opérateurs (environ les 2/3 en zones AMII et 1/4 en zones d'initiative publique), avec une croissance record au cours des 12 derniers mois.

→ Réalisé entre fin du troisième trimestre 2019 et fin du troisième trimestre 2020

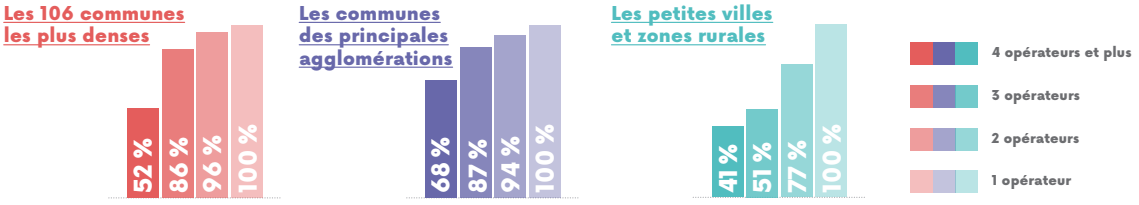


La progression de la présence commerciale des opérateurs chez les abonnés fibre optique selon les zones de déploiement

Le graphique présente le nombre d'opérateurs commerciaux présents physiquement, cela correspond à la possibilité pour un client d'avoir le choix entre au moins 1, 2, 3 ou 4 fournisseurs et plus d'accès internet.

Au total en France près **d'1 abonné sur 3** a la fibre

Près de 3 millions de nouveaux abonnés au cours des 12 derniers mois



CHAPITRE

8

ANALYSE DE MARCHÉS : UN NOUVEAU CYCLE POUR LES RÉSEAUX FIXES POUR LA PÉRIODE 2021-2023

En décembre 2020, l'Arcep a adopté de nouvelles décisions dans le cadre des analyses des marchés du haut et du très haut débit. Ces décisions sont l'aboutissement d'un cycle de travail de plus de 18 mois, rythmé par des échanges avec les opérateurs et l'ensemble de l'écosystème, dont les associations de collectivités, l'avis de l'Autorité de la concurrence et les observations de la Commission européenne, dont l'Arcep a tenu compte.

1. En quoi consistent les nouvelles analyses de marchés ?

Le processus d'analyse des marchés est le processus périodique, établi par les directives européennes, par lequel le régulateur fixe la régulation des marchés, pour une durée de 3 ans. Cette régulation s'appuie sur des décisions dites « asymétriques », imposant des obligations à un opérateur puissant sur les marchés considérés, en pratique Orange. Dans le cadre français, la régulation s'appuie également sur un cadre « symétrique » pour les nouveaux réseaux en fibre optique, les obligations de ce cadre s'appliquant à tout opérateur qui déploie des réseaux en fibre optique. Dans ce processus d'analyse, de concertation et de consultation, commencé à l'été 2019, l'Arcep a passé en revue toute la régulation des marchés fixes, aussi bien asymétrique que symétrique. Les décisions nouvellement adoptées définissent, d'une part, la régulation dite « asymétrique » – c'est-à-dire s'appliquant uniquement à l'opérateur puissant Orange – des marchés de gros du haut et du très haut débit fixe pour les prochaines années (2021-2023), à savoir :

- un marché séparé du génie civil ;
- le marché « 3a » des offres de gros passives ;
- le marché « 3b » des offres de gros activées généralistes ;
- le marché « 4 » des offres de gros activées spécifiques entreprises.

D'autre part, l'Arcep a également adopté une décision[1] visant à compléter le cadre de régulation « symétrique » de la fibre (applicable à l'ensemble des opérateurs exploitant des réseaux FttH), ainsi qu'une recommandation apportant des précisions quant à l'application de ce cadre. Enfin, l'Arcep a adopté une décision[2] fixant un encadrement tarifaire de l'accès à la boucle locale cuivre d'Orange pour les années 2021 à 2023. Cette décision complétant les décisions relatives aux marchés « 3a » et « 3b » a également fait l'objet d'une consultation publique et d'une notification à la Commission européenne.

2. Quels objectifs pour ce nouveau cycle d'analyse de marchés ?

Les évolutions de la régulation, pour la période 2021-2023 par rapport au cycle précédent, portent sur 3 objectifs – clés identifiés par l'Arcep :

- poursuivre la régulation pro-investissement pour faire de la fibre la nouvelle infrastructure fixe de référence ;
- accompagner la bascule du réseau historique de cuivre vers la fibre ;
- dynamiser le marché entreprises[3].

La fibre, en tant que nouvelle infrastructure qui va équiper l'ensemble du territoire pour les prochaines décennies, constitue en effet l'enjeu majeur de ce nouveau cycle de régulation. L'Arcep entend poursuivre son action pro-investissement et asseoir durablement la dynamique concurrentielle aujourd'hui constatée sur le marché de détail. L'enjeu est désormais de faire jouer pleinement à la fibre son rôle de prochaine infrastructure fixe de référence, pour créer les conditions d'une substitution totale du réseau historique en cuivre par la fibre. Enfin, les offres à destination des entreprises constituent également un enjeu majeur, d'autant plus marqué dans le contexte de crise sanitaire : il s'agit de démocratiser la fibre optique pour les PME, à la fois en permettant des offres moins onéreuses, et en diversifiant l'éventail de qualité de service pouvant être offert.

1. Cette décision a depuis été homologuée par le Gouvernement, fin décembre, ce qui lui permet d'entrer en vigueur. Cette étape est nécessaire pour une décision symétrique, alors que les décisions asymétriques, qui relèvent de la compétence propre de l'Autorité, sont applicables dès leur adoption et leur notification par l'Arcep.
2. Décision n° 2020-1493 en date du 16 décembre 2020.
3. Voir partie 3, chapitre 9, p. 140.

3. Un cadre rénové pour l'accès aux infrastructures d'Orange

Le génie civil d'Orange, avec lequel sont et seront largement déployés les réseaux optiques, constituera durablement l'infrastructure essentielle pour soutenir les réseaux d'avenir de fibre optique. Le caractère structurant de l'accès à ces infrastructures, tant aujourd'hui que pour les années à venir, a conduit l'Arcep à mener l'analyse d'un marché autonome du génie civil pour le déploiement de réseaux de boucle locale et de collecte. En réponse aux préoccupations remontées par les opérateurs et collectivités, relatives au maintien en bon état des infrastructures supportant les réseaux, l'Autorité impose désormais à Orange de s'engager sur un délai de remise en état des infrastructures faisant l'objet d'un signalement d'opérateur.

4. Faire jouer pleinement à la fibre son rôle de nouvelle infrastructure fixe de référence

L'Arcep constate que la dynamique concurrentielle est aujourd'hui présente sur le marché de la fibre. Pour la consolider, elle a adopté un complément à la régulation « symétrique » de la fibre optique, s'appliquant à tous les opérateurs. La nouvelle décision[4] vise notamment à :

- Assurer la complétude des déploiements dans le temps long : la décision encadre les délais de raccordement des immeubles neufs, des immeubles non identifiés par les opérateurs lors de leurs déploiements, ou bien sans adresse normalisée, dès lors que le délai de complétude est passé.
- Améliorer la qualité des informations nécessaires aux opérateurs commerciaux pour rendre effectivement éligible les locaux au FttH.
- Renforcer les garanties de non-discrimination entre opérateurs intégrés et non intégrés, notamment en matière d'outils informatiques.
- Assurer une qualité de service suffisante sur les réseaux FttH, alors qu'ils deviendront incontournables dans les prochaines années.
- Assurer la disponibilité de produits à qualité de service renforcée, adaptés aux besoins des entreprises (avec par exemple une garantie de temps de rétablissement de quelques heures).
- Améliorer la restitution comptable, en précisant ses modalités, pour permettre à l'Arcep d'assurer un contrôle efficace du respect des obligations tarifaires imposées aux opérateurs d'infrastructure.

Ces dispositions sont dites « symétriques » car elles s'appliquent à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure, y compris ceux déployant ou exploitant des réseaux pour le compte des collectivités dans le cadre des réseaux d'initiative publique. Néanmoins, l'Autorité a tenu compte des obligations déjà existantes sur ces réseaux, en particulier pour les dispositions relatives aux garanties de non-discrimination et aux restitutions comptables.

5. Créer les conditions de la bascule du cuivre vers la fibre dans l'intérêt de tous les Français

Les réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné ont connu une dynamique de déploiement importante lors du précédent cycle d'analyses de marchés (2017-2020). Les opérateurs migrent progressivement leurs accès en dégroupage sur cuivre vers la fibre optique. À terme, l'entretien des deux infrastructures des réseaux de fibre et de cuivre en parallèle n'est pas pertinent, pour des raisons d'efficacité de coûts et d'impact environnemental. L'objectif pour l'Arcep est ainsi d'accompagner et faciliter la sortie progressive du cuivre et d'inciter les opérateurs à la bascule vers les réseaux en fibre optique disponibles.

Dans ce contexte, Orange a annoncé fin 2019 sa volonté que la fermeture technique de son réseau cuivre intervienne progressivement à partir de 2023, pour être achevée en 2030. Dans le même temps, le Gouvernement a annoncé à l'été 2020 sa volonté de généraliser la fibre optique sur tout le territoire. La perspective est donc désormais celle d'une substitution totale, d'ici dix ans, du réseau historique en cuivre par la fibre. L'Arcep a indiqué entendre jouer un rôle de garant de cette bascule, pour qu'elle se fasse à bon rythme, tant au niveau de l'intérêt des utilisateurs que du jeu concurrentiel. Dans le cadre de ses nouvelles décisions d'analyse des marchés fixes, adoptées en décembre 2020, l'Arcep a défini les conditions encadrant la fermeture du réseau cuivre d'Orange. Elle a également allégé les obligations imposées à Orange au titre de l'accès à sa boucle locale cuivre, au sein des zones où les réseaux en fibre optique sont suffisamment déployés et matures, visant à la fois à accompagner la sortie progressive du cuivre et à inciter les opérateurs à accélérer la bascule vers les réseaux en fibre optique disponibles, dans le respect d'une approche non discriminatoire et offrant la visibilité nécessaire.

Dans un objectif d'incitation, l'Arcep a également introduit au sein de l'encadrement tarifaire du dégroupage une clause de révision[5] permettant d'ajuster le niveau de tarif à la hausse si le futur plan présente des garanties d'un programme et d'un calendrier de fermeture ambitieux.

Pour la détermination de cet encadrement tarifaire, l'Arcep s'est pour la première fois appuyée pleinement sur la modélisation d'un réseau de boucle locale mutualisée pour prendre en compte la transition technologique vers le très haut débit. Du fait de l'accélération du vidage du réseau cuivre, la méthode utilisée précédemment, s'appuyant sur la comptabilité réglementaire, ne permettait plus de donner un signal tarifaire stable et prévisible. L'Autorité a donc fait le choix de s'appuyer, pour l'encadrement tarifaire du dégroupage, sur la modélisation qu'elle a développée, qui a permis d'introduire dans les tarifs un signal de long terme à même d'accompagner cette bascule.

4. Décision n° 2020-1432 en date du 8 décembre 2020.
5. Décision n° 2020-1493 de l'Arcep en date du 16 décembre 2020 fixant un encadrement tarifaire de l'accès à la boucle locale cuivre pour les années 2021 à 2023.

Le modèle de coût de l'Arcep comme outil de décision

Comment réaliser une estimation cohérente et pertinente des coûts de reconstruction à neuf d'un réseau de boucle locale optique mutualisée ?

La Commission européenne a précisé[1] que *« pour fixer les tarifs de gros d'accès par le cuivre […] les [autorités réglementaires nationales] devraient […] adopter une méthode de calcul des coûts […] consistant à estimer le coût […] pour construire un réseau moderne efficace »*. Dans ce cadre, l'Arcep a développé une modélisation ascendante d'un réseau de boucle locale optique mutualisée. Remis en consultation publique en avril 2020, ce modèle a fait l'objet d'un certain nombre d'évolutions : modifications de l'algorithme et ajustements des données d'entrée[2].

La version ainsi mise à jour du modèle a notamment servi dans le cadre des travaux sur l'encadrement tarifaire de l'accès à la boucle locale cuivre pour les années 2021 à 2023, ainsi que lors du règlement de différend opposant Free à SFR FttH dans le cadre du cofinancement de la fibre entre ces opérateurs[3].

1. Recommandation n° 2013/466/UE.
2. Décision n° 2020-1493 de l'Arcep en date du 16 décembre 2020.
3. Décision n° 2020-1498-RDPI de l'Arcep en date du 17 décembre 2020.

5.1 Quelles modalités de fermeture ?

Les modalités définies par l'Arcep permettent à Orange de procéder à des fermetures commerciales (fin de la commercialisation de nouveaux accès), puis techniques (interruption des services eux-mêmes), sur la zone arrière d'un nœud de raccordement d'abonnés (NRA) ou d'un point de mutualisation, si les conditions suivantes sont remplies :

- respect d'un délai de prévenance ;
- complétude du réseau FttH déployé sur la zone arrière concernée ;
- disponibilité d'offres de gros et de détail sur fibre ;
- qualité de l'offre d'accès mutualisé de l'opérateur d'infrastructures présent sur la zone.

L'Arcep a défini 2 processus de fermeture commerciale :

- Un processus rapide à l'adresse : applicable uniquement aux immeubles collectifs ou individuels déjà éligibles à la fibre, avec respect d'un délai de prévenance limité à 2 mois, dès lors que tous les opérateurs nationaux d'envergure nationale sont déjà présents sur le réseau FttH au niveau du point de mutualisation.
- Un processus normal à la maille de la zone arrière d'un NRA du réseau cuivre : avec des délais de prévenance de 18 à 36 mois, selon les zones et la typologie de clientèle concernée, permettant dans l'intervalle aux opérateurs commerciaux de venir équiper la zone de fermeture correspondante.

