

Rapport public d'activité de l'ARCEP

2014



L'ÉDITO DU PRÉSIDENT

PREMIÈRE PARTIE : L'AUTORITÉ

CHAPITRE 1	Les missions et l'activité de l'Autorité	13
1.	Les missions de l'Autorité	13
2.	L'activité de l'Autorité	14
2.1.	Les décisions et avis	14
2.2.	Les indicateurs de performance	14
2.3.	Les consultations, études et rapports	14
2.4.	Les déclarations d'opérateurs	15
2.5.	Le pouvoir de sanction de l'Autorité	15
2.6.	Les règlements de différend	15
CHAPITRE 2	L'organisation et le fonctionnement de l'Autorité	19
1.	L'Autorité	19
1.1.	Un collège renouvelé en 2015	19
1.2.	Le fonctionnement du collège	20
2.	L'organisation et les moyens	22
2.1.	L'organisation de l'ARCEP	22
2.2.	Les moyens dévolus à l'ARCEP : 2014, une année difficile	24
2.3.	Le rapport de gestion de la Cour des comptes	25
2.4.	Les prestations d'expertise externe	26
3.	Les comités consultatifs de l'ARCEP	27
3.1.	Le comité de prospective	27
3.2.	La commission consultative des communications électroniques	28
3.3.	Le comité de l'interconnexion et de l'accès	28
3.4.	Les autres comités	28
4.	Les outils d'information et de communication de l'Autorité	30
CHAPITRE 3	L'environnement institutionnel de l'Autorité	37
1.	Les relations avec le Parlement	37
1.1.	Les auditions	37
1.2.	La remise de rapports	38
2.	Les relations avec le Gouvernement et les administrations qui en dépendent	38
2.1.	Le Gouvernement	38
2.2.	La mission très haut débit	39
2.3.	Les autres administrations	41
2.4.	Le conseil national du numérique	41
3.	Les relations avec les collectivités territoriales	41
3.1.	Les travaux du GRACO en 2014	42
3.2.	Un dialogue permanent avec les collectivités territoriales	43
4.	Les relations avec les juridictions	43
4.1.	Les juridictions administratives	43
4.2.	Les juridictions judiciaires	44
5.	Les relations avec les autres autorités indépendantes	45
5.1.	L'Autorité de la concurrence (ADLC)	45
5.2.	Le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)	45
5.3.	La CNIL	46
6.	Les relations avec les instances communautaires et internationales	46
6.1.	Les institutions de l'Union européenne	46
6.2.	Les groupes de régulateurs	48
6.3.	Les instances internationales et les relations bilatérales	50

CHAPITRE 4	Les relations avec les acteurs économiques	55
1.	Les opérateurs	55
1.1.	Les opérateurs de communications électroniques	55
1.2.	Les opérateurs postaux	56
2.	Les équipementiers	56
3.	Les fournisseurs de contenus, d'applications et de services	57
4.	Les associations d'utilisateurs résidentiels et professionnels	58
4.1.	Les associations d'utilisateurs	58
4.2.	Les associations représentant les entreprises	59
CHAPITRE 5	L'évolution du cadre juridique des activités de l'Autorité	61
1.	Le cadre national	61
1.1.	Le rétablissement de pouvoir de sanction	61
1.2.	La loi relative à la consommation	62
2.	Le cadre européen	63
2.1.	La procédure législative du projet de règlement pour un "marché unique des communications électroniques"	63
2.2.	Les textes d'applications	65
DEUXIÈME PARTIE : L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ FRANÇAIS EN 2014		
CHAPITRE 1	Les chiffres du marché des communications électroniques	71
1.	Les principales données du marché	71
1.1.	Les revenus de l'ensemble du marché	71
1.2.	Les abonnements et la consommation de services sont en nette progression	72
1.3.	Les investissements et les emplois	73
1.4.	Les services fixes	74
1.5.	Les services mobiles	76
2.	Les usages	78
2.1.	Les taux d'équipement en terminaux mobiles sont toujours en croissance très nette	78
2.2.	La percée des réseaux très haut débit	78
2.3.	Les usages liés à la mobilité sont en expansion	79
CHAPITRE 2	La chronologie de l'année 2014	81
TROISIÈME PARTIE : LES GRANDS CHANTIERS DE L'AUTORITÉ EN 2014		
CHAPITRE 1	Le très haut débit fixe	89
1.	L'état des lieux des réseaux haut et très haut débit fixes	89
1.1.	Le panorama chiffré du haut débit fixe	89
1.2.	Le panorama chiffré du très haut débit fixe	91
2.	Le rôle des collectivités territoriales dans l'aménagement numérique des territoires	94
2.1.	La concertation et la mise en œuvre des SDTAN	94
2.2.	L'évolution des réseaux d'initiative publique (RIP) vers le très haut débit	95
3.	La tarification de l'accès aux réseaux FttH hors des zones très denses	96
3.1.	Le nombre d'acteurs sur le marché de gros du FttH ne cesse de croître	96
3.2.	Un objectif d'homogénéisation tarifaire entre les offres d'accès aux réseaux FttH...	97
3.3.	...qui doit être atteint sans négliger les fondamentaux économiques	97
3.4.	L'ARCEP propose un modèle d'élaboration des tarifs d'accès passifs aux réseaux FttH	98

4. La mutualisation des boucles locales optiques	99
4.1. Les travaux menés par l'ARCEP avec les opérateurs	99
4.2. Un enjeu d'harmonisation nationale pour le succès commercial des réseaux en fibre optique sur l'ensemble du territoire	99
4.3. Standardiser les interfaces opérationnels, augmenter la qualité de l'accès aux réseaux, industrialiser les processus	99
5. La transition du cuivre vers les réseaux en fibre optique	100
5.1. Le rapport Champsaur	100
5.2. Une étude sur les usages	101
5.3. Anticiper la fermeture du réseau commuté d'Orange	101
6. La montée en débit ou FttC (<i>Fibre to the cabinet/ fibre jusqu'au sous-répartiteur</i>)	101
6.1. Les conditions de mise en œuvre de l'offre PRM par les collectivités	102
6.2. La montée en débit via l'offre PRM	103
6.3. Les évolutions de l'offre PRM	103
7. Le VDSL2	104
7.1. Un déploiement rapide par les opérateurs sur l'ensemble du territoire	104
7.2. Un impact significatif sur les débits proposés sur les lignes les plus courtes et sur l'éligibilité au très haut débit sur le territoire	105
7.3. Une adoption plus lente observée sur le marché de détail	105
CHAPITRE 2 Le très haut débit mobile	109
1. Un marché toujours en croissance	109
1.1. Le parc s'accroît, poussé en grande partie par les cartes MtoM	109
1.2. Le succès des smartphones	109
1.3. L'utilisation croissante des réseaux 3G et 4G	110
1.4. Les usages s'accroissent	111
2. Cap sur la 4G	111
2.1. Le déploiement de la 4G	111
2.2. Le transfert de la bande 700 MHz	112
3. La vérification de la couverture et de la qualité de service des opérateurs mobiles	114
3.1. Le suivi des engagements des opérateurs	114
3.2. Une nouvelle ambition pour les indicateurs de qualité de service et de couverture mobile	117
CHAPITRE 3 Les services de téléphonie fixe	121
1. La numérotation	121
1.1. Les missions de l'ARCEP	121
1.2. La situation en 2014 et l'évolution du plan national de numérotation	121
1.3. Les mesures prises en 2014	122
2. La réforme des services à valeur ajoutée (SVA)	122
2.1. Le marché des SVA	122
2.2. La réforme de la tarification de détail	124
2.3. La réforme déclinée sur le marché de gros	124
2.4. Une réforme complétée par plusieurs règlements de différend	125
2.5. Le contrôle déontologique et la prévention des fraudes	126
3. L'analyse des marchés de la téléphonie fixe	126
3.1. Les marchés de la téléphonie fixe	126
3.2. Le quatrième cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe	126
4. La portabilité des numéros fixes	127

CHAPITRE 4	Le marché entreprise	131
1.	Le panorama chiffré du marché entreprise	131
2.	Les travaux en cours	132
2.1.	L'ouverture d'une enquête administrative sur la qualité de service des offres régulées de gros d'Orange	132
2.2.	La migration des accès	132
2.3.	L'articulation entre boucles locales optiques mutualisées et dédiées	133
3.	Les analyses de marché	133
3.1.	Le marché des services de capacité	133
3.2.	Le marché de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire	134
4.	L'impact de la consolidation du secteur sur le marché entreprise	135
5.	La régulation des marchés non résidentiels en Europe	136
CHAPITRE 5	Le marché outre-mer	139
1.	Le suivi des marchés ultra-marins	139
1.1.	Le cadre réglementaire	139
1.2.	Des enjeux propres à l'outre-mer : les câbles sous-marins	139
1.3.	Le comité de suivi outre-mer	140
2.	Le marché mobile outre-mer	140
2.1.	Les procédures de sanction à l'encontre d'opérateurs ultra-marins	140
2.2.	Le lancement des appels à candidatures 4G	140
3.	Les impacts de la consolidation du marché en outre-mer	141
3.1.	Les répercussions du rachat de SFR par Numericable dans l'Océan Indien	141
3.2.	La cession des activités mobiles d'Outremer Telecom	142
CHAPITRE 6	Le marché postal	145
1.	Le panorama des marchés postaux en France en 2014	145
1.1.	Le marché dans son ensemble	145
1.2.	Les opérateurs	146
2.	Le secteur postal en Europe	147
2.1.	Le groupe des régulateurs des service postaux (GREP) et les activités postales internationales	147
2.2.	Le panorama du service universel en Europe	148
3.	Le service universel postal en France	152
3.1.	L'évolution du service universel postal	152
3.2.	La qualité de service	153
3.3.	Price-cap et tarifs	156
3.4.	Les instruments de contrôle des prestations de service universel	159
4.	Le marché du colis	160
4.1.	La feuille de route de la Commission européenne	160
4.2.	La normalisation	160
4.3.	L'initiative e-CIP	160
4.4.	Le projet d'observatoire de la logistique e-commerce en France	161
4.5.	Les travaux du GREP	161
5.	Les consommateurs	161
5.1.	Le traitement des réclamations postales	161

6. L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire de La Poste	163
6.1. Le calcul du coût net par l'ARCEP	163
6.2. La compensation dont bénéficie La Poste	164
QUATRIÈME PARTIE : LA RÉGULATION AU JOUR LE JOUR	
CHAPITRE 1 Les analyses de marché	169
1. Les marchés régulés	169
1.1. Les marchés du dégroupage, du <i>bitstream</i> et des services de capacité	169
1.2. Les marchés de la terminaison d'appel	172
1.3. Les services de radiodiffusion et régulation de la TNT	173
1.4. La comptabilité des coûts	175
2. Les analyses de marché en Europe	176
2.1. La recommandation sur les marchés pertinents	176
2.2. Le bilan des analyses de marchés des autorités de régulation nationales en Europe en 2014	177
CHAPITRE 2 La qualité de service fixe et mobile	179
1. La qualité du service fixe d'accès à internet	179
2. La qualité de l'accès aux services fixes	180
3. La qualité du service de la téléphonie fixe	180
4. La qualité de service des réseaux mobiles	180
CHAPITRE 3 Le service universel et l'accessibilité	183
1. Le service universel	183
1.1. Les prestations incluses dans le service universel	183
1.2. Le rôle de l'Autorité	184
1.3. Les réflexions en cours sur la publiphonie	187
2. Garantir l'accessibilité des services de communications électroniques aux personnes handicapées	187
2.1. Le cadre réglementaire	187
2.2. Les actions de l'ARCEP	188
CHAPITRE 4 La gestion des ressources rares à l'ARCEP : le cas des fréquences	191
1. Les missions de l'ARCEP	191
1.1. La réglementation et la participation à la planification des fréquences	191
1.2. L'attribution des fréquences aux utilisateurs	192
1.3. Le suivi des autorisations	192
2. Les mesures prises en 2014	192
2.1. La réglementation et la participation à la planification des fréquences	192
2.2. L'attribution des fréquences	193
2.3. Le suivi des autorisations et le recouvrement des redevances	193
3. Des orientations fortes engagées sur le plan international	193
3.1. Le programme européen de politique en matière de spectre radioélectrique	193
3.2. La Conférence mondiale des radiocommunications de 2015	194
GLOSSAIRE	197

L'ÉDITO DU PRÉSIDENT

RÉGULER POUR CONNECTER

La publication du rapport d'activité est un rendez-vous important pour l'ARCEP et son collège. C'est l'occasion de faire le point sur l'action passée, de saluer les équipes et le management de l'Autorité pour le travail accompli, enfin de tracer des perspectives pour les défis à venir. En rendant compte de son action, l'ARCEP se soumet aussi au contrôle du Parlement. L'indépendance d'une autorité comme l'ARCEP est indispensable pour assurer une régulation neutre et tournée vers le long terme, et elle ne peut se concevoir, dans une société démocratique, que par un contrôle institutionnel exigeant.

La régulation dont l'ARCEP a la charge est, selon moi, arrivée à un tournant. Le cycle d'ouverture à la concurrence, initié en 1997, s'achève. Je veux saluer les précédents présidents de l'Autorité, Jean-Michel Hubert, Paul Champsaur, Jean-Claude Mallet et Jean-Ludovic Silicani, qui ont su, chacun à leur manière, impulser une dynamique au secteur des télécoms et l'accompagner dans cette profonde mutation qu'a été l'ouverture à la concurrence. Les acquis légués par leurs actions sont précieux. C'est grâce aux présidents, membres du collège et agents successifs de l'Autorité que l'ARCEP peut aujourd'hui aborder les nouveaux défis sur des bases solides.

Ce rapport d'activité est consacré aux dossiers marquants de l'année passée. 2014 a d'abord été une année majeure pour le secteur postal, avec l'adoption en juillet dernier d'un encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel. Cette décision inédite, qui porte sur une période de quatre ans, permet de donner à La Poste les moyens d'engager la transformation de son modèle de développement.

S'agissant des réseaux numériques, un important travail

a été effectué en 2014 en direction des usagers, pour leur fournir davantage d'informations quantitatives, fiables, objectives et comparables sur la qualité des réseaux et des services : qualité de l'accès à internet, mais aussi couverture et enquêtes de qualité de service des réseaux mobiles. En donnant les clés d'un choix éclairé aux usagers, l'ARCEP vise *in fine* à promouvoir et valoriser les investissements efficaces des opérateurs dans leurs réseaux. Ce travail constitue une brique fondamentale dans l'incitation des acteurs à investir dans des infrastructures fiables, performantes et couvrant largement les territoires.

2015 sera une année forte pour le secteur mobile, avec l'organisation de procédures d'attribution de fréquences à la fois en métropole (bande des 700 MHz) et dans les DOM (4G). Ces attributions constituent des rendez-vous majeurs aussi bien pour les acteurs que pour la Nation, car elles contribuent à assurer la bonne couverture des territoires pour tous les usages mobiles, et c'est pourquoi elles sont organisées selon un principe de co-décision entre le Gouvernement et l'ARCEP.

S'agissant du déploiement de la fibre optique, l'ARCEP aura à cœur en 2015 d'inciter les acteurs à investir, en leur donnant la plus grande visibilité possible et en facilitant la transition du haut vers le très haut débit, en lien avec le plan "France très haut débit". L'Autorité s'engagera pour la première fois dans un exercice pluriannuel de fixation des tarifs d'accès à la paire de cuivre et accompagnera l'investissement des collectivités locales en application de la loi Macron.

Enfin, 2015 sera, espérons-le, l'année de l'adoption du règlement européen "marché unique des télécoms", qui portera sur la neutralité du net et l'itinérance

internationale et marquera une étape décisive vers une réorientation plus profonde du cadre de régulation européen. Au niveau national, le projet de loi numérique sera à n'en pas douter un autre rendez-vous très important pour la régulation.

Alors qu'un cycle s'achève, un nouvel impératif s'affirme : celui du numérique. La numérisation accélérée de la société et de l'économie lance de nouveaux défis à la régulation : comment accompagner la mutation des réseaux induite par l'émergence de l'internet des objets ? Quels accès des entreprises aux réseaux numériques pour faciliter leur transformation digitale ? Quelles garanties pour préserver un internet pleinement ouvert ? Quelle répartition des tâches entre régulation nationale et européenne ?

Pour répondre au mieux à ces nouveaux défis et faire face aux nouvelles compétences que l'ARCEP va exercer en application des textes nationaux et communautaires, l'Autorité lance une revue stratégique. Il s'agit pour l'ARCEP de définir ses nouvelles priorités, dans le cadre de ses missions et compte tenu des moyens qui lui sont dévolus. Cette démarche s'appuiera d'abord sur les agents de l'Autorité, qui sont les experts de la régulation et la première richesse de l'institution. Elle associera aussi étroitement les institutions et parties prenantes concernées. L'objectif est d'établir une feuille de route stratégique pour le début de l'année 2016 en veillant à la meilleure appropriation de cette initiative.

Au-delà du fond, cet exercice permettra aussi et surtout de renouveler la manière de faire et de penser la régulation à l'heure du numérique. Comment dépasser le seul rôle de "gendarme" pour mieux accompagner et mettre en capacité d'agir tant les acteurs économiques, que les

autorités publiques, les usagers et leurs communautés ? Comment adapter la régulation aux différents stades de maturité des marchés et des technologies ? Comment travailler de manière plus fluide et partagée avec l'écosystème de la régulation ?

La régulation dont l'ARCEP a la charge poursuit un objectif : connecter. Connecter les individus, les foyers, les entreprises et administrations, les lieux d'innovation et les centres d'affaires, les lieux de présence, les mobilités, et demain les objets, capteurs ou équipements intelligents. Mais cette connectivité ne doit pas être synonyme de complexité pour les usagers, et notre mission est ainsi de veiller à une inter-connectivité : des réseaux, des services, des ressources, des plates-formes, de la France et du continent européen.

Réguler pour connecter, c'est le métier de l'ARCEP, hier, aujourd'hui et demain.

Sébastien SORIANO
Président



PREMIÈRE PARTIE

L'AUTORITÉ

CHAPITRE 1	Les missions et l'activité de l'Autorité	13
	1. Les missions de l'Autorité	13
	2. L'activité de l'Autorité	14
CHAPITRE 2	L'organisation et le fonctionnement de l'Autorité	19
	1. L'Autorité	19
	2. L'organisation et les moyens des services	20
	3. Les organes consultatifs de l'ARCEP	25
	4. Les outils d'information et de communication de l'Autorité	27
CHAPITRE 3	L'environnement politique et administratif de l'Autorité	33
	1. Les relations avec le Parlement	33
	2. Les relations avec le Gouvernement et les administrations qui en dépendent	35
	3. Les relations avec les collectivités territoriales	38
	4. Les relations avec les juridictions et les autorités indépendantes	40
	5. Les relations avec les autres autorités indépendantes	42
	6. Les relations avec les instances communautaires et internationales	42
CHAPITRE 4	Les relations avec les acteurs économiques	49
	1. Les opérateurs	49
	2. Les équipementiers	51
	3. Les fournisseurs de contenus, d'applications et de services	52
	4. Les associations d'utilisateurs résidentiels et professionnels	53
CHAPITRE 5	L'évolution du cadre juridique des activités de l'Autorité	57
	1. Le cadre national	57
	2. Le cadre européen	60



LES MISSIONS ET L'ACTIVITÉ DE L'AUTORITÉ

1. Les missions de l'Autorité

L'ARCEP est une autorité administrative indépendante créée le 5 janvier 1997, sous le nom d'Autorité de régulation des télécommunications (ART), pour accompagner l'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications et pour réguler les marchés correspondants.

En 2005, la loi de régulation postale¹ 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.

Depuis le 1^{er} janvier 2011, date d'ouverture totale à la concurrence du marché postal prévue par la loi relative à La Poste et aux activités postales², l'Autorité :

- délivre les autorisations d'exercer une activité postale ;
- émet des avis publics sur les tarifs et les objectifs de qualité du service universel ;
- évalue le coût net pour La Poste de sa mission d'aménagement du territoire ;
- traite les réclamations des usagers des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés.

Dans le secteur des communications électroniques, le rôle principal de l'Autorité est de veiller à l'exercice d'une concurrence effective et loyale au bénéfice des utilisateurs.

En premier lieu, l'Autorité réalise des analyses de marché. Il s'agit de définir les marchés pertinents, de désigner les opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés (on les appelle également "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", parce qu'elle ne s'impose pas uniformément à tous les opérateurs présents sur le marché concerné.

En second lieu, l'Autorité a 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", parce qu'elle s'impose de la même manière à chaque opérateur sur le marché. L'Autorité dispose en outre d'un pouvoir de sanction à l'encontre des opérateurs ne respectant pas leurs obligations, et d'une compétence pour régler les différends entre opérateurs portant sur les conditions techniques et tarifaires d'accès et d'interconnexion aux réseaux.

1/ [Loi n°2005-516, en date du 20 mai 2005.](#)

2/ [Loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales publiée au JO le 10 février 2010.](#)

L'Autorité procède également à l'attribution des ressources en fréquences et en numérotation. Enfin, l'ARCEP détermine les montants des contributions au financement des obligations de service universel, définies par la loi de 1996, et assure la surveillance des mécanismes de ce financement.

Les dispositions législatives fixant le statut et le rôle de l'ARCEP sont rassemblées dans le code des postes et des communications électroniques (CPCE).

2. L'activité de l'Autorité

2.1 Les décisions et avis

Les décisions

En 2014, le collège de l'Autorité a adopté 1 581 décisions (dont 7 concernent le secteur postal) :

- 1 185 concernent l'attribution de ressources (attribution de fréquences : 934 ; attribution de numéros : 310) ;
- 6 concernent la régulation *ex ante* (c'est-à-dire les analyses de marchés).

Les avis

En 2014, l'ARCEP a rendu 46 avis, dont :

- 18 sur des projets de loi, d'ordonnance, de décret ou d'arrêté ;
- 5 adressés à l'Autorité de la concurrence ;
- 11 relatifs aux tarifs et au catalogue du service

universel dans les secteurs des communications électroniques et postal ;

- 3 adressés à l'Agence nationale des fréquences, concernant des demandes d'autorisations d'exploitation d'assignation de fréquences relatives à des systèmes satellitaires ;
- 7 relatifs à des réclamations postales.

2.2 Les indicateurs de performance

Dans le cadre de la mise en œuvre de la LOLF³, trois autorités administratives indépendantes chargées de la régulation économique (l'ARCEP, la Commission de régulation de l'énergie et l'Autorité de la concurrence) se sont vues fixer un objectif commun de performance : *“rendre des décisions de qualité dans les délais”*. Un tel objectif se décline en indicateurs similaires pour les trois entités. Tous liés au respect des délais.

Pour l'ARCEP, en 2014, les délais moyens étaient de :

- 10,27 jours ouvrés pour l'adoption des avis tarifaires ;
- 11,11 jours ouvrés pour l'adoption d'avis relatifs à des textes réglementaires ;
- 2,92 mois pour le traitement des procédures de règlement des différends.

Des indicateurs complémentaires ont été définis en 2010 et actualisés en 2014. Il s'agit d'indicateurs plus spécifiquement relatifs aux performances “métier”.

Indicateurs de performance “métier”					
Efficacité administrative du régulateur	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'avis ou décisions pris	1 377	1 510	1 674	1 521	1 626
Nombre de décisions annulées par le juge	0	0	1	1	0

2.3 Les consultations, études et rapports

En 2014, 14 consultations publiques ont été lancées, notamment au titre des analyses de marché, mais également en ce qui concerne la mutualisation des réseaux FttH⁴, la tarification de l'accès aux réseaux mutualisés en fibre optique en dehors des zones très denses, les fréquences, ou encore la portabilité fixe. Une revue stratégique du spectre pour le très haut

débit mobile a également été soumise à consultation publique en fin d'année 2014.

L'ARCEP a par ailleurs publié deux études :

- [l'une portant sur le recensement des applications de la boucle locale cuivre et la migration de ces applications vers d'autres réseaux](#). Elle a été réalisée par Cogisys et publiée en novembre 2014 par l'ARCEP ;

3/ [Loi organique n°2001-692, en date du 1^{er} août 2001 relative aux lois de finances publiée au JO du 2 août 2001.](#)

4/ [“Fiber to the home” Cf glossaire.](#)

- [l'autre, sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française](#), réalisée par le CREDOC, a été publiée en décembre 2014.

Enfin, l'Autorité a publié deux rapports en 2014. L'un porte sur "[l'intervention des collectivités territoriales dans le secteur des communications électroniques](#)" ([compte rendu annuel des travaux du GRACO](#)) ; l'autre est le [rapport de mission de l'ARCEP aux Etats-Unis](#), à la suite du déplacement de deux membres du collège et du directeur général de l'Autorité à Washington en septembre 2014 où ils ont pu rencontrer des acteurs institutionnels et économiques du secteur des communications électroniques ainsi que des membres du Congrès.

2.4 Les déclarations d'opérateurs

Depuis la loi du 9 juillet 2004⁵ transposant le cadre réglementaire communautaire et simplifiant les procédures, les opérateurs de communications électroniques ne sont plus assujettis à une procédure d'autorisation, mais doivent simplement transmettre à l'ARCEP une déclaration préalable de leur future activité.

En 2014, 257 nouveaux opérateurs se sont déclarés, dont une forte minorité (16%) avec une zone de couverture départementale. Au 31 décembre 2014, l'Autorité recensait ainsi 1 686 opérateurs : 972 déclaraient exploiter un réseau, 954 fournir un service téléphonique, 1 000 un service d'accès internet et 247 des services mobiles ([cf. page 55](#)).

2.5 Le pouvoir de sanction de l'Autorité

Dans le cadre de son pouvoir de sanction qui a été rétabli en 2014, l'ARCEP a ouvert depuis septembre de la même année, 21 procédures à l'égard de 13 opérateurs des marchés fixe et mobile pour des faits susceptibles de constituer des manquements aux obligations afférentes à leur activité. Chacune de ces procédures débute par une phase d'instruction destinée à apprécier le comportement des opérateurs concernés. Certaines

de ces procédures d'instruction ont déjà conduit la formation compétente de l'Autorité à décider, après avoir constaté un manquement à leurs obligations de la part des opérateurs concernés, de les mettre en demeure de s'y conformer dans un délai déterminé⁶.

Le pouvoir de sanction constitue un des moyens fondamentaux de l'action du régulateur sectoriel. Il est indispensable pour lui permettre de veiller au respect du droit sectoriel. Son efficacité n'est pas nécessairement liée au prononcé effectif de sanctions, les opérateurs se conformant généralement à leurs obligations préalablement à cette phase ([cf. page 61](#)).

2.6 Les règlements de différend

En 2014, l'Autorité a adopté six décisions réglant des différends entre opérateurs.

- **Un premier différend, portant sur les conditions techniques et tarifaires de la prestation d'accès, par un opérateur mobile virtuel (MVNO), au réseau mobile de son opérateur hôte⁷, a opposé le MVNO Oméa Telecom et Orange (l'opérateur hôte).** Les demandes d'Oméa Telecom portaient, pour l'essentiel, sur la révision des conditions tarifaires d'accès au réseau d'Orange sur l'ensemble du territoire ainsi que, plus spécifiquement, sur les conditions d'accès au réseau 2G d'Orange dans les zones blanches. Oméa Telecom demandait à l'Autorité d'examiner ses demandes au regard notamment des engagements en matière d'accueil de MVNO inscrits dans les autorisations délivrées à Orange pour l'utilisation de fréquences 3G de la bande 2,1 GHz ("engagement 3G") et 4G des bandes 2,6 GHz et 800 MHz ("engagement 4G"). L'Autorité a enjoint à l'opérateur hôte de revoir à la baisse la taille des tranches, en nombre d'utilisateurs, associés aux droits d'accès à son réseau 4G et d'appliquer un tarif identique pour les communications reposant sur l'architecture *light-MVNO* à l'intérieur et en dehors des "zones blanches" 2G. L'Autorité a rejeté les autres demandes d'Oméa Telecom au motif que la société ne justifiait pas de leur bien-fondé.

5/ [Relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle.](#)

6/ [Décisions n° 2014-1135-RDPI, n° 2014-1136-RDPI et n° 2014-1137-RDPI de l'Autorité en date du 7 octobre 2014 portant mise en demeure, respectivement, des sociétés Guadeloupe Téléphone Mobile, Martinique Téléphone Mobile et Guyane Téléphone Mobile de se conformer aux prescriptions définies par les décisions de l'ARCEP autorisant ces sociétés à établir et exploiter des réseaux radioélectriques terrestres de seconde et de troisième générations ouverts au public dans chacun des départements d'outre-mer concernés.](#)

7/ [Décision n° 2014-0192, en date du 13 février 2014.](#)

- Par ailleurs, l'ARCEP a tranché **quatre différends relatifs au marché de gros des services à valeur ajoutée (SVA)**, dans le contexte de la réforme structurante de ce marché qui entrera en vigueur au 1^{er} octobre 2015 ([cf. page 122](#)).
- L'Autorité s'est également prononcée sur un **différend relatif à l'accès aux réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH)**. Ce différend opposait Orange au Syndicat des communes du Pays

de Bitche⁸ qui a déployé dans le département de la Moselle un réseau d'initiative publique (RIP)⁹ FttH. La décision de l'Autorité porte sur les conditions, notamment techniques, dans lesquelles le Syndicat des communes du Pays de Bitche est tenu de donner accès à son réseau aux opérateurs tiers, conformément au cadre réglementaire applicable aux réseaux FttH, publics comme privés.

8/ [Décision n°2014-0844- RDPI, en date du 22 juillet 2014.](#)

9/ [Cf. glossaire.](#)

L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'AUTORITÉ

1. L'Autorité

1.1 Un collège renouvelé en 2015

Sébastien Soriano est nommé président de l'ARCEP le 15 janvier 2015

Le 23 décembre 2014, le président de la République a proposé la désignation de Sébastien Soriano en qualité de président de l'ARCEP en remplacement de Jean-Ludovic Silicani, dont le mandat était arrivé à son terme. En application de l'article 13 de la Constitution¹,

Sébastien Soriano a été auditionné le 13 janvier 2015 par la commission des affaires économiques de l'Assemblée Nationale, puis par la commission des affaires économiques du Sénat. Lors de son audition devant ces commissions, il a indiqué vouloir ouvrir *“un nouveau cycle”* de la régulation des communications électroniques et mieux inscrire le secteur dans la *“transformation numérique de la société et de l'économie”* à l'horizon 2020. Les deux commissions ont rendu un avis favorable à cette nomination, qui a été publiée au Journal Officiel² du 15 janvier 2015.



Ancien élève de l'Ecole polytechnique, ingénieur en chef des mines, Sébastien Soriano, 39 ans lors de sa nomination, a réalisé l'essentiel de sa carrière dans la régulation de la concurrence et des communications électroniques, avant de devenir en mai 2012 le directeur du cabinet de Fleur Pellerin, alors ministre en charge des PME, de l'innovation et de l'économie numérique. Il était le conseiller spécial de la ministre de la culture et de la communication, en charge notamment du secteur presse, avant sa nomination à la présidence de l'ARCEP.

^{1/} Conformément à la [loi n° 2007-309 du 5 mars 2007](#) relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télédiffusion du futur puis à la [loi n° 2010-838 du 23 juillet 2010](#) relative à l'application du cinquième alinéa de l'article 13 de la Constitution.
^{2/} [Décret du 14 janvier 2015 portant nomination du président de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes M. SORIANO \(Sébastien\).](#)

Martine Lombard, nouveau membre du collège de l'ARCEP

Le président de l'Assemblée nationale, Claude Bartolone, a nommé Martine Lombard membre du collège de

l'ARCEP le 7 janvier 2015. Professeure de droit public à l'Université de Paris Panthéon-Assas et alors membre du Conseil supérieur de la magistrature, elle succède à Daniel-Georges Courtois dont le mandat de membre du collège était arrivé à son terme.



Reçue au concours d'entrée à l'ENA en 1973, Martine Lombard choisit plutôt de poursuivre des études de droit à l'université de Strasbourg et à l'Institut universitaire européen de Florence jusqu'au doctorat en droit public puis l'agrégation des Facultés de droit (1979). Professeure au sein des universités de Lyon puis de Strasbourg, elle est détachée, en 1986, à Air France où elle exerce les fonctions de directeur des affaires juridiques jusqu'en 1993.

Professeure à l'université de Paris Dauphine puis de Panthéon-Assas à partir de 1997, avocate au barreau de Paris, elle se spécialise dans le droit de la régulation

économique, domaine dans lequel elle a publié nombre d'articles et de livres. De 2009 à fin 2010, elle est, à ce titre, membre du comité de prospective de l'ARCEP.