Afin d'assurer la transparence et la non-discrimination de sa trajectoire de fermeture, c'est-à-dire le choix des zones de fermeture, Orange est ainsi tenu de préciser et de publier les principes et critères de choix sur lesquels il s'appuiera pour engager la fermeture, et de publier semestriellement un tableau de suivi de ses projets de fermeture. La définition de ces deux processus a d'ores et déjà permis à Orange d'annoncer qu'il procéderait à des fermetures commerciales « rapides » à la maille de l'adresse à compter du deuxième trimestre 2021. Les modalités de mise en œuvre des premières étapes ont fait l'objet d'échanges entre les opérateurs et l'Arcep dans le cadre d'un groupe de travail mensuel organisé sous l'égide de cette dernière. Les collectivités seront associées lors d'un atelier dédié au printemps 2021. Orange mène par ailleurs actuellement une expérimentation de fermeture technique du réseau cuivre sur une première commune d'Île-de-France, Levis-Saint-Nom, et en prévoit d'autres dans un calendrier en cours de définition.

5.2 Les conditions détaillées de fermeture

a. Les conditions d'une fermeture commerciale

Avant qu'Orange puisse procéder à une fermeture commerciale, il convient :

- que le déploiement du réseau FttH sur la zone soit achevé pour que les habitants des locaux qui ne pourront plus souscrire d'offres sur cuivre puissent souscrire des offres sur fibre à un tarif raisonnable, et que les offres d'accès à ce réseau fibre soient suffisamment complètes et opérationnelles. C'est la raison pour laquelle l'Arcep a posé des conditions sur la disponibilité des offres tant au gros qu'au détail (voir schéma en fin de chapitre) ;
- que les opérateurs commerciaux aient eu le temps de venir se raccorder au réseau FttH sur la zone de fermeture. C'est la raison pour laquelle l'Arcep a défini des conditions différentes selon que les opérateurs commerciaux sont présents ou non sur la zone. Ainsi, si les opérateurs commerciaux sont déjà présents sur le réseau fibre, la fermeture commerciale peut s'opérer rapidement, avec un délai de prévenance limité. L'Arcep a prévu qu'elle puisse avoir lieu :
  - sous 2 mois pour les offres grand public,
  - sous 6 mois pour les offres spécifiques entreprises.

En revanche, si tous les opérateurs commerciaux qui investissent pour être présents largement au niveau des points de mutualisation (en pratique Orange, Free et Bouygues Telecom ainsi que SFR si on est hors zone câble de SFR) n'ont pas encore raccordé les points de mutualisation du réseau FttH déployé sur la zone (sans non plus disposer localement de leur propre boucle locale), le délai de prévenance à respecter par Orange est plus long afin de laisser aux opérateurs commerciaux qui ne l'auraient pas encore fait le temps de rejoindre le réseau fibre.

L'Arcep a fixé ce délai de telle sorte qu'il tienne compte dans ces zones du déploiement du réseau horizontal à réaliser par chaque opérateur commercial pour atteindre le point de mutualisation (PM) et des contraintes opérationnelles liées aux adductions des immeubles (voir schéma, p. 138).

Lorsqu'il annonce une fermeture commerciale sur une zone, Orange doit, d'une part, veiller au préalable à ce que les conditions de présence de la fibre optique sur la zone considérée présentent des garanties suffisantes pour un scénario de fermeture commerciale crédible, et, d'autre part, s'inscrire dans une démarche visant à aboutir à la fermeture technique sur cette zone. Au terme du délai de prévenance, Orange procède à la fermeture commerciale. Si les critères de fermeture commerciale ne sont pas remplis, la fermeture commerciale est repoussée jusqu'à ce qu'ils le soient.

b. Les conditions d'une fermeture technique

La fermeture technique doit se faire au niveau d'un nœud de raccordement abonné (NRA), d'un sous-répartiteur ou d'un ensemble de lignes et Orange devra respecter un délai de prévenance de 36 mois. Par ailleurs, la mise en œuvre de la fermeture technique ne peut également intervenir moins de douze mois après la date à compter de laquelle les conditions de la fermeture commerciale des offres d'accès spécifiques entreprises sont remplies. À l'issue de ce délai, le réseau de cuivre est fermé sur la zone considérée.

LE PROCESSUS DE FERMETURE DU RÉSEAU CUIVRE

Les conditions à remplir pour une fermeture effective

Dans tous les cas :
- ✓ Tous les locaux concernés doivent être raccordables au réseau FttH

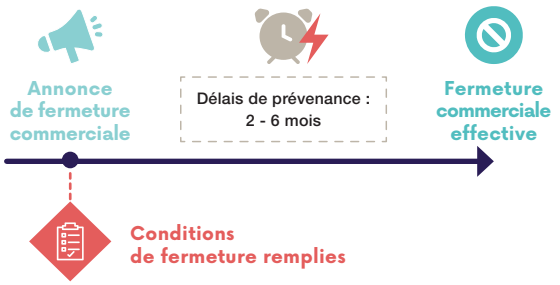
Pour le marché grand public :
- ✓ Qualité de l'offre d'accès de l'opérateur d'infrastructures
- ✓ Offre de détail

Pour le marché entreprises :
- ✓ Ensemble des critères applicables au marché grand public
- ✓ Offre de gros activée FttH pro
- ✓ Offre de gros passive avec GTR 4H (garantie de temps de rétablissement en 4 heures)
- ✓ Offre de gros activée avec GTR 4H (garantie de temps de rétablissement en 4 heures)

FERMETURE COMMERCIALE

Fermeture commerciale rapide à l'adresse

Les opérateurs commerciaux sont **déjà présents** au point de mutualisation. La fermeture concerne uniquement les a**dresses qui sont raccordables** à la fibre.



Les critères doivent être remplis **avant le déclenchement** du délai de prévenance.

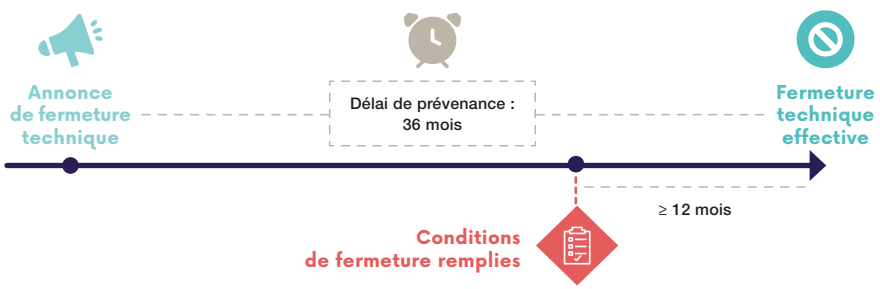
Fermeture commerciale de zone

Tous les opérateurs commerciaux peuvent ne pas être présents au point de mutualisation.

Les critères doivent être remplis **à l'échéance** du délai de prévenance.

À l'échéance, **tous les locaux** qui pouvaient être desservis par le réseau cuivre doivent être **raccordables** à la fibre.

FERMETURE TECHNIQUE



Les critères doivent être remplis **au moins 12 mois avant la fermeture technique effective.**

CHAPITRE 9

DÉMOCRATISER LA FIBRE POUR LES ENTREPRISES

Moins connu que le segment grand public, le marché à destination des entreprises représente environ 30 % du marché français des télécoms (soit environ 8,5 milliards d'euros).

Le haut de marché des accès fixes à destination des entreprises (correspondant aux besoins des grands groupes, des établissements de taille intermédiaire et des plus grosses PME) est historiquement adressé par les opérateurs *via* l'infrastructure cuivre (offres dites « SDSL ») ou *via* l'utilisation de câbles en fibre optique dédiée, déployés ponctuellement, à la demande (on parle d'offres sur boucle locale optique dédiée – BLOD) –. Orange et SFR disposent des parts de marché les plus importantes sur le segment de marché des offres de détail sur BLOD. Sur le marché de gros BLOD, Orange est le leader devant SFR, même si les réseaux de fibre optique dédiée des collectivités (appelés « RIP 1G ») ont également permis à de nombreux opérateurs de développer des offres sur ce marché.

Le bas de marché (notamment à destination des petites entreprises, 2 à 3 millions de lignes), qui mobilise historiquement essentiellement des offres sur support cuivre, est quant à lui fortement dominé par Orange sur le marché de détail.

Cette dualité du marché constitue un des facteurs d'explication de la faible numérisation des PME françaises.

Ce constat a amené l'Arcep à annoncer en janvier 2016 son ambition de développer un marché de masse de la fibre pour les PME. Il s'agit de tirer profit du déploiement national des réseaux en fibre optique (FttH) pour apporter la fibre dans des conditions économiquement plus avantageuses que les réseaux historiques en fibre déployés par les opérateurs et les collectivités locales. Les réseaux historiques sont en effet structurellement plus coûteux car déployés à la demande pour chaque site d'entreprise, et leur empreinte géographique est de ce fait limitée à des zones d'activités et des immeubles d'entreprises.

1. Faire émerger un marché concurrentiel sur le marché fibre « pro »

1.1 Une promotion du développement du marché de gros des offres activées FttH

Dans ce contexte, l'Arcep a fait de la concurrence un instrument central de sa stratégie, pour dépasser le jeu entre Orange et SFR. Il existe de très nombreux opérateurs, nationaux ou plus souvent régionaux, qui vendent des services télécoms aux entreprises en s'appuyant sur l'infrastructure de tiers (cuivre ou fibre).

L'Arcep a voulu leur permettre de prester des offres FttH, en s'approvisionnant sur un marché de gros d'offres dites « activées ». Afin que celui-ci soit concurrentiel, l'Arcep a ouvert la voie à de nouveaux opérateurs de gros nationaux, au-delà d'Orange et SFR, capables d'adresser le marché entreprises.

Du point de vue de l'Arcep, la dynamisation du marché de gros activé passe par la disponibilité d'offres d'accès passif. En effet, l'Arcep considère que seules les offres passives sont à même de laisser l'opérateur de gros maître de ses choix technologiques et libre de proposer des solutions technologiques innovantes pour répondre aux besoins diversifiés des entreprises. Ces offres sont nécessaires pour permettre à des acteurs de fournir des offres de gros activées et de développer et d'animer durablement le marché de gros activé.

Ainsi, pour créer les conditions favorables à l'émergence d'offres de gros, l'Arcep a imposé à Orange, lors du cycle d'analyse des marchés 2017-2020, de fournir des offres passives de boucle locale FttH adaptées aux besoins des opérateurs souhaitant adresser spécifiquement le marché de gros entreprises. Le cas échéant, Orange peut, en complément, proposer une offre activée livrée au NRO (nœud de raccordement optique), notamment dans les zones où il ne serait pas possible de fournir une offre passive répondant à cet objectif.

1.2 Un marché de gros en mouvement qui dynamise le marché de détail

Au cours des trois dernières années, l'opérateur Kosc Telecom, dorénavant filiale du groupe Altitude, a pu se positionner sur le marché de gros activé, notamment en négociant auprès d'Orange une offre d'accès lui permettant de fournir à ses propres clients opérateurs de détail « pur entreprises » une offre de gros activée de type « FttH pro ». Bouygues Telecom et SFR ont également commercialisé, sur le marché de gros, des offres activées. Certains réseaux d'initiative publique proposent également des offres activées. Ainsi, l'Arcep estime que le taux de lignes FttH éligibles à au moins une offre de gros activée est passé de 11 % au premier trimestre 2017 à 86 % au quatrième trimestre 2020. L'Autorité considère que la couverture offerte par ces offres de gros activées devrait encore progresser. Par ailleurs, l'offre de gros d'accès internet FttH en marque blanche commercialisée par Orange apporte un complément de couverture, permettant ainsi aux opérateurs de détail de disposer d'une offre de gros activée ou en marque blanche sur la presque-totalité des lignes FttH déployées.

Dans sa décision d'analyse des marchés pour la période 2021-2023 adoptée en décembre 2020, l'Arcep constate que la concurrence a bien émergé sur le marché de gros activé mais qu'elle reste fragile : le niveau de concurrence sur ce marché doit encore s'améliorer pour garantir une évolution positive de la concurrence sur les marchés de détail entreprises. Ainsi, l'Arcep a maintenu les obligations existantes imposées à Orange pour permettre d'approfondir et de pérenniser le développement concurrentiel sur ces marchés.

2. Étendre la gamme des offres entreprises sur la fibre jusqu'à l'abonné : les offres avec qualité de service renforcée

2.1 Démocratiser les offres avec qualité de service, une nécessité

Les offres spécifiques entreprises comportent des garanties de qualité de service spécifiques répondant aux besoins du marché entreprises. Sur la fibre optique, de telles offres n'étaient jusqu'à récemment proposées que sur une boucle locale optique dédiée (BLOD), qui présente des coûts importants et rend difficile la fourniture d'offres plus abordables. Afin de favoriser le développement de telles offres sur l'infrastructure passive, l'Arcep a ainsi imposé à Orange, fin 2017, la fourniture d'une offre d'accès passive avec qualité de service renforcée. En réponse à cette obligation, Orange a proposé sur le marché de gros une option de garantie de temps de rétablissement (GTR) de 10 heures ouvrées, disponible sur l'ensemble de son réseau FttH. L'opérateur a par ailleurs proposé une offre d'accès avec GTR 4H, disponible en passif et en activé, sur une partie de son réseau FttH.

Plusieurs offres de gros avec qualité de service renforcée, en passif et en activé, sont également apparues au catalogue de la plupart des opérateurs d'infrastructure. Les garanties proposées vont typiquement d'une garantie de temps d'intervention (GTI) de huit heures ouvrées à une GTR de 4 heures en heures non ouvrées (24h/24, 7j/7). Ces offres n'existent néanmoins pas sur tous les réseaux et restent hétérogènes sur le territoire.

2.2 De nouvelles obligations pour les opérateurs d'infrastructure FttH sur le marché de gros

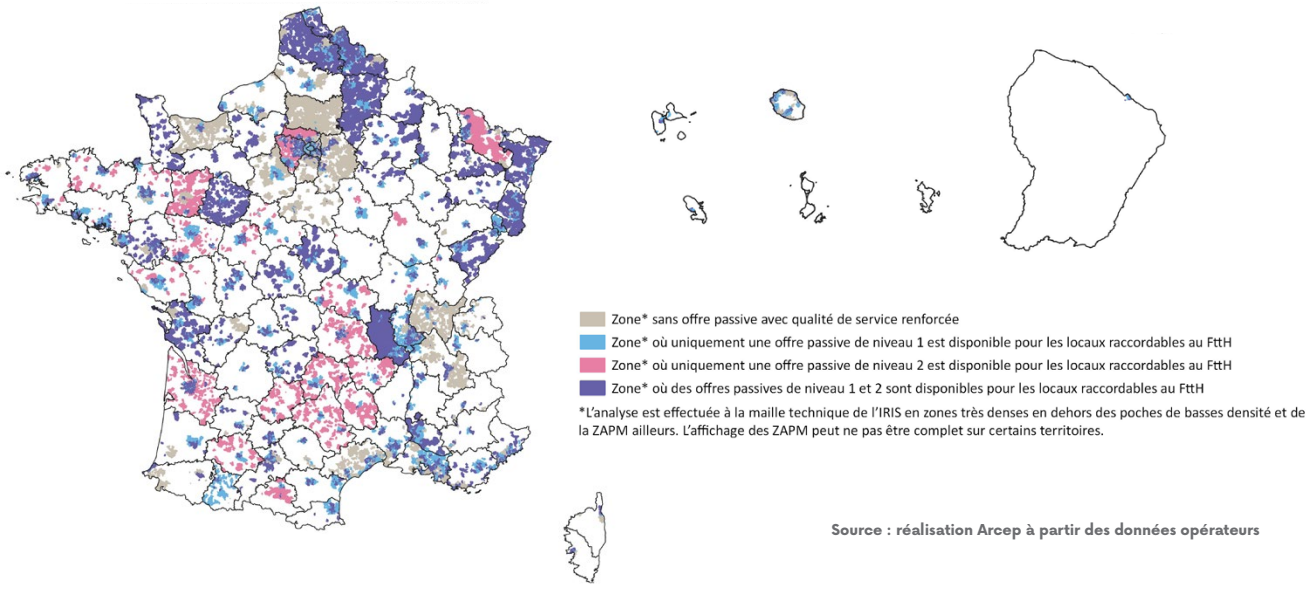
L'Arcep estime aujourd'hui nécessaire que l'ensemble des opérateurs d'infrastructure proposent des offres de gros à qualité de service renforcée sur leurs réseaux FttH pour permettre aux opérateurs commerciaux de répondre à l'ensemble des besoins des entreprises.

Dès lors, l'Arcep a imposé[1] deux obligations d'accès passif avec qualité de service renforcée à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure :

- un premier niveau de qualité de service renforcée avec une GTR 10 heures ouvrées ;
- un second niveau de qualité de service renforcée avec une GTR 4 heures ouvrées/heures non ouvrées.

Cette décision encadre la fourniture par les opérateurs de ces offres sur différents aspects relatifs à leur qualité de service, leurs processus opérationnels, etc.

DISPONIBILITÉ DES OFFRES DE GROS PASSIVES AVEC QUALITÉ DE SERVICE RENFORCÉE POUR LES LOCAUX RACCORDABLES AU FttH AU 30 SEPTEMBRE 2020



Source : réalisation Arcep à partir des données opérateurs

1. Décision n° 2020-1432 issue du nouveau cycle d'analyse de marché.

3. Connecter les entreprises à la fibre jusqu'à l'abonné sur tous les territoires

Condition indispensable de la numérisation de l'économie française et de sa compétitivité, le développement d'un marché de masse de la fibre pour les TPE-PME est une priorité pour l'Arcep. Enjeu central, le raccordement des TPE-PME au réseau de fibre jusqu'à l'abonné (FttH) doit leur permettre d'accéder à des offres FttH pro et des offres avec qualité de service renforcée, bénéficiant ainsi des économies d'échelle de la fibre mutualisée. Pour accélérer ce raccordement des entreprises et administrations au réseau FttH, l'Arcep a renforcé le cadre réglementaire en zone très dense dans ses analyses de marchés publiées fin 2020.

3.1 Le constat : une complétude insuffisante en zone très dense

Dans les zones très denses, qui correspondent aux zones les plus urbaines du territoire, il n'existe pas d'obligation de complétude. Or un certain nombre d'immeubles où sont présentes des entreprises, et en premier lieu les immeubles accueillant uniquement des entreprises (dits « pur entreprises »), ne sont aujourd'hui pas raccordés au réseau FttH, quand bien même ils se trouvent sur une commune où ce réseau est largement déployé pour les clients résidentiels. Dans ce cas, seules les offres sur les réseaux de boucle locale optique dédiée (BLOD), non mutualisés, leur sont alors accessibles, mais à un tarif beaucoup plus élevé.

3.2 Une nouvelle obligation pour Orange de raccorder les entreprises en cas de demande en zone très dense

Dans le cadre de la révision de ses analyses de marché, l'Arcep a identifié un risque que cette situation perdure. En particulier, le principal contributeur aux déploiements dans les zones très denses, Orange, ne dispose pas d'incitations structurelles suffisantes pour terminer ces zones, du fait de sa capacité d'arbitrer entre ses différentes infrastructures (boucles locales optiques et cuivre) et de sa forte position sur le marché de détail entreprises. Aussi, l'Arcep a estimé raisonnable et proportionné d'imposer[2] désormais à Orange de faire droit aux demandes de raccordement à son réseau FttH de toute entreprise ou administration, dans un délai de six mois, sauf dans les cas où un autre opérateur d'infrastructure a déjà vocation à la raccorder à son réseau FttH. Ce mécanisme de « raccordable sur demande » peut être activé dès lors qu'une demande est formulée par :

- un opérateur commercial, *via* la souscription d'une offre dédiée, dès lors que cet opérateur commercial aura rendu éligible au FttH les entreprises et administrations concernées à ses offres commerciales ;
- l'entreprise ou l'administration elle-même, *via* un service de recueil dédié. Dans ce cas, l'entreprise ou administration concernée pourra ensuite choisir l'opérateur commercial de son choix.

Quelles obligations de complétude en zones moins denses ?

Dans les zones moins denses, l'Autorité a imposé dès 2010[1] une obligation de complétude qui garantit à tous les locaux, dont ceux des entreprises, d'être raccordés au réseau FttH, dans des délais règlementaires qui s'imposent aux opérateurs, dès lors que ces locaux se situent dans la zone arrière d'un point de mutualisation où le déploiement a été engagé. L'Arcep a lancé depuis 2018 des actions pour contrôler la réalisation effective de la complétude des déploiements FttH.

Par ailleurs, l'Autorité est particulièrement vigilante à ce que tout déploiement de fibre dont l'opérateur d'infrastructure ne pourrait pas démontrer le caractère ponctuel (propre aux réseaux BLOD) respecte les obligations résultant du cadre réglementaire de la fibre mutualisée (FttH).

1. Décision n° 2010-1312 en date du 14 décembre 2010.

4. Les offres entreprises sur la fibre dédiée : quelle régulation tarifaire, quelles évolutions ?

La fibre optique dédiée (ou boucle locale optique dédiée – BLOD) – désigne une solution d'accès pour le raccordement des sites d'entreprises au moyen d'une fibre dédiée. Cette solution apporte un débit garanti et, en cas d'incident, un délai de réparation maîtrisé (ou garantie de temps de rétablissement – GTR –, en général de quatre heures). L'Arcep impose à Orange, sur ce segment de marché, plusieurs obligations, notamment tarifaires.

4.1 Une zone concurrentielle sans contrainte tarifaire

Sur une zone géographique donnée, dès lors que l'intensité concurrentielle sur le segment BLOD du marché de gros est assez forte, et donc que l'influence d'Orange est moins significative, les contraintes tarifaires ne se justifient plus. L'Arcep a donc établi une liste de critères permettant d'identifier les communes sur lesquelles les obligations tarifaires pouvaient être levées :

- la densité d'établissements de plus de dix salariés dans la commune doit être supérieure à 20 établissements par km^2 ;
- le nombre d'accès BLOD construits sur la commune doit être supérieur ou égal à 50 accès ;
- au moins la moitié de ces accès doivent être construits sur des infrastructures n'appartenant pas à Orange.

2. Décision n° 2020-1446 en date du 15 décembre 2020.

Les communes pour lesquelles les obligations tarifaires de l'accès de gros BLOD sont levées constituent la ZF1 (zone fibre 1). Au 1er janvier 2021, la ZF1 est constituée de 173 communes, contre 153 en 2020, et contient environ 41 % des accès BLOD commercialisés par l'ensemble des opérateurs sur le marché de détail.

4.2 Une zone non concurrentielle où les obligations tarifaires ont évolué pour prendre en compte l'émergence des offres de haute qualité sur les réseaux FttH

Historiquement, là où l'intensité concurrentielle était jugée insuffisante, c'est-à-dire en ZF2, en-dehors de la ZF1, Orange ne devait appliquer de tarifs ni évictifs, ni excessifs, pour ses offres de gros sur BLOD.

Dans sa décision[3] d'analyse du marché pour la période 2021-2023, l'Arcep a ajusté ces obligations pour tenir compte de l'émergence des offres avec débit garanti et GTR 4 heures sur les réseaux FttH et apporter des garanties renforcées en matière de non-discrimination.

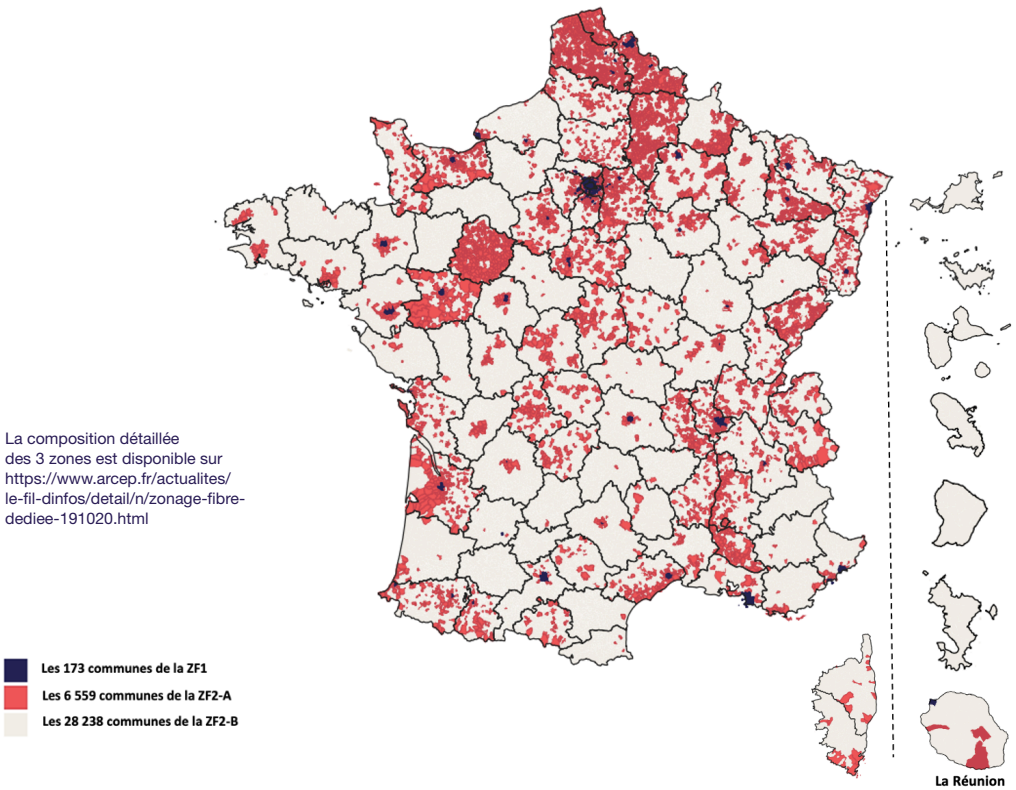
En effet, les offres avec débit garanti et GTR 4 heures se développent aujourd'hui sur les réseaux FttH et sont structurellement moins onéreuses que les offres équivalentes sur infrastructure BLOD. L'Arcep estime qu'il n'y a dès lors plus lieu de favoriser le développement des nouvelles infrastructures BLOD et a donc supprimé l'obligation de non-éviction.