En décembre 2010, Martine Lombard est nommée membre du Conseil supérieur de la magistrature, fonction qu'elle occupe pendant quatre ans (janvier 2011-janvier 2015).

1.2 Le fonctionnement du collège

Les membres du collège ne sont pas révocables ; leur mandat de six ans n'est pas renouvelable et leur fonction est incompatible avec toute autre activité professionnelle, tout mandat électif national ou tout autre emploi public. Une charte de déontologie, adoptée en 2007 par l'ARCEP, s'applique aux membres de l'Autorité³. Par ailleurs, depuis la loi relative à la transparence de la vie publique⁴, les membres de l'ARCEP sont soumis à des obligations de déclaration de

situation patrimoniale et de déclaration d'intérêts.

A la suite du rétablissement du pouvoir de sanction de l'Autorité, en 2014, les différentes compétences de l'ARCEP sont exercées au sein de trois formations distinctes de son collège :

- la formation plénière ;
- la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (dite "RDPI") ;
- la formation restreinte ([cf. page 62](#)).

3/ [Décision n°2007-0461, en date du 7 juin 2007.](#)

4/ [Loi n°2013-907, en date du 11 octobre 2013.](#)

Le collège de l'ARCEP



Pierre-Jean
Benghozi

Françoise
Benhamou

Marie-Laure
Denis

Sébastien
Soriano
Président

Philippe
Distler

Martine
Lombard

Jacques
Stern

2. L'organisation et les moyens

2.1 L'organisation de l'ARCEP



L'organigramme du 1^{er} juin 2015

COLLÈGE

Président
Sébastien SORIANO

Membres
Pierre-Jean BENGHOZI / Françoise BENHAMOU
Marie-Laure DENIS / Philippe DISTLER
Martine LOMBARD / Jacques STERN

Communication
Jean-François HERNANDEZ
Adjointe : **Ingrid APPENZELLER**

DIRECTION GÉNÉRALE

Directeur général
Benoit LOUTREL
Directeur général adjoint
François LIONS

DIRECTIONS

Direction de l'accès mobile et des relations avec les équipementiers

Planifie les usages du spectre. Délivre les autorisations d'utilisation des fréquences. Régule les marchés de gros mobiles. Suit les relations avec les équipementiers.

Rémi STEFANINI
Adjoint : **Guillaume MELLIER**

Attribution des fréquences mobiles
Blaise SOURY-LAVERGNE
Suivi des réseaux mobiles
François PHILIPPONNEAU
Régulation des marchés mobiles
Maxime FOREST
Règlementation du spectre et relations avec les équipementiers
Thomas GOUZENES
Gestion des fréquences
Jean-Luc STEVANIN

Direction de l'accès fixe et des relations avec les collectivités territoriales

Régule les marchés de gros des réseaux d'accès fixe à haut/très haut débit. Suit les relations avec les collectivités territoriales au titre de l'aménagement numérique.

Romain BONENFANT

Mission collectivités territoriales
Agnès DOMERGUE
Réseaux d'accès en fibre optique et usages du très haut débit
Faustine ANTOINE
Réseaux d'accès en cuivre et infrastructures pour le très haut débit
Thomas HOARAU

Direction des services de communications électroniques et des relations avec les consommateurs

Régule les marchés de l'interconnexion et des services de capacité. Assure le suivi de l'autorisation générale. Suit les relations avec les utilisateurs.

Olivier COROLLEUR
Adjointe : **Catherine GALLET-RYBAK**

Autorisation générale, sécurité des réseaux et numérotation
Catherine GALLET-RYBAK
Marchés des services de capacités et de la téléphonie fixe
Thibaud FURETTE
Relations avec les consommateurs
Delphine GOMES DE SOUSA

Direction des activités postales

Régule les activités postales : délivrance d'autorisations aux opérateurs, contrôle comptable et tarifaire de l'opérateur en charge du service universel.

François LIONS

Comptabilité, modélisation et économie
Francesco MATERIA
Autorisations et service universel
Julien COULIER

2.2 Les moyens dévolus à l'ARCEP : 2014, une année difficile

L'année 2014 a marqué pour l'ARCEP un "point bas" historique sur le plan de ses moyens humains et matériels.

En 2014, l'Autorité est parvenue à **un seuil critique de ses effectifs**. La baisse de son plafond d'emplois autorisés, passant de 174 équivalents temps plein (ETPT) en 2013 à 171 en 2014, a conduit l'Autorité, qui ne dispose d'aucune flexibilité en termes de départ à la retraite (la moyenne d'âge étant de 40 ans), à provoquer des mobilités internes pour redéployer le plus efficacement possible ses effectifs "cœur de métier" ; tout en préservant sa capacité à recruter de nouveaux profils pour assumer ses nouvelles missions confiées par le troisième « paquet télécoms ».

Des crédits de fonctionnement en baisse

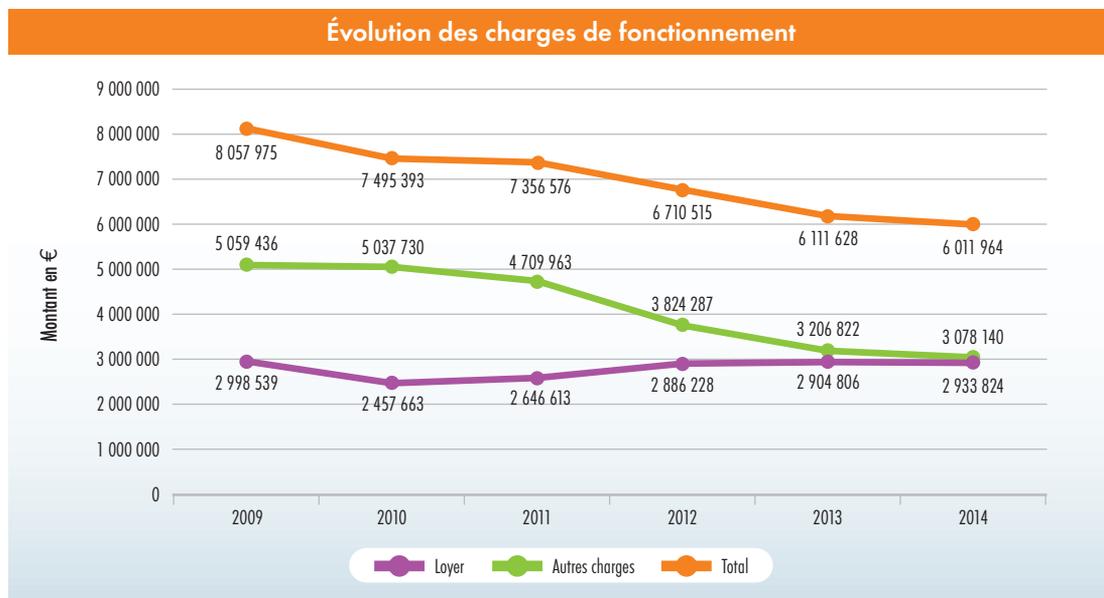
Les crédits de l'Autorité sont adoptés chaque année par le Parlement. Depuis 2009, ils sont inscrits à l'action 13 "régulation des communications électroniques et des postes" du programme 134 "développement des

entreprises et de l'emploi" de la mission Economie.

En 2014, la dotation en LFI⁵, en forte réduction par rapport à 2013, a été amputée de la réserve de précaution (-7%) mais aussi d'une taxation supplémentaire particulièrement lourde en cours d'exercice. Tout ceci a contraint l'ARCEP à :

- revoir à la baisse ses prévisions d'engagements sur la base d'un disponible effectif de 6 millions d'euros ;
- recourir en fin de gestion, pour la première fois depuis la mise en place de la LOLF⁶, à la capacité de financement du programme 134 "développement des entreprises et du tourisme" (dont l'ARCEP constitue l'action 13 "régulation des communications électroniques et des postes") ;
- différer sur 2015 un certain nombre d'engagements programmés en 2014, indispensables car touchant à la sécurité de l'institution (informatique, physique et juridique).

L'année 2014 marque clairement les limites de l'effort budgétaire massif (-40% du fonctionnement courant hors immobilier) consenti par l'ARCEP sur tous ses postes de dépenses depuis 2009.



Source : ARCEP.

⁵/ Loi prévoyant et autorisant, pour chaque année civile, l'ensemble des ressources et des charges de l'État.

⁶/ Loi organique n°2001-692, en date du 1er août 2001 relative aux lois de finances publiée au JO du 2 août 2001.

Lors des débats pour le projet de loi de finances 2015, les rapporteurs pour avis de l'Assemblée nationale et du Sénat ont souligné la situation budgétaire alarmante de l'Autorité.

“Force est de constater que l'ARCEP a mené d'importants efforts de gestion au cours des dernières années, alors que le nombre de ses missions s'accroît sans cesse (...). Cette situation est fortement regrettable, et votre rapporteure considère que le législateur se doit d'être cohérent, et de garantir aux opérateurs de l'Etat les moyens d'assurer les missions qu'il leur a confiées.” (Rapport pour avis de Corinne Erhel au nom de la commission des affaires économiques sur le projet de loi de finances pour 2015)

“La baisse de la dotation de l'ARCEP (...) méconnaît les efforts de gestion déjà réalisés par l'Autorité depuis six ans” et provoque “une situation extrêmement délicate pour une autorité dont les missions s'étendent (...). Le présent rapport pour avis est à nouveau l'occasion de souligner le caractère particulièrement vertueux de la gestion par l'ARCEP de son budget, notamment au regard de ses homologues européennes, mais aussi sur les limites d'une telle évolution, qui en vient à remettre en cause l'exercice par l'Autorité de ses missions institutionnelles et, partant, la qualité de la régulation des marchés sur lesquels elle intervient.” (Rapport pour avis de Philippe Leroy, Elisabeth Lamure et Martial Bourquin, au nom de la commission des affaires économiques sur le projet de loi de finances pour 2015)

S'agissant des recettes que l'ARCEP recouvre au nom de l'Etat, les encaissements effectués par l'Autorité en 2014 se montent à 328,8 millions d'euros au titre des redevances d'utilisation de fréquences, dont 36,7 millions d'euros sont destinés au fonds de solidarité vieillesse (FSV) et 15,8 millions d'euros au compte d'affectation spécial “fréquences”. L'ARCEP a également encaissé 27 millions d'euros au titre des taxes, dont 23 millions d'euros au titre de la numérotation.

2.3. Le rapport de la Cour des comptes sur la gestion de l'ARCEP

La Cour des comptes a procédé en 2014 à un contrôle de l'ARCEP pour les exercices 2009 à 2013⁷. Dans son

rapport final, la Cour souligne que l'Autorité a su “accomplir ses missions dans un contexte de diminution de ses ressources budgétaires, à travers des efforts de rationalisation et de maîtrise de la dépense”. Elle note néanmoins, dans un contexte de réduction continue de ses moyens, le danger pour l'ARCEP d'être moins présente sur certaines de ses missions, pourtant nécessaires, telles que l'organisation de concertations et de débats publics, la production de travaux d'études, la réflexion prospective, la modernisation des instruments de mesure de la couverture et de la qualité des réseaux mobiles, la présence et la représentation auprès des instances européennes et internationales ou encore la sécurité informatique.

Extraits du rapport de la Cour des Comptes

“Une réduction trop forte des capacités de l'ARCEP à engager des marchés d'études pourrait cependant nuire à sa crédibilité et à son autonomie de prise de décision vis-à-vis des opérateurs qu'elle régule”.

“Les dépenses en frais de mission ont fortement diminué, notamment les déplacements à l'étranger. Il faudra veiller à ce que l'ARCEP puisse malgré tout continuer à entretenir sa capacité de veille et d'influence dans les instances européennes. De nombreuses discussions ou décisions stratégiques se tenant au sein de ces instances, une trop forte réduction de la présence française pourrait se révéler contreproductive.”

⁷ [En application de l'article L 111-3 du code des juridictions financières.](#)

2.4 Les prestations d'expertise externe

L'évolution rapide du secteur et la haute technicité des questions liées à la régulation conduisent l'ARCEP à recourir à des expertises externes de nature technique, économique, statistique ou juridique.

Les prestataires externes permettent à l'ARCEP de bénéficier de compétences spécialisées et d'avis neutres. Il s'agit donc le plus souvent de "matériaux de travail" qui

ne sont pas destinés à être rendus publics. Néanmoins, certaines études, ou certaines enquêtes d'usages ou de qualité de service ayant vocation à informer le secteur, sont mises à la disposition du public sur le site internet de l'Autorité.

En 2014, le budget consacré aux études s'est élevé à 719 345 d'euros. Quatorze études ont été engagées pour un montant moyen de 51 382 euros. Elles ont duré en moyenne six mois.

Liste des études et enquêtes externes 2014

Fibre, haut débit et mobiles

Ingénierie de l'infrastructure passive des réseaux FttH

Assistance pour la définition de spécifications comptables relatives au déploiement et à l'exploitation des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné

Recensement des applications de la boucle locale de cuivre et migration de ces applications vers un réseau à très haut débit ●

Assistance à la finalisation du modèle de coûts de l'opérateur mobile générique efficace en métropole et dans les DOM

Connaissance des marchés

Recensement des offres tarifaires professionnelles TPE-PME sur catalogue de l'accès fixe, de l'accès mobile et des offres couplés fixes-mobiles, en métropole pour l'année 2014

Diffusion et usage des technologies de l'information dans la société française ● ●

Recensement des offres tarifaires de communications électroniques (voix, données) de l'accès fixe, de l'accès mobile et des offres couplées fixes-mobiles en métropole et dans les DOM pour l'année 2015 (offres grand public)

Contrôle des obligations et audits

Enquête annuelle d'évaluation de la qualité du service de voix des réseaux mobiles (2015)

Enquête annuelle d'évaluation de la qualité des services de données des réseaux mobiles (2015)

Deux enquêtes de couverture de réseau mobile 3G

Fiabilité des cartes de couverture 4G en métropole des quatre opérateurs

Evaluation de l'image de marque dont bénéficient les prestataires du service universel (communications électroniques)

Gestion des ressources

Options supplémentaires pour enchères outre-mer

● Enquête pilotée conjointement par le conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGEiet) (Ministère de l'économie et des finances) et l'ARCEP.

● Etudes disponibles sur le site internet de l'ARCEP : www.arcep.fr.

3. Les comités consultatifs de l'ARCEP

3.1 Le comité de prospective

L'ARCEP a mis en place fin 2009 un comité de prospective pour mieux identifier et comprendre les évolutions à moyen et à long termes, dans les domaines qui relèvent de la responsabilité du régulateur. Il permet à l'Autorité de renforcer ses fonctions de veille et d'information des acteurs.

Ce comité se compose des membres de l'ARCEP et de personnalités extérieures, aux sensibilités très diverses :

- Michèle Debonneuil, économiste ;
- Elisabeth Flury-Hérard, vice-présidente de l'Autorité de la concurrence ;
- Catherine Lucet, directeur général adjoint d'Editis en charge du pôle Éducation et Référence, présidente des Éditions Nathan ;
- Bruno Patino, docteur en sciences politiques, directeur général délégué aux programmes, aux antennes et aux développements numériques de France Télévisions ;
- Guy Roussel, membre associé du conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies et membre de la commission consultative des communications électroniques (CCCE)⁸ ;
- Bernard Stiegler, philosophe, docteur de l'École des hautes études en sciences sociales, fondateur et président de l'association *Ars Industrialis*, membre du conseil national du numérique ;
- Henri Verdier, directeur d'Etalab, service placé auprès du Premier ministre chargé du développement de l'*open data*, ancien président du pôle de compétitivité Cap Digital.

Le comité se réunit deux à trois fois par an, avec des intervenants extérieurs invités en fonction du sujet et de l'angle d'analyse choisis pour chaque séance : opérationnel, économique, juridique ou technologique. Les travaux qu'il conduit sont, en outre, étroitement liés au colloque que l'ARCEP organise chaque année.

L'Autorité a initié mi-2013 un cycle de travail 2013-2014, dédié aux nouveaux facteurs techniques, économiques,

juridiques et sociétaux (qu'ils soient nationaux, européens ou internationaux) pouvant impacter l'écosystème numérique et, par là-même, modifier le périmètre et/ou les modalités de la régulation dans le secteur.

En 2014, le comité s'est réuni à deux reprises : le 29 avril et le 11 décembre. La première séance a donné l'occasion au comité de réfléchir aux évolutions des usages susceptibles d'avoir une incidence significative sur les réseaux. Deux types d'usages ont été analysés : ceux liés à l'internet des objets, et l'évolution de certains usages existants, comme la consommation de services de communication audiovisuelle. Trois intervenants ont fait part de leur expertise :

- Frédéric Potter, fondateur et directeur général de Netatmo ;
- Olivier Ezratty, consultant en stratégies de l'innovation ;
- Mathias Hautefort, directeur général de Vidéo Futur Entertainment.



Séance du 29 avril 2014

La séance du 11 décembre 2014 a clos ce cycle biennuel. Ont été examinés les usages des évolutions numériques sur de grandes échelles (notamment dans le cadre de projets de ville intelligente), et leurs interactions avec les réseaux de communications électroniques. Trois personnalités sont intervenues pour partager leur analyse :

- Carlos Moreno, professeur des universités et conseiller scientifique du président de Cofely Ineo (groupe GDF SUEZ),

8/ [Cf glossaire.](#)

- Albert Asséraf, directeur général de la stratégie, des études et du marketing de JCDecaux,
- Nathalie Leboucher, directrice du programme stratégique "Smart Cities" d'Orange.



Séance du 11 décembre 2014

3.2 La commission consultative des communications électroniques

Instituée par décret et composée de 24 membres, la commission consultative des communications électroniques (CCCE) comprend, en proportions égales, des représentants des exploitants de réseaux et des fournisseurs de services, des représentants des utilisateurs et des personnalités qualifiées. Elle est présidée par Charles Rozmarny, ingénieur général des mines. Son secrétariat est assuré par l'ARCEP. A l'initiative du Gouvernement ou de l'ARCEP, la commission est consultée sur tout projet de mesure relative aux communications électroniques.

Au cours de l'année 2014, la commission a été consultée à trois occasions (les 21 mars, 19 septembre et 7 novembre) sur :

- la communication d'informations à l'Etat et aux collectivités territoriales sur les infrastructures et réseaux établis sur leur territoire ;
- l'évolution des compétences de l'Agence nationale des fréquences (ANFR) ;
- les règles portant sur la tarification sur le marché de détail des communications à destination des numéros spéciaux et courts, ainsi que leur attribution ;
- le déploiement de la fibre optique dans les immeubles ;

9/ Direction générale des entreprises.

10/ Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

11/ Il n'est question ici que des comités consommateurs télécoms, les comités des consommateurs de services postaux sont évoqués [page 162](#).

- la mesure de la couverture en téléphonie mobile ;
- l'attribution de fréquences 4G outre-mer.

3.3 Le comité de l'interconnexion et de l'accès

Institué par un décret du 3 mars 1997, ce comité est composé de représentants des opérateurs de réseaux (privés ou publics) et des fournisseurs de services, nommés par décision de l'ARCEP. Le président de l'Autorité en assure la présidence et les services de l'Autorité, le secrétariat.

Ce comité est un lieu de discussions et d'échanges entre les acteurs du secteur et l'ARCEP. Il s'est réuni trois fois en 2014. Ses travaux ont porté :

- pour les marchés mobiles : sur l'itinérance internationale, le déploiement des réseaux 3G des opérateurs, et notamment des sites du programme "zones blanches" ;
- pour les marchés fixes : sur l'analyse des marchés de la téléphonie fixe (marchés 1 et 2), la qualité des offres de gros pour le marché des entreprises, l'observatoire du haut / très haut débit et le déploiement du FttH ;
- pour les questions d'interconnexion et de numérotation : sur la conservation des numéros fixes et mobiles, les numéros d'urgence, les impacts de la réforme des services à valeur ajoutée téléphonique, et l'analyse des marchés des terminaisons d'appel voix et SMS.

3.4 Les autres comités

Le comité consommateurs

L'ARCEP organise depuis 2007 deux "comités consommateurs", l'un axé sur les questions postales, l'autre sur les communications électroniques. Ils réunissent les associations représentant les consommateurs. Y sont également conviés des représentants des administrations chargées de la réglementation des deux secteurs et du droit de la consommation (DGE⁹ et DGCCRF¹⁰), le médiateur des communications électroniques et l'institut national de la consommation (INC)¹¹.

Au cours de ces réunions, généralement semestrielles, l'ARCEP présente aux associations les travaux qu'elle mène sur les questions intéressant directement les consommateurs ainsi que l'impact des évolutions réglementaires, économiques et technologiques sur le marché de détail.

Le comité organisé le 21 mai 2014 a ainsi été l'occasion pour l'Autorité de présenter aux associations un panorama des évolutions législatives et réglementaires majeures intervenues au cours de l'année 2013 (la loi relative aux consommateurs, l'arrêt "débit", la réforme des services à valeur ajoutée), ainsi que les évolutions technologiques ayant fortement impacté le secteur (telles le déploiement de la 4G et du VDSL2).

Le dernier comité en date s'est réuni le 5 février 2015, sous la présidence de Philippe Distler, et en présence de Martine Lombard et Pierre-Jean Benghozi,

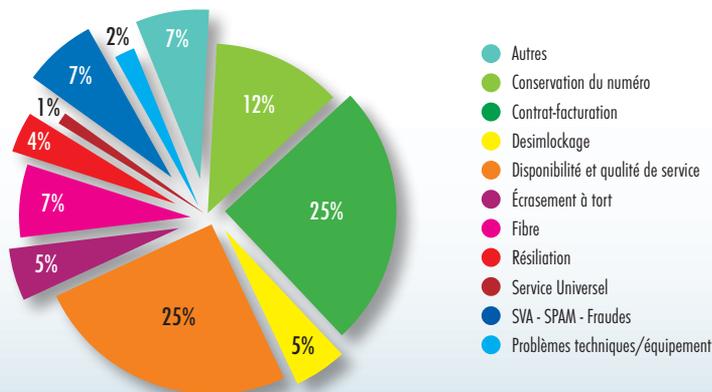
membres du collège de l'ARCEP. L'actualité du secteur des communications électroniques a été largement évoquée, notamment à travers plusieurs sujets importants pour les consommateurs :

- l'évolution de la procédure de conservation des numéros fixes ;
- l'état des lieux des marchés du haut et du très haut débit ;
- les travaux menés en matière de qualité de service pour la téléphonie fixe, l'internet fixe et le mobile.

Les relations avec les consommateurs

L'ARCEP dispose d'une unité de six personnes en charge des relations avec les consommateurs. En 2014, elle a traité 6 378 sollicitations, dont 67% concernaient le marché fixe-internet.

Répartition des sollicitations 2014



Le comité outre-mer

Le comité de suivi opérationnel des offres d'accès et d'interconnexion outre-mer a été créé en 2009. Ce comité est composé d'opérateurs actifs sur les marchés ultra-marins et de représentants de l'Autorité. Il se réunit une à deux fois par an pour traiter des problématiques spécifiques à l'outre-mer. Il constitue un lieu d'échange et permet :

- d'assurer un suivi des marchés ultra-marins ;
- d'informer les opérateurs ultra-marins des décisions et travaux de l'Autorité ;
- d'assurer la conciliation entre les acteurs des marchés ultra-marins, les collectivités territoriales

et l'Autorité ;

- d'identifier les problématiques spécifiques à l'outre-mer et d'assurer le suivi des travaux engagés.

En 2014, ce comité s'est tenu le 24 septembre. A cette occasion, ont été rappelées aux acteurs ultra-marins les dispositions prévues par les projets de décision d'analyse des marchés de la téléphonie fixe, de la terminaison d'appel voix fixe, mobile et SMS et des services de capacité. Le comité a également discuté l'applicabilité du règlement européen sur le *roaming* dans le cas de l'itinérance ultra-marine et le processus de conservation des numéros fixes et mobiles.

4. Les outils d'information et de communication de l'Autorité

Pour être efficace, l'exercice de régulation requiert une diffusion rapide des décisions prises par l'ARCEP auprès des différents acteurs concernés : presse, pouvoirs publics, acteurs économiques, élus, associations de consommateurs, etc.

Pour mener à bien cette mission, l'Autorité s'appuie sur une large palette d'outils de communication qui garantissent une information à la fois pédagogique et exhaustive, tant sur la teneur des travaux menés par l'institution que sur les secteurs régulés. Ces outils permettent également de solliciter l'avis des acteurs du secteur sur les sujets de régulation, ou de susciter le dialogue et le débat.

Le site internet institutionnel de l'Autorité

Le site internet institutionnel de l'ARCEP (arcep.fr) est le support privilégié de la diffusion – en français et en anglais – de l'information de l'Autorité. Actualisé quotidiennement, il répond au besoin d'instantanéité de l'information dans un secteur en perpétuelle évolution.

Des flux RSS présents sur plusieurs pages (avis et décisions, communiqués de presse, recrutements, par exemple) permettent d'être automatiquement averti des mises à jour. Début 2015, les outils de partage des informations du site sur les réseaux sociaux ont été systématisés. Plusieurs outils permettent par ailleurs des recherches en ligne : sur les avis et décisions adoptés par l'ARCEP, sur les numéros de téléphone attribués aux opérateurs, mais aussi sur l'ensemble des documents publiés par l'Autorité (rapports, consultations publiques, articles et interviews publiés dans la Lettre électronique de l'Autorité et *Les Cahiers de l'ARCEP*, la revue de l'Autorité)

En 2014, le site a vu sa fréquentation journalière moyenne se stabiliser avec 10 692 visiteurs uniques par jour (contre 10 450 en 2013), pour un nombre total de 3 902 687 visiteurs.

Les informations mises en ligne sont envoyées par mail *via* quatre listes de diffusion (postal et télécoms, en anglais et en français) qui comptent au total 25 795 abonnés. En 2014, 155 messages ont été envoyés.

Notons que l'ARCEP gère également deux autres sites :

- telecom-infoconso.fr, le site destiné à l'information des consommateurs ;
- fratel.org, le site du Fratel, le réseau francophone de la régulation des télécommunications.

Top 3 des pages vues sur le site

- [La base numérotation](#) (1 038 904 visiteurs)
- [Le flux RSS des communiqués de presse](#) (1 205 619 visiteurs)
- [La page d'accueil](#) (835 244 visiteurs)

Top 3 des documents téléchargés sur le site

- [Le guide pratique à l'attention des \(co\)propriétaires, bailleurs, locataires et syndicats pour l'installation de la fibre optique dans les immeubles](#) (48 227 téléchargements)
- [Le guide sur le fibrage des maisons individuelles](#) (25 866 téléchargements)
- [L'enquête sur la qualité des services mobiles en France métropolitaine](#) (24 592 téléchargements)



Les réseaux sociaux

L'ARCEP est présente sur les réseaux sociaux [Twitter](#),

Le compte Twitter de l'ARCEP

ARCEP @ARCEP · 7 avr.
S. Soriano/"On ne peut plus laisser de simples mécanismes d'auto-régulation régler la question de la net neutralité "

ARCEP @ARCEP · 7 avr.
S. Soriano aux Echos : « La course aux investissements est là. Il faut qu'elle puisse être monétisée et équitable » bit.ly/1yR7tRe

ARCEP @ARCEP · 3 avr.
Discours S. Soriano à l'Avicca : « la mauvaise idée serait de faire de l'ARCEP un régulateur asymétrique des RIP » bit.ly/1ard7Em

ARCEP @ARCEP · 3 avr.
Free Mobile a respecté son obligation de couvrir en 3G au moins 75 % de la population en métropole au 12.01.2015 bit.ly/1GPpwOn

[Facebook](#) et sur le site de partage de vidéos [Dailymotion](#). Le compte Twitter officiel de l'Autorité a été ouvert en janvier 2015 et possède déjà plus de 2 000 abonnés.

Les tchats

Les tchats sont un vecteur important de dialogue entre l'Autorité et les consommateurs. Trois ont été organisés en 2014 :

La 4G : évolution ou révolution ?

Organisé le 27 mars 2014, le tchat sur la 4G a réuni 971 participants en direct. Une audience record. Les consommateurs ont posé 370 questions, principalement sur les notions de couverture et de qualité de service.



Le tchat du 27 mars sur la 4G

La qualité de service mobile

La publication par l'ARCEP de sa 15^{ème} enquête sur la qualité des services 3G et 4G en métropole a donné lieu à l'organisation d'un tchat, le 26 juin 2014 pour en expliquer les résultats et la méthodologie. 819 personnes ont participé en direct. Qualité de service dans les transports en commun, relation entre la qualité de service et la quantité de fréquences attribuées, choix entre les offres les moins chères ou de meilleure qualité..., le tchat aura généré 214 questions et, une nouvelle fois, de nombreuses interrogations sur la couverture.



Le tchat du 26 juin sur la qualité de service mobile

La qualité de service de l'internet fixe

A l'occasion de la publication, le 25 novembre 2014, d'une version-test de son nouvel observatoire sur la qualité du service fixe d'accès à internet, l'ARCEP a consacré un tchat à cet observatoire le 4 décembre 2014. La séance a réuni en direct environ 250 participants et généré plus d'une centaine de questions, en particulier sur la méthode suivie par l'Autorité (financement des mesures, méthodologie d'enquête, appel à un prestataire indépendant, organisation du comité technique...).



Le tchat sur la qualité de service de l'internet fixe du 4 décembre

La lettre électronique d'information

Lancée en septembre 2010, la Lettre électronique d'information hebdomadaire était, jusqu'en décembre 2014, adressée chaque semaine par courriel à plus de 4 500 abonnés.

Les interviews vidéo

Depuis fin 2012, l'ARCEP interroge chaque semaine des acteurs de l'écosystème numérique et postal. 34 interviews ont été réalisées en 2014 parmi lesquelles celle de :

- [Bruno Lasserre](#), président de l'Autorité de la concurrence au sujet de la concentration du secteur des télécoms ;
- [Vinton Cerf](#), co-inventeur du protocole TCP-IP, chef évangéliste chez Google, sur la neutralité du net ;
- [Louis Pouzin](#), inventeur du datagramme et du premier réseau fonctionnant sur le principe de l'internet en 1973, sur la convergence des réseaux ;
- [Nicolas Routier](#), directeur général adjoint et directeur général services-courrier-colis du groupe La Poste, sur la mutation de l'environnement économique postal.

Top 3 des vidéos les plus visionnées

- [Yves Le Mouël](#), directeur général de la Fédération française des télécoms sur la concurrence, l'investissement et le consumérisme dans la téléphonie mobile (1 494 vues)
- [Joëlle Toledano](#), ancien membre du collège de l'ARCEP et membre du conseil d'administration de l'ANFR, sur la politique des fréquences (1 423 vues)
- [Solveig Godeluck](#), journaliste aux Echos, sur sa vision du marché des télécoms et sa perception du régulateur (1 413 vues)

Les Cahiers de l'ARCEP

Depuis juin 1998, l'Autorité publie une revue de réflexion qui explore un sujet ou une thématique en donnant largement la parole aux acteurs du secteur. [Le dernier \(et unique\) numéro publié en 2014, était consacré aux technologies](#). La technologie est-elle neutre ? Quelle place tient-elle dans l'économie et la société ? Quelles sont les questions, notamment de régulation, qu'elle pose ? Opérateurs, équipementiers, acteurs institutionnels, experts, régulateurs, Commission européenne, fournisseurs de contenus ou encore économistes tels Jacques Cremer, chercheur à l'Institut d'économie industrielle de Toulouse (IDEI) ou encore philosophes tels Bernard Stiegler, fondateur d'*Ars Industrialis*, ont pu développer leur pensée dans ce numéro et nourrir le débat d'idées.