Par ailleurs, certains acteurs ont alerté l'Arcep sur le fait que les tarifs de gros BLOD pratiqués par Orange sur certaines communes de la ZF2 leur semblaient particulièrement élevés par rapport aux offres de détail construites sur infrastructure BLOD. L'Arcep a donc ajouté une obligation pour Orange de s'assurer de la reproductibilité des tarifs de ses offres de détail sur BLOD. Le test de reproductibilité tarifaire s'applique de manière différenciée au sein de la ZF2 selon que la commune est située :

- dans la zone ZF2-A, où la concurrence est en cours de développement. Sur cette zone, le test de reproductibilité tarifaire imposé à Orange pour ses offres de détail sur BLOD est réalisé vis-à-vis des offres de gros passives de haute qualité sur réseaux FttH. Au 1er janvier 2021, la ZF2-A est constituée de 6 559 communes, et contient environ 43 % des accès BLOD commercialisés par l'ensemble des opérateurs sur le marché de détail ;
- dans la zone ZF2-B, où les perspectives de développement de la concurrence sont les plus lointaines. Sur cette zone, le test de reproductibilité tarifaire imposé à Orange pour ses offres de détail sur BLOD est réalisé vis-à-vis des offres de gros activées BLOD fournies par Orange. Au 1er janvier 2021, la ZF2-B est constituée de 28 238 communes, et contient environ 16 % des accès BLOD commercialisés par l'ensemble des opérateurs sur le marché de détail.

LES ZONES DE RÉGULATION TARIFAIRE DE LA BLOD ORANGE EN 2021

La composition détaillée des 3 zones est disponible sur https://www.arcep.fr/actualites/le-fil-dinfos/detail/n/zonage-fibre-dediee-191020.html



Source : Arcep

3. Décisions n° 2010-1448 du 15 décembre 2020.

CHAPITRE

10

L'ACTION DE L'ARCEP **EN OUTRE-MER**

1. La connectivité mobile dans les territoires ultramarins : Quelles avancées en 2020 ?

L'Arcep publie une série d'information concernant les réseaux mobiles ultramarins sur son site « Mon réseau mobile »[1] :

- des cartes de couverture : réalisées par chacun des opérateurs à partir de simulations numériques et soumises à des vérifications de l'Arcep, elles fournissent une information sur la disponibilité des services mobiles. Au printemps 2020, l'Arcep a décidé d'augmenter de 95 % à 98 % le seuil de fiabilité des cartes que doivent respecter les opérateurs.
- des données et des cartes montrant les résultats de mesures ponctuelles de la qualité des services mobiles, qui reflètent l'expérience vécue sur le terrain. Ces mesures sont réalisées par un prestataire selon un cahier des charges établi par l'Arcep.

Les résultats de cette enquête[2] ont été publiés au 1er trimestre 2021. Ces éléments permettent aux consommateurs ultramarins de comparer les performances des opérateurs, et aux décideurs de poser un diagnostic sur l'état de la connectivité mobile de leur territoire. L'ensemble des données est disponible en *open data*[3].

Qualité de service : comment l'Arcep a mené sa campagne de mesures en outre-mer en 2020 ?

La campagne, menée durant l'automne 2020, a porté sur deux volets complémentaires :

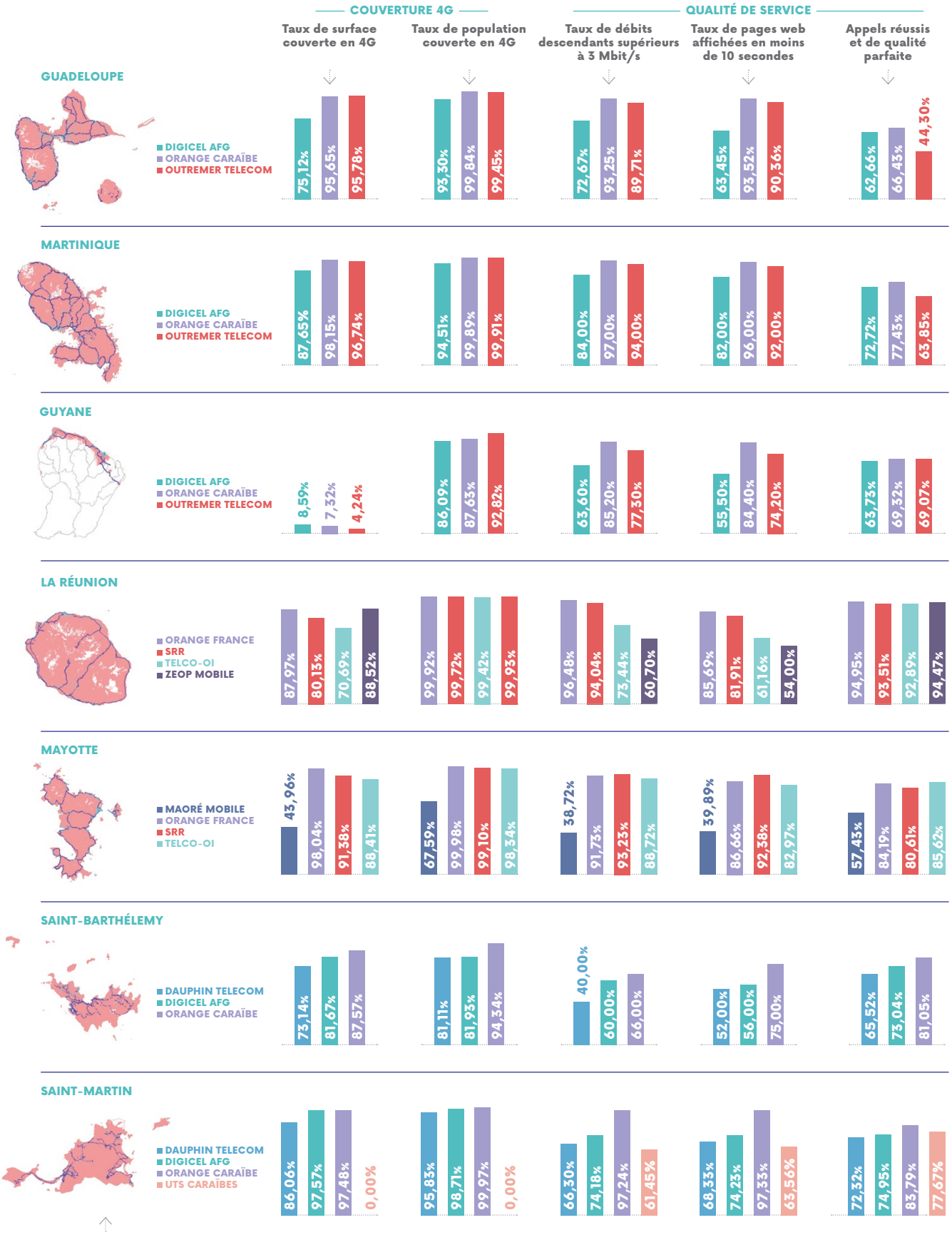
- les mesures de qualité des services mobiles : effectuées sur le terrain entre septembre et décembre 2020 pour tester la qualité de service (appel maintenu pendant 2 minutes, évaluation de la qualité d'un appel vocal, chargement d'une page web en moins de 10 secondes, etc.). Plus de 300 000 mesures ont été ainsi effectuées sur plus de 52 000 km parcourus, dont une partie en hélicoptère, sur la quasi-totalité des communes des territoires ultramarins.
- la vérification des cartes de couverture des opérateurs : ces cartes, réalisées à partir de simulations numériques, portent aussi bien sur les services voix et SMS que sur l'internet mobile. L'Arcep a vérifié que les cartes fournies par les opérateurs respectent un niveau élevé de fiabilité (désormais fixé à 98 %) à l'échelle de chaque territoire avant leur publication.

Comme pour les éditions précédentes, les mesures ont été réalisées en Guyane, en Guadeloupe, en Martinique, à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy, à La Réunion et à Mayotte. Pour des raisons sanitaires, l'édition 2020 de la campagne de mesure n'a pu être menée au printemps comme les années précédentes. Par ailleurs, l'Arcep a également adapté le calendrier des mesures pour prendre en compte les événements climatiques comme la saison cyclonique aux Antilles entre juillet et octobre. Ainsi, les mesures de la campagne ont pu commencer en septembre 2020 avec la présence d'équipes de techniciens sur le terrain aux Antilles et dans les territoires de l'Océan Indien. Les résultats ont été publiés au 1er trimestre 2021 et sont disponibles sur le site « Mon réseau mobile[1] ».

1. https://monreseaumobile.arcep.fr/

1. https://monreseaumobile.fr/
2. https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/qualite-de-service-mobile-outre-mer-110321.html
3. https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/mon-reseau-mobile/

COUVERTURE ET QUALITÉ DES SERVICES MOBILES DANS CHAQUE TERRITOIRE (2E SEMESTRE 2020)

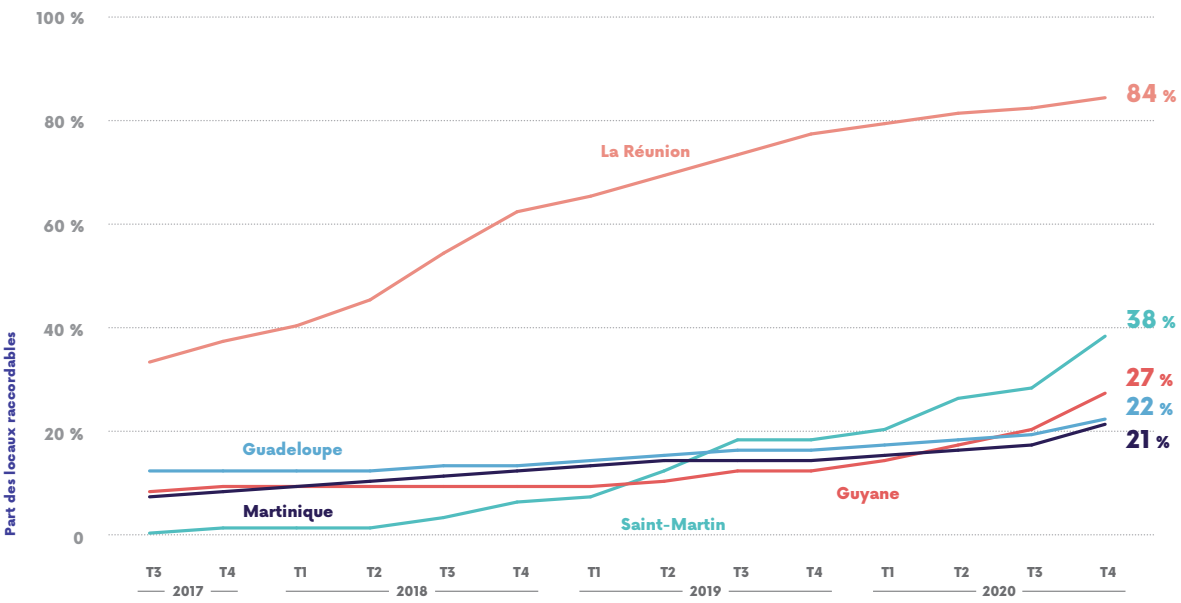


2. La connectivité fixe des territoires ultramarins : quelles avancées en 2020 ?

Les territoires ultramarins bénéficient, comme l'ensemble du territoire national, du Plan France Très Haut Débit. Leur situation en matière de connectivité fixe contraste d'un territoire à l'autre, étant donné les spécificités et problématiques propres à chacun d'entre eux. Dans la plupart des territoires, des projets de réseau fibre jusqu'à l'abonné (FttH) privés et publics sont aujourd'hui lancés, avec une accélération notable au cours des derniers trimestres. En particulier, le réseau FttH est très bien déployé à La Réunion, avec 84 % des locaux raccordables, ce qui en fait l'un des départements de France les mieux couverts.

Chaque trimestre, l'Arcep publie dans un observatoire[4] les données des déploiements de fibre jusqu'à l'abonné (FttH) sur l'ensemble du territoire national. Les données locales sont disponibles en *open data*. La page « Carte fibre » du site « Ma connexion internet », mise à jour à cette occasion, permet de visualiser, de manière cartographique, l'avancée des déploiements FttH au niveau du quartier, de la commune et du département/de la collectivité, indique à chaque échelle le taux moyen de locaux raccordés et inclut une cartographie des déploiements futurs.

ÉVOLUTION DE LA PROPORTION DES LOCAUX RACCORDABLES À LA FIBRE OPTIQUE JUSQU'À L'ABONNÉ ENTRE FIN SEPTEMBRE 2017 ET FIN SEPTEMBRE 2020



Source : réalisation Arcep à partir des données opérateurs

4. arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/observatoire-des-abonnements-et-deploiements-du-haut-et-tres-haut-debit/observatoire-haut-et-tres-haut-debit-abonnements-et-deploiements-t1-2020.html

ÉTAT DES LIEUX DE LA CONNECTIVITÉ FIXE EN OUTRE-MER À FIN SEPTEMBRE 2020

Territoire	Meilleure estimation du nombre de locaux	Lignes en fibre optique jusqu'à l'abonné		Taux de locaux ayant accès au THD
		Locaux raccordables	Taux de mutualisation	Au moins 30 Mbit/s
DROM-COM	1,1 million	530 000	73 %	64 %
Guadeloupe	260 000	60 000	83 %	56 %
Martinique	230 000	50 000	88 %	43 %
Guyane	100 000	30 000	90 %	36 %
La Réunion[5]	450 000	380 000	69 %	88 %
Saint-Pierre-et-Miquelon	3 000	0	0 %	100 %
Mayotte	60 000	0	0 %	18 %
Saint-Barthélemy	7 000	0	0 %	40 %
Saint-Martin	18 000	7 000	62 %	45 %
France métropolitaine (Toutes zones)	40,7 millions	24,2 millions	92 %	71 %
France métropolitaine (Zone publique)	17,0 millions	5,4 millions	72 %	48 %

3. L'attribution des fréquences des bandes 700 MHz et 3,4 - 3,8 GHz en cours dans les territoires ultramarins

L'Arcep prépare l'attribution de nouvelles bandes de fréquences pour le déploiement de réseaux mobiles ouverts au public outre-mer afin de répondre aux attentes, toujours plus importantes, des utilisateurs grand public et professionnels désireux d'accéder à des services mobiles à très haut débit performants et fiables.

À La Réunion et à Mayotte, l'Arcep a mené du 19 décembre 2019 au 28 février 2020 une consultation publique pour préparer les modalités et conditions d'attribution de la bande de fréquences 700 MHz à La Réunion et à Mayotte et de la bande de fréquences 3,4 - 3,8 GHz à La Réunion. Un complément à cette consultation publique a été mené en avril 2020.

Cette consultation publique portait notamment sur les besoins en couverture identifiés à La Réunion et à Mayotte et sur la manière d'y répondre dans le cadre de l'attribution des fréquences.

Les retours à cette consultation publique ont permis à l'Arcep de concevoir des projets de modalités d'attribution de fréquences dans les bandes 700 MHz et 3,4 - 3,8 GHz à La Réunion et dans les bandes 700 MHz et 900 MHz à Mayotte, mis en consultation publique du 18 décembre 2020 au 26 février 2021.

Les conditions et modalités d'attribution proposées s'inscrivent dans les orientations fixées par le Gouvernement. Ces orientations concernent l'aménagement numérique du territoire et l'exercice d'une concurrence effective et loyale à La Réunion et à Mayotte. En particulier, ces conditions et modalités d'attribution incluent une série de dispositions visant à améliorer la couverture et la connectivité mobile de ces territoires, qui ont été pensées avec les collectivités territoriales.

Les contributions à la consultation publique permettront à l'Arcep d'arrêter ces modalités d'attributions. L'Autorité proposera ensuite un texte au Gouvernement, en vue de conduire l'attribution des fréquences au cours de l'année 2021.

En Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin et à Saint-Pierre-et-Miquelon, l'Arcep a mené du 2 octobre 2020 au 15 janvier 2021 une consultation publique pour préparer les modalités et conditions d'attribution des bandes de fréquences 700 MHz et 3,4 - 3,8 GHz en vue du lancement de la procédure d'attribution au cours de l'année 2021.

Cette consultation publique portait notamment sur les besoins en couverture identifiés en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin et à Saint-Pierre-et-Miquelon et sur la manière d'y répondre dans le cadre de l'attribution des fréquences.

4. La numérotation en outre-mer

Plusieurs entreprises et collectivités territoriales ont signalé à l'Arcep des difficultés liées à l'affichage de la localisation de l'appelant et à la reconnaissance de contacts préenregistrés sur smartphones, par exemple un appel provenant d'un utilisateur situé en Martinique ou en Guyane s'affiche sur le téléphone de l'appelé comme provenant de la Guadeloupe.

Au terme d'une concertation menée par l'Arcep avec les différents opérateurs, ceux-ci ont conclu que l'utilisation du format international de numérotation réglerait l'ensemble des désagréments observés : en préfixant les appels avec l'indicatif international du territoire concerné, même si l'utilisateur ne l'a pas saisi, les opérateurs lèveront toute ambiguïté sur l'origine de l'appel. Ils se sont ainsi engagés dans la démarche de mise en place cette utilisation systématique du format international de numérotation.

5. Des doubles déploiements peuvent avoir lieu et complexifier les comptages sur ce territoire.

CHAPITRE

11

LES SERVICES DE RADIODIFFUSION ET LA RÉGULATION DE LA TNT

Chaque année, l'Arcep publie un observatoire du marché de la diffusion audiovisuelle, et offre une analyse des acteurs en présence et de l'état de la concurrence. En 2021, l'Arcep doit démarrer un nouveau cycle d'analyse de marché.

1. La synthèse de l'observatoire du marché de la diffusion audiovisuelle

Depuis le lancement de la télévision numérique terrestre (TNT) en mars 2005, plusieurs opérateurs de diffusion (« diffuseurs ») se sont positionnés pour répondre à la volonté des chaînes de télévision de disposer d'offres pour la diffusion de leurs programmes. Avec les rachats de OneCast par Itas Tim en 2014, puis d'Itas Tim par TDF en 2016, seuls deux opérateurs subsistent au 1er janvier 2017 : TDF, le diffuseur historique de la télévision en France, et TowerCast, filiale de diffusion du groupe NRJ (ci-après « le diffuseur alternatif »).

Pour proposer des programmes aux téléspectateurs, les chaînes de la TNT se regroupent en multiplex[1].

On distingue deux marchés :

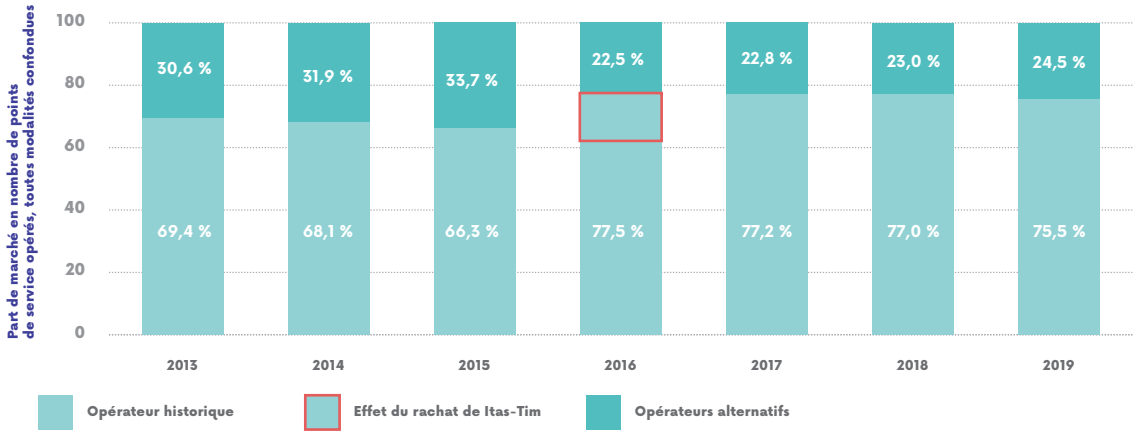
- le marché de gros « aval » sur lequel les multiplex achètent à un diffuseur une prestation de diffusion de leurs signaux sur les zones géographiques correspondant à leurs obligations de couverture ;
- le marché de gros « amont » sur lequel les diffuseurs achètent, sur les zones où ils ne gèrent aucune infrastructure de diffusion, l'accès aux infrastructures d'un tiers afin d'y installer leurs propres équipements. L'Arcep régule *ex ante* ce marché de gros amont.

L'observatoire du marché de la diffusion de la TNT[2] publié par l'Arcep rend compte de :

- la concurrence sur le marché aval : elle est mesurée par la part de marché en nombre de points de service opérés (un point de service correspond à la diffusion d'un multiplex à partir d'un site), toutes modalités confondues ;
- la concurrence en infrastructures : elle est mesurée par la part de marché en nombre de points de service opérés à partir d'un site (pylône) détenu en propre par le diffuseur considéré.

L'observatoire de l'Arcep porte sur l'ensemble du territoire national : Métropole, départements ainsi que régions et collectivités d'outre-mer dans lesquelles les dispositions du Code des postes et des communications électroniques s'appliquent (Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon). Les sites opérés par les collectivités territoriales sur le fondement de l'article 30-3 de la loi du 30 septembre 1986[3], au-delà des 1 626 zones de couverture de la TNT définies par le CSA pour couvrir 97 % de la population, ne font pas partie du périmètre de l'observatoire[4].

ÉVOLUTION DE LA CONCURRENCE SUR LE MARCHÉ AVAL (SITUATION EN FIN D'ANNÉE)

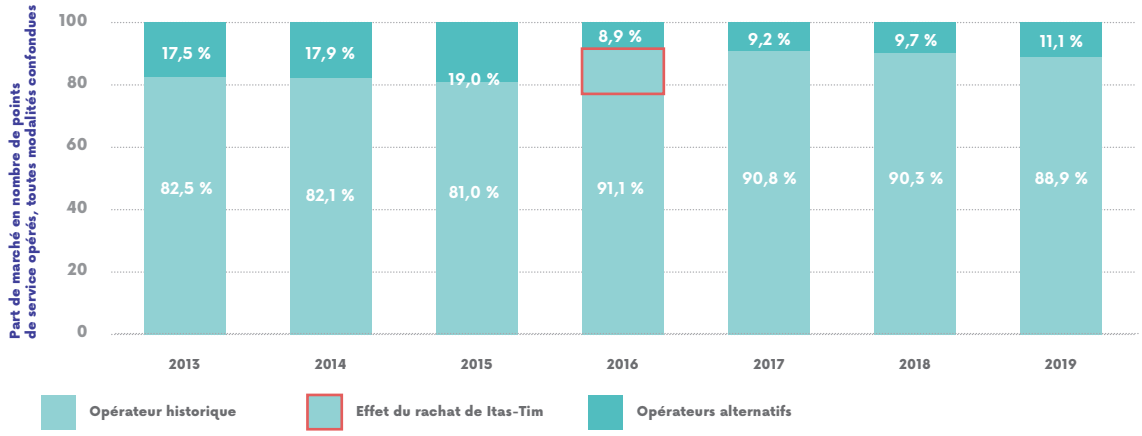


1. Entité représentant les chaînes de la TNT qui se partagent une même fréquence et chargée de conclure des contrats de diffusion pour le compte de celles-ci.
2. https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/observatoire-audiovisuel-tnt/observatoire-de-la-diffusion-de-la-tnt-en-france-lhistorique-des-resultats.html
3. Article 30-3 de la loi du 30 septembre 1986 relative à la liberté de la communication : « *Le Conseil supérieur de l'audiovisuel assigne, selon des modalités qu'il fixe, aux collectivités territoriales et à leurs groupements qui lui en font la demande, la ressource radioélectrique nécessaire à la diffusion des programmes des éditeurs visés au I de l'article 30-2 dans les zones non couvertes en vertu des articles 96-2 ou 97* ».
4. https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/observatoire-audiovisuel-tnt/imports/audiovisuel-tnt/decembre2016/observatoire-de-la-diffusion-de-la-tnt-en-france-situation-au-31-decembre-2016-publication-le-19-juin-2017.html

À la fin de l'année 2019, 24,5 % des fréquences des multiplex étaient diffusées par le concurrent de l'opérateur historique. L'histogramme suivant indique les parts de marché de l'opérateur historique et des diffuseurs alternatifs au 31 décembre de chaque année, en nombre de points de service opérés. Ces pourcentages ne reflètent pas les parts de marché en chiffre d'affaires réalisé auprès des multiplex, car les tarifs de diffusion varient d'un site à l'autre.

Fin 2019, 11,1 % des fréquences étaient diffusées à partir des sites de diffusion du concurrent de l'opérateur historique. L'histogramme suivant illustre, en nombre de points de service opérés, le recours global des multiplex aux sites gérés par l'opérateur historique d'une part, et les diffuseurs alternatifs d'autre part. Au sein d'une même zone, un multiplex peut retenir un site différent des autres multiplex.

ÉVOLUTION DE LA CONCURRENCE EN INFRASTRUCTURES (SITUATION EN FIN D'ANNÉE)



2. Le cadre réglementaire à venir

Le 3 mai 2021, l'Arcep a mis en consultation publique son document « *Bilan et Perspectives du marché de gros des services de diffusion audiovisuelle hertzienne terrestre* » (TNT). Ce document présente un bilan de la situation concurrentielle du marché de gros des services de diffusion hertzienne terrestre et examine les évolutions passées et prévisibles des modalités techniques de diffusion des contenus audiovisuels. Il présente également une proposition d'engagements transmise à l'Autorité par TDF, opérateur de diffusion audiovisuelle hertzienne, pour le prochain cycle de régulation.

À l'issue de cette consultation, l'Arcep mettra en consultation publique un projet de décision.

CHAPITRE

12

ÉTAT D'INTERNET EN FRANCE : FAITS MARQUANTS 2020

Le tome 3 du rapport annuel de l'Arcep est consacré à « L'état d'internet en France ». Seuls les faits marquants de l'année sont reproduits ici.

16 JANVIER 2020

Qualité de service d'internet

Le Gouvernement homologue par un arrêté publié au *Journal Officiel* la décision de l'Arcep n° 2019-1410 relative à la mise en place d'une API « carte d'identité de l'accès » par les opérateurs, marquant ainsi le début du calendrier de déploiement.

150

PRINTEMPS 2020

Le suivi des réseaux lors de la crise sanitaire

La mobilisation exceptionnelle de l'écosystème d'internet (autorités publiques, opérateurs, fournisseurs de services, utilisateurs finals, etc.) et les actions entreprises par le Gouvernement ainsi que par le Régulateur ont permis de faire face à des besoins numériques inédits, de maîtriser les risques de congestion et de veiller au respect de la neutralité du net.

6 AVRIL 2020

Environnement

L'Arcep ajoute des indicateurs environnementaux à sa décision de collecte annuelle (émissions relatives à la consommation électrique et les émissions de gaz à effet de serre des activités des opérateurs de communications électroniques). Au sein du BEREC, l'Arcep copréside un nouveau groupe de travail dédié au développement durable chargé d'étudier l'impact environnemental des télécoms au sens large et d'envisager les pistes permettant de le réduire.

11 JUIN 2020

Environnement

« Pour un numérique soutenable » : L'Arcep lance une plateforme de travail et appelle les acteurs de l'écosystème numérique et de l'environnement à participer aux échanges et à contribuer à l'élaboration d'un premier rapport d'étape. Un premier échange, le 9 juillet 2020, permet de réunir 65 participants et de définir conjointement les points d'attention ainsi que le programme de travail.