TECHNOLOGIES

Sommaire



DOSSIER
TECHNOLOGIES :
impacts économiques,
sociétaux et réglementaires

ÉDITORIAL

Jean-Ludovic Silicani (président de l'Autorité)..... 1 - 2

POINTS DE VUE

- L'homme à l'ère de la transformation numérique
Bernard Stiegler (philosophe)..... 4 - 5
- Internet va devenir de plus en plus connecté
Vinton Cerf (chef évangéliste, Google)..... 6 - 7
- Vers la construction d'une nouvelle infrastructure de l'internet ?
Louis Pouzin (pionnier de l'internet)..... 8 - 9
- Innovation et régulation 2.0
Nicolas Curien (ancien membre de l'ARCEP)..... 10 - 11

LES IMPACTS ÉCONOMIQUES ET RÉGLEMENTAIRES

Économie industrielle

- Technologie et régulation, une équation économique imparfaite
Jacques Cremer (IDEE Toulouse)..... 12 - 13
- Effacement des frontières technologiques et régulation transindustrielle
Daniel Kofman (directeur, LINCOS, et professeur, Telecom ParisTech)..... 25

Régulation

- Internet des objets, big data et 5G, des opportunités de croissance pour l'Europe
Roberto Viola (Commission européenne)..... 14 - 15
- Neutralité technologique, dogme ou réalité ?
Winston Maxwell, avocat (Hogan Lovells) et Marc Bourreau,
professeur d'économie (Telecom ParisTech)..... 16 - 17
- Technologie et régulation des marchés fixes
Romain Bonenfant (ARCEP)..... 18
- Du cuivre à la fibre, histoire des technologies filaires
Thomas Hoarau (ARCEP)..... 19
- Quel avenir pour l'ADSL ?
Paul Spruyt, xDSL Strategist (Alcatel-Lucent)
et membre du comité d'experts cuivre de l'ARCEP..... 46

Réseaux hétérogènes et harmonisation des règles

- Cara Schwarzschilding
(BNetzA), présidente du groupe d'experts NGN du BEREC..... 20
- Ilsa Godlovitch
directrice du bureau de Bruxelles (WIK)..... 20
- Technologies et interconnexion
Guillaume Mellier (ARCEP)..... 21
- Les transitions technologiques sur le marché entreprise
Thibaud Furette (ARCEP)..... 22 - 23
- Le déploiement du FttH change les économies locales
Benjamin Bayart (président, French Data Network)..... 24

LES MUTATIONS TECHNOLOGIQUES SUR LE TERRAIN

Introduction

- Les défis technico-économiques à horizon 10 ans
Göran Marby (président du PTS et du BEREC)..... 27
- L'innovation de rupture : nous n'avons encore rien vu !
Xavier Dalloz (consultant)..... 26

La révolution de l'IP

- Comment fonctionne le réseau internet ?
Malo Jaffré et Hichem Miled (ARCEP)..... 28
- Innovation et investissements dans l'interco IP
Ignacio Garcia Alves (président)
et Gregory Pankert (Partner) Arthur D. Little..... 32 - 33 - 34
- Les points d'échange, hubs du réseau
Franck Simon (DG France IX)..... 29
- Technologie et qualité de service
Julien Coulon (co-fondateur de Cedexis)..... 30

- Le passage d'IPv4 à IPv6,
Mohsen Souissi (responsable d'AFNIC Labs)..... 31

Du côté des équipementiers

- Virtualisation des réseaux, changement de paradigme ou simple évolution ?
Vincent Maulay, (analyste, Oddo)..... 36
- Cisco : **Alain Fiocco** (directeur de l'ingénierie)..... 37
- Nokia : **Alain Ferrasse-Palé** (président Nokia France)..... 38
- Alcatel-Lucent : **Jean-Pierre Lartigue** (directeur de la stratégie)..... 39
- Huawei : **François Quentin** (président Huawei France)..... 40 - 41
- Ericsson : **Benoît Parneix** (responsable Cloud et IP, Ericsson France)..... 43
- ARM : **Eric Lalardie** (directeur Business Development E.M.E.A.I. Sales)..... 44
- Gemalto : **Olivier Piou** (président)..... 45
- Qualcomm : **Steve Mollenkopf** (PDG)..... 63

Parole aux opérateurs

- Bouygues Telecom : **Didier Casas** (secrétaire général)..... 49
- Numericable : **Jérôme Yomtov** (DG délégué)..... 47
- Orange : **Pierre Louette** (DGA) et **Marie-Noëlle Jego-Laveissière**
(directrice exécutive Innovation, Marketing et Technologies)..... 48

La bataille des BOX et des PLATES-FORMES

Les box

- La bataille des box TV a commencé : **Olivier Ezratty** (consultant)..... 50 - 51

La chaîne de l'image

- Technologies de l'image et impact sur la chaîne de valeur,
Gilles Fontaine (DG adjoint) et Jacques Bajon
(responsable de la pratique distribution vidéo) (Idate)..... 52 - 53
- Le mix technologique, l'avenir de la télévision,
Olivier Huart, (directeur général, TDF)..... 59

Les plates-formes

- Les plates-formes, de nouvelles formes de dominance économique,
Pierre-Jean Benghozi (membre du collège, ARCEP)..... 56 - 57
- La neutralité des plates-formes : **Benoît Thieulin** (président CNum)..... 56 - 57

L'avis des acteurs

- Canal + : **Bertrand Méheut** (président)..... 54
- Netflix : **Christopher Libertelli** (Vice-President of Global Public Policy)..... 55
- Netgem-Videofutur : **Mathias Hautefort** (DG)
et **Marc Tessier** (administrateur)..... 54

LES FRÉQUENCES, UNE AUTRE RUPTURE ?

- Fréquences et innovation, **Joëlle Toledano** (auteur d'un rapport au
Gouvernement sur le spectre, l'innovation et la croissance)..... 60
- L'avenir de la bande 700 MHz en Europe, **Pascal Lamy**
(auteur d'un rapport à la Commission européenne)..... 61
- Les fréquences libres, **Pascal Soulé** (ARCEP)..... 62
- La neutralité des fréquences, **Sylvain Loizeau** (ARCEP)..... 62
- Les technologies de partage du spectre, **Steve Mollenkopf** (PDG, Qualcomm)..... 63

ET L'HUMAN ?

- Numérique, le meilleur des mondes ?
Gilles Berhaut (président du Comité 21 et d'Accid)..... 64
- Usages : dépasser l'illusion du déterminisme technologique
Alain Somat (professeur de psychologie, université de Rennes) et
Jean-Luc Hannequin (directeur du développement, CCI Rennes)..... 65
- L'impact des technologies sur..... 66 - 73
 - Les seniors : **Benjamin Zimmer** (directeur du cluster Silver Valley)
 - Les exclus : témoignage d'une victime de l'exclusion sociale
 - L'éducation : **Serge Tisseron** (psychiatre, Université Paris 7)
 - La santé : **Jacques Marceau** (président, Aromates)
 - Le travail : **Ivan Béraud** (secrétaire général, Fédération communication de la CFDT)
- Protection des données personnelles : l'après Snowden..... 68 - 69 - 70
 - L'affaire Snowden, les dernières révélations, **Antoine Lefebvre** (historien et expert TIC)
 - Qu'en pensent-ils ? **Isabelle Falque-Pierrotin**, (présidente de la CNIL),
Xavier Dalloz (expert), **Louis Pouzin** (pionnier de l'internet)
 - Le *privacy by design*, **Sophie Nerbonne** (directrice de la conformité, CNIL)
- Osons un esprit de régulation européen
- Nicolas Auray (sociologue, Télécom ParisTech)..... 71

Nominations..... 74 - 77
Actualités..... 78 - 80

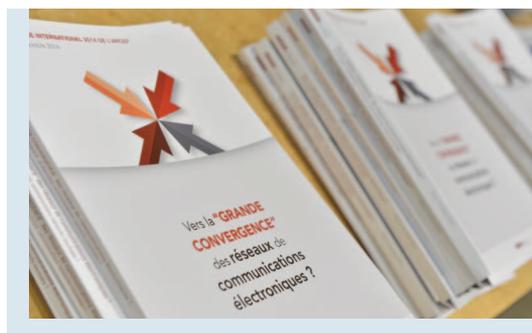
Le colloque de l'ARCEP

Depuis sa création en 1997, l'Autorité organise chaque année des colloques sur des thèmes liés à son champ de compétence. C'est l'occasion d'aborder et de débattre de sujets souvent complexes, en partageant l'expérience d'intervenants étrangers et de réaliser des exercices de prospective. Organisé le 9 octobre, le colloque 2014 de l'ARCEP était consacré à la convergence des réseaux.

Rassemblant entreprises, universitaires et pouvoirs publics, l'évènement a attiré plus de 300 personnes. La journée de débat était également retransmise en direct sur le site internet de l'ARCEP puis disponible en V&D. 2 574 internautes ont ainsi suivi en direct les débats sur le site de l'ARCEP durant cette journée.

Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat en charge du numérique, qui introduisait la journée, a rappelé le rôle déterminant de l'ARCEP dans la construction

d'une république numérique favorisée par un cadre garantissant l'ouverture et la neutralité des réseaux. Les échanges se sont ensuite poursuivis au cours de trois tables-rondes portant sur les aspects technologiques, leurs effets sur les usages, les enjeux de concurrence et de partage de valeur et enfin les modalités de la régulation.



Le colloque au fil des tweets

#colloqueARCEP



- **Allocution d'Axelle Lemaire**

@ElsaBembaron / @axellelemaire rêve à une "République numérique", pas à un rouleau compresseur libéral où la loi est celle du plus fort.

- **Introduction de Jean-Ludovic Silicani**

@alberror / "Nous nous dirigeons vers des réseaux essentiellement fixes avec des usages essentiellement mobiles." JL. Silicani

@contexte_num / JL. Silicani "Si l'avenir de l'audiovisuel est numérique, celui du numérique ne se résume pas à l'audiovisuel"

- **Table ronde 1 : Quelles évolutions technologiques dans un univers convergent ?**

@alberror / "A côté de la régulation éco qu'on connaît bien, il y aura dimension régulation technique" Joëlle Toledano (Supelec, ex-ARCEP)

@alberror / "Foisonnement technologique = allié potentiel exceptionnel pour régulateur dans politique de concurrence" Yves Gassot (Idate)

- **Table ronde 2 : L'impact des évolutions technologiques sur les usages et les besoins**

@JFrHernandez / "Oui la régulation a fait baisser les prix, Oui elle a favorisé l'innovation. Je peux le dire aujourd'hui" O.Sichel ex-pdt Wanadoo

@Gnppn / Didier Casas insiste sur "prix versus qualité de service", en félicitant l'Arcep pour ses "initiatives" (sur Free)

- **Table ronde 3 : Quelles conséquences sur les modèles économiques et la régulation ?**

@CSSPPCE / Pierre Louette, Orange : "La tendance lourde est à la convergence fixe-mobile sans couture"

@Gnppn / "Est-ce que l'avenir des opérateurs, même si ce n'est pas très noble, n'est pas de capter une partie de la valeur des OTT ?" (Vincent Mauley, ODDO Securities)

@alberror / "Il faut distinguer services managés et best-effort sur l'internet classique (gestion de trafic) #netneut" A. Whelan (CommEu)

L'ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL DE L'AUTORITÉ

1. Les relations avec le Parlement

L'ARCEP, autorité indépendante du Gouvernement conformément aux directives européennes, 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 chambres¹, 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.

1.1 Les auditions

L'ARCEP a été auditionnée plus d'une dizaine de fois en 2014, soit un rythme supérieur à 2013 (10 auditions).

Les auditions relevant de l'organisation et de l'évolution du marché

Comme en 2013, le président de l'ARCEP a été auditionné sur l'évolution des conditions de concurrence dans le secteur des communications électroniques, ainsi

que sur les sujets relatifs aux déploiements du très haut débit fixe et mobile et à l'aménagement du territoire. La commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale, présidée par François Brottes, puis la commission des affaires économiques du Sénat, présidée par Daniel Raoul, ont ainsi auditionné Jean-Ludovic Silicani, respectivement les 17 et 25 juin 2014.

Il a également été auditionné le 8 janvier 2014 par Patrick Bloche, président de la commission des affaires culturelles de l'Assemblée nationale sur les transformations en cours dans les secteurs des télécoms, de l'internet et de l'audiovisuel.

Jean-Ludovic Silicani a également participé, le 16 janvier 2014, à une [table-ronde sur les compétences des quatre organismes de régulation dans le domaine des technologies de l'information](#), dans le cadre du groupe d'étude "Médias et nouvelles technologies" de la commission de la culture, de l'éducation et de la communication du Sénat, présidée par Catherine Morin-Desailly, aux côtés d'Isabelle Falque-Pierrotin, d'Olivier Schrameck et de Marie-Françoise Marais, respectivement présidents de la CNIL, du CSA et de la HADOPI.



De gauche à droite : Marie-Françoise Marais, présidente de la HADOPI, Jean-Ludovic Silicani, alors président de l'ARCEP, Olivier Schrameck, président du CSA et Isabelle Falque-Pierrotin, présidente de la CNIL

^{1/} Soit la commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale, ou la commission des affaires économiques, ou la commission du développement durable, des infrastructures, de l'équipement et de l'aménagement du territoire au Sénat.

Enfin, Jean-Ludovic Silicani a été auditionné le 4 décembre 2014 par la commission mixte de réflexion et de propositions sur le droit et les libertés à l'âge du numérique de l'Assemblée nationale, co-présidée par Christian Paul et Christiane Féral-Schuhl, au sujet de la neutralité de l'internet.

Les auditions liées à l'examen de propositions ou de projets de loi

Jean-Ludovic Silicani a été auditionné le 6 janvier 2014, à l'Assemblée nationale, par la députée Laurence Abeille, sur la proposition de loi relative à la sobriété, à la transparence et à la concertation en matière d'exposition aux ondes électromagnétiques.

L'examen du projet de loi de finances a également donné lieu à une audition du président de l'ARCEP, le 23 septembre, par la députée Corinne Erhel, rapporteure pour avis au nom de la commission des affaires économiques sur le budget "communications électroniques et économie numérique". L'audition a notamment porté, outre les enjeux budgétaires, sur les questions liées au déploiement du très haut débit fixe et mobile.

Le président de l'ARCEP a aussi été auditionné le 24 septembre 2014 par le sénateur René Vandierendonck, rapporteur de la commission des lois du Sénat, dans le cadre de l'examen du projet de loi portant nouvelle organisation territoriale de la République.

Les auditions en vue de la préparation de rapports ou de résolutions parlementaires

Jean-Ludovic Silicani a été auditionné par les députés et co-présidents du groupe d'étude "Internet et société numérique", Christian Paul et Patrice Martin-Lalande, le 15 janvier 2014. Il a ensuite été auditionné le 11 mars 2014 par le sénateur Gaëtan Gorce, président de la mission commune d'information sur le nouveau rôle et la nouvelle stratégie de l'Union européenne dans la gouvernance mondiale de l'internet.

Le collègue de l'ARCEP a par ailleurs participé à une séance de travail avec la Commission supérieure du service public des postes et communications électroniques (CSSPPCE), présidée par le député Jean

Launay, le 20 février 2014. Cette même commission a auditionné Benoit Loutrel, directeur général de l'ARCEP, le 27 novembre, dans le cadre de la saisine sur le projet de rapport au Gouvernement et au Parlement relatif au coût net de la mission d'aménagement du territoire assurée par La Poste en 2013.

Le directeur général de l'Autorité a également été auditionné le 2 avril 2014 par Corinne Erhel, membre de la commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale, sur les sujets liés à l'accessibilité dans le cadre du rapport sur les enjeux et l'avenir de l'expérimentation d'un centre relais téléphonique pour les personnes sourdes et malentendantes.

1.2 La remise de rapports

Comme elle y est tenue par la loi, l'Autorité a remis son rapport public d'activité 2013 aux présidents des deux assemblées, ainsi qu'au Président de la République, au Premier ministre et aux ministres compétents le 1er juillet 2014.

La loi du 9 février 2010² prévoit également que l'ARCEP remette chaque année au Parlement et au Gouvernement un rapport sur l'évaluation du coût net de la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste. Ce rapport a été remis le 10 décembre 2014. Il avait préalablement fait l'objet d'une audition et d'un avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPPCE), rendu le 27 novembre 2014.

2. Les relations avec le Gouvernement et les administrations qui en dépendent

2.1 Le Gouvernement

Autorité administrative indépendante, l'ARCEP est une administration de l'Etat, indépendante du Gouvernement. Cette indépendance n'implique pas que l'Autorité mène seule son action. Au contraire, l'intervention de l'ARCEP est étroitement coordonnée à celle de l'ensemble des services de l'Etat, centraux comme déconcentrés, intervenant dans le secteur postal et dans celui des communications électroniques, y compris sur les sujets qui relèvent de sa seule compétence.

² / [Loi n°2010-123, en date du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales publiée au JO le 10 février 2010](#).

Cette nécessaire cohérence de l'action de l'Etat se trouve transcrite à l'article L.32-1 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) qui fixe des objectifs communs au ministre chargé du secteur des communications électroniques et des postes et à l'ARCEP. La loi détermine, sur le fondement de ces objectifs, les compétences de l'Autorité, celles de ses décisions qui doivent faire l'objet d'une homologation ministérielle et celles relevant d'une décision conjointe du Gouvernement et du régulateur. C'est notamment le cas des attributions d'autorisation d'utilisation de fréquences pour les services mobiles. Le Gouvernement est par ailleurs tenu de solliciter l'avis de l'ARCEP pour les projets de textes législatifs et réglementaires relatifs aux secteurs relevant de sa compétence.

L'action quotidienne de l'ARCEP s'accompagne ainsi d'un dialogue constant avec les différentes administrations ou institutions publiques, qui prend notamment la forme d'entretiens réguliers entre le président de l'ARCEP et les ministres concernés.

2.2 La mission très haut débit

Depuis février 2013, le Gouvernement travaille à la mise en œuvre du plan France très haut débit qui succède au programme national très haut débit (PNTHD) lancé en 2010. A cet effet, 20 milliards d'euros ont été mobilisés pour répondre à l'ambition numérique annoncée - l'accès au très haut débit pour tous dans les dix prochaines années -, dont environ 3 milliards d'euros de subventions apportées par l'Etat pour soutenir les projets des collectivités territoriales.

La mission très haut débit, créée début 2013³, assure le pilotage du plan⁴ et établit l'ensemble des critères que doivent respecter les projets de réseaux d'initiative publique (RIP) des collectivités territoriales pour accéder à un financement de l'Etat.

L'ARCEP apporte son expertise dans le cadre des chantiers techniques transverses menés par la mission très haut débit. Elle a ainsi été sollicitée en novembre 2014 pour mettre en place un groupe de travail d'harmonisation technique "génie civil et déploiement" dont le but est de produire un document technique de référence. Les services de l'ARCEP sont invités aux réunions du groupe de travail et, réciproquement, la mission très haut débit assiste aux réunions du comité d'experts fibre de l'ARCEP depuis mai 2014.

De manière générale, l'ARCEP poursuit des travaux en étroite collaboration avec la mission très haut débit - par l'intermédiaire de différents groupes de travail - sur l'harmonisation technique des réseaux mutualisés en fibre optique et sur d'autres problématiques telles que la prise en compte des besoins de qualité de service sur ces réseaux. Parmi les chantiers communs à venir : l'offre d'hébergement NRA⁵ d'Orange qui vise à permettre aux opérateurs et aux collectivités d'héberger leurs équipements actifs dans les NRA⁶ d'Orange.

La mission très haut débit instruit par ailleurs les dossiers de demandes de soutien financier pour les projets des collectivités territoriales. Préalablement déposés auprès de la Caisse des Dépôts (CDC), ces dossiers font l'objet d'un examen par un comité d'experts issus des administrations compétentes (mission très haut débit, CGET⁷, DGE⁸, DGCL⁹, DGEOM¹⁰ dans le cas des projets ultra-marins, CEREMA¹¹, CGI¹²), la CDC¹³. L'ARCEP, qui en est membre invité, apporte à cette instance technique son expertise réglementaire et recueille les informations nécessaires au bon suivi des dynamiques territoriales.

Dans le cadre du processus du dépôt de candidature pour bénéficier des financements de l'Etat, l'ARCEP publie sur son site internet les intentions de déploiement envisagées par les collectivités territoriales candidates

3/ La mission a été intégrée à l'Agence du numérique créée par [le décret n° 2015-113 du 3 février 2015](#). (cf. page 41).

4/ Le 29 avril 2013, un arrêté du Premier ministre a défini le cahier des charges de l'appel à projets "France très haut débit - Réseaux d'initiative publique".

5/ Cf glossaire.

6/ Cf glossaire.

7/ Commissariat général à l'égalité des territoires.

8/ Direction générale des entreprises.

9/ Direction générale des collectivités territoriales.

10/ Direction générale des Outre-mer.

11/ Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement. Cette structure regroupe entre autre les anciens Centres d'Etudes Techniques, notamment le CETE de l'Ouest.

12/ Commissariat général à l'investissement.

13/ Caisse des dépôts et consignations.

aux subventions du plan. En effet, conformément aux dispositions du cahier des charges de l'appel à projets "France très haut débit - Réseaux d'initiative publique", il est prévu que, concomitamment au dépôt du dossier complet auprès de la Caisse des Dépôts, et au plus tôt six mois avant celui-ci, la collectivité territoriale communique à l'ARCEP les informations permettant d'identifier le périmètre de ses projets. Les opérateurs disposent alors d'un délai de deux mois à compter de cette publication pour faire part à la collectivité territoriale de leurs propres projets de déploiement sur le territoire concerné par le projet de réseau d'initiative publique. Afin de faciliter la mise en œuvre de cette procédure de consultation publique, l'ARCEP publie la liste de ces projets sur son site internet¹⁴. Au 12 janvier 2015, 71 projets, représentant 84 départements, ont été publiés.

Dans le processus d'examen des dossiers, le "comité

d'engagement subvention avance remboursable" du FSN¹⁵, qui propose au Premier ministre d'attribuer une aide, s'appuie, outre l'avis du comité d'experts, sur l'avis du comité national de concertation France très haut débit. Présidé par le préfet Pierre Mirabaud, ce comité¹⁶ auditionne les collectivités territoriales candidates au financement de l'Etat. Il peut être saisi en cas d'échec de la concertation locale entre collectivités et opérateurs privés et peut auditionner tout représentant du secteur susceptible d'éclairer ses décisions. Depuis septembre 2013, l'ARCEP est invitée à assister aux échanges de ce comité. L'Autorité a ainsi été formellement auditionnée en novembre 2014 par le comité de concertation au sujet de la tarification des réseaux d'initiative publique. En décembre 2014, Pierre Mirabaud a apporté son éclairage lors d'une [intervention liminaire au GRACO plénier de l'ARCEP](#) consacré à la tarification des réseaux en fibre jusqu'à l'abonné et à l'industrialisation des réseaux.

Pierre Mirabaud, président du comité de concertation France très haut débit



Autrefois, l'Etat ou les opérateurs pilotaient seuls les grands chantiers d'infrastructures télécoms. Il y a dix ans, l'article L. 1425-1 a consacré le rôle majeur des collectivités territoriales et de leurs groupements (structures intercommunales telles les EPCI, syndicats mixtes ouverts) dans le déploiement du haut et du très haut débit. *"Nous sommes passés d'un système à très fort pilotage étatique à une multitude d'acteurs. L'avantage, c'est que chaque acteur veut réaliser des choses, ce qui donne un vrai dynamisme. Le risque, c'est que le résultat soit morcelé, disparate, d'où la nécessité de piloter*

le système. Mais les temps ont changé et une certaine décentralisation des réseaux publics est, aujourd'hui, un facteur de développement plus rapide qu'un système central.", estime Pierre Mirabaud, préfet honoraire, président du comité de concertation France très haut débit dont le rôle est d'accompagner l'instruction des projets des collectivités.

"Sur chaque dossier, nous faisons en sorte de travailler en bonne harmonie pour que l'investissement soit maximisé, sans redondance, pour aboutir au réseau le plus performant possible, au moindre coût – l'argent public et privé étant rare -, afin d'obtenir la satisfaction des clients finaux."

[Interview vidéo publiée le 14 mars 2014 sur le site internet de l'ARCEP.](#)

14/ <http://arcep.fr/index.php?id=11040>.

15/ Fonds pour la société numérique.

16/ [Les fonctions du comité de concertation sont définies en annexe V du cahier des charges](#)

L'Agence du numérique est née

Le décret¹⁷ créant l'Agence du numérique a été publié au Journal Officiel le 3 février 2015. Cette nouvelle institution résulte de la volonté du Gouvernement de mutualiser et de renforcer trois missions jusqu'ici distinctes :

- la mission très haut débit ;
- la mission "French Tech" dédiée au développement des écosystèmes de start-up et d'innovation ;
- la délégation aux usages de l'internet (DUI), chargée de favoriser l'accompagnement de la population aux services et usages numériques et de diffuser la connaissance et la maîtrise de ces nouveaux outils.

2.3 Les autres administrations

L'Autorité travaille en très étroite collaboration avec la direction générale des entreprises (DGE). Elle est également amenée à collaborer avec la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). L'ARCEP échange plus ponctuellement, avec la direction générale des collectivités locales (DGCL), la direction générale des médias et des industries culturelles (DGMIIC), ou les services du ministère des Outre-mer. Avec ce dernier, des travaux communs ont été menés en vue de la préparation du cadre d'attribution de fréquences mobiles outre-mer.

Les problématiques relevant de l'aménagement numérique du territoire se traduisent par une action concertée de l'ARCEP, du Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) [issu du regroupement de la Délégation à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (Datar), du Secrétariat général du comité interministériel des villes (SGCIV) et de l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé)], du Commissariat général à l'investissement (placé auprès du Premier ministre) et des services déconcentrés de l'Etat [principalement les chargés de mission TIC auprès des secrétariats généraux pour les affaires régionales (SGAR)]. L'Autorité assiste ainsi régulièrement aux commissions consultatives

régionales d'aménagement numérique des territoires (CCRANT) placées sous l'autorité du préfet.

Enfin, l'ARCEP, en tant qu'affectataire des fréquences dédiées aux communications électroniques, est membre du conseil d'administration de l'Agence nationale des fréquences (ANFR) avec laquelle elle entretient des échanges réguliers, notamment pour les sujets en lien avec les négociations internationales (qui sont du ressort de l'Agence), ainsi que pour ceux liés à la gestion des fréquences (dans le cadre du transfert au secteur des communications électroniques de la bande 700 MHz par exemple).

2.4 Le conseil national du numérique

Le conseil national du numérique (CNNum) est une commission consultative indépendante chargée de formuler des avis et des recommandations sur toute question relative à l'impact du numérique sur la société et sur l'économie. Son champ d'action est donc plus large que celui du seul secteur des communications électroniques. Après ses premiers travaux, qui avaient donné lieu à des échanges réguliers avec l'ARCEP en 2013, d'abord dans le cadre de la préparation de l'avis du CNNum sur la neutralité de l'internet¹⁸, puis dans le cadre de la concertation menée sur les écosystèmes de plates-formes de services en ligne, l'ARCEP a continué à échanger régulièrement (aussi bien au niveau de ses services que du collège) avec le CNNum.

Le président de l'ARCEP, Jean-Ludovic Silicani, a notamment rencontré, le 6 octobre 2014, Benoît Thieulin et Jean-Baptiste Soufron, respectivement président et secrétaire général du CNNum, dans le cadre de la concertation sur les enjeux du numérique au sein de la société française, lancée par le Premier ministre le 4 octobre 2014 et confiée au CNNum.

3. Les relations avec les collectivités territoriales

En application de l'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales, les collectivités territoriales peuvent établir et exploiter des réseaux de communications électroniques. Leur action est principalement motivée par un objectif d'aménagement numérique de leur territoire.

17/ [Décret n° 2015-113](#).

18/ <http://www.cnumerique.fr/wp-content/uploads/2013/03/130311-avis-net-neutralite-VFINALE.pdf>.

Aujourd'hui, le principal enjeu est celui de la généralisation du très haut débit fixe, qui suppose un déploiement important de réseaux de desserte en fibre optique. Depuis 2010, l'Etat a engagé un plan d'accompagnement financier des collectivités territoriales qui souhaitent déployer du très haut débit sur leur territoire (cf page 94). Ce plan a été maintenu dans ses principes et consolidé dans ses modalités avec la création en février 2013 de la mission très haut débit, qui assure le pilotage du déploiement du très haut débit sur l'ensemble du territoire par les acteurs publics et privés. En effet, si les opérateurs privés envisagent de couvrir près de 57 % de la population, le reste de la population, répartie sur une part importante du territoire, sera raccordée par des réseaux d'initiative publique (RIP) déployés par des collectivités.

L'ARCEP a mis en place, dès 2004, une enceinte d'échanges et de dialogue avec les opérateurs privés et les collectivités : le GRACO (groupe d'échange entre l'ARCEP, les collectivités territoriales et les opérateurs).

3.1 Les travaux du GRACO en 2014



Afin d'assurer le plus en amont possible la prise en compte du cadre réglementaire dans l'élaboration des projets, l'ARCEP organise chaque année quatre réunions du GRACO (trois réunions techniques et une au format plénier) qui rassemblent 200 à 300 représentants de collectivités territoriales, les opérateurs et les services de l'Etat. Ces événements sont l'occasion de :

- présenter et expliquer aux collectivités les évolutions, en cours ou à venir, de la régulation des réseaux fixes et mobiles ;
- favoriser le dialogue entre les collectivités et les opérateurs privés, indispensable pour le bon fonctionnement du marché ;
- favoriser la diffusion de bonnes pratiques entre collectivités et opérateurs.

En 2014, les trois réunions techniques du GRACO – qui rassemblent les services de l'ARCEP et les collectivités territoriales - ont permis un échange sur les réseaux mobiles et l'aménagement numérique du territoire, la tarification de l'accès aux réseaux FttH, ou encore le déploiement de la fibre optique pour les entreprises.

La réunion plénière du GRACO, qui rassemble le collège de l'ARCEP, des élus et les responsables des opérateurs autour de tables rondes, s'est déroulée le 2 décembre 2014 sur les thèmes de la tarification du FttH et de l'industrialisation des réseaux d'initiative publique. Cette réunion a été diffusée en streaming (7 741 personnes ont suivi ces débats en vidéo ou en audio, dont 4 502 internautes sur mobile et tablettes). [La vidéo est disponible sur le site de l'Autorité.](#)

A cette occasion, [un compte rendu des travaux du GRACO 2014](#) a été publié. Ce document dresse un état des lieux de l'intervention des collectivités dans le domaine des communications électroniques et identifie les bonnes pratiques de mise en œuvre de la régulation.



3.2 Un dialogue permanent avec les collectivités territoriales

L'ARCEP est régulièrement sollicitée par les élus locaux, notamment dans le cadre de leurs projets de déploiement de réseaux à très haut débit fixe, de problèmes liés à la qualité de service du réseau en cuivre ou à la couverture des réseaux mobiles. L'Autorité assure son rôle d'accompagnement en apportant des réponses circonstanciées aux questions spécifiques des collectivités, mais également à l'occasion de déplacements sur le terrain et en participant aux instances de l'aménagement numérique, organisées par l'Etat et les collectivités, telles que les commissions consultatives régionales sur l'aménagement numérique du territoire (CCRANT).

En 2014, Pierre-Jean Benghozi et Philippe Distler, membres du collège, sont ainsi intervenus respectivement lors des CCRANT de Franche-Comté et de Bourgogne pour apporter l'expertise du régulateur, évoquer les travaux en cours et rappeler la disponibilité de l'ARCEP dans l'accompagnement des collectivités territoriales (en matière de régulation mais également dans la conception et la mise en œuvre de leurs projets). Philippe Distler et Benoit Loutrel, directeur général de l'ARCEP, ont participé à la CCRANT d'Alsace le 16 juillet 2014.

Par ailleurs, Philippe Distler et Paul Champsaur, président de la mission sur la transition vers le très haut débit et l'extinction du cuivre, se sont rendus en Auvergne le 10 septembre 2014 à l'invitation du président de la région, René Souchon. Cette visite a été l'occasion d'évoquer concrètement avec les équipes locales les pistes envisageables pour la rédaction du rapport sur l'extinction du cuivre ([cf page 100](#)), mais aussi d'observer les spécificités des zones rurales et les solutions prévues pour l'aménagement numérique du territoire, notamment par la mise en œuvre d'un mix technologique.



Déplacement en Auvergne de Philippe Distler et Paul Champsaur

Les services de l'ARCEP ont par ailleurs effectué, en 2014, plus d'une vingtaine de déplacements dans les territoires. Enfin, dans le cadre du plan France très haut débit, l'ARCEP participe également aux rencontres (une vingtaine en 2014) organisées par la mission très haut débit avec les collectivités porteuses de projets très haut débit.

4. Les relations avec les juridictions

4.1 Les juridictions administratives

En sa qualité de juge de premier et dernier ressort de droit commun des décisions de l'ARCEP, le Conseil d'Etat a rendu, en 2014, plusieurs décisions significatives.

Le dégroupage de la boucle locale

En janvier 2014, le Conseil d'Etat a validé la méthode de valorisation des actifs de la boucle locale de cuivre définie par l'ARCEP¹⁹.