16 JUIN 2020

Internet ouvert

Le groupe des régulateurs télécoms européens, le BEREC, publie les lignes directrices révisées destinées à guider les régulateurs nationaux dans la mise en œuvre du règlement « Internet ouvert », adopté en novembre 2015. En France, c'est l'Arcep qui est chargée de sa mise en œuvre, et veille à son respect par les fournisseurs d'accès à internet (FAI).

7 SEPTEMBRE 2020

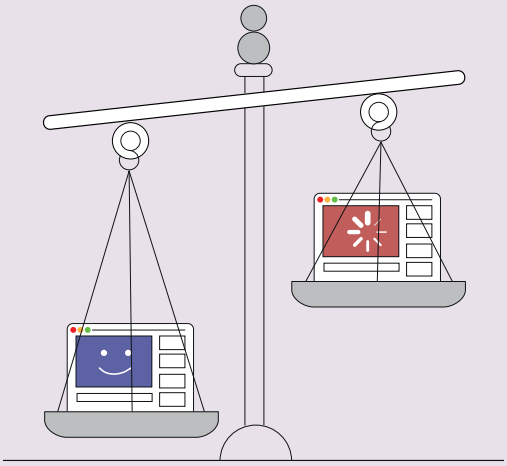
Régulation des plateformes

L'Arcep répond à la consultation publique de la Commission européenne sur le *Digital Services Act*. Elle appelle l'Union européenne à se doter d'une régulation *ex ante* des plateformes structurantes et à faire à nouveau d'internet un espace de libre choix et de libre innovation.

14 SEPTEMBRE 2020

Qualité de service d'internet

L'Arcep publie la version 2020 du Code de conduite de la qualité de service d'internet, visant à encourager les outils de mesure en *crowdsourcing* vers encore plus de transparence et de robustesse pour les protocoles de test et les publications des résultats.



15 SEPTEMBRE 2020

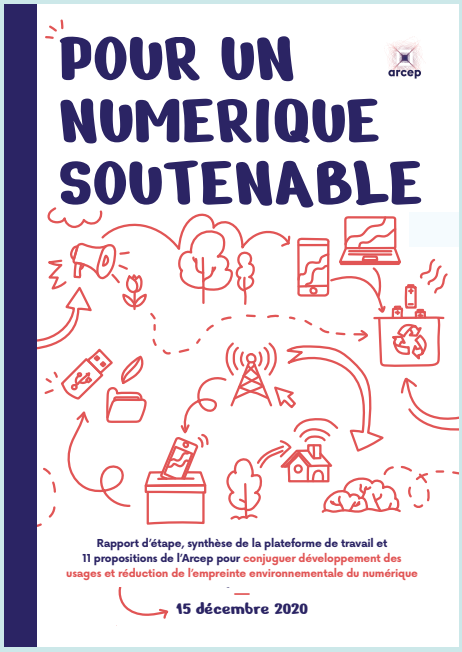
Internet ouvert

Première interprétation par la Cour de justice de l'Union européenne du règlement européen relatif à la neutralité du net, dans le cadre d'une question préjudicielle en lien avec une offre de *zero-rating* proposée par un opérateur hongrois.

AUTOMNE 2020

Environnement

« Pour un numérique soutenable » : Entre septembre et novembre 2020, l'Arcep mène cinq ateliers thématiques et deux grandes discussions pour faire dialoguer l'ensemble des parties prenantes sur les sujets numériques et environnementaux afin de recueillir leurs expertises, leurs visions, leurs pratiques et questionnements tant sur les réseaux de communications électroniques que sur les terminaux, les centres de données ou les usages du numérique.



152

4 DÉCEMBRE 2020

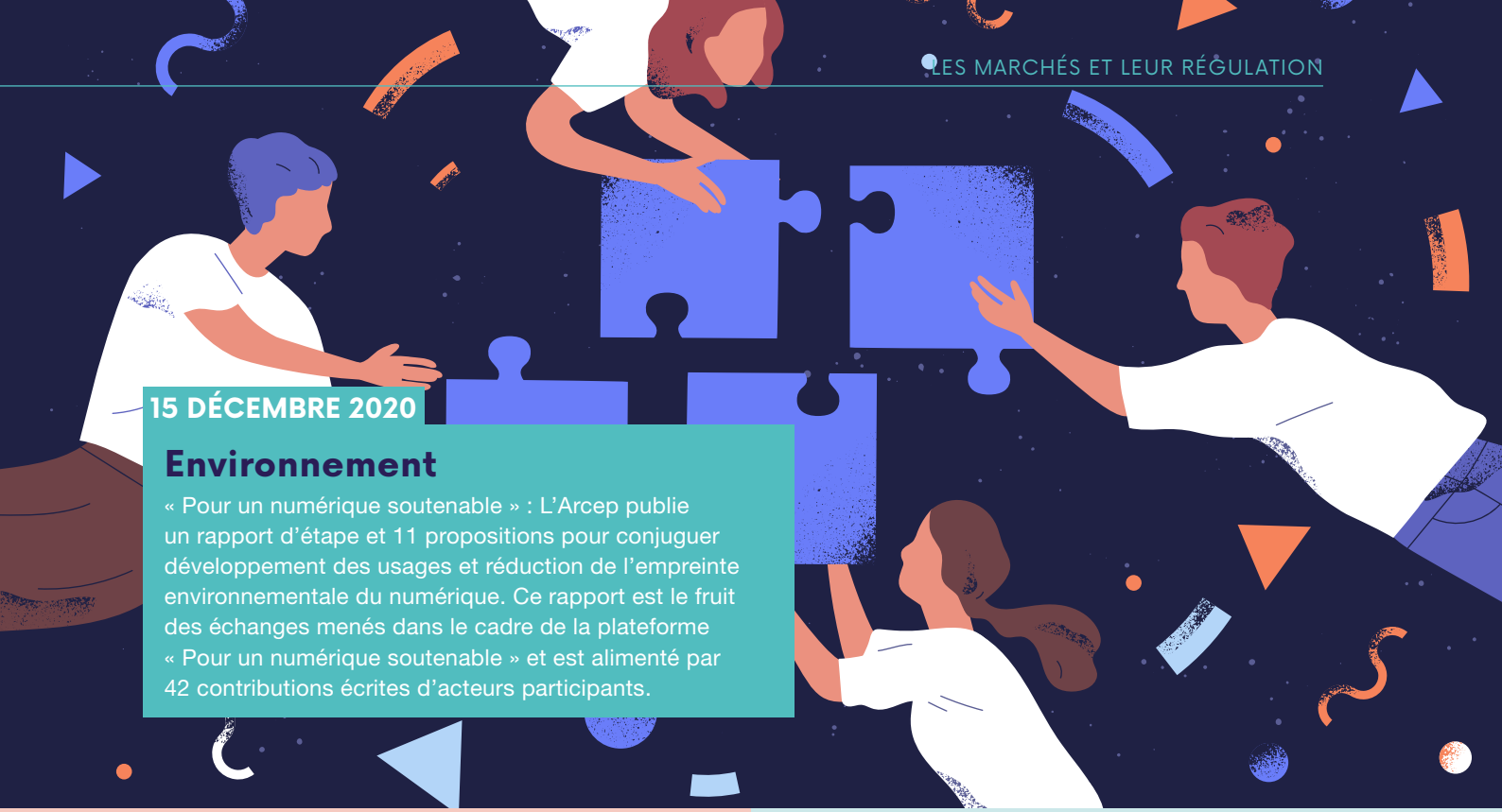
Transition vers IPv6

L'Arcep met en ligne l'édition 2020 de son baromètre de la transition vers IPv6, qui signale des progrès significatifs mais encore insuffisants dans la migration vers IPv6. Elle publie également le premier guide de la *taskforce* IPv6 « Entreprises : pourquoi passer à IPv6 ».

8 DÉCEMBRE 2020

Qualité des services mobiles

L'Arcep publie les résultats de sa campagne de mesures 2020 : la qualité de service continue de s'améliorer malgré le contexte sanitaire, les débits descendants atteignent ainsi en moyenne 49 Mbit/s en 2020 contre 45 Mbit/s en 2019 et mettent en ligne les premières cartes de couverture mobile avec une fiabilité moyenne relevée de 95 à 98 %.



15 DÉCEMBRE 2020

Environnement

« Pour un numérique soutenable » : L'Arcep publie un rapport d'étape et 11 propositions pour conjuguer développement des usages et réduction de l'empreinte environnementale du numérique. Ce rapport est le fruit des échanges menés dans le cadre de la plateforme « Pour un numérique soutenable » et est alimenté par 42 contributions écrites d'acteurs participants.

15 DÉCEMBRE 2020

Régulation des plateformes

La Commission européenne publie deux propositions de règlements : le *Digital Services Act* qui révise la directive « commerce électronique » de 2000 et le *Digital Markets Act* qui vise à mettre en place une régulation économique *ex ante* des grands acteurs du numérique.

21 DÉCEMBRE 2020

Internet ouvert

L'Arcep lance une nouvelle version de *Wehe,* une application mise à disposition des utilisateurs pour détecter les bridages de flux et de ports internet. L'application est disponible gratuitement en français sous Android, iOS et F-Droid.

153

FIN 2020

Interconnexion de données

Grâce à la collecte d'information sur l'interconnexion et l'acheminement de données qu'elle réalise, l'Arcep met à jour son baromètre de l'interconnexion de données en France avec les données de 2020.

31 DÉCEMBRE 2020

Transition vers IPv6

L'Arcep introduit une obligation de support d'IPv6 à compter du 31 décembre 2020 sur le réseau mobile des opérateurs qui se sont vu attribuer des fréquences 5G dans la bande 3,4 - 3,8 GHz en France métropolitaine.

CHAPITRE

13

ANTICIPER LES RÉSEAUX DU FUTUR ET TRACER LES CONTOURS D'UNE RÉGULATION NOUVELLE DU NUMÉRIQUE

1. Anticiper les réseaux du futur : technologies, usages et enjeux de société

1.1 Anticiper les réseaux du futur : les axes de réflexion

Dans un contexte d'innovation continue, des technologies comme des usages, les réseaux télécoms, fixes et mobiles, devraient connaître de profonds bouleversements dans les années à venir, aussi bien du point de vue de leur architecture que de leur fonctionnement. C'est pourquoi l'Arcep a ouvert, en 2018, un cycle de réflexion pour anticiper l'évolution des réseaux, avec un horizon de cinq à dix ans.

Quelle(s) forme(s) prendront-ils ? Quelles incidences ces évolutions auront-elles sur le métier de régulateur ? L'objectif pour l'Arcep est de se préparer aux défis à venir de la régulation des réseaux d'échanges et d'orienter son action en conséquence.

Pour dresser un tableau d'ensemble des évolutions et révolutions des réseaux à horizon cinq à dix ans, cinq principaux axes de réflexion ont été retenus :

1. Les usages de demain et l'évolution des infrastructures que ces usages pourraient impliquer (villes intelligentes, voitures connectées, etc.).
2. Les nouvelles formes de connectivité, c'est-à-dire les technologies susceptibles de se développer pour répondre à ces futurs usages.
3. La nouvelle architecture agile des réseaux permise, par exemple, par la virtualisation.
4. Les nouvelles méthodes de gestion du spectre.
5. Les évolutions transversales, dont l'impact dépasse le seul secteur des télécommunications.

Pour alimenter ce travail prospectif et avoir un regard à 360° sur les sujets, l'Arcep a demandé à dix personnalités qualifiées du monde académique, entrepreneurial et industriel, dans divers domaines d'expertise, de se joindre à elle *via* la constitution d'un comité scientifique.

Dans le cadre de ses travaux prospectifs sur les « réseaux du futur », l'Arcep s'est penchée sur l'impact environnemental des réseaux, en publiant notamment une note sur « l'empreinte carbone du numérique » en octobre 2019, et en créant un « Baromètre vert » des réseaux, défini à l'occasion de la publication, en juin 2020, de son rapport sur l'État d'internet en France.

Pour aller plus loin et se mettre à l'écoute des acteurs, l'Arcep lance en juillet 2020 une plateforme de travail « Pour un numérique soutenable » avec les acteurs de l'environnement.[1]

1.2 Deux nouvelles notes publiées en 2020

En 2020, l'Arcep publie deux nouvelles notes sur les réseaux du futur, « Intelligence artificielle dans les réseaux télécoms » et « Agriculture connectée ».

a. L'intelligence artificielle dans les réseaux télécoms

L'intelligence artificielle est une technologie prometteuse. Quelle place peut-elle prendre dans les réseaux télécoms ? Pour répondre à cette question, la note publiée par l'Arcep se penche sur deux usages spécifiques : l'optimisation du fonctionnement des réseaux et l'amélioration de la planification radio (gestion de l'accès au spectre et extension des zones de couverture mobile avec des panneaux intelligents). Elle revient également sur plusieurs enjeux liés à cette technologie tels que la standardisation, la propriété des modèles ou encore l'opacité des algorithmes en particulier vis-à-vis de la maîtrise par les opérateurs de ces paramètres pour ce qui concerne la régulation.

b. L'agriculture connectée

Le secteur agricole est aujourd'hui confronté à de nombreux défis : productivité, souveraineté alimentaire, environnement… La numérisation des usages agricoles apparaît comme un levier de croissance pour le secteur. La note publiée par l'Arcep présente les usages numériques développés pour répondre à ces défis et soulève également la question de la gestion des données générées par cette connectivité. Cette entrée dans l'ère du *« big data »* peut conduire à la concentration de données aux mains d'un faible nombre d'acteurs. De nouveaux schémas de dépendance pour les exploitants agricoles peuvent alors émerger et conduire à une perte de souveraineté à l'échelle de l'exploitant comme à l'échelle nationale.