Le recours, introduit par l'Association française des opérateurs de réseaux et de services de télécommunications (AFORST), était dirigé contre la décision du 17 janvier 2012 par laquelle l'ARCEP a modifié la durée d'amortissement des actifs de la boucle locale de cuivre (câbles et génie civil) et maintenu la méthode de valorisation de ces actifs définie en décembre 2005, dite des "coûts courants économiques".

Le Conseil d'Etat a jugé en particulier que *"la régulation du marché du dégroupage mise en œuvre par l'ARCEP, notamment par sa décision du 15 décembre 2005 [...], a permis la réalisation d'investissements importants dans*

^{19/} [Décision n° 361150 en date du 31 janvier 2014.](#)

les réseaux, ainsi que le développement d'une concurrence durable entre opérateurs, notamment sur le marché de détail du haut débit ; que les tarifs du dégroupage ont connu une baisse continue depuis 2005 [et] que le prix de marché des offres a permis d'atteindre un taux élevé d'équipement de la population française en accès en haut débit fixe”.

Ce faisant, le Conseil d'Etat a reconnu l'efficacité de la régulation du dégroupage mise en œuvre par l'ARCEP depuis une douzaine d'années.

La décision d'analyse de marché de gros des services de diffusion hertzienne terrestre de programmes télévisuels en mode numérique

Les sociétés TDF, Towercast et Multiplex R5 ont déposé chacune un recours à l'encontre d'une décision de l'ARCEP portant sur la définition du marché pertinent de gros des services de diffusion hertzienne terrestre de programmes télévisuels en mode numérique, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur²⁰.

Par une décision en date du 11 juin 2014²¹, le Conseil d'Etat a rejeté les trois recours. Il a notamment confirmé la possibilité pour l'ARCEP d'adopter des mesures de régulation *ex ante* sur ce marché compte tenu des “obstacles au développement d'une concurrence effective qui s'y manifestent” et a validé les remèdes techniques et tarifaires imposés à l'opérateur puissant, en l'occurrence TDF.

La publication par l'ARCEP, le 25 novembre 2014 d'une version-test de son nouvel observatoire sur les mesures de la qualité du service fixe d'accès à l'internet a donné lieu à une demande de référé-suspension de Free.

Par ordonnance du 12 décembre 2014²², le juge des référés du Conseil d'Etat a rejeté la demande de Free

de suspendre la décision de publication de ce rapport par l'ARCEP.

Le juge des référés a en particulier relevé “*que, d'une part, le préjudice grave et immédiat dont fait état la société requérante trouve son origine directe non dans la décision litigieuse, qui invite à une lecture sincère et prudente des données du rapport, mais dans le comportement de tiers qui n'ont tenu compte ni de l'avertissement dont il est assorti, ni des nombreuses réserves ou mises en garde qu'il comporte, ni du communiqué de presse diffusé le 7 décembre par l'ARCEP réitérant cet avertissement ; que, d'autre part, et au demeurant, si le rapport peut toujours être consulté sur le site de l'ARCEP, les conséquences préjudiciables de cette publication mises en avant par la société requérante, à les supposer en lien direct avec celle-ci, ne peuvent plus être prévenues par une décision de suspension”.*

4.2 Les juridictions judiciaires

La Cour d'appel de Paris dispose d'une chambre de régulation économique, spécialisée dans le contentieux de la régulation et de la concurrence, qui juge des décisions de l'ARCEP réglant des différends. La Cour d'appel peut confirmer, annuler ou réformer les décisions de l'ARCEP. Les arrêts de la Cour d'appel peuvent être contestés devant la Cour de cassation.

- Par un arrêt du 25 mars 2014²³, la Cour de cassation a cassé et annulé, en toutes ses dispositions, l'arrêt rendu par la Cour d'appel de Paris le 25 octobre 2012 qui avait annulé une décision de règlement de différend rendu par l'ARCEP opposant les sociétés Towercast et TDF²⁴. La Cour de cassation a ainsi admis que les remèdes tarifaires imposés par l'ARCEP à un opérateur puissant, en l'occurrence TDF, dans le cadre de son pouvoir de régulation d'un marché (en l'espèce, le marché de gros de la diffusion de la TNT), sont applicables aux contrats en vigueur conclus sous l'empire du précédent cycle de régulation et pas seulement aux contrats futurs. L'affaire a été renvoyée devant la Cour d'appel de Paris.

20/ [Décision n° 2012-1137, en date du 11 septembre 2012.](#)

21/ [n° 363920, 363949 et 365455.](#)

22/ [n° 386004.](#)

23/ [Arrêt n° 328 FS-P+B.](#)

24/ [Décision n° 2011-0809, en date du 12 juillet 2011.](#)

5. Les relations avec les autres autorités indépendantes

5.1 L'Autorité de la concurrence (ADLC)

L'ARCEP a des relations institutionnelles étroites avec l'Autorité de la concurrence, qu'elle peut saisir si elle estime qu'existent des abus de position dominante et des pratiques entravant le libre exercice de la concurrence dans le secteur qu'elle régule. En outre, lorsqu'elle effectue l'analyse de l'un des marchés de communications électroniques afin de constater l'existence, le cas échéant, d'opérateurs disposant d'une influence significative sur le marché concerné, l'ARCEP doit recueillir l'avis de l'Autorité de la concurrence sur la définition du marché concerné et sur l'analyse de la puissance des opérateurs. A cet égard, en 2014, l'Autorité de la concurrence a rendu un avis relatif au quatrième cycle d'analyse des marchés de gros du haut débit et des

services de capacités²⁵, et un autre portant sur l'analyse de marché de la téléphonie fixe²⁶.

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. En 2014, l'ARCEP a ainsi rendu cinq avis à l'Autorité de la concurrence, dans le cadre de saisines relatives à des pratiques anticoncurrentielles et à des opérations de concentration. L'ARCEP a été en particulier consultée par l'Autorité de la concurrence dans le cadre de l'opération de concentration entre Numericable et SFR, tant sur l'opération elle-même que sur le respect des engagements pris par Numericable. En matière de pratiques anticoncurrentielles, l'ARCEP a notamment été consultée sur une saisine d'Orange relative au contrat de mutualisation de réseaux mobiles conclus entre SFR et Bouygues Telecom.

Bruno Lasserre, président de l'Autorité de la concurrence



Quelles sont les questions que se pose l'ADLC dans le cadre d'un projet de concentration ? Sur quels critères décide-t-elle d'autoriser ou non une opération ? Comment mène-t-elle cette analyse ? Comment prend-elle en compte les avis des régulateurs sectoriels (ARCEP et CSA) ? S'agissant du rachat de SFR par Numericable, quelles étaient les principales questions concurrentielles à analyser ? Plus largement, comment l'Autorité de la concurrence voit-elle le processus de consolidation qui s'est engagé dans le secteur des télécoms, en France et en Europe ?

Bruno Lasserre détaille dans une interview donnée à l'ARCEP les engagements pris par Numericable. Interrogé sur sa vision de la consolidation, Bruno Lasserre répond : *“La qualité de la concurrence ne vient pas d'un nombre idéal d'acteurs, ni d'un chiffre magique, mais des incitations qui seront maintenues entre les opérateurs pour qu'ils puissent continuer à se faire une concurrence non seulement en termes de prix, mais aussi en qualité et en innovation”.*

[Interview vidéo publiée le 28 novembre 2014 sur le site internet de l'ARCEP.](#)

5.2 Le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)

La coopération entre l'ARCEP et le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) est notamment assurée par l'organisation de procédures de consultation pour avis. De manière générale, l'ARCEP doit recueillir l'avis du CSA

lorsqu'elle prend des décisions ayant un effet notable sur la diffusion de services de radio et de télévision. Réciproquement, le CSA doit recueillir l'avis de l'ARCEP sur toute décision concernant les communications électroniques. En outre, des échanges réguliers ont lieu entre les services des deux autorités.

25/ <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/textes/juris/2014/14-a-06.pdf>

26/ <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/textes/juris/2013/13-a-15.pdf>

Sur Twitter



5.3 La CNIL

Dans le cadre de ses analyses, l'ARCEP prend soin de consulter la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), dès lors que des questions relèvent du traitement de données personnelles. À ce titre, les deux autorités ont des échanges réguliers sur la mise en œuvre de la loi "Informatique et Libertés" de 1978 par les opérateurs.

Le "correspondant CNIL" de l'Autorité, désigné parmi les agents de la direction des affaires juridiques, mène un travail de sensibilisation de toutes les directions sur les points susceptibles d'intéresser la protection de la vie privée dans l'utilisation des fichiers informatiques.

Isabelle Falque-Pierrotin, président de la CNIL



Le 4 février 2014, Isabelle Falque-Pierrotin a été réélue présidente de la CNIL, fonction qu'elle occupait depuis 2011. Lors de son nouveau mandat, elle devra poursuivre l'adaptation de la CNIL à un environnement numérique mondialisé, où les données personnelles des citoyens et utilisateurs de chaque pays sont massivement collectées, sans qu'ils en aient parfois conscience, par des acteurs mondiaux, dit "over the top". "Les individus sont de plus en plus préoccupés par leurs données personnelles, nous avons une augmentation de nombre de plaintes, 6 000 par an, ce qui est substantiel", souligne Isabelle

Falque-Pierrotin. "En même temps, les personnes continuent à s'exposer et les entreprises à utiliser ces données".

C'est un fait : l'ère numérique oblige le régulateur à repenser modes de fonctionnement et outils. Mais, pour la présidente de la CNIL, les attentes sont en train de changer : "ce sont à la fois des attentes de protection mais aussi de maîtrise par les individus et d'innovation par les entreprises". Au-delà, l'un des enjeux majeurs de la CNIL sera de négocier avec les grands acteurs de l'internet qui "moissonnent les données en se disant que le droit européen ne leur est pas applicable [...] Puisque ces données les intéressent tellement, monnayons-les !" lance-t-elle. "Nous ne sommes pas impuissants face à ces acteurs. Nous avons des outils dans nos textes et nous pouvons en élaborer de nouveaux ; faisons-le et négocions avec eux". L'élaboration du projet de règlement européen auquel les CNIL européennes participent devrait apporter des réponses.

[Interview vidéo publiée le 7 février 2014 sur le site internet de l'ARCEP.](#)

6. Les relations avec les instances communautaires et internationales

6.1 Les institutions de l'Union européenne

Dans le domaine des communications électroniques, les travaux de l'ARCEP sont étroitement imbriqués avec les travaux européens, du fait du caractère très harmonisé

de la réglementation des communications électroniques au sein de l'Union européenne, ce qui conduit à une coopération avec les différentes autorités françaises dans les négociations et travaux avec les institutions européennes.

La Commission européenne a été renouvelée le 1^{er} novembre 2014. Jean-Claude Juncker, son nouveau président, a nommé Andrus Ansip, vice-président en

charge du marché unique du numérique, et Günther Oettinger, commissaire en charge de l'économie et de la société numérique. Le portefeuille de ce dernier est élargi notamment aux services postaux, aux services en ligne et au droit d'auteur. Cette évolution se traduit par un élargissement de la DG Connect qui récupère certains des sujets relevant précédemment de la DG Marché intérieur (services postaux, droit d'auteur). Margrethe Vestager est, quant à elle, la nouvelle commissaire chargée de la concurrence.

Dès le début de son mandat, Sébastien Soriano a indiqué qu'il s'impliquerait pleinement dans les relations avec les institutions européennes, notamment en siégeant personnellement aux réunions plénières de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE ou BEREC en anglais – [cf. page 48](#)).

Les travaux législatifs du Conseil et du Parlement européen

L'ARCEP a participé assidument aux travaux législatifs sur le règlement relatif au marché unique des télécommunications (MUT) ou "continent connecté", en soutien et conseil des autorités françaises (DGE, SGAE et Représentation permanente) lors des négociations qui se sont déroulées tout au long de l'année 2014²⁷.

La nouvelle directive relative aux mesures visant à réduire le coût du déploiement de réseaux de communications électroniques à haut débit adoptée le 15 mai 2014 est, quant à elle, le fruit des travaux conduits en 2013.

Les travaux des comités

Les directives européennes ont créé deux comités (le comité des communications – COCOM, et le comité des radiocommunications – RSCOM) qui réunissent les Etats

membres et sont présidés par la Commission. Ils ont pour principal objet de se prononcer sur des initiatives de la Commission pour la mise en œuvre concrète des directives, règlements et autres décisions pris par le Parlement et le Conseil.

En 2014, le COCOM a concentré ses travaux sur la mise en œuvre de la décision de la Commission dite "MSS 2GHz" sur le service mobile par satellite avec composante terrestre. Les deux opérateurs sélectionnés en 2010 par la Commission - Solaris et Inmarsat - n'ayant pas déployé leurs réseaux dans les délais impartis par l'attribution de leurs fréquences, le COCOM a élaboré une nouvelle feuille de route, donnant un délai supplémentaire aux opérateurs et, parallèlement, coordonnant les procédures de sanction mises en œuvre au niveau national par les autorités de régulation nationales (ARN).

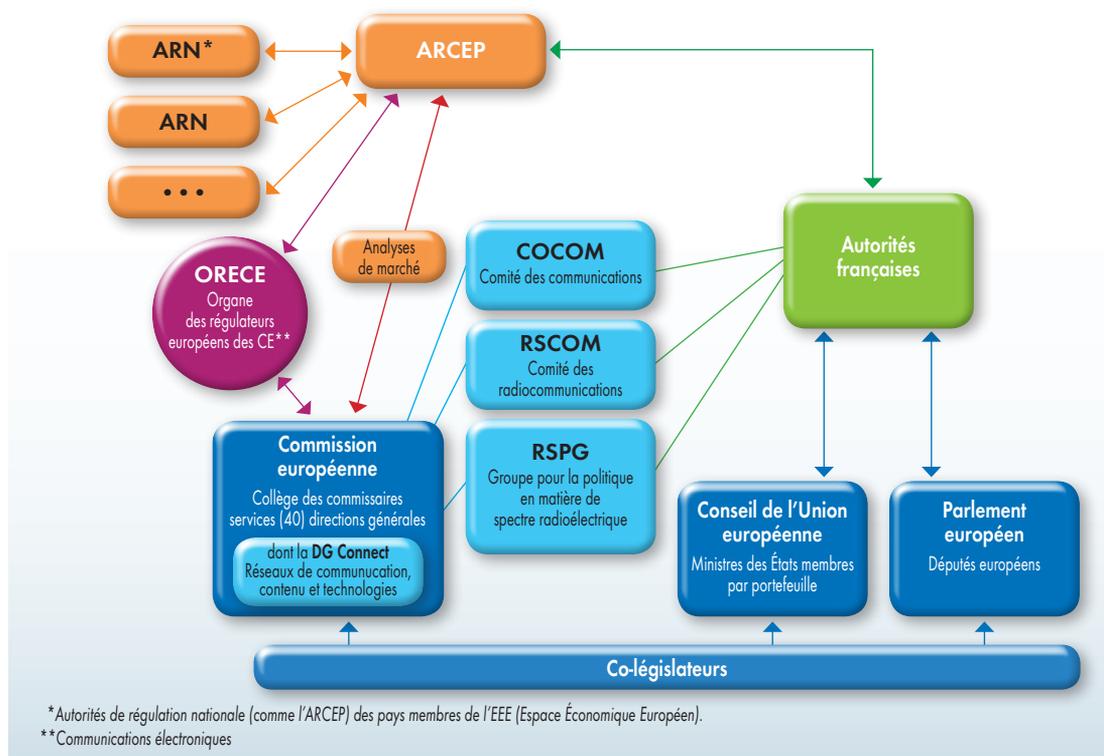
Le RSCOM a, quant à lui, travaillé sur la future harmonisation de bandes de fréquences pour le haut débit mobile, notamment dans la bande 700 MHz. La Commission a également présenté à ce comité des décisions d'harmonisation de fréquences dans la bande 3,4 MHz / 3,8 MHz, et pour les PMSE (microphones sans fil pour les spectacles vivants)²⁸ afin qu'il les adopte.

Des représentants de la DGE ou, pour les fréquences, de l'ANFR, siègent à ces comités, accompagnés de représentants de l'ARCEP (et, pour les fréquences, d'autres affectataires comme le CSA). Les positions à tenir sont élaborées en commun, après des réunions de préparations effectuées avec les acteurs du secteur (opérateurs, représentants des consommateurs).

²⁷/ [Cf page 63](#).

²⁸/ [Cf. glossaire](#).

Les interactions de l'ARCEP avec les instances communautaires



6.2 Les groupes de régulateurs

L'organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE)

L'organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE, plus connu sous son acronyme anglais, BEREC) a été créé par un règlement²⁹ lors de la révision du cadre réglementaire européen en 2009. Il joue un rôle institutionnel désormais important auprès des institutions européennes.

Body of European Regulators
for Electronic Communications



Composé des régulateurs des communications électroniques (ARN) des Etats membres de l'Union européenne, il a pour rôle principal de renforcer la coopération entre les ARN et les institutions européennes (Commission, Parlement et Conseil). Il vise également à favoriser le marché intérieur des réseaux

et communications électroniques. Les ARN des pays membres de l'EEE (Espace Economique Européen) et des pays en cours d'accession à l'Union y sont observateurs. Il est secondé par un bureau permanent situé à Riga (Lettonie). En 2014, la présidence de l'ORECE a été assurée par le régulateur suédois (PTS). Le régulateur portugais (ANACOM) a pris sa suite en 2015, avant le régulateur allemand (BNetzA) en 2016.

Les dirigeants des ARN se réunissent au moins quatre fois par an en réunions plénières (en 2014, Daniel-Georges Courtois, alors membre du collège, y représentait l'ARCEP), réunions au cours desquelles sont discutés et adoptés les rapports et avis donnés à la Commission, au Parlement ou au Conseil européen, recommandations ou positions communes élaborées dans des groupes de travail. En 2014, les travaux ont principalement porté sur l'analyse des projets de textes législatifs proposés par la Commission européenne sur le marché unique des télécommunications (avis sur la neutralité de l'internet, sur l'itinérance internationale

29/ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:337:0001:0010:FR:PDF>

au sein de l'Union européenne). L'ORECE a également entrepris un important travail sur le développement des oligopoles et sur la manière de les réguler, travail qui se poursuivra en 2015. L'ORECE a par ailleurs élaboré plusieurs rapports, sur la manière de réaliser des tests de ciseaux tarifaires adaptés à la régulation *ex ante*, ou encore sur la manière de vérifier une obligation de non-discrimination en contrôlant la bonne mise en œuvre de l'équivalence des intrants³⁰.

En 2014, l'ORECE a également été très sollicité pour donner son avis sur les vetos de la Commission européenne aux projets d'analyses de marché des ARN³¹.

Enfin, comme chaque année, l'ORECE a publié des données semestrielles comparant les tarifs de terminaison d'appel³² des services de voix (mobile et fixe), des SMS et des tarifs d'itinérance dans les 28 Etats membres de l'Union européenne.

La stratégie de l'ORECE

Le 4 décembre 2014, l'ORECE a révisé sa stratégie de moyen terme, (qui avait été adoptée début 2012). Les sujets importants pour la période 2015-2017 ont ainsi été identifiés. Les nouveaux acteurs (notamment les "Over the top" ou "OTT"), les potentiels changements dans les chaînes de valeur, les déploiements des réseaux très haut débit fixes et mobiles et les investissements nécessaires pour assurer ces déploiements, la convergence des réseaux télécoms / audiovisuels et fixes / mobiles, la concentration du secteur ou encore la qualité de service ont ainsi été identifiés comme étant les sujets importants pour les trois ans à venir.

Ces thèmes ont été déclinés en fonction des pouvoirs qu'exercent les ARN selon les trois "piliers" stratégiques identifiés par l'article 8 de la directive cadre :

- **Pour la promotion de la concurrence et de l'investissement** : maintenir et favoriser la concurrence ; ménager un environnement favorable à des investissements efficaces ; soutenir l'innovation ;
- **Pour la promotion du marché intérieur** : soutenir la convergence ; faire tomber les barrières pour des services paneuropéens (y compris les travaux pour le spectre radioélectrique) ;
- **Pour la protection et la responsabilisation des consommateurs** : promouvoir le choix des consommateurs ; protéger la neutralité de l'internet.

Les principaux sujets identifiés pour la révision du cadre sont les suivants :

- Comment appréhender les "OTT" qui fournissent des services de plus en plus substituables aux services de communications électroniques ?
- Comment traiter la multiplication des situations oligopolistiques (notamment dans les réseaux très haut débit dues aux fusions entre opérateurs ?
- Evaluer les effets du passage au tout IP et de la convergence fixe / mobile sur la relation entre les services de gros et de détail dans le cadre des analyses de marché ;
- Evaluer les évolutions liées à la multiplication des services "machine to machine" (M2M)³³ ;
- Quel rôle pour la régulation symétrique par rapport à la régulation asymétrique ?
- Revoir le champ du service universel ;
- Déterminer le rôle des ARN pour les régulations en dehors de leurs compétences mais ayant une grande importance pour le développement du secteur (aides d'Etat, droits d'auteurs, protection des données et de la vie privée, sécurité,...)
- Réviser la gestion des fréquences et le programme pluriannuel en matière de politique du spectre radioélectrique (RSPP – Radio Spectrum Policy Program).

30/ La fourniture de services et d'informations aux demandeurs d'accès internes et tiers dans les mêmes conditions, y compris en ce qui concerne les niveaux de prix et de qualité de service, les calendriers, les systèmes et processus utilisés et le niveau de fiabilité et de performance (Paragraphe 6 de la recommandation 2013/466/UE)

31/ Cf page 176.

32/ http://berrec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berrec/reports/3900-termination-rates-benchmark-snapshot-as-of-july-2013-integrated-report-on-mobile-termination-rates-and-sms-termination-rates.

33/ Cf glossaire.

Le réseau des régulateurs méditerranéens (EMERG)

L'ARCEP participe depuis sa création aux activités du réseau des régulateurs des télécommunications euro-méditerranéens (*Euro-Mediterranean network of regulators – EMERG*), initiative financée par la Commission européenne.

Jacques Stern, membre du collège, a représenté l'Autorité lors de la 6^{ème} réunion plénière du réseau qui s'est tenue à Amman, en Jordanie, les 11 et 12 février 2014 et qui a réuni huit régulateurs européens.

La coopération avec les régulateurs des pays ayant la langue française en partage (FRATEL)

A l'invitation du régulateur sénégalais, le 11^{ème} séminaire du réseau francophone de régulation des télécommunications (FRATEL) a réuni à Dakar, les 15 et 16 avril 2014, plus de 200 participants représentant 16 régulateurs membres de ce réseau, ainsi que des acteurs du secteur (bailleurs de fonds, équipementiers, opérateurs, avocats, consultants, administrations,

organisations internationales), pour échanger sur les licences 3G et 4G, et faire un état des lieux de l'attribution du premier dividende numérique (bande de fréquences 800 MHz). Jacques Stern y a présenté le point de vue de l'ARCEP.

La 12^{ème} réunion plénière annuelle du FRATEL dont le thème était "*Quelles fréquences et quelle gestion du spectre pour répondre aux besoins de demain pour le secteur des communications électroniques ?*" s'est tenue à Marrakech, les 30 septembre et 1^{er} octobre 2014. Une centaine de participants représentant 18 régulateurs membres du réseau FRATEL et des acteurs du secteur ont répondu présents ; Jacques Stern y représentait l'Autorité.

Outre les réunions plénières, l'ARCEP rencontre régulièrement ses homologues du réseau FRATEL dans le cadre de réunions bilatérales pour approfondir les sujets abordés lors des réunions multilatérales ou évoquer d'autres sujets en lien avec l'actualité des régulateurs francophones.



6.3 Les instances internationales et les relations bilatérales

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

Aux côtés des services concernés de l'administration française, notamment de la DGE et du SGAE, l'ARCEP contribue à la définition de la position française sur les travaux du comité pour les politiques de l'économie numérique (anciennement comité de la politique de l'information, de l'informatique et des communications), lequel examine les questions économiques, sociales et techniques liées aux technologies de l'information et de la communication.

Deux rapports ont été publiés en 2014 : le premier sur la mesure des vitesses de débit, le second sur la structure du marché mobile et le partage de réseaux. Parallèlement,

le groupe de travail sur les politiques d'infrastructure et de services de communication a concentré ses travaux sur les effets de la recommandation du Conseil en matière d'itinérance mobile, ainsi que sur l'élaboration d'un rapport sur les perspectives de l'économie numérique en 2015.

Le comité a par ailleurs organisé un atelier sur l'internet des objets réunissant acteurs économiques et représentants étatiques, pour dresser un état des lieux du secteur et définir les pistes d'actions réglementaires pouvant être envisagées.

Enfin, le réseau des régulateurs économiques, initié en 2012, a fonctionné pour la première année en 2014 avec un bureau élu par ses membres. Il s'agit d'un forum de discussion entre régulateurs d'infrastructures (réseaux postaux, de télécommunications, de l'énergie, de l'eau et des transports) des Etats membres de l'OCDE et de

pays invités. Le réseau s'est réuni à deux reprises en 2014 et a poursuivi et présenté ses premiers travaux sur les principes de gouvernance des régulateurs et la mesure de leur performance.

L'Union internationale des télécommunications (UIT)



Comme chaque année, l'ARCEP a participé en 2014 au colloque mondial des régulateurs qui a réuni du 3 au 5 juin 2014 à Manama (Barheïn), les régulateurs du monde entier et les principaux acteurs institutionnels et privés pour échanger sur les conséquences du passage au numérique qui est à l'oeuvre. Les régulateurs se sont attachés à présenter les pratiques de régulation qu'ils mettent en œuvre pour s'adapter aux évolutions de l'écosystème et des marchés des communications électroniques. Jacques Stern, membre du collège, a modéré la table-ronde intitulée : *“Le moment est-il venu de repenser l'octroi de licences pour le spectre ?”*, qui portait sur le besoin d'adapter les régimes de licences pour l'octroi des fréquences pour le secteur des communications électroniques.

L'ARCEP a également participé à la réunion annuelle de la Commission d'étude 1 du secteur du développement de l'UIT, qui s'est tenue à Genève du 15 au 19 septembre 2014. Cette Commission traite :

- des évolutions des politiques, de la réglementation et des stratégies de développement des télécommunications (notamment le développement du haut débit, de l'informatique en nuage (*Cloud*)³⁴ et de la protection des consommateurs) ;
- des questions de politiques économiques et les méthodes de détermination des coûts des services ;
- d'accès aux télécommunications dans les zones rurales et isolées ;
- d'accès aux télécommunications des personnes handicapées ou ayant des besoins spécifiques ;

- des besoins des pays en développement en matière de gestion du spectre (notamment pour la transition de la télévision analogique à la télévision numérique et l'utilisation du dividende numérique).

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

La CEPT regroupe 48 pays. Son secrétariat est assuré par l'ECO (*European Communications Office*) qui contribue notamment à l'organisation des travaux des comités indépendants qui constituent la CEPT : l'ECC (*Electronic Communications Committee*), le CERP (Comité européen de régulation postale) et le Com-ITU (*Committee for ITU Policy*).

L'ARCEP a participé tout au long de l'année 2014 à des groupes de travail de l'ECC relatifs au spectre ou à la numérotation. L'ARCEP est aussi représentée lors des réunions plénières de l'ECC.

Les relations bilatérales

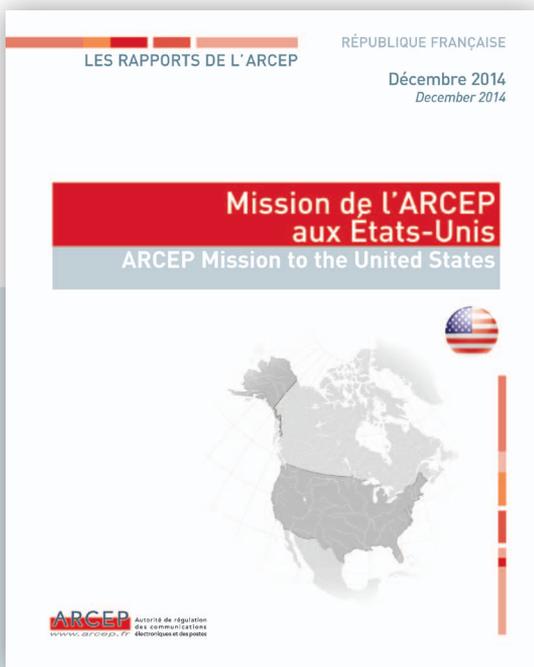
Tout au long de l'année 2014, l'ARCEP a rencontré plus d'une trentaine d'acteurs institutionnels étrangers dans le domaine des télécommunications et des services postaux (UIT, ministres, autorités de régulation étrangères, instituts de recherche...).

Daniel-Georges Courtois et Jacques Stern, membres du collège de l'ARCEP, ainsi que Benoit Loutrel, directeur général et Anne Lenfant, directrice des affaires européennes et internationales de l'Autorité ont conduit une mission aux Etats-Unis du 10 au 12 septembre 2014. Ils ont été accueillis par la *Federal Communication Commission (FCC)*³⁵ et la *National Telecommunications and Information Administration (NTIA)* ainsi que par plusieurs opérateurs (Comcast, Sprint et At&T). Cette mission a donné lieu à la publication d'un rapport présentant l'état du marché nord-américain, son cadre institutionnel et plusieurs questions thématiques telles que la neutralité de l'internet, le passage au tout IP ou encore le service universel³⁶.

34/ [Cf glossaire.](#)

35/ [Le régulateur américain.](#)

36/ http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-mission-USA-2014-dec14.pdf



De gauche à droite : Benoit Loutrel, directeur général de l'ARCEP, Jacques Stern, membre du collège, Robert Latta, vice-président du comité communications et technologies de la chambre des représentants, Daniel-Georges Courtois, membre du collège et Anne Lenfant, directrice des affaires européennes et internationales de l'ARCEP.

Mission de l'ARCEP aux États-Unis
Rapport

Sommaire

Remerciements	5
Introduction	7
1. Présentation du cadre institutionnel de la régulation des communications électroniques aux États-Unis	11
A. Acteurs de la régulation	11
B. Historique du marché	11
2. Aperçu général du marché des télécommunications américain	15
A. Les revenus des services de télécommunications	15
B. L'évolution des investissements en services de télécommunications	15
3. La téléphonie fixe	19
4. Le haut débit fixe	21
A. Faits marquants du marché américain du haut débit	21
B. Le marché du haut débit	21
C. Exemples d'offres haut débit fixes	23
D. Les principaux acteurs du haut débit fixe	23
5. La téléphonie mobile	27
A. Faits marquants du marché américain de la téléphonie mobile	27
B. Le marché mobile en valeur et en volume	27
C. Le régime de facturation	27
D. Exemples d'offres	29
E. Les principaux opérateurs mobiles	29
6. La consolidation du secteur	33
7. La neutralité de l'internet	41
8. Passage au tout IP	47
9. Le service universel	51
10. Le spectre	53



LES RELATIONS AVEC LES ACTEURS ÉCONOMIQUES

1. Les opérateurs

1.1 Les opérateurs de communications électroniques

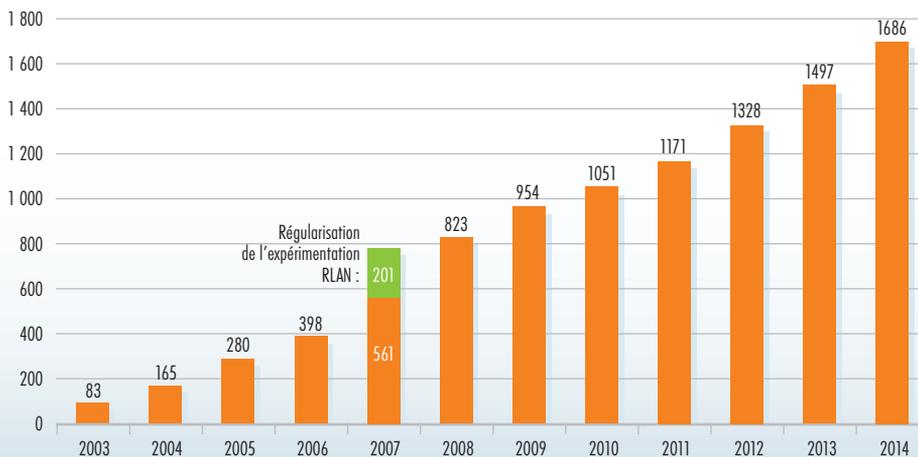
Les opérateurs, fixes et mobiles, exploitant des réseaux de communications électroniques ouverts au public ou fournissant au public des services de communications électroniques sont les acteurs concernés au premier chef par l'action de l'ARCEP. Ils sont soumis à un régime de déclaration préalable.

Au 31 décembre 2014, l'Autorité recensait 1 686 opérateurs :

- 972 déclarent exploiter un réseau (fibre, câble, FH¹, WiFi...) de communications électroniques ;
- 954 déclarent fournir un service téléphonique ;
- 1 330 déclarent fournir des services autres que le service téléphonique dont
 - 1 000 de l'accès à internet ;
 - 873 des services de transmission de données ;
 - 247 des services mobiles.

Depuis la mise en place du régime déclaratif en 2004, le nombre d'opérateurs déclarés croît régulièrement d'environ 100 à 200 par an. 257 nouvelles déclarations et 68 abrogations ont été enregistrées en 2014 pour aboutir à une croissance nette de 189 opérateurs.

Évolution du nombre d'opérateurs



Source : ARCEP.

Dans le cadre d'un chantier de modernisation de ses systèmes d'information, l'ARCEP a ouvert en octobre 2013 un extranet qui s'adresse principalement aux opérateurs.

Cet outil a pour vocation de devenir le support d'échanges dématérialisés entre ces derniers et l'Autorité. Permettant de répondre à certaines demandes récurrentes, il évolue régulièrement pour intégrer

^{1/} Faisceaux hertziens.

formulaire, documentation réglementaire et réponses aux questions les plus fréquentes adressées à l'ARCEP. Les opérateurs peuvent y trouver les différents formulaires de demandes de ressources en numérotation et déclarer leur chiffre d'affaires de l'année précédente pour la taxe administrative.

Depuis avril 2014, tout nouvel opérateur peut, à titre expérimental, faire la déclaration de ses activités de communications électroniques par cette voie dématérialisée. 47% des nouvelles déclarations ont été ainsi enregistrées.

1.2 Les opérateurs postaux

Conformément à la directive européenne postale de 1997², la loi du 9 février 2010³ a ouvert entièrement le secteur postal à la concurrence en France. Depuis le 1^{er} janvier 2011, l'ensemble du marché postal est accessible aux prestataires de services postaux alternatifs.

L'entrée sur le marché requiert, pour une entreprise souhaitant exercer une activité postale, d'être titulaire d'une autorisation délivrée par l'Autorité. Si le principe du "silence vaut acceptation" est effectif depuis le 22 novembre 2014, l'Autorité vise à délivrer des autorisations explicites.

Depuis juin 2006, l'Autorité a délivré 51 autorisations. Au 31 décembre 2014, 35 opérateurs autorisés étaient en activité sur le marché postal, soit :

- 24 prestataires de services postaux d'envois de correspondance domestique incluant la distribution ;
- 10 prestataires de services postaux d'envois de correspondance transfrontalière sortante ;
- La Poste, titulaire d'une autorisation portant à la fois sur la distribution domestique d'envois de correspondance et sur le courrier transfrontalier sortant.

2. Les équipementiers

L'ARCEP s'attache à entretenir des relations étroites et régulières avec les équipementiers du secteur des communications électroniques et avec leurs associations professionnelles. En effet, une bonne connaissance des enjeux industriels représente un élément important de la régulation des communications électroniques,

compte tenu de l'importance de l'innovation sur ce marché, tant dans les technologies que dans les services.

De nombreuses réunions bilatérales (thématiques ou générales), permettent à l'ARCEP d'avoir une vision constamment actualisée de l'évolution des technologies et de la maturité des équipements. Des échanges avec les acteurs industriels interviennent également lors de consultations publiques, ou à l'occasion de visites sur sites ou dans les colloques.

Plusieurs rencontres bilatérales avec des acteurs industriels ont jalonné l'année 2014. Le président de l'ARCEP, Jean-Ludovic Silicani, s'est ainsi entretenu avec Michel Combes, directeur général d'Alcatel-Lucent, ou encore avec Alain Ferrasse-Pale, PDG de Nokia Solutions and Networks France. L'ARCEP a pu par ailleurs rencontrer régulièrement des associations représentatives du secteur des communications électroniques, comme le GITEP TICS (Groupement des industries des technologies de l'information et de la communication) et le GIFAS (Groupement des industries françaises aéronautiques et spatiales).

En 2014, l'ARCEP s'est rendue, comme chaque année, au *Mobile World Congress* (MWC) organisé à Barcelone par l'association GSMA (*Global System for Mobile communications Association*). Ce salon est l'occasion pour les opérateurs, équipementiers et fabricants de terminaux de présenter leurs dernières innovations, et de faire part de leur vision de l'évolution du marché des réseaux mobiles.

L'édition 2014 du *Mobile World Congress* a permis de constater les avancées de la 4G LTE. Avec le développement de cette technologie, les réseaux des opérateurs de téléphonie mobile se complexifient et les équipementiers incitent à l'adoption de la virtualisation du réseau (dit "NFV - *Network Function Virtualization*"). Les équipementiers s'appuient aussi sur le développement de petites cellules ("*small cells*") pour densifier les réseaux et visent l'agrégation de bandes de fréquences pour augmenter la couverture, la capacité et les débits. Enfin, des améliorations permettent la diffusion de contenus et une utilisation plus efficace du spectre radioélectrique.

2/ [Directive 97/67/CE du 15 décembre 1997 modifiée.](#)

3/ [Loi n° 2010-123, en date du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales.](#)

L'industrie des télécommunications a montré à Barcelone qu'elle anticipait d'ores et déjà l'évolution vers une 5^{ème} génération de réseaux mobiles dont l'utilisation concrète est envisagée dès la prochaine décennie. La 5G permettrait des débits cent fois supérieurs à ceux constatés aujourd'hui et donc une amélioration conséquente de la connectivité faisant émerger de nouveaux usages comme l'internet des objets. L'année 2014 est également apparue au *Mobile World Congress* comme celle des objets connectés (bracelets, montres, traqueurs d'activités sportives, vêtements "wearable computing" ou solutions de mesure intégrées directement aux téléphones...); un phénomène prenant véritablement de l'ampleur tout comme ses sujets connexes tels que la voiture connectée, la ville intelligente, la maison connectée, et bien d'autres.

3. Les fournisseurs de contenus, d'applications et de services

Dès 2009, l'ARCEP a initié un cycle de réflexion et de large consultation des acteurs du secteur et de la société civile autour de la problématique de la "neutralité de l'internet". La vivacité et la complexité des débats sur ce thème traduisent la place croissante prise par l'internet dans la société et l'importance des réseaux dans le développement d'un tissu économique moderne, compétitif et innovant. Cette démarche a abouti en septembre 2010 à la publication de dix "propositions et recommandations"⁴ énonçant des principes que devraient respecter les fournisseurs d'accès à l'internet mais également les fournisseurs de contenus et applications via l'internet. En septembre 2012, l'ARCEP a publié un rapport au Parlement et au Gouvernement⁵ explicitant les enjeux techniques et économiques de la neutralité de l'internet dans lequel l'ARCEP identifiait plusieurs chantiers de travail :

- la transparence ;
- la qualité de service d'accès à internet ;
- les pratiques de gestion de trafic ;
- l'interconnexion et l'acheminement de données ;
- l'analyse de l'écosystème et des relations entre les acteurs.

Depuis lors, l'Autorité a poursuivi ses travaux sur chacun de ces chantiers en cherchant à développer une

compréhension fine des relations entre les acteurs de l'écosystème et en mettant l'accent sur une approche préventive, tout en n'excluant pas, en cas de nécessité, d'adopter des mesures plus coercitives. Ainsi, l'ARCEP a participé activement aux travaux sur l'amélioration de l'information mise à disposition des utilisateurs finals. Elle a publié dans ce sens fin 2014, son premier rapport issu du dispositif de mesure de la qualité du service fixe d'accès à l'internet⁶.

Début 2015, dans sa contribution à la consultation publique du Conseil national du numérique sur la neutralité de l'internet, l'ARCEP a réaffirmé son intention de mettre en place un observatoire des pratiques de gestion de trafic et a rappelé que les asymétries entre acteurs, notamment les positions très fortes acquises au niveau mondial par les "géants du net", font aujourd'hui peser un risque sur le respect du principe de neutralité. Les interconnexions sont au cœur des compétences du régulateur sectoriel et l'ARCEP est déterminée à mobiliser tous ses outils pour assurer la pleine neutralité de l'internet.

L'ARCEP entretient par ailleurs des contacts de plus en plus approfondis avec de nombreux acteurs de l'internet : hébergeurs, fournisseurs de contenus, "géants du net", utilisateurs, etc. Ces relations étroites permettent à l'Autorité d'approfondir et d'actualiser continuellement sa compréhension des enjeux économiques et des interactions entre acteurs, exploitants de plateformes (terminaux, navigateurs, etc.) et fournisseurs de contenus et d'applications (FCA).

L'ARCEP participe également à la réflexion en cours sur les relations entre fournisseurs de contenus et d'applications et fournisseurs d'accès à internet (FAI) au sein de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) qui regroupe l'ensemble des régulateurs européens. L'ARCEP a été fortement impliquée dans les travaux menés par l'ORECE en 2014, notamment sur l'étude de l'impact des forces du marché sur la neutralité des réseaux. Cette étude vise à comprendre quelles sont les incitations des opérateurs à mettre en place des pratiques de gestion de trafic ou des services spécialisés, ainsi que l'appétence des consommateurs pour de telles offres.

4/ http://arcep.fr/uploads/tx_gspublication/net-neutralite-orientations-sept2010.pdf

5/ http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-parlement-net-neutralite-sept2012.pdf

6/ http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-QoS-internet-nov2014.pdf

Le “paquet télécoms” de 2009, transposé en droit national a donné à l'ARCEP le pouvoir de régler les différends non seulement entre opérateurs mais également entre un opérateur de communications électroniques et un fournisseur de services de communication au public en ligne (FSCPL). Un FSCPL peut donc être partie à un différend dont l'ARCEP se trouve saisie. Notons que ce cas de figure ne s'est, à ce jour, pas produit.

4. Les associations d'utilisateurs résidentiels et professionnels

4.1 Les associations d'utilisateurs

Dès 2007, l'ARCEP s'est dotée d'un outil institutionnalisé de dialogue avec les associations de consommateurs : le comité consommateurs⁷.

L'Autorité veille de surcroît à recueillir les avis et préoccupations des associations de consommateurs dans le cadre de réunions multilatérales *ad hoc*. Les associations de consommateurs sont en particulier partie prenante des travaux qui concernent la mesure de la qualité de service. Elles sont ainsi conviées aux comités techniques de la qualité du service fixe d'accès à l'internet qui définissent le référentiel technique du dispositif et qui réfléchissent à la manière de traiter les données techniques et de les présenter au sein des publications. Elles ont aussi contribué aux travaux de l'Autorité sur le projet d'évolution de la décision sur la mesure et la publication d'indicateurs de qualité de service de l'accès fixe aux réseaux de communications électroniques⁸.

En 2014, les associations de consommateurs ont également été invitées à s'exprimer sur l'évolution du cadre des mesures de la couverture et de la qualité de service mobiles.

“Telecom-infoconso.fr” le site d'information de l'ARCEP à destination des consommateurs

L'Autorité a mis en place, en 2009, un site spécifiquement consacré aux consommateurs : www.telecom-infoconso.fr

Informatif, pratique et didactique, ce site donne aux consommateurs les informations utiles pour défendre leurs droits et mieux comprendre le fonctionnement du secteur et ses enjeux.



7/ Cf page 28.

8/ [Décision n°2008-1362, en date du 4 décembre 2008.](#)

4.2 Les associations représentant les entreprises

L'ARCEP s'est engagée dans de nombreuses démarches visant à renforcer sa connaissance du marché des entreprises et à y développer la concurrence.

Afin de définir la régulation appropriée, l'ARCEP sollicite largement les entreprises, qui utilisent des réseaux et services fournis par les opérateurs et qui fournissent parfois elles-mêmes des réseaux et des services s'appuyant sur ces opérateurs, ainsi que leurs représentants (MEDEF⁹, CRESTEL¹⁰, GESTE¹¹, FEVAD¹²,

GITEP TICS¹³, CIGREF, etc.). Ces rencontres régulières visent à maintenir un lien de terrain avec le marché. En 2014, elles ont notamment conduit l'Autorité à travailler de concert avec le CGEJET¹⁴ et la DGCCRF¹⁵ pour lever certains freins à la fluidité du marché de détail.

Pour approfondir ce dialogue, l'ARCEP envisage – et l'a annoncé lors de la réunion du comité de l'interconnexion et de l'accès du 18 juin 2014 - *“la création d'un forum avec les opérateurs et les entreprises, à l'image du GRACO¹⁶ ou du “comité consommateurs” dans les relations de l'ARCEP avec d'autres types d'acteurs”*.

⁹/ Mouvement des entreprises de France.

¹⁰/ Club des responsables réseaux et télécoms en entreprise de l'AFUTT (Association française des utilisateurs de télécommunications).

¹¹/ Groupement des éditeurs de contenus et services en ligne.

¹²/ Fédération du e-commerce et de la vente à distance.

¹³/ Groupement des industries des technologies de l'information et de la communication.

¹⁴/ Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies.

¹⁵/ Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

¹⁶/ [Cf Glossaire](#).

L'ÉVOLUTION DU CADRE JURIDIQUE DES ACTIVITÉS DE L'AUTORITÉ

1. Le cadre national

1.1 Le rétablissement du pouvoir de sanction

Le pouvoir de sanction de l'Autorité constitue un des moyens fondamentaux de son action, garantissant que les opérateurs se conforment tant aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur qu'aux décisions prises par l'ARCEP dans l'exercice de ses compétences de régulation.

En juillet 2013, à l'occasion d'une question prioritaire de constitutionnalité, le Conseil constitutionnel a déclaré contraires à la Constitution, les dispositions de l'article L. 36-11 du CPCE, relatives au pouvoir de sanction de l'ARCEP dans le secteur des communications électroniques, au motif que la procédure suivie devant l'Autorité méconnaissait le principe d'impartialité, garanti par l'article 16 de la Déclaration de 1789¹.

Le Conseil a en effet jugé que la séparation entre les fonctions de poursuites et d'instruction, (confiées au directeur général), et, la fonction de jugement (relevant du collège de l'Autorité), n'était pas assurée, en raison

de l'autorité hiérarchique exercée par le président de l'Autorité sur le directeur général.

A la suite de cette décision, le Gouvernement a rétabli et sécurisé ce pouvoir par ordonnance, comme l'y autorisait l'article 1^{er} de la loi habilitant le Gouvernement à simplifier et sécuriser la vie des entreprises².

L'ordonnance n° 2014-329 du 12 mars 2014 a ainsi modifié les articles L. 5-3, L. 36-11 et L. 130 du CPCE aux fins d'introduire de nouvelles dispositions relatives à la procédure de sanction et à l'organisation de l'Autorité en plusieurs formations compétentes³. Cette nouvelle procédure s'inspire du modèle de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) dont la constitutionnalité et la conventionalité ont été validées par le Conseil d'Etat.

En août 2014, l'adoption d'un décret d'application de ces dispositions législatives a permis le rétablissement effectif du pouvoir de sanction de l'Autorité⁴. Les dispositions de ce décret ont été codifiées aux articles D. 594 et suivants du CPCE.

1/ [Décision n° 2013-331 QPC, en date du 5 juillet 2013.](#)

2/ [Loi n° 2014-1, en date du 2 janvier 2014.](#)

3/ L'Autorité a émis un avis favorable sur le projet d'ordonnance par un [avis n° 2014-0191 en date du 11 février 2014.](#)

4/ [Décret n° 2014-867, en date du 1^{er} août 2014 relatif à la procédure de sanction de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.](#) L'Autorité a émis un avis favorable sur le projet de décret par un [avis n° 2014-0816 en date du 15 juillet 2014.](#)

En outre, les règles de fonctionnement de l'Autorité, en ce qui concerne notamment l'organisation des séances et la présentation des dossiers, ont été revues afin d'assurer leur conformité aux nouvelles dispositions⁵. Désormais, et afin d'assurer la séparation des fonctions de poursuite et de jugement dans le cadre de la procédure de sanction, l'Autorité se réunit en deux formations distinctes :

- la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (dite "RDPI"), composée de quatre membres, dont le président de l'Autorité, statue sur les décisions en matière d'enquête et de règlement des différends ainsi que sur les décisions

ayant trait à l'exercice des poursuites dans le cadre de la procédure de sanction (ouverture, mise en demeure, notification des griefs) ;

- la formation restreinte, composée des trois membres le plus récemment nommés à l'Autorité, à l'exception du président, décide d'éventuelles sanctions.

Ainsi, aucun des membres de l'Autorité ne peut appartenir à la fois à la formation RDPI et à la formation restreinte.

Les autres décisions et avis sont adoptés par la formation plénière de l'Autorité, composée des sept membres du collège.



1.2 La loi relative à la consommation

Le rôle de l'ARCEP en faveur des consommateurs a été renforcé par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation. Le texte précise que l'Autorité exerce conjointement avec le ministre chargé de la consommation sa mission de veiller à un niveau élevé de protection des consommateurs, et confie à l'Autorité

le contrôle de l'information délivrée au consommateur lorsqu'elle est nécessaire à la mise en œuvre des dispositions du CPCE.

Plusieurs mesures du texte visent également à mieux encadrer la vente à distance et le démarchage téléphonique : la prospection commerciale par envoi de messages ou appels automatisés est désormais soumise

⁵/ [Décision n° 2014-0471, en date du 15 avril 2014 portant adoption du règlement intérieur.](#)

au consentement exprès de l'abonné pour l'utilisation de ses données personnelles et le délai de rétractation, porté de 7 à 14 jours, ne peut plus faire l'objet d'une renonciation.

Par ailleurs, le dispositif Pacitel est consacré par l'obligation faite aux opérateurs de tenir un registre national d'opposition au démarchage téléphonique.

Enfin, la loi interdit l'usage de numéros masqués et de certaines tranches de numéros surtaxés pour le démarchage.

La loi sur la consommation renforce enfin la protection du consommateur en réglementant la fourniture des services à valeur ajoutée (SVA) et en imposant aux opérateurs la mise à disposition d'un annuaire qui permet d'identifier le nom du service et l'identité de son fournisseur à l'aide du numéro utilisé, ainsi que la mise en place d'un service de signalement des services frauduleux et d'une option gratuite permettant de bloquer les communications à destination de certaines tranches de numéros.

2. Le cadre européen

2.1 La procédure législative du projet de règlement pour un "marché unique des communications électroniques"

En 2014, la procédure législative sur le projet de règlement pour un "*marché unique des communications électroniques*" (MUT) s'est poursuivie au Conseil de l'Union européenne à la suite de l'adoption par le Parlement européen de sa position en première lecture. Tout au long de l'année, l'ARCEP a fourni son expertise au Gouvernement pour l'élaboration des positions françaises (conformément aux dispositions du CPCE), et a contribué aux travaux de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) sur ce dossier.

Pour mémoire, la Commission européenne avait présenté en septembre 2013 une proposition de règlement ayant pour ambition d'achever le marché unique des communications électroniques. Ce texte engageait des réformes dans des domaines variés du cadre, sans pour autant avoir entrepris la révision du "paquet télécoms" : système d'autorisation des

opérateurs, fréquences, offres d'accès haut débit, neutralité de l'internet, itinérance internationale, droit sectoriel des consommateurs, gouvernance de l'ORECE et amendement de la directive cadre.

Le texte proposait de nombreuses évolutions législatives :

- la création d'un statut de "fournisseur de service européen" et, pour le réguler, un mécanisme de hiérarchisation et d'interaction entre les différentes ARN⁶, donnant aussi à la Commission un droit de veto sur des remèdes imposés à de tels fournisseurs ;
- une harmonisation renforcée de la gestion des fréquences, donnant là-aussi un droit de veto à la Commission en matière d'attribution de fréquences ;
- l'harmonisation totale du droit de la consommation dans le domaine des communications électroniques, ainsi qu'une harmonisation de certains remèdes réglementaires en matière de haut débit ;
- des dispositions juridiquement contraignantes en matière de neutralité de l'internet ;
- des modifications du cadre réglementaire actuel, notamment en matière de gouvernance de l'ORECE.

Le Parlement européen a adopté une position en première lecture le 3 avril 2014, avant le terme de son mandat en mai de la même année, en procédant à de profondes modifications et simplifications de la proposition de la Commission et en renvoyant de nombreux éléments à la révision du cadre.

Sous les présidences grecque, puis italienne du Conseil de l'Union européenne, les discussions entre Etats membres se sont poursuivies tout au long de l'année 2014. Lors du Conseil de l'Union européenne qui s'est tenu en novembre 2014, les ministres en charge des communications électroniques de chaque Etat membre ont décidé de poursuivre les négociations, se focalisant exclusivement sur deux sujets qu'ils estimaient prioritaires : la neutralité de l'internet et l'itinérance internationale. Ils ont en effet estimé que la plupart des autres sujets devraient être traités dans l'exercice de révision globale du cadre réglementaire.

Le Conseil de l'Union a effectué un examen approfondi de l'itinérance internationale intra-Union européenne en se basant sur l'approche adoptée par le Parlement européen (qui proposait la fin des surcharges liées à l'itinérance au sein de l'Union) et non sur celle de la

⁶/ Autorité de régulation nationale.

Commission (qui proposait un système incitatif et partiel de fin de ces surcharges). Le Conseil s'est appuyé, pour cet examen, sur les travaux d'analyse de l'ORECE, sollicités par les co-législateurs⁷, travaux fondés sur le texte voté en première lecture par le Parlement. Ces travaux explicitaient la complexité de mettre rapidement fin aux surcharges tarifaires liées à l'itinérance sans risquer de provoquer des effets secondaires importants sur certains marchés nationaux et pour les consommateurs.

Le Conseil de l'Union européenne a donc adopté une position qui introduit la fin des surcharges de manière progressive pour limiter les risques d'effets collatéraux, et prévoit une seconde étape de révision en 2018 qui s'attachera en priorité au marché de gros.

Le Conseil a par ailleurs adopté une position sur la neutralité de l'internet qui encadre les pratiques de gestion de trafic.

"L'internet ouvert"

La Commission européenne, dans sa proposition de règlement de septembre 2013, proposait, dans une section portant sur "*l'internet ouvert*" :

- d'établir des règles strictes en matière de gestion de trafic sur le service d'accès à l'internet ;
- de permettre aux opérateurs de fournir des services spécialisés⁸, définis dans le texte, sous réserve qu'ils remplissent un certain nombre de critères, en particulier qu'ils ne se substituent pas à un service d'accès à internet et qu'ils n'impactent pas sa qualité générale ;
- de donner un rôle de veille et contrôle spécifique aux ARN et à l'ORECE.

Les dispositions ont fait l'objet de débats vifs et approfondis au sein du Parlement européen qui a finalement adopté, en avril 2014, l'approche suivante :

- la gestion de trafic reste très encadrée, suivant ainsi les propositions de la Commission ;
- les services spécialisés restent autorisés, mais dans des conditions encore plus strictes : le Parlement reprend les conditions établies par la Commission et en ajoute de nouvelles ;
- le Parlement a souhaité établir une définition, au niveau européen, de la "*neutralité de l'internet*" ;
- le rôle des ARN et de l'ORECE est maintenu.

Le Conseil de l'Union européenne a lui aussi débattu de manière approfondie sur ces questions avant d'adopter sa propre position :

- il assouplit globalement l'approche de la Commission et du Parlement sur la gestion de trafic ;
- les services autres que l'accès à internet ne sont plus définis expressément dans le texte et apparaissent en creux. Ils sont autorisés sous réserve de ne pas dégrader la qualité générale du service d'accès à internet ;
- Le rôle des ARN et de l'ORECE est confirmé et précisé.

Le Conseil s'est également interrogé sur certaines pratiques commerciales (un opérateur mobile proposant un forfait dans lequel l'accès à un service précis, comme la vidéo, est offert de manière illimitée par exemple), qui a été expressément interdite dans quelques Etats membres. Cependant, une majorité d'Etats membres n'a pas à ce stade souhaité aller aussi loin au niveau européen : des dispositions facilitant l'action des ARN dans des cas problématiques ont toutefois été introduites, en contrepartie.

7/ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/opinions/4826-international-roaming-analysis-of-the-impacts-of-8220roam-like-at-home8221-rlah

8/ Aussi appelés services gérés. A la différence du service d'accès à l'internet, proposent à l'utilisateur l'accès à des applications ou à des contenus avec un niveau de qualité contrôlé. Ils peuvent être proposés par un opérateur pour un nombre restreint de contenus et d'applications pour lesquels l'opérateur assure des caractéristiques techniques de bout-en-bout, soit sur le réseau qu'il contrôle, soit par des accords avec les autres opérateurs chargés d'acheminer le trafic.

Début mars 2015, les Etats membres ont formellement donné à la présidence lettone un mandat permettant d'entamer les négociations inter-institutionnelles Conseil-Parlement-Commission, appelées "trilogues". Elles seront menées au printemps 2015. Un accord devrait ensuite être formellement consacré par l'accord du Conseil de l'Union européenne et un vote plénier du Parlement européen. Dans ces conditions, le texte pourrait alors entrer en vigueur courant 2016.

2.2 Les textes d'application

- **La directive "réduction des coûts de déploiement des réseaux très haut débit – génie civil"**

Le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne ont adopté le 15 mai 2014 une directive relative à des mesures visant à réduire le coût du déploiement de réseaux de communications électroniques à haut débit⁹. Ce texte a pour objectif de faciliter, d'encourager et de rendre moins coûteuse¹⁰ la mise en place de réseaux à très haut débit en promouvant l'utilisation partagée des infrastructures physiques de génie civil existantes (comme les fourreaux, les goulottes, les appuis, les chambres de tirage, etc.).

Cette directive :

- établit un droit d'accès des opérateurs aux infrastructures de génie civil existantes, y compris celles établies pour les besoins d'autres secteurs (énergie, transport, chauffage, etc.), en vue du déploiement de réseaux à très haut débit (supérieur ou égal à 30 Mbit/s) ;
- met en place un point d'information unique chargé de fournir un ensemble minimal d'informations relatives aux infrastructures physiques existantes mobilisables pour le très haut débit ;
- centralise en un guichet unique toutes les informations pertinentes concernant les conditions et les procédures applicables à la délivrance des autorisations de travaux de génie civil nécessaires en vue du déploiement de réseaux à très haut débit ;
- intègre des dispositions pour améliorer la

coordination des travaux de génie civil entre entreprises de réseaux.

Enfin, la directive prévoit, s'inspirant en cela de l'exemple français, des dispositions applicables à la desserte des immeubles : obligation d'installer à l'intérieur des immeubles neufs (et des immeubles anciens faisant l'objet d'une rénovation de grande ampleur), une infrastructure physique adaptée au très haut débit ; un droit pour les opérateurs de faire aboutir, à leurs frais, leur réseau au point d'accès des immeubles (et d'accéder à toute infrastructure physique existante sous réserves de certaines conditions).

Les États membres ont jusqu'au 1er janvier 2016 pour transposer en droit national les dispositions du texte.

Lors de la préparation des positions françaises pour les négociations européennes, l'ARCEP a été particulièrement attentive à l'articulation entre les dispositions envisagées et celles déjà en vigueur au niveau national (notamment les obligations asymétriques d'accès au génie civil d'Orange issues des décisions d'analyse de marché), aux dispositions en matière de règlements de différends relevant de sa compétence, et au champ exact de certaines dispositions et définitions.

Les autorités françaises travaillent actuellement à la transposition de ces dispositions dans la loi française et à leur incorporation dans le CPCE, dans le cadre du projet de loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques en cours d'examen au Parlement au printemps 2015.

- **La recommandation sur les marchés pertinents**

Une recommandation de la Commission européenne recense les marchés pertinents susceptibles d'être régulés *ex ante* dans le secteur des communications électroniques par les régulateurs nationaux. Cette recommandation est mise à jour régulièrement par la Commission. La première recommandation de la Commission de 2003 recensait 18 marchés pertinents ;

⁹/ [Directive 2014/61/UE](#).

¹⁰/ Les travaux de génie civil représentent jusqu'à 80% des coûts de déploiement d'un réseau.

celle adoptée en 2007 n'en prévoyait que 7 et la nouvelle recommandation adoptée en octobre 2014 ne liste plus que 4 marchés a priori pertinents :

- Marchés liés à la téléphonie :
 - 1- Terminaisons d'appel vocal fixe
 - 2- Terminaisons d'appel vocal mobile

- Marchés liés au haut et très haut débit fixe :
 - 3- a) Marché de gros de l'accès local (comprenant notamment le dégroupage)
 - b) Marché de gros de l'accès central (comprenant notamment le *bitstream*)
 - 4- Marché de gros de l'accès de haute qualité (correspondant au marché entreprise)¹¹.

¹¹/ [Cf page 176.](#)

DEUXIÈME PARTIE

L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ FRANÇAIS EN 2014

CHAPITRE 1	Les chiffres du marché des communications électroniques	13
	1. Les principales données du marché	13
	2. Les usages	14
CHAPITRE 2	La chronologie de l'année 2014	19

LES CHIFFRES DU MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

1. Les principales données du marché

1.1 Les revenus de l'ensemble du marché

Les revenus des opérateurs sur le marché de détail des services de communications électroniques s'élèvent à 36,8 milliards d'euros hors taxes en 2014, en baisse de 3,4% par rapport à 2013. Le recul est cependant bien moindre qu'en 2013 (-7,3%), et surtout son rythme a nettement ralenti tout au long de l'année 2014.

Les services mobiles (y compris les services à valeur ajoutée) enregistrent une baisse de leurs revenus (-6,3% en un an) deux fois moins importante que l'année

passée. En effet, le nombre de cartes mobiles continue d'augmenter tout comme les consommations (voix, SMS ou données), compensant en partie le moindre recul des prix sur le marché résidentiel métropolitain (-10% en 2014 contre -26,3% en 2013).

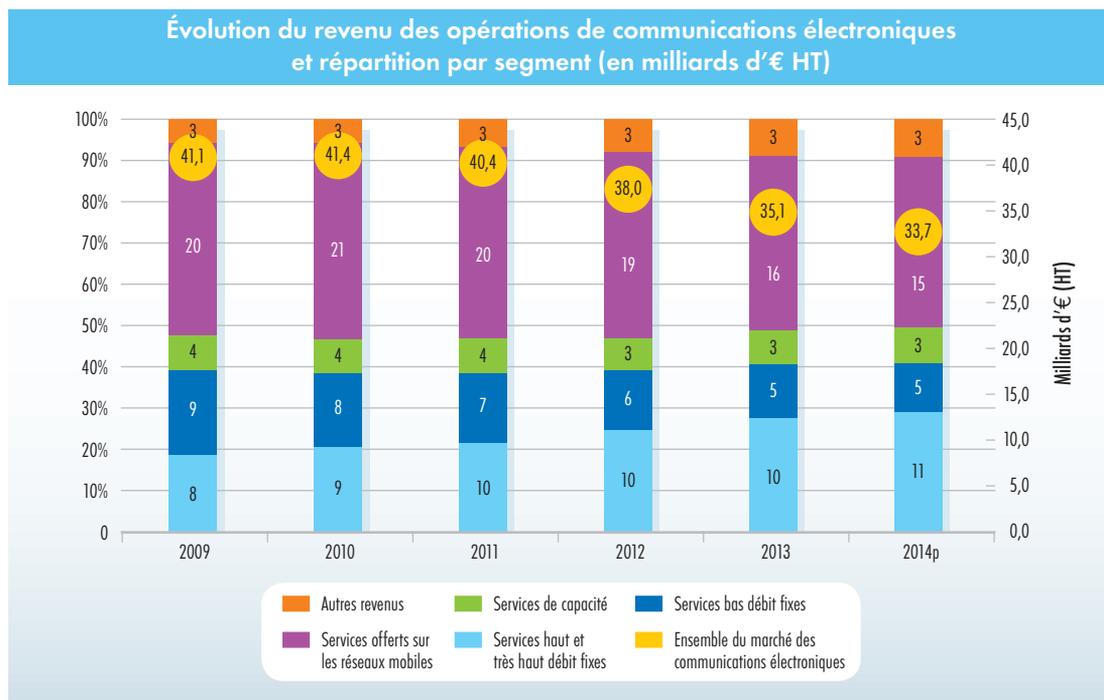
Le revenu des services fixes haut et très haut débit augmente, en lien avec l'accroissement du nombre d'abonnements et une évolution modérée des prix (-1% en 2014). Les revenus liés aux accès bas débit poursuivent, quant à eux, leur déclin (-9,5% en un an) en raison d'une baisse, dans les mêmes proportions, des abonnements et des consommations. Au total, le revenu de l'ensemble des services fixes (y compris les services de capacité pour les entreprises) perd 1,9% en un an.