1. Voir partie 2, chapitre 8, p. 72.

2. Réguler les plateformes structurantes pour libérer internet au bénéfice de tous

Omniprésence des *big tech* devenues le passage obligé des relations économiques et sociales, freins à l'innovation, réduction de la liberté de choix des utilisateurs : autant de défis posés pour l'économie et la société et qui invitent à penser la régulation de demain.

L'Arcep a répondu à la consultation publique de la Commission européenne sur le *Digital Services Act* (DSA). Elle appelle l'Union européenne à se doter d'une régulation *ex ante* des plateformes structurantes et à faire à nouveau d'internet un espace de libre choix et de libre innovation.

2.1 DMA, DSA et DGA : définitions et objectifs

Le *Digital Markets Act* (DMA) s'inscrit, avec le *Digital Services Act* (DSA) et le *Data Governance Act* (DGA) publiés en fin d'année 2020, au cœur des priorités de la Commission européenne en matière de numérique[2].

Le DGA vise à favoriser le partage des données dans l'ensemble de l'Union européenne et entre les différents secteurs d'activité afin de créer de la valeur pour la société, à renforcer les moyens de contrôle et la confiance des citoyens et des entreprises en ce qui concerne leurs données, et à proposer un modèle alternatif aux pratiques de traitement des données des principales plateformes technologiques.

Le DSA vise à mettre à jour le cadre légal relatif à la responsabilité des intermédiaires à l'égard des contenus et produits qu'ils hébergent. De manière notable, la proposition créerait une nouvelle catégorie d'intermédiaires, les plateformes, définies comme tout fournisseur de service d'hébergement qui, à la demande d'un bénéficiaire du service, stocke et diffuse au public des informations. Ces acteurs, en fonction de leur taille, se verraient imposer des obligations particulières en vue de faciliter le retrait de contenus illicites.

Enfin, le DMA a pour objectifs la « contestabilité » et la loyauté des marchés dans le secteur du numérique. Au travers d'une une harmonisation du cadre légal au niveau européen, il propose un mécanisme de désignation des entreprises qualifiées de *gatekeepers* (contrôleurs d'accès) et des listes d'obligations qui s'appliquent à ces acteurs.

2.2 La contribution de l'Arcep à la consultation publique de la Commission européenne sur le *Digital Markets Act* (DMA)

L'Arcep a alerté depuis plusieurs années sur le rôle structurant, sur internet et au-delà, d'un nombre restreint d'acteurs du numérique. Elle avait ainsi publié en 2018 son rapport[3] « Smartphone, tablettes, assistants vocaux… les terminaux, maillon faible de l'ouverture d'internet » et sa contribution aux États généraux du numérique.

En 2020, l'Arcep a publié deux documents[4] esquissant les contours d'une régulation nouvelle pour le numérique :

- sa réponse à la consultation publique menée en septembre 2020 par la Commission européenne à propos du paquet *Digital Services Act* (qui a donné lieu depuis aux projets de DMA et de DSA publiés par la Commission en décembre 2020) ;
- une note de propositions sur les modalités de régulation des plateformes structurantes, faisant suite à une note précédente sur la définition de ces dernières.

2. La stratégie est intitulée « Une Europe adaptée à l'ère du numérique » et est disponible ici : https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age_fr
3. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-terminaux-fev2018.pdf
4. https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/regulation-du-numerique-1.html

a. Pourquoi réguler les plateformes les plus structurantes pour libérer internet au bénéfice de tous ?

Historiquement, internet s'est bâti sur des infrastructures numériques ouvertes. Les propositions que l'Arcep a formulées dans ces deux documents visent à préserver et renforcer cette caractéristique essentielle : la capacité de tous, notamment citoyens, entreprises, chercheurs et acteurs de la société civile, à créer, partager et accéder à des contenus en ligne. L'importance croissante que prennent désormais certaines plateformes numériques, les « *big tech* », constitue un défi et une menace mis en évidence par de nombreux rapports.

Choix des utilisateurs dans leurs pratiques numériques, concurrence, innovation ou encore liberté d'expression des citoyens sont notamment en jeu. La place prise par ces acteurs et leurs effets sur internet, et même au-delà dans la société, appellent non pas à réguler tout internet, mais à intervenir de manière ciblée sur quelques acteurs structurants bien identifiés pour libérer internet au bénéfice de tous.

b. L'Arcep a invité la Commission européenne à mettre en œuvre un nouveau cadre de régulation ex ante

En juin 2020, la Commission européenne a lancé une consultation publique sur l'étude d'impact préliminaire du paquet législatif intitulé *Digital Services Act*. L'Arcep y a répondu en septembre 2020 en indiquant en particulier qu'une action coordonnée au niveau européen, prenant la forme d'une régulation ciblée sur ces acteurs structurants, devenait nécessaire. L'Arcep y a également précisé, qu'il ne s'agissait pas de sanctionner des dérives mais de recréer un cadre de fonctionnement normal d'internet de façon globale et préventive. En effet, seule une approche dite *ex ante* peut permettre à tous (consommateurs et entreprises, citoyens et acteurs de la société civile, chercheurs…) de reprendre le contrôle sur les écosystèmes numériques.

[L'Arcep s'est également mobilisée dans les travaux du BEREC qui a, lui aussi, apporté sa contribution à la consultation publique de la Commission européenne.]

c. Une boîte à outils de « remèdes » à appliquer aux plateformes numériques structurantes, inspirés de ceux mis en œuvre avec succès dans le secteur des télécoms

Dans sa réponse de septembre 2020, l'Arcep a proposé une boîte à outils de « remèdes », qui s'inspirent de la démarche mise en œuvre avec succès depuis plusieurs décennies dans le secteur des télécoms et qui devraient s'appliquer à un nombre limité d'acteurs. Si certains de ces remèdes pourraient être appliqués à toutes les plateformes numériques structurantes (notamment ceux qui renforcent la transparence de ces acteurs), ils devraient pour l'essentiel être mobilisés au cas par cas, de manière ciblée et proportionnée. C'est le cas notamment de l'interopérabilité de certains services numériques (c'est-à-dire le renforcement de la capacité de certains sites web, applications ou systèmes d'exploitation à mieux fonctionner ensemble). Au-delà, cette régulation devrait également associer les utilisateurs afin de redonner davantage de pouvoir aux individus et réduire l'asymétrie d'information sur internet. En ce sens, la régulation par la donnée[5], mobilisée par l'Arcep dans le cadre des télécoms, est également un outil précieux à utiliser dans ce contexte.

2.3 Les projets de la Commission européenne en décembre 2020

La proposition de règlement du Parlement et du Conseil *Digital Markets Act* (DMA) a été publiée par la Commission européenne le 15 décembre 2020, après la consultation publique à laquelle l'Arcep a contribué durant l'été.

Au cours de l'année 2021, l'Arcep entend prendre part aux débats et continuer à faire des propositions pour enrichir et renforcer le texte. L'Autorité contribuera principalement *via* deux vecteurs, en participant aux travaux du BEREC qui se poursuivent sur ce sujet et en participant aux discussions entre autorités françaises destinées notamment à arrêter la position de la France au Conseil de l'Union européenne.

5. Voir partie 2, chapitre 6, p. 59.

RENFORCER LE DMA POUR UN NUMÉRIQUE OUVERT AU SERVICE DES CITOYENS ET ENTREPRISES EN EUROPE

L'Arcep salue la proposition de Règlement « *Digital Markets Act* » portant sur les acteurs structurants de l'internet et invite à le compléter par des propositions visant à renforcer son efficacité, et mieux atteindre l'objectif d'ouverture du numérique au bénéfice des citoyens et entreprises en Europe.

L'internet s'est développé comme un bien commun. Il a été construit comme un réseau ouvert pour tous, sans qu'aucune institution, publique ou privée, ne limite son évolution. Cela a notamment permis l'émergence de services numériques qui ont apporté de réels bénéfices au fonctionnement d'internet et à la société en général. Pour autant, il est désormais établi que certaines grandes plateformes, devenues structurantes pour l'internet (entre autres, certains moteurs de recherche, réseaux sociaux et systèmes d'exploitation) **sont des passerelles incontournables qui contrôlent et décident désormais si et comment les utilisateurs peuvent accéder à des contenus et services en ligne, mais aussi les partager.** Dans certaines conditions, même si elles continuent d'innover, elles peuvent freiner la concurrence et l'innovation de l'ensemble du secteur numérique, et conduire à porter atteinte à la liberté de choix et à la liberté d'expression des utilisateurs. Ce possible impact négatif sur l'intérêt des citoyens et le bien-être des consommateurs ne peut plus être ignoré. Il est ainsi crucial de **s'assurer que les infrastructures numériques se développent en tant que biens communs et de préserver la dimension « générative »[1] originelle de l'internet, c'est-à-dire la capacité de tous les utilisateurs à contribuer sans contrainte à son enrichissement et son foisonnement.** Cette capacité est garantie, notamment, par l'architecture décentralisée de l'internet. Dans ce contexte, la proposition de Règlement **visant à assurer la contestabilité et l'équité des marchés numériques** (le « *Digital Markets Act* », DMA), publiée par la Commission le 15 décembre 2020, était attendue et marque la volonté d'une Europe du numérique fidèle à ses valeurs.

L'Arcep appelle depuis plusieurs années à la mise en place d'un cadre de régulation *ex ante*, agile et asymétrique. À ce titre, le DMA, qui cible **les contrôleurs d'accès (*gatekeepers*) les plus structurants,** y compris les systèmes d'exploitation[2], constitue une avancée importante à saluer. Cependant, la proposition de la Commission ne sera efficace et ne remplira ses objectifs, en particulier **favoriser et libérer l'innovation,** que si elle est complétée sur plusieurs aspects afin de mieux prendre en compte toutes les dimensions des problèmes potentiels posés par ces acteurs, de pouvoir mieux cibler les réponses, et d'assurer leur effectivité réelle.

À ce titre, il conviendrait de doter le régulateur de nouveaux outils dynamiques qui lui permettraient de mieux anticiper les problèmes et de renforcer les moyens qui lui sont alloués pour une mise en œuvre efficiente de son intervention *ex ante*. Il s'agirait en particulier de renforcer le dispositif **de suivi de ces contrôleurs d'accès afin de réduire l'asymétrie d'information** et de prévoir, en complément des obligations fixées à l'avance et de manière générale, **des remèdes au cas par cas, plus adaptés qu'une solution « *one size fits all* »**. Ces éléments constituent des atouts de la régulation *ex ante* qui a fait ses preuves.

Aussi, une plus grande coopération entre la Commission et les États membres pourrait renforcer l'efficience du dispositif et apporterait des ressources et appuis déterminants.

Enfin, il apparaît nécessaire de mieux considérer la dimension écosystémique de certains acteurs qui peuvent être sources de défaillances de marché, en vue de l'amélioration des conditions concurrentielles, y compris entre les plateformes elles-mêmes. Cette approche permettrait de mieux prendre en compte et favoriser la liberté de choix des utilisateurs finals, parfois captifs d'un écosystème centralisé, c'est-à-dire d'un ensemble de produits, services[3] ou de matériels numériques interagissant ensemble[4] et conduisant au verrouillage de ses utilisateurs.

01. Certains dispositifs et moyens d'action complémentaires, inspirés de vingt ans d'expérience d'ouverture du secteur des télécoms, rendraient le DMA plus efficace

Les moyens que se donne la Commission seront insuffisants pour garantir l'efficacité du cadre proposé. En effet, bien que la proposition intègre les solutions à nombre de problèmes identifiés à ce stade, elle place la Commission en situation de réaction par rapport aux *gatekeepers*, notamment dans la mesure où le DMA ne prévoit qu'une rectification *a posteriori* du défaut d'application du texte et des problèmes qui continueront d'être constatés : il revient aux *gatekeepers* de décider en premier lieu comment se mettre en conformité avec les obligations générales

1. Jonathan L. Zittrain, *The Future of the Internet, And How to Stop It,* Yale University Press & Penguin UK, 2008, page 70: *"Generativity is a system's capacity to produce unanticipated change through unfiltered contributions from broad and varied audiences"*.
2. Rapport de l'Arcep « Smartphones, tablettes, assistants vocaux : les terminaux, maillon faible de l'internet ouvert » (Février 2018).
3. Par exemple applications, systèmes d'exploitation, plateformes numériques…
4. Définition inspirée de OCDE (2019), *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation*, Éditions OCDE, Paris, page 22 : https://doi.org/10.1787/53e5f593-en

qui leur incombent. De plus, les acteurs dépendants ou concurrençant les plateformes n'ont aucun moyen de faire entendre leur voix s'ils rencontrent des difficultés dans leur relation avec ces *gatekeepers*.

Pour permettre au régulateur d'intervenir à temps et utilement et de s'adapter aux pratiques d'un secteur en constante évolution, **le DMA devrait être pourvu des outils, dispositifs et moyens d'action nécessaires à une mise en œuvre rapide et efficace de la régulation *ex ante* asymétrique qu'il esquisse** et à la réalisation des objectifs ciblés. La proposition n'offre en effet pas suffisamment de flexibilité et d'individualisation pour permettre au régulateur de prendre en compte les disparités de situations et de modèles d'affaires des différentes entreprises. Le texte tel que proposé ne permet pas non plus de faire face aux moyens des acteurs amenés à être régulés, que ce soit en termes de technicité des problèmes étudiés, de l'exploitation d'avantages informationnels (tirés des importantes asymétries d'information), ou de créativité pour tenter de s'affranchir des contraintes de la régulation. Dès lors, quelques outils complémentaires connus de la régulation *ex ante* peuvent être proposés.