Revenus du marché de détail (en milliards d'€ HT)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	2014/2013
Services offerts sur réseaux fixes	20,8	20,6	20,1	19,3	18,6	18,3	-1,9%
dont services haut et très haut débit	8,1	9,0	9,5	10,1	10,3	10,6	2,6%
dont services bas débit	9,0	8,1	7,0	6,1	5,3	4,8	-9,4%
dont services de capacité	3,6	3,5	3,5	3,1	3,0	2,9	-4,0%
Services offerts sur réseaux mobiles	20,3	20,7	20,3	18,8	16,4	15,4	-6,3%
Ensemble du marché des communications électroniques	41,1	41,4	40,4	38,0	35,1	33,7	-3,9%
Autres revenus	2,7	2,9	3,0	3,1	3,1	3,1	2,6%
Ensemble des revenus des opérateurs sur le marché de détail	43,8	44,3	43,4	41,2	38,2	36,8	-3,4%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

Note : la rubrique "autres revenus" ne relève pas à proprement parler du marché des services de communications électroniques. Cette rubrique couvre les revenus liés à la vente et à la location de terminaux et d'équipements, y compris la location des "box", les revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appels, et les revenus des annuaires papier, de la publicité et des cessions de fichiers. La fusion en juin 2013 de France Télécom et d'Orange France a entraîné la suppression des flux financiers entre ces deux entités, ce qui a eu un effet essentiellement sur le marché de gros entre opérateurs, mais aussi sur une partie du marché de détail des services de capacité (environ 500 millions d'euros annuel). Les données sur le périmètre 2014 ne sont pas disponibles avant 2012.



Source : ARCEP.

1.2 Les abonnements et la consommation de services sont en nette progression

On dénombre 26 millions d'abonnements internet à haut et très haut débit fixes au 31 décembre 2014, soit une augmentation de 4,1%. La totalité de cette croissance est portée par les accès à très haut débit, qui progressent d'un million en un an pour atteindre 3,1 millions d'abonnements fin 2014, soit 12% des accès à internet. Le nombre de lignes fixes, lui, demeure stable.

79,9 millions de cartes SIM sont en service à la fin de l'année 2014 (+ 4,1% en un an) ; 15% d'entre elles sont des cartes "non-voix" (cartes SIM internet exclusives et cartes "MtoM"). La croissance du marché mobile (3,1 millions de nouvelles cartes SIM en un an) reste portée par les forfaits classiques, en hausse de 2,9 millions sur l'année, et les cartes "MtoM", en croissance de 1,4 million. A l'inverse, le nombre de cartes prépayées baisse depuis le milieu de l'année 2012 (-1,1 million en un an).

Équipement (en millions)							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	2014/2013
Nombre de lignes sur réseaux fixes	35,5	35,4	35,8	35,8	35,8	36,0	0,6%
Nombre de clients des réseaux mobiles	61,5	65,0	68,6	73,1	76,8	79,9	4,1%
Nombre d'abonnements haut et très haut débit sur réseaux fixes	19,8	21,4	22,7	24,0	24,9	26,0	4,1%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

Les réseaux mobiles de nouvelle génération suscitent un réel engouement : la consommation de données mobiles a doublé en un an, un phénomène qui tient non

seulement à l'augmentation du nombre d'utilisateurs mais aussi à l'accroissement de la consommation moyenne par carte (hors cartes "MtoM"). Les autres

1/ Cf glossaire.

modes de communication sur mobiles sont eux aussi en hausse : 200 milliards de SMS et MMS ont été envoyés en 2014, un chiffre en augmentation de 2,6% en un an. Le trafic de téléphonie mobile (voix) augmente de 7% sur un an. A l'inverse, le trafic des communications vocales

au départ des accès fixes diminue d'environ 10% pour la deuxième année consécutive. Il est, pour la première fois depuis 1998, inférieur à 100 milliards de minutes sur l'année. Au total, le trafic de téléphonie fixe et mobile est en léger recul par rapport à 2013 (-0,9% en un an).

Volume de communications (en milliards de minutes)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	2014/2013
Au départ des réseaux fixes	111,0	113,4	112,3	114,2	103,3	91,6	-11,4%
Au départ des réseaux mobiles	100,8	103,0	105,5	119,6	137,3	146,9	7,0%
Ensemble communications fixes et mobiles	211,8	216,4	217,8	233,8	240,6	238,5	-0,9%
Nombre de SMS/MMS interpersonnels (en milliards)	63,5	103,4	147,4	184,6	195,6	200,6	2,6%
Volume de données mobiles consommées (en téra octets)	13 267	30 331	55 805	94 999	155 278	305 276	96,6%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

1.3 Les investissements et les emplois

Emplois et investissements

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	2014/2013
Nombre d'emplois directs (en milliers)	124,2	126,6	128,8	129,1	125,1	121,9	-2,5%
Investissements (en milliards d'€ HT)	5,9	7,3	8,2	10,0	7,3	7,0	-2,9%
Investissements hors achats de fréquences (en milliards d'€ HT)	5,8	6,4	7,2	7,3	7,2	6,9	-3,5%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

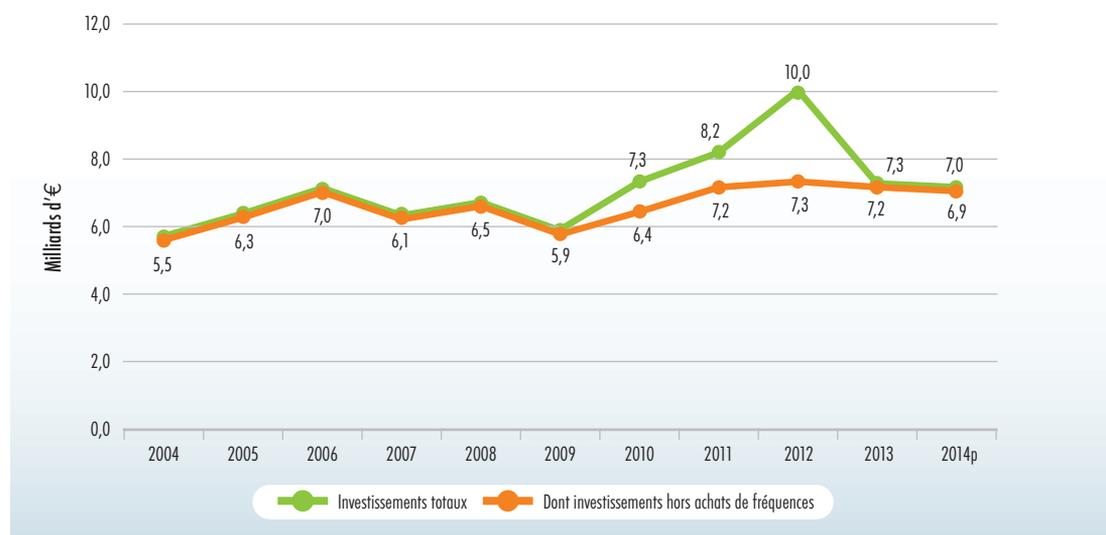
Note : ce champ couvre uniquement l'ensemble des opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP, et non l'ensemble du secteur économique des communications électroniques. Il exclut en particulier les distributeurs, les prestataires de services (consultants, sociétés d'études, centres d'appels,...) ainsi que les équipementiers. Les entreprises déclarées auprès de l'ARCEP qui exercent une activité marginale dans le secteur des communications électroniques ont été exclues du champ de l'indicateur "nombre d'emplois".

Comme les années précédentes, les montants d'investissements mesurés sont les flux d'investissements bruts comptables réalisés par les opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP au cours des exercices comptables considérés pour leur activité de communications électroniques.

Le montant des investissements (hors achats de fréquences) atteint 6,9 milliards d'euros en 2014, soit un infléchissement d'environ 3% après trois années à un niveau élevé où il dépassait 7 milliards d'euros. Ce niveau d'investissement est néanmoins supérieur à la moyenne des dix dernières années qui se situe à 6,5

milliards d'euros par an. Les opérateurs ont accru leurs investissements dans le déploiement des réseaux en fibre optique, avec environ un milliard d'euros dépensé en 2014, et ont poursuivi leurs investissements dans le déploiement des réseaux 4G.

Investissements des opérateurs de communications électroniques



Source : ARCEP.

Fin 2014, les opérateurs de communications électroniques comptent 121 900 salariés, soit 3 200 de moins qu'en 2013. Après trois années de hausse, de 2010 à 2012, l'emploi est à nouveau orienté à la baisse depuis 2013.

1.4 Les services fixes

L'accès à internet et à la téléphonie fixe

Jusqu'en 2014, l'accroissement du nombre d'abonnements internet à haut et très haut débit fixes se faisait principalement par l'augmentation du nombre d'abonnements haut débit. Depuis le premier trimestre 2014, cette tendance s'inverse et, au quatrième trimestre 2014, la totalité de la croissance est portée par les accès à très haut débit qui progressent d'un million en un an pour atteindre 3,1 millions d'abonnements. Cette évolution est due à l'augmentation du nombre d'abonnements en fibre optique de bout en bout (+375 000 en un an, soit 935 000 abonnements à fin décembre 2014), mais aussi du nombre d'abonnements à très haut débit dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbit/s (+545 000 en un an pour atteindre 1,290 million qui inclut notamment les accès en VDSL2).

La quasi-totalité des souscriptions à internet (95%) est

couplée à un service de téléphonie en large bande, soit 24,8 millions à fin 2014, tandis que le reflux du nombre d'abonnements téléphoniques en RTC² (-1,6 million en un an) se poursuit au rythme de 10% par an.

L'ensemble du trafic de téléphonie fixe (communications depuis les postes fixes, publiphonie et cartes) s'élève à 91,6 milliards de minutes en 2014, un niveau historiquement bas depuis 1998. Pour la deuxième année consécutive, le trafic diminue d'environ 10%, qu'il s'agisse du trafic sur le RTC, ou au départ des "box" fixes, toutes destinations d'appel confondues (nationale, internationale ou vers les mobiles). La consommation moyenne diminue (3h32 par mois, soit 28 minutes en moins en un an), fortement pour les clients de la voix sur large bande (-42 minutes) et dans une moindre mesure pour les clients en RTC (-3 minutes en un an) du fait de la baisse dans des proportions équivalentes du nombre de clients et du trafic de communications vocales en RTC.

Le revenu des services fixes (téléphonie et internet) atteint 15,4 milliards d'euros HT en 2014, en baisse de 1,5% par rapport à l'année 2013. Cette évolution est due à la baisse (d'environ 10% par an depuis près de dix ans) des revenus des services bas débit (téléphonie RTC principalement) qui représente désormais moins du

2/ Cf glossaire.

tiers des revenus des services d'accès à internet et de téléphonie sur les réseaux fixes. A noter que les revenus des services fixes haut et très haut débit augmentent,

quant à eux, en lien avec l'accroissement du nombre d'abonnements à internet.

Revenus - marché de détail (en milliards d'€ HT)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	2014/2013
Accès et communications VLB en haut et très haut débit	7,4	8,1	8,5	8,8	9,0	9,2	2,3%
Autres revenus liés aux accès internet haut et très haut débit	0,7	0,9	1,1	1,3	1,3	1,4	4,1%
Ensemble des services sur bande étroite (y compris SAV)	9,0	8,1	7,0	6,1	5,3	4,8	-9,4%
Revenus des services fixes	17,2	17,1	16,6	16,1	15,6	15,4	-1,5%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

Abonnements (en millions)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	2014/2013
Accès internet haut et très haut débit	19,8	21,4	22,7	24,0	24,9	26,0	4,1%
TV couplés à un forfait multiplay ADSL	8,8	10,7	12,2	13,7	14,6	15,4	5,1%
Abonnements téléphoniques à la voix sur large bande	17,1	19,1	20,9	22,3	23,5	24,8	5,5%
Abonnements téléphoniques "traditionnels"	24,0	21,6	19,5	17,4	15,6	14,0	-10,0%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

Communications (en milliards de minutes)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	2014/2013
Communications en voix sur large bande	56,4	65,3	73,0	80,2	73,6	65,5	-11,0%
Communications par le RTC (publiphone et cartes inclus)	54,6	48,1	39,3	34,0	29,7	26,1	-12,4%
Ensemble du trafic au départ du fixe	111,0	113,4	112,3	114,2	103,3	91,6	-11,4%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Facture mensuelle moyenne : accès et communication au service téléphonique et à l'internet (€ HT)	36,8	36,7	35,5	34,7	33,8	33,1	-2,0%
Volume mensuel moyen voix sortant (minutes par mois)	4h18	4h23	4h20	4h24	3h59	3h32	-11,5%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

Facture mensuelle moyenne par abonnement (€ HT)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	26,0	25,9	24,7	23,7	23,3	23,4	0,5%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	34,0	34,3	34,1	34,0	33,6	33,0	-1,9%

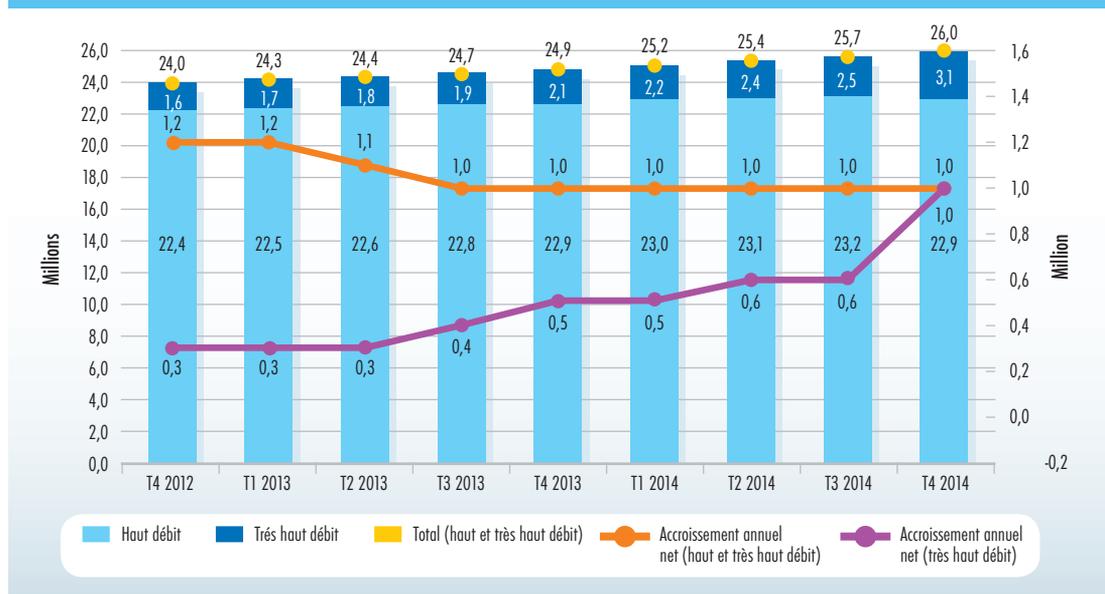
Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

Trafic mensuel moyen sortant par abonnement (en heures par mois)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC	2h55	2h49	2h35	2h30	2h28	2h25	-1,9%
Au service téléphonique fixe en VLB	4h58	5h00	5h04	5h09	4h27	3h46	-15,5%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

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



Les services de capacité

Le revenu des services de capacité passe sous la barre des 3 milliards d'euros en 2014, en recul de 4% en un an. Le revenu des liaisons louées est quasiment stable

(-1,1%) tandis que celui des raccordements de niveau 3 d'entreprises baisse de 5,4%. L'essentiel du revenu des opérateurs provient des ventes auprès des entreprises (qui représentent environ 85% des revenus).

Revenus - marché de détail (en milliards d'€ HT)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	2014/2013
Liaisons louées	1,5	1,4	1,4	1,0	1,0	1,0	-1,1%
Transport de données	2,2	2,1	2,1	2,1	2,1	1,9	-5,4%
Revenus des services de capacité	3,6	3,5	3,5	3,1	3,0	2,9	-4,0%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

Note : la fusion entre France Télécom et Orange France a entraîné la suppression des flux financiers entre ces deux entités (auparavant Orange France louait des liens à France Télécom). L'impact est d'environ 500 millions d'euros annuel. Les données sur le périmètre 2014 ne sont pas disponibles avant 2012.

1.5 Les services mobiles

Près de 80 millions de cartes SIM sont en service à la fin de l'année 2014. Parmi elles, le nombre de cartes "MtoM" (10,3% de l'ensemble des cartes SIM) progresse de près de 20% en un an. Le nombre des autres cartes

augmente de 2,6% sur l'année : depuis 2012, une part de la croissance des forfaits s'explique par leur substitution à des cartes prépayées.

Pour la première fois en 2014, plus d'une carte SIM sur deux a été utilisée sur les réseaux 3G (42,8 millions de

cartes actives 3G (+17,1% en un an), et une sur sept a été utilisée sur les réseaux 4G, soit 11 millions à fin décembre 2014.

La croissance du nombre d'abonnements ainsi que la progression des usages individuels font augmenter les trafics consommés. Les clients appellent en moyenne 3h02 par mois (soit 8 minutes de plus qu'en 2013) et envoient 245 SMS par mois (un chiffre stable). Mais c'est surtout sur la consommation de données que la progression des usages est la plus remarquable : de plus en plus équipés avec des terminaux 3G ou 4G et bénéficiant d'une couverture du territoire de plus en

plus grande, les clients consomment deux fois plus de données qu'en 2013 (359 mégaoctets par mois). Ainsi, par rapport à 2013, le trafic augmente de 7% pour la voix, de 2,6% pour les SMS et MMS, et de 96,6% pour la data.

Le revenu des services mobiles (y compris le revenu des services avancés au départ des mobiles) s'élève à 15,4 milliards d'euros HT en 2014. Il s'érode depuis l'année 2011 mais le rythme de baisse ralentit cette année : il est de -6,3% contre -12,5% en 2013 et -7,4% en 2012. La facture moyenne mensuelle a diminué de 10 euros en quatre ans, pour s'élever à 16,4 euros HT en 2014.

Revenus - marché de détail mobile (en milliards d'€ HT)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	2014/2013
Services de voix et données (SMS et data)	18,9	19,5	19,0	17,5	15,1	14,0	-7,0%
Services à valeur ajoutée et renseignements	1,4	1,3	1,3	1,3	1,4	1,4	2,0%
Ensemble des services mobiles	20,3	20,7	20,3	18,8	16,4	15,4	-6,3%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

Abonnements (en millions)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	2014/2013
Abonnements et cartes prépayées (hors MtoM)	60,0	62,4	65,2	68,4	69,9	71,7	2,6%
Cartes MtoM	1,6	2,6	3,4	4,7	6,9	8,3	19,8%
Nombre de cartes des réseaux mobiles	61,5	65,0	68,6	73,1	76,8	79,9	4,1%
dont parc 3G actif	23,5	28,3	31,0	32,8	36,5	42,8	17,1%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

Trafics

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	2014/2013
Communications téléphoniques (en milliards de minutes)	100,8	103,0	105,5	119,6	137,3	146,9	7,0%
Nombre de SMS/MMS interpersonnels (en milliards)	63,5	103,4	147,4	184,6	195,6	200,6	2,6%
Volume de données consommées (en téra octets)	13 267	30 331	55 805	94 999	155 278	305 276	96,6%

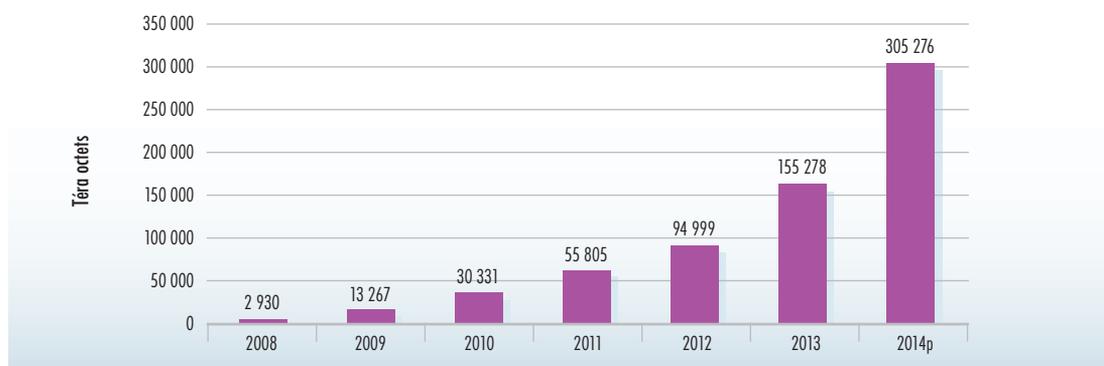
Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

Consommations moyennes mensuelles par carte SIM des opérateurs mobiles (hors cartes MtoM)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	2014/2013
Facture mensuelle moyenne par client en € HT	26,9	26,4	24,7	21,7	18,0	16,4	-9,1%
Volume mensuel moyen par client en minutes	147	146	144	157	174	182	4,7%
Nombre de SMS mensuel moyen émis par client	92	146	200	240	245	245	0,0%
Volume mensuel moyen de données consommées par client	19	41	73	118	187	359	92,1%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête trimestrielle pour 2014, estimation provisoire.

Volume de données consommées par les clients sur les réseaux mobiles



Source : ARCEP.

2. Les usages

2.1 Les taux d'équipement en terminaux mobiles sont toujours en croissance très nette

L'Autorité, en partenariat avec le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGEJET), a confié au Credoc [une étude sur les équipements et les usages des technologies de l'information et de la communication de la population des 12 ans et plus](#). Les résultats de cette étude, réalisée en juin 2014, montrent que les taux d'équipements en ordinateurs, internet au domicile (82%), téléphonie fixe (90%) et téléphonie mobile (89%) demeurent stables. Pour la première fois, le multi-équipement en ordinateurs au domicile marque le pas (36% en 2014 comme en 2013), tout comme le multi-équipement en téléphonie (79% des individus disposent du fixe et du mobile). Le recours à une box internet pour les appels téléphoniques (66%), ou l'utilisation d'un logiciel de voix sur IP (30%) depuis un ordinateur progressent à peine plus (+2 points en un an).

A l'inverse, le segment des nouveaux terminaux mobiles est en pleine expansion cette année encore. Trois personnes sur dix sont équipées d'une tablette tactile, soit un quasi doublement en un an, de 17 à 29% (+12 points). Les effets de l'âge, de la taille du foyer, du diplôme et du niveau de vie sur le taux d'équipement en tablettes sont particulièrement prononcés. Les groupes pionniers (jeunes, diplômés, hauts revenus, cadres) continuent à s'équiper, creusant davantage les écarts avec le reste de la population. Chez les 12-17 ans, le taux

d'équipement a presque doublé en un an, passant de 22% à 41%.

L'équipement en smartphones progresse lui aussi de 7 points (à 46%) : dans l'ensemble de la population, il est désormais plus fréquent d'avoir un smartphone qu'un autre type de téléphone (43%). Cette réalité se décline différemment entre les catégories de population : passé 40 ans, le mobile "classique" reste majoritaire.

2.2 La percée des réseaux très haut débit

Les connexions à internet à domicile sont désormais quasiment toutes en haut ou très haut débit. Si l'ADSL demeure incontestablement la principale technologie d'accès fixe à internet (88% de la population équipée d'internet au domicile dispose de l'ADSL), elle diminue de 4 points par rapport à 2011 au profit de la fibre optique, qui connaît une progression visible de 3% à 6% en un an, tandis que le câble est stable, entre 4% et 5% de taux d'équipement.

Comme en juin 2013, 77% de la population bénéficie d'un double équipement, téléphone mobile et internet à domicile, une personne sur deux étant abonnée chez le même opérateur avec une offre groupée (+ 6 points cette année). Au total, quatre personnes sur dix profitent d'une offre groupée internet fixe et téléphonie mobile chez un même opérateur avec une réduction.

Lancée en 2013, l'adoption de la 4G est rapide : en effet, elle est une réalité pour 14% de la population équipée en mobile (un quart des personnes équipées de smartphones), soit 6 millions environ de Français qui

déclarent disposer, en juin 2014, à la fois d'un terminal et d'un abonnement compatibles.

2.3 Les usages liés à la mobilité sont en expansion

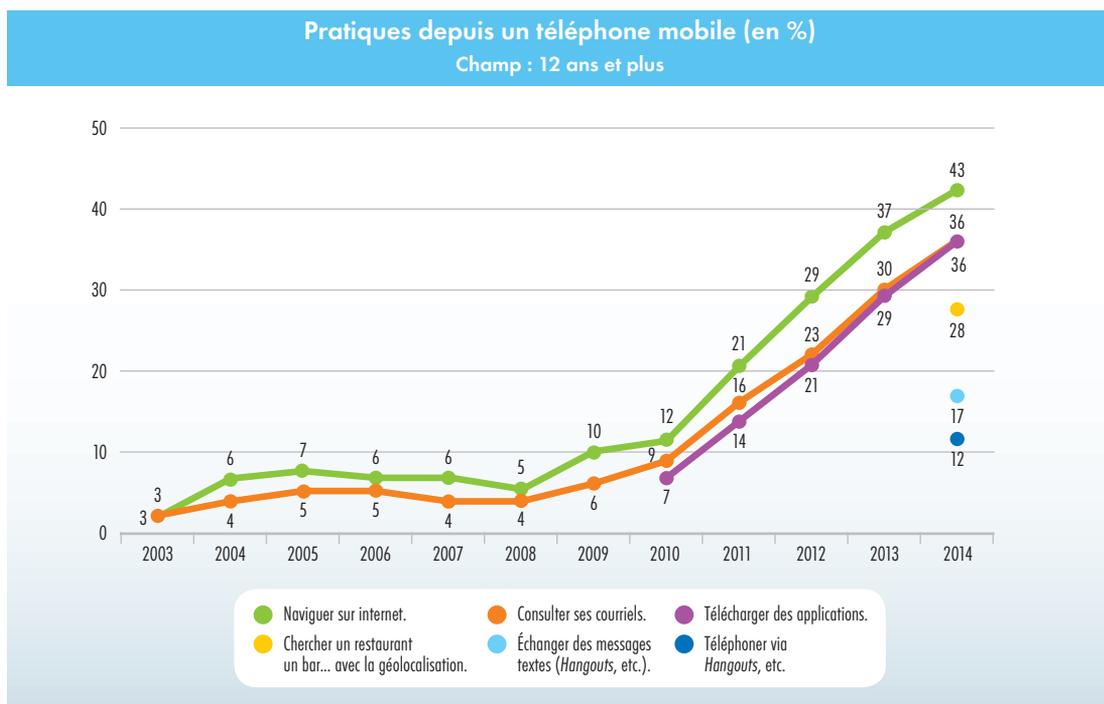
En dehors de la téléphonie, l'envoi de SMS est la pratique la plus répandue chez les personnes équipées d'un mobile : elle concerne trois personnes sur quatre. La proportion d'utilisateurs de SMS a continué de croître en 2014 (+4 points), même si le nombre moyen de SMS envoyés a diminué pour la première fois avec 101 SMS envoyés par semaine et par personne (contre 124 en 2013)³.

En parallèle, les applications permettant d'envoyer des messages par le réseau cellulaire se diffusent, notamment chez les jeunes. Près de la moitié des 18-24 ans envoient des messages via des applications de type *Viber*, *Hangouts*, *WhatsApp*, *iMessage*... Au total 17 % de la population utilise ces services pour envoyer

des messages textes et 12 % pour téléphoner via internet.

Les usages liés à l'accès internet par le mobile progressent de 6 à 7 points en un an, soit un rythme similaire à la progression de l'équipement en smartphone. La navigation sur internet est la pratique la plus répandue (43 % de la population, 48 % des personnes équipées de téléphone mobile), la consultation de ses courriels faisant ensuite jeu égal avec le téléchargement d'applications (36 % de la population). La télévision sur mobile séduit 10 % de la population.

Le fait de disposer d'un smartphone favorise grandement toutes les pratiques d'internet en mobilité, avec deux fois plus d'utilisateurs que dans la population totale. Même l'usage des SMS est plus intense chez les possesseurs de smartphones (avec 97 % d'utilisateurs). Pour autant, les pratiques des personnes équipées d'un smartphone évoluent de façon limitée depuis trois ans.



Source : CREDOC - Diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française – juin 2014

3/ Ceci n'est pas confirmé par les données opérateurs publiées dans les observatoires de l'ARCEP.

LA CHRONOLOGIE DE L'ANNÉE 2014

JANVIER

Secteur postal

17 janvier : L'Etat, l'Association des maires de France et La Poste signent le nouveau contrat de présence postale territoriale pour les trois années à venir.

28 janvier : Philippe Wahl, président-directeur général du groupe La Poste, dévoile le plan stratégique 2015-2020 du groupe.

FttH

27 janvier : Publication [d'une décision et recommandation](#) de l'ARCEP renforçant la mutualisation des réseaux FttH par la réduction du périmètre des zones très denses et la définition de solutions adaptées pour l'équipement des immeubles de moins de 12 logements ou locaux à usage professionnel, dans ces zones.

Mutualisation des réseaux mobiles

31 janvier : Signature entre Bouygues Telecom et SFR d'un [accord de mutualisation](#) d'une partie de leurs réseaux mobiles.

FÉVRIER

Outre-mer

10 février : Validation, sous conditions, par l'Autorité de la concurrence, du rachat par Canal+ Overseas de 51 % de Mediaserv, opérateur télécoms alternatif haut débit présent en Guadeloupe, à la Martinique, en Guyane et à la Réunion.

Consolidation du marché américain

13 février : Projet de fusion des câblo-opérateurs américains, Comcast et Time Warner Cable pour 45,2 milliards de dollars. [NB : cette opération a été abandonnée par les entreprises concernées en avril 2015, en raison de l'opposition des autorités de la concurrence]

Déploiement du très haut débit

28 février : Accord informel entre le Parlement européen et les Etats membres sur l'adoption d'une directive qui oblige les Etats membres, d'ici juillet 2016, à adopter des mesures pour rendre le déploiement du haut débit plus efficace, en permettant notamment la réutilisation des infrastructures de génie civil dédiées aux réseaux de communications électroniques, électriques, de gaz et d'eau.

MARS

Consolidation du marché français

5 mars : Altice, maison-mère de Numericable, et le groupe Bouygues proposent des offres concurrentes pour le rachat de SFR, après que Vivendi a fait savoir, le 26 novembre 2013, qu'il renonçait à coter sa filiale en Bourse.

9 mars : Accord de négociations exclusives entre Bouygues Telecom et Free Mobile pour la vente d'une partie du réseau et des fréquences de Bouygues Telecom à Free Mobile en cas de rachat de SFR par le groupe Bouygues.

13 mars : Amélioration de l'offre du groupe Bouygues sur SFR, passant de 10,5 milliards d'euros à 11,3 milliards d'euros.

14 mars : Ouverture de négociations exclusives entre Vivendi et Altice pour le rachat de SFR par Numericable.

20 mars : Amélioration de l'offre du groupe Bouygues sur SFR, portant la partie en numéraire à 13,15 milliards d'euros.

ARCEP / Pouvoir de sanction

14 mars : Publication au Journal Officiel de l'[ordonnance](#) relative à l'économie numérique rétablissant le pouvoir de sanction de l'ARCEP, disposition législative censurée par le Conseil constitutionnel en juillet 2013.

AVRIL

Marché unique des télécommunications

3 avril : Adoption en première lecture du texte sur le marché unique des télécommunications par le Parlement européen.

Consolidation du marché français

4 avril : Nouvelle amélioration de l'offre du groupe Bouygues pour le rachat de SFR, portant la partie en numéraire à 15 milliards d'euros.

5 avril : Vivendi retient l'offre d'Altice/Numericable sur SFR.

Gouvernement

10 avril : Nomination d'Axelle Lemaire secrétaire d'Etat au numérique.

MAI

Mutualisation des réseaux mobiles

2 mai : Contestation par Orange devant l'Autorité de la Concurrence de l'accord de mutualisation des réseaux mobiles de SFR et de Bouygues Telecom.

Marché unique des télécommunications

19 mai 2014 : Publication d'une "Opinion" de l'ORECE sur le texte adopté en première lecture, par le Parlement européen, sur le marché unique des télécommunications.

ARCEP / Enquêtes administratives

27 mai : Ouverture de [cinq enquêtes administratives](#) par l'ARCEP sur la qualité des services fixes et le déploiement

des réseaux mobiles 3G à l'égard de Bouygues Telecom, Free Mobile, Orange et SFR.

Consolidation du marché européen

28 mai : Autorisation par la Commission européenne du rachat de Telefónica Ireland par Hutchison 3G.

JUIN

Numérique

11 juin : Installation de la commission de réflexion et de propositions *ad hoc* sur le droit et les libertés à l'âge du numérique à l'Assemblée nationale.

ARCEP / Analyses de marché

11 juin : [Validation par le Conseil d'Etat](#) de la régulation mise en place par l'ARCEP sur le marché de gros de la diffusion de la télévision numérique terrestre (TNT) pour le cycle 2012-2015.

Outre-mer / Sanction

13 juin : Sanction de 45,9 millions euros, décidée par l'Autorité de la concurrence, à l'encontre de SFR et de sa filiale réunionnaise SRR pour avoir mis en place et maintenu un écart de prix abusifs, entre les appels passés vers les clients du réseau de SRR et ceux, tarifés plus chers, émis vers les réseaux de ses concurrents.

Neutralité des plates-formes

16 juin : Remise du rapport du Conseil National du Numérique sur la neutralité des plates-formes en ligne au Gouvernement.

5G

17 juin : Accord entre la Commission européenne et la Corée du Sud pour développer la 5G.

Refarming 1 800 MHz

18 juin : [Rejet par le Conseil d'Etat](#) du recours déposé par Orange contestant l'autorisation accordée par l'ARCEP à Bouygues Telecom d'émettre en 4G dans la bande 1 800 MHz à compter du 1er octobre 2013.

Consolidation du marché français

20 juin : Signature de l'accord définitif de rachat de SFR par Numericable.

Secteur postal

20 juin : La Poste annonce la simplification, au 1er janvier 2015, de sa gamme Courrier colis pour faciliter les envois de documents et de petites marchandises.

L'ARCEP a rendu un [avis](#) favorable à cette évolution le 18 février 2014.

Qualité de service mobile

23 juin : Publication de l'[enquête 2014](#) de l'ARCEP sur la qualité de services mobiles 2G, 3G, et pour la première fois, 4G.

JUILLET

Fréquences

1^{er} juillet : Remise au Gouvernement du rapport de Joëlle Toledano sur *“Une gestion dynamique du spectre pour l'innovation et la croissance”*.

Consolidation du marché européen

2 juillet : Autorisation par la Commission européenne du rachat d'E-Plus par Telefonica Deutschland en Allemagne.

2 juillet : Autorisation par la Commission européenne du rachat de ONO par Vodafone en Espagne.

Consolidation du marché français

2 juillet : Annonce par Orange qu'il renonce à participer à la consolidation du marché français des télécoms, estimant que les conditions que le groupe avait fixées ne sont pas réunies pour y donner suite.

Numérique

8 juillet : Adoption du rapport de la mission commune d'information du Sénat sur le nouveau rôle et la nouvelle stratégie de l'Union européenne dans la gouvernance mondiale de l'internet de Catherine Morin-Desailly : *“L'Europe au secours de l'internet : la gouvernance de l'internet en s'appuyant sur une ambition politique et industrielle européenne”*.

VDSL2

10 juillet : [Avis](#) favorable du comité d'experts indépendant réuni par l'ARCEP permettant l'extension du VDSL2 à l'ensemble des lignes depuis un NRA sur la boucle locale de cuivre d'Orange.

Couverture et qualité de service mobile

10 juillet : [Vérification](#) par l'ARCEP des cartes de couverture 4G des opérateurs mobiles et mise en place d'un [observatoire](#) de la couverture et de la qualité des services mobiles.

FttH

17 juillet : Mise en place d'un observatoire du très haut débit par la Mission très haut débit

Haut débit

23 juillet : Lancement en France du premier *“project bond”* européen dans le numérique contribuant à déployer des infrastructures numériques à haut débit dans les territoires français.

Secteur postal

25 juillet : L'ARCEP fixe l'[encadrement pluriannuel des tarifs](#) des prestations du service universel postal pour les années 2015 / 2018. A compter du 1^{er} janvier 2015, La Poste pourra augmenter ses tarifs de 5,2% en moyenne par an et ce jusqu'en 2018.

Consolidation du marché américain

31 juillet : Offre d'Iliad sur T-Mobile US, filiale américaine de Deutsche Telekom.

AOÛT

ARCEP / Pouvoir de sanction

3 août : Publication au Journal Officiel du [décret](#) fixant les conditions de mise en oeuvre du pouvoir de sanction de l'ARCEP.

Consolidation du marché américain

7 août : Rejet, par Deutsche Telekom, de l'offre d'Iliad sur T-Mobile US.

Gouvernement

26 août : Nomination d'Emmanuel Macron ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique.

SEPTEMBRE

Fréquences / Bande 700 MHz

1^{er} septembre : Remise à la Commission européenne du rapport de Pascal Lamy, sur l'utilisation future de la bande UHF (470 – 790 MHz) pour la télévision et le haut débit mobile

Outre-mer

15 septembre : Fixation par le Gouvernement des objectifs auxquels devront répondre les prochaines attributions de fréquences pour le haut et le très haut débit mobile outre-mer, à l'issue d'une consultation publique conjointe avec l'ARCEP.

Numérique

5 septembre : Lancement d'une concertation sur le numérique, confiée par le Gouvernement au Conseil national du numérique, pour préparer la future loi sur le numérique.

9 septembre : Publication de l'étude annuelle du Conseil d'Etat portant sur le numérique et les droits fondamentaux.

Consolidation du marché européen

16 septembre : Offre d'Orange sur l'opérateur espagnol Jazztel.

ARCEP / Pouvoir de sanction

24 septembre : Ouverture, par l'ARCEP, de [19 procédures](#) à l'encontre de 11 opérateurs des marchés fixe et mobile ; trois opérateurs mobiles ultra-marins sont notamment visés.

Mutualisation des réseaux mobiles

26 septembre : Refus de l'Autorité de la concurrence (saisie par Orange) de suspendre l'accord de mutualisation signé entre Bouygues Telecom et SFR.

OCTOBRE

FttH

7 octobre : Publication des [réponses à la consultation publique](#) menée par l'ARCEP sur la tarification de l'accès aux réseaux FttH en dehors des zones très denses.

Analyses des marchés

8 octobre : Adoption de la [décision d'analyse des marchés pertinents de la téléphonie fixe](#) (marchés 1 et 2 : accès au service téléphonique, départ d'appel en position déterminée) pour la période 2014-2017.

9 octobre : Adoption par la Commission européenne d'une nouvelle recommandation sur les marchés pertinents, c'est-à-dire susceptibles de faire l'objet d'une régulation *ex ante*. La Commission recommande désormais aux autorités de régulation nationales de mener, en priorité, l'analyse de quatre marchés, dont un subdivisé en deux ; des évolutions anticipées par l'ARCEP.

UIT

23 octobre : Nomination d'Houlin Zhao (Chine) comme secrétaire général de l'UIT.

Consolidation du marché français

27 octobre : Autorisation, sous conditions, du rachat de SFR par Numericable par l'Autorité de la concurrence. L'ARCEP avait rendu un [avis](#) à l'Autorité de la concurrence le 22 juillet 2014.

NOVEMBRE

Commission européenne

1^{er} novembre : Entrée en fonction de la nouvelle Commission européenne. Andrus Ansip est vice-président en charge du marché unique numérique. Günther Oettinger est nommé commissaire en charge de l'économie numérique et du secteur postal, et Margrethe Vestager, commissaire en charge de la concurrence.

Consolidation du marché européen

3 novembre : Offre d'Altice sur Portugal Telecom pour 7 milliards d'euros.

Fréquences / Bande 700 MHz

19 novembre : Attribution de la bande de fréquences 700 MHz aux opérateurs mobiles au Royaume-Uni.

Qualité de service internet

25 novembre : Publication de la version-test (bêta) du nouvel [observatoire](#) de l'ARCEP sur la qualité du service fixe d'accès à l'internet en France métropolitaine.

Marché unique des télécommunications

21 novembre : Amendements au projet de de texte sur le marché unique des télécommunications par la présidence italienne de l'Union européenne.

27 novembre : Adoption à l'unanimité par le Conseil de l'Union européenne des ministres des télécommunications des conclusions communes sur la gouvernance de l'internet. Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat au numérique, salue les avancées du Conseil de l'Union européenne des ministres des télécommunications en matière de gouvernance de l'internet et de marché unique numérique.

Consolidation du marché français

28 novembre : Finalisation du rachat de SFR par Numericable pour 13,4 milliards d'euros.

DÉCEMBRE

Consolidation du marché européen

4 décembre : Ouverture d'une enquête de la Commission européenne sur le projet de rachat de Jazztel en Espagne par Orange.

9 décembre : Vente, par Oi, de la totalité des actions de Portugal Telecom à Altice.

ORECE

10 décembre : Adoption du programme de travail 2015 de l'ORECE : promouvoir la concurrence et les investissements, renforcer le marché unique et la protection des consommateurs.

Fréquences / Bande 700 MHz

10 décembre : Publication par le Premier ministre des principales échéances du calendrier de transfert de la bande 700 MHz.

Consolidation du marché européen

15 décembre : Ouverture de négociations exclusives entre Orange, Deutsche Telekom et BT pour la cession de EE au Royaume-Uni.

Marché unique des télécommunications

17 décembre : Adoption du programme de travail 2015 de la Commission européenne comprenant des propositions pour créer un marché unique du numérique.

18 décembre : Publication de la réponse officielle de l'ORECE à la Commission européenne sur le projet de réglementation du *roaming* en Europe tel que voté par le Parlement européen.

Fréquences

16 décembre : Lancement d'une [consultation publique](#) de l'ARCEP sur une revue stratégique du spectre pour le très haut débit mobile.

Téléphonie fixe / Service universel

16 décembre : [Accord](#) de l'ARCEP sur la proposition d'Orange d'évolution tarifaire de l'abonnement téléphonique à compter de mars 2015, en parallèle de l'alignement sur les tarifs de la France métropolitaine des communications au départ et à destination des DOM et de certaines COM et de celles à destination de téléphones fixes en Europe.

ARCEP

23 décembre : Désignation de Sébastien Soriano par le Président de la République en qualité de président de l'ARCEP. La nomination ne deviendra effective qu'après audition par les commissions des affaires économiques de l'Assemblée nationale et du Sénat, le 13 janvier 2015.

Refarming 1 800 MHz

30 décembre : Annulation par le Conseil d'Etat, à la demande de Bouygues Telecom, d'un décret concernant l'augmentation du montant des redevances dues par les opérateurs mobiles pour l'utilisation en 4G d'une bande de fréquences destinée initialement à la 2G.

ARCEP

31 décembre : Nomination de Martine Lombard en tant que membre du collège de l'ARCEP par le président de l'Assemblée nationale.

TROISIÈME PARTIE

LES GRANDS CHANTIERS DE L'AUTORITÉ EN 2014

CHAPITRE 1	Le très haut débit fixe	13
1.	L'état des lieux des réseaux haut et très haut débit fixes	2
2.	Le rôle des collectivités territoriales dans l'aménagement numérique des territoires	14
3.	La tarification de l'accès aux réseaux FttH hors des zones très denses	14
4.	La mutualisation des boucles locales optiques	14
5.	La transition du cuivre vers les réseaux en fibre optique	14
6.	La montée en débit ou FttC	14
7.	Le VDSL2	14
CHAPITRE 2	Le très haut débit mobile	19
1.	Un marché toujours en croissance	13
2.	Cap sur la 4G	14
3.	La vérification de la couverture et de la qualité de service des opérateurs mobiles	14
CHAPITRE 3	Les services de téléphonie fixe	19
1.	La numérotation	13
2.	La réforme des services à valeur ajoutée	14
3.	L'analyse des marchés de la téléphonie fixe	14
4.	La portabilité des numéros fixes	14

CHAPITRE 4 Le marché entreprise	19
1. Le panorama chiffré du marché entreprise	13
2. Les travaux en cours	14
3. Les analyses de marché	14
4. L'impact de la consolidation du secteur sur le marché entreprise	14
5. La régulation des marchés non résidentiels en Europe	14
CHAPITRE 5 Le marché outre-mer	13
1. Le suivi des marchés ultra-marins	13
2. Le marché mobile outre-mer	14
3. Les impacts de la consolidation du marché en outre-mer	14
CHAPITRE 6 Le marché postal	13
1. Le panorama des marchés postaux en France en 2014	13
2. Le secteur postal en Europe	14
3. Le service universel postal en France	14
4. Le marché du colis	14
5. Les consommateurs	14
6. L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire de La Poste	14



LE TRÈS HAUT DÉBIT FIXE

1. L'état des lieux des réseaux haut et très haut débit fixes

Effectivement mises en œuvre à partir des années 2000, les technologies dites “haut débit” ont permis d’augmenter significativement les débits disponibles pour les utilisateurs. Pour un usage fixe, le raccordement final des utilisateurs s’appuie généralement sur une boucle locale filaire existante (réseau téléphonique commuté ou réseaux des câblo-opérateurs), mais il peut également se faire par voie hertzienne (réseaux hertziens terrestres et satellitaires). Par haut débit, l’ARCEP entend les offres de détail permettant d’accéder à internet avec un débit descendant supérieur ou égal à 512 kbit/s, et jusqu’à 30 Mbit/s. Actuellement, l’essentiel de la couverture haut débit du territoire est assuré par les technologies DSL via le réseau téléphonique d’Orange, c’est-à-dire par la boucle locale de cuivre.

Avec la croissance des usages de l’internet, le développement des contenus audiovisuels et l’émergence de nouveaux services individuels ou collectifs, la demande d’accès au très haut débit de la part des particuliers, des services publics et des entreprises augmente. Mais qu’appelle-t-on “très haut débit” ? L’ARCEP a adopté la définition communautaire du très haut débit : il s’agit des accès à internet dont le débit descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s, quelle que soit la technologie support (fibre optique, câble coaxial ou encore cuivre VDSL2). Le déploiement

de tels réseaux sur l’ensemble du territoire représente un enjeu majeur pour le développement économique et social de la France. Le plan France très haut débit vise une couverture intégrale du territoire en très haut débit d’ici 2022. La stratégie numérique pour l’Europe de la Commission européenne a fixé pour objectifs à l’horizon 2020 l’éligibilité à des débits descendants supérieurs à 30 Mbits/s pour tous, ainsi que la souscription d’au moins la moitié des ménages à des offres proposant des débits descendants à 100 Mbits/s.

Depuis plusieurs années, les opérateurs ont engagé d’importants déploiements de réseaux en fibre optique jusqu’à l’abonné (FttH) dans les principales agglomérations. Grâce au plan France très haut débit, les déploiements FttH progressent maintenant de façon très marquée dans les zones moins denses¹.

1.1 Le panorama chiffré du haut débit fixe

- **La couverture du territoire en haut débit fixe**

La boucle locale de cuivre est constituée de 30,6 millions de lignes principales couvrant l’ensemble du territoire, réparties sur environ 16 500 NRA (nœuds de raccordement d’abonnés)². Au 31 décembre 2014, seules 0,5 % des lignes n’étaient pas éligibles à des services haut débit *via* l’ADSL. Cette inéligibilité s’explique principalement par la longueur des lignes et l’atténuation du signal DSL qui en résulte, ou par la présence d’équipements de multiplexage. A la demande

¹/ A distinguer des zones très denses ([cf glossaire](#)).

²/ [Cf glossaire](#).

de l'ARCEP, Orange a engagé un plan triennal de neutralisation des gros multiplexeurs sur l'ensemble du territoire. Cependant, une ligne éligible au haut débit *via* le DSL n'est pas systématiquement éligible à l'ensemble des services potentiellement offerts par ces technologies (notamment aux services audiovisuels).

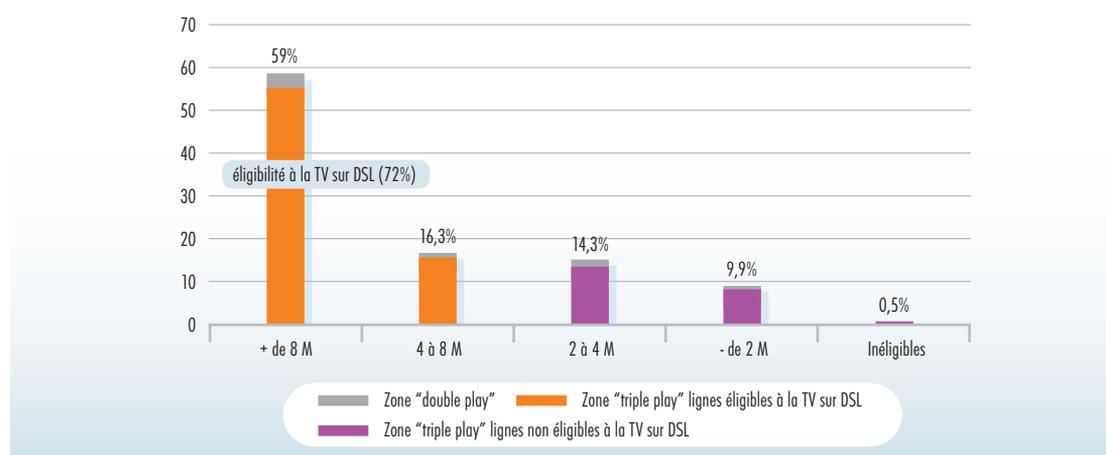
L'éligibilité à ces services nécessite en effet un débit minimum, ainsi que la présence d'opérateurs alternatifs proposant de tels services et ayant investi dans les équipements adéquats. Sur cette base, on peut ainsi distinguer deux situations :

1. 93 % des lignes (reliées à 9 600 NRA) sont raccordées

à un NRA éligible à des services de télévision sur DSL (zone "triple play"). Cependant, seuls les 3/4 de ces lignes sont effectivement éligibles à un service de télévision sur DSL, les autres ne disposant pas du débit nécessaire ;

2. sur 7 % des lignes (reliées à 6 900 NRA), seuls sont proposés les services de téléphonie et d'internet sur DSL (zone "double play"). Les NRA concernés ne disposant pas des équipements nécessaires pour assurer le service de télévision sur DSL, ce service est accessible aux abonnés par le satellite ou par la TNT.

Éligibilité à la TV sur DSL en fonction de débit théoriques (fin 2014)



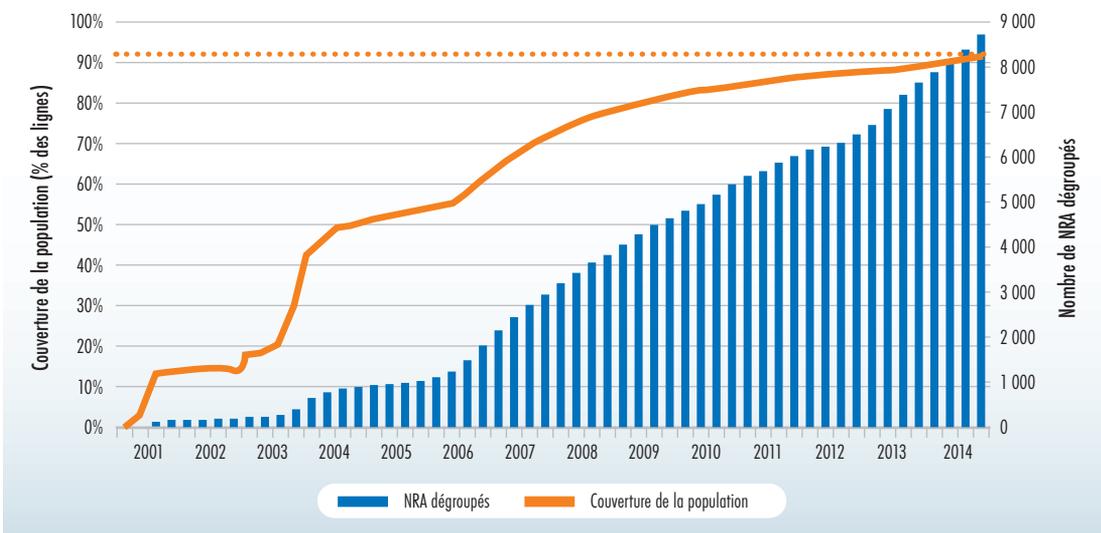
Source : ARCEP.

• La poursuite de la croissance du dégroupage

Si Orange a installé ses équipements actifs dans la totalité des NRA qui maillent le territoire, ce n'est pas encore systématiquement le cas pour tous les opérateurs. L'arrivée de nouveaux opérateurs sur un NRA par le biais du dégroupage renforce l'intensité concurrentielle des offres et des services proposés sur le

territoire concerné (tarifs, terminaux proposés, services de télévision et de vidéo, etc.). Un NRA est considéré comme "dégroupé" dès lors qu'au moins un opérateur alternatif y installe ses équipements DSL et accède aux infrastructures de la boucle locale d'Orange dans le but de desservir directement les abonnés.

Évolution du dégroupage



Source : ARCEP.

Au 31 décembre 2014, la couverture en dégroupage atteignait 91,4 % des lignes existantes, en hausse de plus de deux points en un an. Cela représente plus de 8 700 NRA dégroupés, sur les 16 500 existants. Près de quinze ans après la mise en place du dégroupage, la dynamique se poursuit donc toujours, et touche désormais des NRA de taille plus réduite. A ce titre, l'année 2014 s'illustre particulièrement avec plus de 1 100 NRA supplémentaires dégroupés, soit davantage que ce qui avait été dégroupé depuis plus de cinq ans. Le rythme toujours soutenu du dégroupage, malgré la baisse progressive de la taille des NRA dégroupés, contribue directement à la progression de l'offre concurrentielle sur l'ensemble du territoire. Le développement du dégroupage est dû tant aux investissements des opérateurs alternatifs qu'à ceux des collectivités territoriales [par le biais des réseaux d'initiative publique (RIP)³].

1.2 Le panorama chiffré du très haut débit fixe

La couverture du territoire en très haut débit progresse. Les opérateurs qui déploient des réseaux FttH depuis plusieurs années continuent leurs investissements. Sur les réseaux câblés, les opérations de modernisation se poursuivent sur les lignes éligibles à 30 Mbits/s pour atteindre des débits supérieurs ou égaux à 100 Mbits/s. Sur le réseau de cuivre, la technologie VDSL2 offrant pour certaines lignes des débits de plus de 30 Mbits/s continue à se développer.

- **Les logements éligibles au FttH**

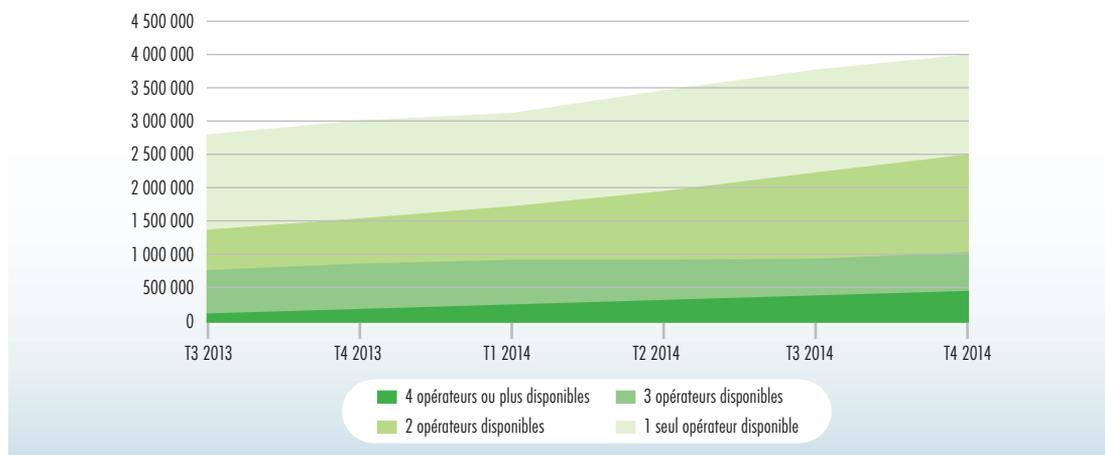
Au 31 décembre 2014, le nombre total de logements ou locaux à usage professionnel éligibles au très haut débit, toutes technologies confondues, s'élève à 13,3 millions (soit près de 40 % des logements)⁴. Parmi ces 13,3 millions de logements, 4 millions sont éligibles au FttH⁵, un chiffre en progression de 37 % par rapport à 2013. Pour 63 % de ces logements, au moins deux opérateurs peuvent proposer leur offre commerciale *via* un accès passif au point de mutualisation.

3/ Cf glossaire.

4/ Certains logements peuvent bénéficier de plusieurs accès au très haut débit (réseau FttH, réseau en câble coaxial ou réseau de cuivre avec VDSL2).

5/ L'ARCEP considère comme "éligibles" des logements pour lesquels seul manque éventuellement le raccordement final depuis un point de branchement optique pour que l'occupant du logement puisse bénéficier d'une offre FttH d'un opérateur. En particulier, au moins un opérateur doit avoir relié le point de mutualisation à un nœud de raccordement optique depuis lequel il active ses accès.

Logements éligibles au FttH : nombre d'opérateurs présents via une offre passive au point de mutualisation



Source : ARCEP.

En dehors des zones très denses, les déploiements FttH menés par des opérateurs privés ou des collectivités territoriales *via* les réseaux d'initiative publique (RIP) se sont accélérés. Une part croissante des lignes éligibles FttH se trouve désormais en dehors des zones très denses : 29 % à fin 2014 pour 20 % en 2013.

Les collectivités territoriales qui déploient des RIP FttH sont à l'origine de la construction de 624 000 lignes, soit 15 % du total des lignes éligibles FttH sur l'ensemble du territoire.

Les déploiements de fibre optique sur la partie horizontale des réseaux s'appuient sur les infrastructures de génie civil, notamment celles d'Orange : 18 469 km de linéaire de génie civil sont ainsi loués par les opérateurs à l'opérateur historique, soit une augmentation de 40 % en un an.

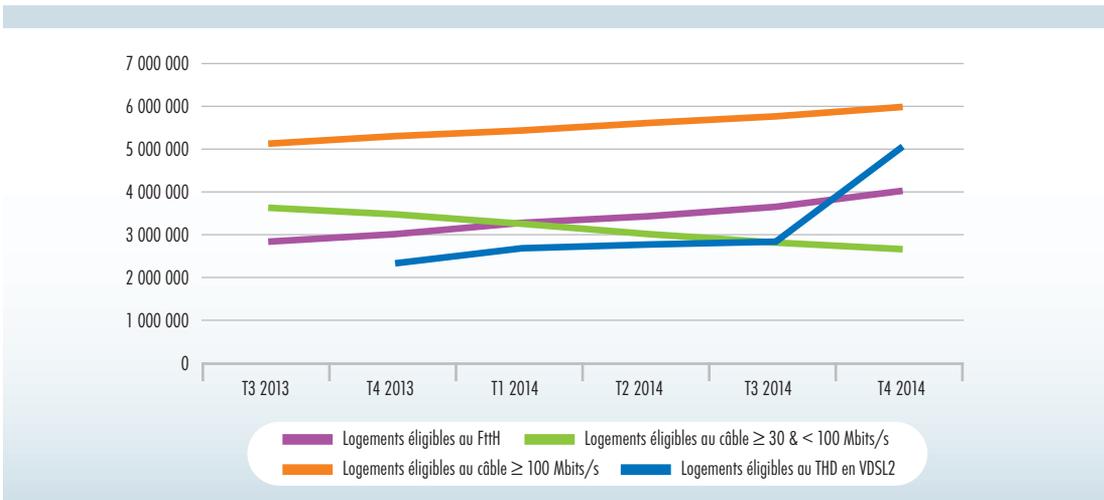
• **Les logements éligibles aux réseaux en fibre optique avec terminaison en câble coaxial**

Les réseaux câblés, et principalement celui de Numericable-SFR, couvrent 6 millions de logements avec un débit supérieur à 100 Mbits/s (*via* un réseau en fibre optique avec une terminaison en câble coaxial en cuivre), et 3,6 millions de logements avec un débit compris entre 30 et 100 Mbits/s, cette dernière catégorie diminuant progressivement au profit de la première. 58 % des logements éligibles au très haut débit par le câble sont situés dans les zones très denses. Plusieurs opérateurs sont présents sur le réseau câblé de Numericable-SFR *via* une offre activée.

• **Les logements éligibles au VDSL2**

Enfin, sur la boucle locale de cuivre, on compte 4,9 millions de logements éligibles au très haut débit grâce à la technologie VDSL2, dont 2 millions de logements *via* des lignes en distribution indirecte⁶ (ouverte depuis octobre 2014).

6/ [Cf glossaire.](#)



Source : ARCEP.

Les impacts du rachat de SFR par Numericable sur les réseaux haut et très haut débit fixes

Le 27 octobre 2014, l'Autorité de la concurrence a autorisé, sous conditions, le rachat de SFR par Numericable. Cette opération représente pour Numericable une opportunité de s'implanter durablement sur le marché de la téléphonie mobile et sur le segment des offres convergentes en acquérant un réseau mobile national. Si elle n'a pas d'incidence directe notable sur le marché mobile (en dehors de la Réunion et de Mayotte), cette opération constitue une accélération majeure du processus de convergence des marchés fixe et mobile.

Le nouvel opérateur Numericable-SFR dispose en effet d'une empreinte recoupant celle des réseaux DSL (23 millions de logements en dégroupage, soit 85 % des logements français), FttH (plus d'1,6 million de logements éligibles) et du réseau câblé (environ 8,5 millions de logements), avec un nombre significatif des logements couverts bénéficiant de deux voire trois technologies d'accès fixe différentes.

La structure de coût du nouvel opérateur en zone câblée est plus favorable que celle de ses concurrents, lui conférant ainsi un net avantage concurrentiel transitoire. Si une migration rapide des accès DSL vers le réseau câblé semble peu probable, l'opération contribuera toutefois à accélérer le "vidage" du réseau de cuivre engagé par la migration progressive vers les réseaux d'accès à très haut débit.

Afin de donner les moyens aux concurrents de Numericable-SFR de répliquer à brève échéance leurs offres de détail, l'opérateur s'est engagé à formuler, sous 3 mois, une offre d'accès activée à son réseau câblé pour 5 ans (renouvelable si nécessaire), dont le périmètre inclut l'ensemble des prises permettant d'offrir un débit descendant supérieur ou égal à 30 Mbits/s, sous réserve de capacité disponible. Il s'agit soit d'une offre de distribution en "marque blanche" (réservée aux MVNO qui ne déploient pas de réseau FttH au niveau national), soit d'une offre de *bitstream*⁷ (pour tous les opérateurs, sauf ceux présentant un lien capitalistique avec le groupe Vivendi). L'Autorité de la concurrence a publié, le 16 février 2015, une première version de ces offres de référence proposées par Numericable Group, et a consulté les tiers intéressés.

Cette opération comporte également des conséquences sur les investissements dans les réseaux FttH, puisqu'elle modifie les incitations économiques de SFR à investir là où le réseau câblé est disponible. Numericable s'est engagé à négocier de bonne foi avec Orange un échange de communes de la zone câblée sur lesquelles SFR bénéficie d'une exclusivité de déploiement contre un nombre identique de prises, pour un coût de déploiement comparable, situées dans la zone d'exclusivité AMII d'Orange.

7/ Cf glossaire.

2. Le rôle des collectivités territoriales dans l'aménagement numérique des territoires

Dans le domaine des communications électroniques, les collectivités territoriales peuvent agir à trois niveaux : par la gestion du domaine public, par l'élaboration d'une stratégie d'aménagement numérique du territoire et par le déploiement de réseaux d'initiative publique.

Dans le cadre de leur activité de gestionnaire du domaine public, les collectivités agissent auprès des opérateurs en tant que facilitateur d'accès au domaine public et au génie civil. Cela se traduit notamment par la pose de fourreaux, par la mise en place de systèmes d'information géographique, puis par la signature de conventions de mise à disposition d'infrastructures aux opérateurs.