- **Premièrement,** la proposition devrait prévoir, en complément des listes d'obligations établies aux articles 5 et 6, un **dispositif de remédiation sur mesure** pour définir des remèdes spécifiques à chaque *gatekeeper* ou type de service à l'issue d'une analyse approfondie des effets des mesures envisagées, afin de traiter de façon proportionnée les cas non anticipés dans les deux listes d'obligations (par exemple par des obligations de non-discrimination, d'accès équitable ciblées, voire de séparation sur certains services ou données). Le dispositif actuel est en effet rigide et contraint, donc potentiellement aisé à contourner en développant de nouvelles pratiques, en particulier pour certaines mesures à forte dimension technique comme la portabilité des données. Les remèdes sur-mesure permettent au régulateur, en prenant en compte les particularités de l'acteur concerné, de préciser directement la manière dont une obligation peut être appliquée, désincitant ainsi un potentiel contournement par le régulé et réduisant la nécessité d'interventions additionnelles et, *in fine*, de surrégulation.
- **Deuxièmement,** il semble indispensable d'instaurer et de maintenir **un dialogue incluant l'ensemble des parties prenantes,** et non les seuls *gatekeepers* comme actuellement proposé dans le texte. La consultation (formelle, selon la procédure, ou informelle pour un suivi régulier – cf. mécanisme de suivi ci-après)) des acteurs supposés bénéficier de l'imposition de ces obligations (les concurrents de ces plateformes, les utilisateurs professionnels et, dans certains cas consommateurs et société civile…) contribuera en effet à assurer l'élaboration de remèdes efficients, et à anticiper les problèmes émergents.
- **Troisièmement, un suivi (par un mécanisme de « *monitoring* »)** des évolutions de l'environnement numérique, en demandant par exemple à la Commission d'établir une liste d'indicateurs à collecter périodiquement auprès des acteurs, permettrait à la Commission de **gagner en expertise technicoéconomique et de réduire l'importante asymétrie d'information entre régulateur et régulés.** Ce suivi pourrait utilement alimenter un dispositif de régulation par la donnée qui, lui aussi, réduirait l'asymétrie d'information entre les plateformes et leurs utilisateurs et contribuerait à orienter le marché au bénéfice du plus grand nombre.
- **Quatrièmement,** la mise en place d'un mécanisme **de règlement des différends** pour compléter la boîte à outils du régulateur permettrait à un acteur qui ne parvient pas à trouver un accord avec un *gatekeeper*, ou qui se considère lésé par un *gatekeeper* dans la mise en place d'une des obligations, de saisir le régulateur pour trouver rapidement une solution opérationnelle. Il peut ainsi concerner une grande variété de problématiques (et notamment l'accès aux magasins d'applications comme le fonctionnement opérationnel de remèdes techniques tels que la portabilité) et préciser le cadre de régulation au regard de cas pratiques, hors de toute logique de sanction punitive.

Enfin, le cadre de régulation proposé ne pourra faire l'économie d'importants moyens humains et techniques. La Commission propose d'allouer 80 agents, ce qui semble très insuffisant. À titre de comparaison, les autorités du Royaume-Uni prévoient plus de 300 agents pour une initiative similaire au *Digital Markets Act*.

Ces propositions, inspirées des 20 ans d'expérience de régulation du secteur des communications électroniques, permettraient de renforcer la proposition actuelle. Si transposer simplement le cadre appliqué aux communications électroniques aux *gatekeepers* n'est pas approprié, le *Digital Market Act* gagnerait à puiser dans ce cadre les éléments ou principes qui lui confèrent sa flexibilité, son adaptativité et son efficacité par une intervention rapide, proportionnée et justifiée.

02. Le renforcement du mécanisme de coopération avec les États membres permettrait une plus grande proximité, notamment avec les petits acteurs professionnels, bénéficiaires des nouvelles dispositions

Certaines des dispositions renforçant l'efficacité de la mise en œuvre du règlement bénéficieraient d'une plus **forte coopération entre la Commission et les autorités nationales,** apportant ainsi un appui de l'échelon national. Actuellement, la coopération n'est prévue que par le seul mécanisme instituant la présence des États membres au sein d'un Comité rendant des avis consultatifs en amont de l'adoption d'actes d'exécution par la Commission. Cette procédure donne la possibilité aux États d'exercer un relatif contrepouvoir institutionnel sur les actes d'exécution de la Commission. Toutefois, bien qu'elle permette certains échanges, son objet n'est pas d'instaurer un véritable mécanisme de coopération, encore moins de permettre des remontées d'informations de terrain.

Si les acteurs régulés ont une dimension internationale, les bénéficiaires des obligations seront en grande partie des petits acteurs professionnels ou utilisateurs actifs au niveau national. Il semble ainsi qu'un rôle pourrait être confié à cet échelon pour suivre l'évolution du secteur, contrôler l'efficacité des mesures mises en place, remonter des alertes, régler certains différends au niveau national et plus généralement servir d'interlocuteur aux petits acteurs, qui sont dans une position très asymétrique par rapport aux *gatekeepers*, et peuvent être réticents à se tourner directement vers la Commission.

Le DMA pourrait prévoir la création d'un groupe indépendant constitué d'autorités nationales indépendantes qui conseillerait la Commission européenne en lui apportant une expertise technique et une connaissance des situations, contribuant ainsi à une mise en œuvre efficace du règlement au bénéfice des entreprises, des consommateurs et de la société. Ce groupe pourrait coordonner les éventuelles activités des autorités au niveau national.

03. Le périmètre de la proposition est pertinent mais celle-ci ne vise pas suffisamment à ouvrir les écosystèmes au bénéfice des utilisateurs

Le choix de la Commission d'une approche asymétrique, qui focalise l'intervention sur les acteurs les plus structurants, dont les systèmes d'exploitation des terminaux, est opportun et mérite d'être salué et soutenu. Le champ d'application de la proposition apparaît globalement pertinent, *modulo* certains services qui, posant des problèmes similaires, pourraient voir leur inclusion clarifiée, les navigateurs web et assistants vocaux en particulier.

Toutefois, si l'avancée est importante et le type d'acteurs visés correctement identifié, l'ambition pourrait être plus large pour réellement rendre les marchés numériques contestables et équitables au bénéfice de tous. La proposition se concentre en effet en réalité essentiellement sur les rapports entre les *gatekeepers* et les utilisateurs professionnels qui dépendent de leurs services. Elle pourrait être complétée **en tenant mieux compte de la dimension écosystémique des acteurs visés afin de :**

- Promouvoir la concurrence entre les plateformes elles-mêmes

La proposition actuelle se focalise sur des dispositions visant à garantir que, lorsque des concurrents sont hébergés par une plateforme verticalement intégrée, le marché aval sera bien animé d'un jeu concurrentiel loyal. Bien que certaines obligations visent à réduire les barrières à l'entrée et traiter les effets de verrouillage (*lock-in*), la proposition gagnerait à comporter davantage de mesures visant à remettre en cause les écosystèmes centralisés qui se sont développés et se maintiennent grâce à de puissants effets d'économies d'échelles, effets de réseau et effets de leviers. Il s'agirait de limiter la dépendance des utilisateurs professionnels vis-à-vis des *gatekeepers* en permettant **l'émergence d'acteurs alternatifs.** Par exemple, si on peut se féliciter de la mise en place d'une obligation de portabilité de données susceptible de traiter une partie des problèmes liés aux effets de verrouillage, les obligations prévues ne remettent pas en cause l'extraction de la rente générée par la captation des bénéfices des effets de réseaux, qu'une **véritable interopérabilité « horizontale »**[5] permettrait, dans certaines circonstances, de résoudre.

- Garantir l'intérêt des utilisateurs finals

La promotion de la concurrence s'exerce au bénéfice des consommateurs, mais la concurrence ne permet pas à elle seule d'assurer l'ensemble des intérêts des utilisateurs finals. Les objectifs de liberté de choix des citoyens européens ou d'ouverture de l'internet[6] pourraient ainsi être mieux intégrés, élargissant les objectifs du Règlement au-delà de de la protection des intérêts des utilisateurs professionnels même s'ils sont, *indirectement*, au bénéfice des utilisateurs finals. Certaines obligations bénéficiant *directement* aux utilisateurs finals[7], notamment de transparence ou d'interopérabilité, pourraient ainsi être ajoutées (de manière ciblée et proportionnée) et le périmètre des cas justifiant l'intervention du Régulateur[8] pourrait être élargi. Par exemple, les services n'ayant pas ou peu de clients professionnels au sens de la proposition n'entrent pas dans la régulation prévue par règlement. Or certains d'entre eux constituent indiscutablement des points de contrôle de l'accès et du partage des informations et contenus en ligne pour les utilisateurs finals[9]. Enfin, une meilleure prise en compte de la dimension écosystémique de ces acteurs et de leur modèle d'affaires conduisant à maintenir les utilisateurs dans un environnement fermé, ainsi que de leurs effets, semble nécessaire, ce qui serait rendu possible par les propositions de renforcement abordées en deuxième partie.

La proposition de la Commission constitue une avancée majeure pour aller vers une plus grande ouverture des écosystèmes numériques dans l'Union européenne et au-delà. Pour la garantir plus largement et plus efficacement, l'Arcep invite les colégislateurs européens à renforcer cette proposition en lui donnant sa nécessaire flexibilité – meilleure proportionnalité, efficacité et rapidité des remèdes proposés, et adaptabilité face à la variété des situations à traiter, aujourd'hui et demain – et en valorisant un appui des États membres notamment, afin qu'elle intègre mieux les caractéristiques écosystémiques de certains acteurs et permette une plus grande liberté de choix des citoyens européens dans l'accès aux services numériques.

5. Capacité de systèmes concurrents, tels que des réseaux sociaux, à permettre la communication entre leurs utilisateurs finals.
6. Au-delà de la couche réseau, déjà traitée par le règlement relatif à un internet ouvert.
7. En renforçant notamment leur capacité à « *multi-homer* », c'est-à-dire la capacité des utilisateurs à utiliser plusieurs plateformes concurrentes en même temps.
8. C'est-à-dire de mobiliser les obligations déjà identifiées au service d'objectifs complémentaires, notamment lorsque la Commission précise les conditions d'implémentation des obligations *via* le mécanisme prévu à l'article 7.
9. Par exemple les services de *cloud* et certains grands services de messageries instantanées dont la clientèle ne serait constituée essentiellement que d'utilisateurs non professionnels.

Publication
Arcep
14, rue Gerty-Archimède - 75012 Paris
Direction de la Communication
et Partenariats : com@arcep.fr
Unité « Territoires connectés » :
territoires@arcep.fr

Design
Agence Luciole

Crédits photos
p. 8, 38, 43 et 44 : Brigitte Baudesson, p. 16, 17, 18, 19, 30, 34, 35, 48, 50, 57, 63, 68, 84, 119, 124, 127, 130, 137, 150, 151, 152, 153 et 155 : Adobe Stock, p. 18 : Istock, p. 20, 37, 58 et 131 : Arcep.

Septembre 2021

LE MANIFESTE

L'ARCEP, LES RÉSEAUX COMME BIEN COMMUN

Les réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles, postaux et de distribution de la presse, constituent une **« infrastructure de libertés »**. Liberté d'expression et de communication, liberté d'accès au savoir et de partage, mais aussi liberté d'entreprise et d'innovation, enjeu-clé pour la compétitivité du pays, la croissance, l'emploi et la cohésion nationale.

Parce que le plein exercice de ces libertés est essentiel, les institutions nationales et européennes veillent à ce que les réseaux d'échanges se développent comme un **« bien commun »**, quel que soit leur régime de propriété, c'est-à-dire qu'ils répondent à des exigences fortes en termes d'accessibilité, d'universalité, de performance, de neutralité, de confiance et de soutenabilité.

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) est née du constat qu'une intervention étatique indépendante était nécessaire pour veiller à ce qu'aucune force, qu'elle soit économique ou politique, ne soit en situation de contrôler ou de brider la capacité d'échange des citoyens, entreprises, associations, éditeurs et innovateurs. Arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, l'Arcep agit en tant qu'**architecte et gardienne** des réseaux d'échanges comme biens communs.

Architecte, l'Arcep crée les conditions d'une organisation ouverte et décentralisée des réseaux. Elle veille à la compétitivité des secteurs qu'elle régule au travers d'une concurrence favorable à l'investissement. Elle organise le cadre d'interopérabilité des réseaux, afin que ceux-ci, malgré leur diversité, restent simples d'accès pour les utilisateurs et non cloisonnés. Enfin, elle coordonne la bonne articulation entre les acteurs publics et privés, notamment dans le cadre de l'intervention des collectivités territoriales.

Gardienne, l'Arcep s'assure du respect des principes essentiels pour garantir la capacité d'échange de tous. Elle veille à la fourniture du service universel, et accompagne les pouvoirs publics pour garantir l'accès le plus large possible aux réseaux sur le territoire. Elle assure la bonne information du public, sa liberté de choix, et protège contre les atteintes possibles à la neutralité du réseau, sur internet comme pour la presse. Elle lutte plus généralement contre toutes les formes d'entraves qui pourraient menacer la liberté d'échanger sur les réseaux, et s'intéresse à ce titre aux intermédiaires que sont les terminaux et les grandes plateformes internet.