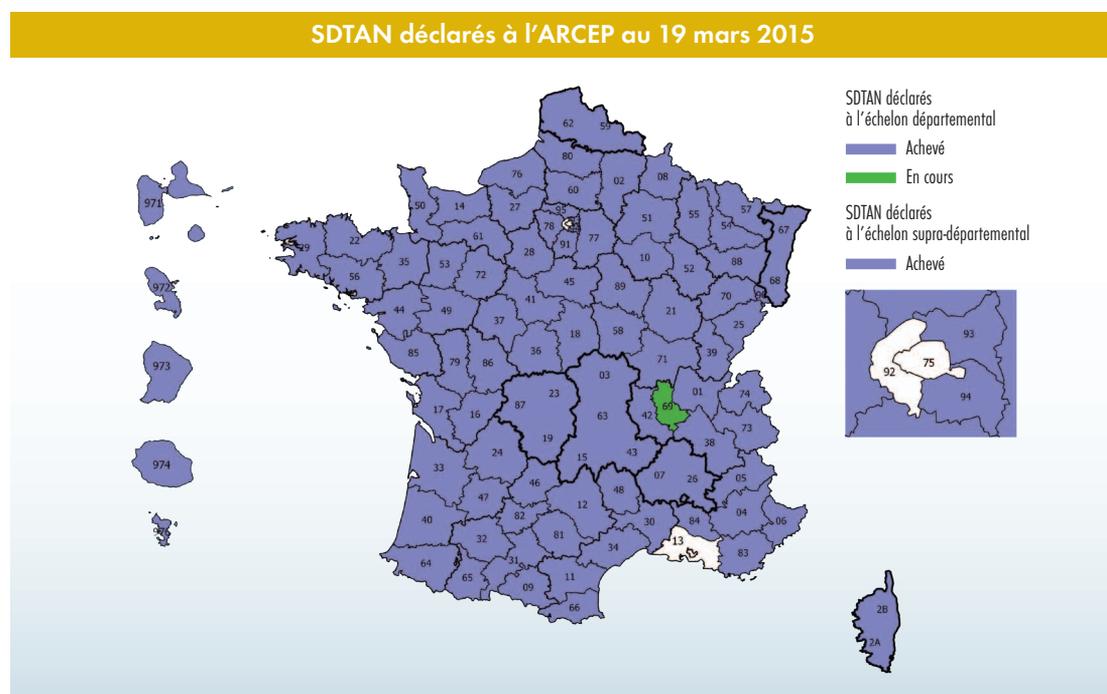
Avec le déploiement de boucles locales en fibre optique jusqu'à l'abonné, les collectivités facilitent aujourd'hui l'hébergement de points de réseaux des opérateurs déployeurs (tels que les points de mutualisation pour les réseaux FttH), ainsi que l'implantation de leur génie civil sur leur territoire (ce dernier aspect relevant le

plus souvent de la compétence des communes ou des intercommunalités).

2.1 La concertation et la mise en œuvre des SDTAN

En 2009, la loi relative à la lutte contre la fracture numérique, dite "Loi Pintat", a introduit la possibilité, pour les collectivités d'échelon départemental ou régional, d'établir des schémas directeurs territoriaux d'aménagement numérique (SDTAN)⁸. Les collectivités sont ainsi invitées à recenser les infrastructures et les réseaux existants et à présenter une stratégie de développement de ces réseaux qui respecte une bonne articulation avec l'investissement privé, en donnant la priorité aux réseaux à très haut débit fixe et mobile. L'ARCEP est informée des projets de schémas directeurs (en particulier au moment des phases de lancement, d'achèvement et en cas de modifications éventuelles) et rend cette information publique sur son site internet.

Au 1^{er} mars 2015, 97 des 98 départements engagés dans la réalisation d'un SDTAN l'avaient achevé. Une synthèse des SDTAN a été établie fin 2014 dans le cadre de la publication du [compte rendu des travaux du GRACO](#).



⁸/ Article L. 1425-2 du Code général des collectivités territoriales (CGCT)

Que nous disent les SDTAN ?

Sur les choix technologiques : les collectivités optent pour le mix technologique

L'ambition partagée par une majorité de collectivités est de déployer à grande échelle de la fibre jusqu'à l'abonné. Cumulés, les objectifs de déploiement FttH des collectivités atteignent 4,2 millions de prises d'ici 2018 et 8,4 millions à terme (2030-2032) sur l'ensemble du territoire. Cela représente plus de la moitié de la zone "publique"⁹.

Autre technologie phare choisie par les collectivités : la montée en débit sur cuivre. Plus de 80 % des collectivités ont choisi d'y recourir. Au total, 800 000 foyers devraient être concernés par une opération de montée en débit d'ici 2018 pour un investissement total de 630 millions d'euros. Enfin, d'autres technologies alternatives comme les technologies radio (WiFi/Wimax) et satellitaires sont également prévues dans les SDTAN, souvent pour répondre aux situations les plus difficiles.

Sur les stratégies de gouvernance : un scénario type se dessine

En 2014, les collectivités ont été nombreuses à clarifier leur choix en termes de gouvernance du futur réseau d'initiative publique très haut débit (RIP THD). Près de 50 % d'entre elles prévoient la création d'un syndicat mixte ouvert pour porter leur projet. Par ailleurs, les collectivités sont nombreuses à souhaiter se regrouper pour exploiter et commercialiser leurs futurs réseaux FttH. Enfin, l'autre tendance très forte qui s'affirme depuis un an est le choix de dissocier dans deux procédures distinctes la construction et l'exploitation des futurs réseaux FttH. Ainsi, la majorité des SDTAN envisage un projet de RIP recourant à des marchés de travaux pour la construction des réseaux FttH, et à une délégation de service public (DSP) de type "affermage" pour leur exploitation et leur commercialisation. 60 % des SDTAN ayant déjà à ce stade décidé du futur montage de leur RIP THD, soit 29 SDTAN, ont opté pour ce choix. En revanche, les DSP concessives, initialement

plébiscitées, ne représentent plus que 17 % des choix des collectivités.

2.2 L'évolution des réseaux d'initiative publique (RIP) vers le très haut débit

Depuis plus de dix ans, les collectivités ont la possibilité de déployer et d'exploiter des infrastructures et réseaux de communications électroniques. A ce titre, les collectivités et leurs groupements peuvent établir et exploiter des réseaux (exerçant ainsi une activité d'opérateur d'opérateurs ou d'opérateurs de gros), qu'elles mettent à disposition d'opérateurs de détail fournissant le service aux utilisateurs. En cas de constat d'insuffisance de l'initiative privée, les collectivités peuvent aussi fournir des services directement aux utilisateurs.

Les projets des collectivités, appelés réseaux d'initiative publique (RIP), doivent, au titre de l'[article L. 1425-1 du CGCT](#)¹⁰, être transmis à l'ARCEP deux mois au moins avant leur mise en œuvre effective. En mars 2015, l'ARCEP recense 421 projets de RIP. 19 projets sont portés par des régions, 101 relèvent du niveau départemental (département, syndicat mixte piloté par le département ou syndicat d'électricité recouvrant le territoire départemental). 175 sont pilotés par des EPCI¹¹ ou des groupements de communes. Enfin, 126 sont le fait d'une commune agissant seule. Par ailleurs, 154 projets concernent plus de 60 000 habitants et 174 plus de 30 000 habitants.

En 2014, 20 nouveaux projets ont été initiés : un régional, 8 départementaux, 7 intercommunaux (au sein des EPCI) et 4 communaux. L'évolution des RIP vers le très haut débit se confirme puisque, comme en 2013, la majorité des projets déposés comporte un volet "collecte", FttH ou montée en débit sur le réseau de cuivre. En particulier, sur ces 20 projets initiés, 9 envisagent une desserte FttH et 10 ont recours à la montée en débit.

La tendance à la généralisation du très haut débit fixe dans l'intervention des collectivités territoriales est cohérente avec la politique engagée par l'Etat depuis

^{9/} La zone "publique" se définit comme le complémentaire de la zone d'initiative privée. La zone d'initiative privée se compose des zones très denses telles que définies par l'ARCEP dans ses décisions de 2009 ([décision n° 2009-1106 en date du 22 décembre 2009](#)) et de 2013 ([décision n° 2013-1475 en date du 10 décembre 2013](#)), et des zones "AMII" (appel à manifestation d'intention d'investissement, lancé par le Gouvernement en 2011). Cette définition nominale des zones d'initiative privée a pu être localement modifiée à la suite de négociations.

^{10/} Code général des collectivités territoriales

^{11/} Etablissement public de coopération intercommunale

2010, dont les principes et les modalités ont été confirmés en 2012 avec le plan France très haut débit.

Un soutien financier aux projets d'envergure *a minima* départementale est prévu dans ce plan, à travers le fonds pour la société numérique (FSN). La mise en place de cette politique d'accompagnement a eu un effet direct sur les projets des collectivités. Sur l'ensemble des déclarations reçues par l'ARCEP, ce sont les projets d'envergure départementale qui ont connu la plus grande évolution en un an (+ 11%). Cette tendance devrait se confirmer dans les mois à venir puisque, au 12 janvier 2015¹², 71 dossiers, représentant 84 départements ont été déposés auprès du FSN afin de bénéficier de financements de l'Etat.

Enfin, concernant la gouvernance des futurs RIP, cette année encore, une forte proportion de collectivités a opté pour la création d'un syndicat mixte ouvert comme porteur du RIP très haut débit. Ce choix est d'ailleurs souvent corrélé à un montage dissociatif – par deux procédures distinctes – la construction du réseau (souvent en marchés de travaux) et son exploitation (souvent sous forme de délégation de service public de type "affermage").

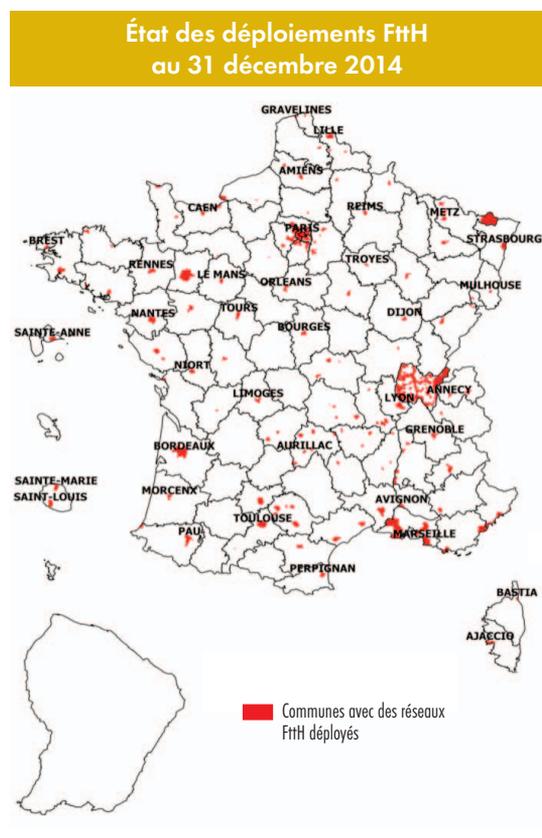
3. La tarification de l'accès aux réseaux FttH hors des zones très denses

Le déploiement de la fibre sur l'ensemble du territoire est le fait de nombreux acteurs (37 au 31 décembre 2014), privés comme publics, avec des trajectoires différenciées en fonction des circonstances locales. En particulier, les coûts par prise varient fortement suivant les territoires. En conséquence, l'Etat et les collectivités territoriales mutualisent leurs efforts afin de gommer ces disparités par la modulation de l'intensité des financements publics : il s'agit de rendre suffisamment homogènes les tarifs de gros d'accès aux réseaux FttH pour assurer un marché de détail unique sur l'ensemble du territoire. Il revient par ailleurs au régulateur de garantir un accès raisonnable aux réseaux FttH dans le respect des règles de mutualisation édictées depuis 2009. Afin de favoriser l'homogénéité tarifaire entre les acteurs et la cohérence

au sein des offres de chaque acteur en dehors des zones très denses, l'ARCEP a ainsi proposé un modèle générique d'élaboration des tarifs en fonction des flux de coûts et de revenus propres à chaque opérateur.

3.1 Le nombre d'acteurs sur le marché de gros du FttH ne cesse de croître

Les déploiements de boucles locales optiques mutualisées se sont fortement accélérés ces derniers trimestres (+ 37 % de locaux¹³ éligibles en un an, soit + 1 million en 2014) et sont encore appelés à croître significativement, en particulier en zones moins denses. Cette augmentation du nombre de locaux éligibles coïncide avec une croissance importante du nombre d'opérateurs d'immeuble et d'opérateurs commerciaux.



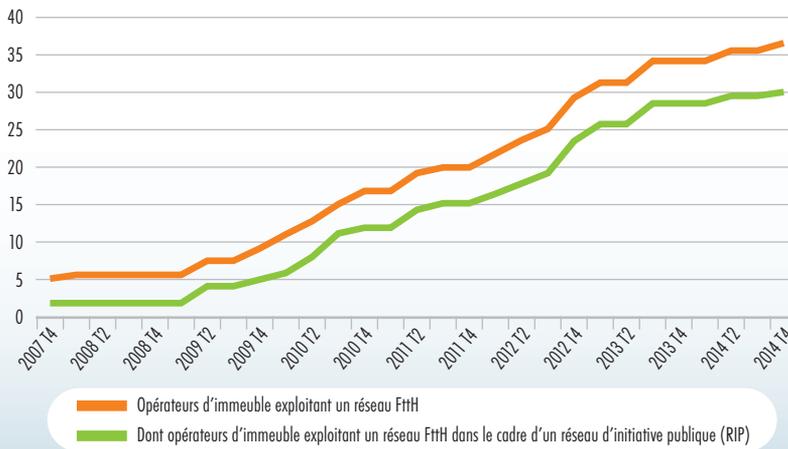
12/ <http://www.francethd.fr/bilan-detape-du-plan/>

13/ Logement ou local à usage professionnel

Au 31 décembre 2014, on comptait 37 opérateurs d'immeuble, dont 32 opérateurs publics et 5 opérateurs privés. Le nombre d'opérateurs publics

est amené à croître très fortement, chaque déploiement d'un RIP donnant lieu à la création d'un opérateur distinct.

Nombre d'opérateurs d'immeuble exploitant un réseau FttH



Source : ARCEP.

Les opérateurs commerciaux disposent de plusieurs modes d'accès aux réseaux FttH : en tant qu'opérateurs d'immeuble, en tant que cofinanceurs des réseaux mutualisés ou *via* des offres activées achetées sur le marché de gros. A la fin de l'année 2014, 20 opérateurs proposent des offres FttH, contre 8 deux ans auparavant.

Or le succès du développement des réseaux en fibre optique et de leur commercialisation à grande échelle dépendra notamment de l'homogénéité et de la stabilité des marchés de gros et de détail au niveau national, tant sur les plans technique qu'économique.

3.2 Un objectif d'homogénéisation tarifaire entre les offres d'accès aux réseaux FttH...

L'homogénéité tarifaire obéit à l'objectif "de péréquation et de solidarité territoriales"¹⁴ qui a présidé à la construction du plan France très haut débit, et qui répond au principe édicté par l'Union européenne¹⁵ dans ses lignes directrices selon lequel les tarifs de gros entre les réseaux bénéficiant d'aides publiques et ceux reposant uniquement sur l'initiative privée doivent

être comparables. En France, où le déploiement des boucles locales optiques repose sur l'intervention d'une grande diversité d'opérateurs privés ou publics, cette homogénéité n'est pas garantie *a priori* et il est nécessaire de la renforcer, notamment en définissant des référentiels communs à l'ensemble des acteurs.

3.3 ...qui doit être atteint sans négliger les fondamentaux économiques

Au-delà de cet objectif d'homogénéité tarifaire entre les opérateurs, l'ARCEP (mais également l'Autorité de la concurrence), est attentive à la relation entre les différents tarifs de gros publiés par chaque opérateur dans ses offres, en particulier entre les offres de gros passives de cofinancement et de location à la ligne. Il s'agit de faire en sorte que les tarifs pratiqués permettent aux opérateurs clients des offres d'accès FttH de monter de manière cohérente dans l'échelle des investissements.

Conformément à la recommandation de la Commission européenne sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération¹⁶, il importe de conserver une

14/ Plan France Très Haut Débit, disponible sur le site <http://www.gouvernement.fr/action/le-plan-france-tres-haut-debit>

15/ 2013/C 25/01, paragraphe 78h

16/ 2010/572/EU, annexe I point 7

distinction tarifaire cohérente entre les accès de court terme, comme la location, et de long terme, comme le cofinancement. Cette distinction entre les tarifs des accès de court terme et de long terme doit rendre compte de la sécurité pour l'opérateur d'immeuble que fournissent les engagements financiers liés à la souscription de droits de long terme par un opérateur commercial. Elle doit notamment refléter, par une différenciation entre les tarifs de long et de court terme, l'avantage en termes de flexibilité apporté à l'opérateur commercial par l'offre de location à la ligne. Cette différenciation, tout en préservant les espaces économiques entre les deux types d'offres (passives d'une part, activées d'autre part), doit permettre à un opérateur efficace souscrivant à une offre de location à la ligne (passive ou activée) de disposer d'une marge suffisante pour proposer une offre compétitive sur le marché de détail.

Des incohérences de tarifs parfois constatées entre l'offre de cofinancement et les offres de location (passives et activées) pourraient être la conséquence de stratégies de positionnement commercial des opérateurs de gros qui reproduisent les offres de cofinancement des principaux opérateurs nationaux, tout en modifiant le tarif de l'offre de location à la ligne, passive ou activée, pour la rendre plus attractive. Or, afin de préserver l'attractivité et l'équilibre économique du projet, les différents tarifs qui composent une offre d'accès doivent évoluer de manière cohérente entre eux et en fonction des hypothèses de coûts et de revenus établies par l'opérateur¹⁷.

3.4 L'ARCEP propose un modèle d'élaboration des tarifs d'accès passifs aux réseaux FttH

Dans ce contexte, plusieurs opérateurs et collectivités territoriales impliqués dans des projets de réseaux en fibre optique ont fait part à l'ARCEP de leur besoin de disposer d'une visibilité accrue sur les mécanismes de détermination des tarifs des offres de gros prévues par le cadre réglementaire. Cette visibilité est nécessaire pour fiabiliser l'établissement de leurs plans d'affaires :

- d'une part, en concourant, pour les primo-investisseurs qui déploient des réseaux, à sécuriser la prise en compte, dans les modèles de tarification, des risques commerciaux et des perspectives de rentabilité sur le marché de gros de ces réseaux ;

- d'autre part, en favorisant la commercialisation des réseaux par la fourniture de garanties de long terme sur le caractère raisonnable et équitable des conditions d'accès pour tous les opérateurs.

C'est pour répondre à ces enjeux d'homogénéisation, de mise en cohérence des tarifs, et de sécurisation du marché que l'ARCEP a mis en consultation publique à l'été 2014 un modèle générique de tarification de l'accès aux boucles locales optiques mutualisées en dehors des zones très denses. Le modèle proposé par l'ARCEP simule les flux de trésorerie (*cash-flow*) d'un opérateur d'immeuble engagé dans un projet de déploiement de réseau FttH, à partir d'un ensemble d'hypothèses (coûts de construction, trajectoires de commercialisation sur les marchés de gros et de détail et paramètres financiers), afin de définir les tarifs qui assurent la rentabilité de la construction, puis de l'exploitation du réseau. Pour assurer cet équilibre, le modèle confronte les coûts et les revenus prospectifs liés à la construction et à l'exploitation du réseau, pour chaque année, en fonction des hypothèses entrées par l'utilisateur.

En première intention, le modèle permet aux opérateurs d'immeubles opérant dans des zones d'initiatives privées de déterminer une grille tarifaire pertinente à destination des marchés de gros en fonction de leurs chroniques de coûts, du rythme de commercialisation attendu et de leurs paramètres financiers.

Cependant, dans le cas d'un opérateur d'immeuble¹⁸ opérant sur un RIP, le coût à la ligne est trop élevé pour permettre à une initiative privée d'émerger seule et implique l'apport d'une subvention publique permettant de ramener les conditions de construction et d'exploitation du réseau à des niveaux proches de ceux des zones rentables. La grille tarifaire peut alors être considérée, conformément aux lignes directrices de l'Union européenne, comme une donnée exogène liée aux tarifs constatés sur le marché de gros des zones d'initiative privée (*a minima* en matière de structure et d'ordre de grandeur) et reflétant la part des coûts du réseau qui pourrait théoriquement être supportée par un opérateur privé seul. Sous cette hypothèse, et en second lieu, le modèle proposé par l'ARCEP peut alors être utilisé dans le cadre des discussions visant à déterminer les conditions financières dans lesquelles l'opérateur de

17/ Voir le compte-rendu des travaux du GRACO 2013 – Partie 5 "Piloter le déploiement d'un réseau FttH : éléments pratiques"

18/ *Idem*

RIP parvient à répliquer les tarifs pratiqués dans la zone d'initiative privée, en fonction des relations financières entre les différents acteurs impliqués, et selon les spécificités du montage juridique retenu. Ainsi, si le modèle a été conçu pour rendre compte d'une méthode de construction des tarifs sur le marché de gros, il peut fournir un éclairage sur les contraintes économiques qui s'appliquent à un opérateur d'immeuble, dans le cadre d'un RIP.

4. La mutualisation des boucles locales optiques

4.1 Les travaux menés par l'ARCEP avec les opérateurs

Le 25 avril 2013, l'Autorité a adopté une recommandation sur l'identification des lignes en fibre optique jusqu'à l'abonné¹⁹, afin de faciliter l'accès à ces lignes et de réduire les déplacements de techniciens sur le terrain qui entraînent des coûts importants et une complexité accrue des parcours clients.

L'ARCEP a soumis à consultation publique, du 15 juillet au 26 septembre 2014, un projet de décision sur les processus opérationnels de l'accès aux réseaux FttH. Les dispositions prévues dans le projet s'appuient très largement sur les travaux du groupe multilatéral animé par l'ARCEP²⁰ ainsi que sur des échanges réguliers avec le groupe Interop' Fibre²¹. Prenant en compte les neuf contributions reçues, l'ARCEP a procédé à certains ajustements du projet de décision, qui ont été transmis pour avis à l'Autorité de la concurrence et soumis à une seconde consultation publique du 10 décembre 2014 au 20 janvier 2015.

L'Autorité notifiera ensuite le projet de décision à la Commission européenne et aux autorités compétentes des autres Etats membres, puis, après adoption de la décision, la transmettra pour homologation au ministre chargé des communications électroniques, avant sa publication et son entrée en vigueur.

4.2 Un enjeu d'harmonisation nationale pour le succès commercial des réseaux en fibre optique sur l'ensemble du territoire

Les déploiements de boucles locales optiques mutualisées se sont fortement accélérés ces derniers trimestres. Ce sont, *in fine*, plusieurs dizaines de millions de locaux qui seront accessibles. Le rythme annuel a quasiment atteint un million de lignes en 2014 et doit encore augmenter. Or le succès du développement des réseaux en fibre optique et de leur commercialisation à grande échelle dépendra notamment de l'homogénéité des marchés de gros et de détail au niveau national, tant sur les plans économique que technique. Il est donc important que les opérateurs de détail puissent proposer des offres uniques au niveau national en s'appuyant sur des marchés de gros standardisés et fluides.

4.3 Standardiser les interfaces opérationnels, augmenter la qualité de l'accès aux réseaux, industrialiser les processus

Au vu du nombre croissant d'opérateurs qui interviennent sur le marché de gros et du coût d'interfaçage lié, par exemple, à la mise en place de politiques de sécurité deux-à-deux entre acteurs, l'Autorité estime qu'il existe un risque significatif que la multiplication de ces coûts conduise à l'apparition de barrières à l'entrée importantes pour les opérateurs commerciaux sur le marché de détail, et qu'il soit à terme de plus en plus difficile pour certains opérateurs d'immeuble de commercialiser les réseaux qu'ils ont déployés.

Il s'agit en particulier de simplifier l'accès des opérateurs aux réseaux FttH afin d'en faciliter la commercialisation et, *in fine*, de favoriser leur déploiement sur l'ensemble du territoire. En effet, l'augmentation du nombre d'opérateurs d'immeuble et d'opérateurs commerciaux fait peser le risque d'une augmentation de la complexité du système et du nombre d'interfaces qui pourrait rendre difficile l'accès aux réseaux. A cette fin, l'Autorité vise une standardisation des interfaces de la

19/ http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/recommand-identification-lignes-FttH-avril2013.pdf

20/ Depuis l'adoption des décisions n° 2009-1106 en date du 22 décembre 2009 et n° 2010-1312 en date du 14 décembre 2010, l'Autorité anime un groupe de travail multilatéral relatif aux processus opérationnels de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique pour résoudre les problématiques opérationnelles que pose l'accès aux lignes en fibre optique jusqu'à l'abonné en concertation avec les opérateurs.

21/ Ce groupe réunit des opérateurs (Bouygues Telecom, Free, Numericable - SFR, Orange), des opérateurs de réseaux d'initiative publique (Axione et Tutor) et des acteurs publics (SIEA et Régie du Pays Chartrain).

gestion des différents processus opérationnels : accès aux infrastructures, commandes d'accès, gestion des incidents, etc., et une augmentation de la qualité de l'accès aux réseaux FttH.

Pour cela, il importe que les opérateurs d'immeuble :

- mettent à disposition des autres opérateurs toutes les informations nécessaires dans des délais courts ;
- assurent la mise à jour de ces informations et les rendent disponibles facilement et en permanence.

Il importe également de ne pas multiplier les cas spécifiques et de viser à l'industrialisation des processus.

En particulier, l'Autorité est particulièrement attentive à ce que le passage du cuivre à la fibre ne s'accompagne pas d'une régression en termes de qualité, de transparence ou de non-discrimination. En effet, sur le réseau de cuivre, les processus opérationnels ont beaucoup évolué depuis les débuts du dégroupage pour arriver au niveau d'industrialisation que l'on connaît aujourd'hui. C'est dans cette même voie que doivent s'inscrire les processus opérationnels sur les réseaux FttH, dans un contexte où le nombre d'opérateurs d'immeuble augmente.

5. La transition du cuivre vers les réseaux en fibre optique

Avec 4 millions de logements éligibles au FttH et un taux de pénétration de 23 % à la fin de l'année 2014, la France a entamé sa migration vers les réseaux à très haut débit en fibre optique.

Consciente des enjeux que représente la migration du réseau de cuivre vers les réseaux à très haut débit, l'ARCEP a pris part, à la demande des acteurs, à une série de travaux :

- participation active à la mission Champsaur sur la transition vers les réseaux à très haut débit et sur l'extinction du cuivre,
- réalisation d'une étude sur les usages de la boucle locale de cuivre et leur migration vers d'autres réseaux.

5.1 Le rapport Champsaur

Paul Champsaur, ancien président de l'ARCEP (2003-2008), a piloté, à la demande du Gouvernement, une

mission chargée d'évaluer les enjeux du basculement progressif du réseau de cuivre vers le réseau de fibre optique jusqu'à l'abonné. Ses conclusions ont fait l'objet d'un rapport remis le 18 février 2015 à Emmanuel Macron, ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique et à Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat chargée du numérique²². L'ARCEP a été associée aux travaux de cette mission, conformément au souhait de Paul Champsaur qui a demandé au président de l'ARCEP de s'exprimer devant la mission sur les enjeux de régulation liés à la migration vers le très haut débit et à la fin du réseau de cuivre.

Le rapport préconise un ensemble de mesures concrètes pour réduire le plus possible les incertitudes liées à la migration vers les réseaux à très haut débit et atteindre les objectifs du Gouvernement en la matière. Il décrit le mécanisme de statut de "zone fibrée" qui permet d'identifier les zones du territoire où une infrastructure à très haut débit est accessible à tous les abonnés et à tous les opérateurs, ce qui constitue un prérequis nécessaire pour que la fibre optique devienne le réseau de référence à la place du cuivre. Dans ces "zones fibrées", la mission recommande que s'enclenchent des mesures incitatives à la migration vers le très haut débit, grâce à la régulation des tarifs entre les opérateurs, à l'accompagnement du raccordement final des logements ou encore à la fin du raccordement au réseau de cuivre d'Orange des logements neufs. A terme, une fois la migration largement opérée, il deviendrait envisageable qu'Orange entame la fermeture du réseau de cuivre. Par ce mécanisme clair, aux jalons bien identifiés, il sera possible d'apporter, autant que possible, de la visibilité aux acteurs concernés afin de lever les incertitudes qui freinent aujourd'hui la montée en puissance du très haut débit en France.

L'ARCEP est invitée, dans les propositions du rapport, à prendre part aux travaux de définition des critères d'attribution du statut de "zone fibrée", et il est préconisé qu'elle soit consultée lorsqu'une zone se portera candidate au statut de "zone fibrée".

^{22/} http://www.arcep.fr/fileadmin/uploads/tx_gspublication/rapport-final-paul-champsaur_2014_01.pdf

Interview de Paul Champsaur



Paul Champsaur a accordé à l'ARCEP, fin décembre, une interview vidéo sur le rapport qu'il a remis au Gouvernement le 19 février 2015 sur "la transition du cuivre vers le très haut débit" Extrait.

"Dans les zones qui sont fibrées, et uniquement dans celles-là, il serait de l'intérêt général de favoriser la fibre en rendant l'usage du cuivre plus coûteux".

"Nous pensons que le réseau de cuivre aura une fin, mais nous pensons aussi qu'il est beaucoup trop tôt pour avoir une estimation de la date de fin de ce réseau. Ce que nous avons organisé, c'est la migration des abonnés et la fin du cuivre dans les zones qui sont fibrées. Une fois que les abonnés auront en majorité migré hors du réseau de cuivre, Orange sera naturellement incité à commencer à fermer certaines parties de son réseau."

[Interview vidéo publiée le 18 février 2015 sur le site internet de l'ARCEP.](#)

5.2 Une étude sur les usages

Côté usages, l'ARCEP a confié à Cogisys la réalisation d'un recensement des applications qui utilisent la boucle locale de cuivre (une synthèse des résultats est disponible sur le site de l'Autorité²³). Pour chaque type d'application identifié, une analyse des contraintes de migration vers d'autres réseaux (fibre optique, mobile, ou autre) a été étudiée, qu'elles soient d'ordre économique, technique ou opérationnel. Ce recensement s'est appuyé sur des entretiens avec des utilisateurs de la boucle locale de cuivre : des opérateurs, des équipementiers et des intégrateurs.

23/ http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-COGISYS-ARCEP-synthese-nov2014.pdf

24/ [Décision n° 2014-1102 en date du 30 septembre 2014](#)

5.3 Anticiper la fermeture du réseau commuté d'Orange

La bascule du réseau de cuivre vers un réseau capillaire en fibre optique pose tout d'abord la problématique de l'usage premier de ce réseau : la téléphonie et son cadre réglementaire.

Le 30 septembre 2014, l'ARCEP a adopté une nouvelle décision d'analyse des marchés de la téléphonie fixe (accès au service téléphonique et départ d'appel)²⁴, applicable pour une durée de trois ans, à compter du 3 octobre 2014. Cette décision clôt un travail entamé au mois de février 2014, ponctué par deux consultations publiques, un avis favorable de l'Autorité de la concurrence et la notification à la Commission européenne et aux autorités de régulation des Etats membres de l'Union européenne.

Pour ce quatrième cycle d'analyses, l'ARCEP a souhaité anticiper une éventuelle décision future de fermeture du réseau commuté historique d'Orange : la décision précise en effet que l'ARCEP ne s'opposera pas, le moment venu, à la fermeture du réseau RTC sur tout ou partie du territoire. Compte tenu du bouleversement qui pourrait en résulter pour l'ensemble du secteur, une telle fermeture devra néanmoins être annoncée avec un délai de préavis de cinq ans.

6. La montée en débit ou FttC (Fibre to the cabinet/ fibre jusqu'au sous-répartiteur)

La montée en débit sur le réseau de cuivre d'Orange est aujourd'hui une solution pleinement utilisée par les collectivités dans leurs projets d'aménagement numérique du territoire car elle répond, dans des délais relativement courts, aux besoins en débits exprimés sur de nombreux territoires qui ne verront pas de déploiement de réseaux FttH à court ou moyen terme. Les SDTAN font donc une place de plus en plus importante à la montée en débit via l'accès à la sous-boucle locale, envisagée comme une solution pour amener le très haut débit.

L'accès à la sous-boucle locale de cuivre peut se faire selon deux modalités : la mono-injection ou la bi-injection.

Alors que la mise en œuvre de la bi-injection est possible depuis l'été 2010 via l'offre de gros régulée PRP (*Point de Raccordement Passif*) d'Orange, à ce jour, seule la mono-injection, mise en œuvre via l'offre de gros régulée PRM (*Point de Raccordement Mutualisé*) d'Orange, fait l'objet d'une utilisation à grande échelle dans le cadre des projets de réseaux d'initiative publique.

6.1 Les conditions de mise en œuvre de l'offre PRM par les collectivités

L'offre de création de points de raccordement mutualisé (PRM) permet la mise en œuvre de projets de montée en débit *via* l'accès à la sous-boucle locale de cuivre en mono-injection. Elle est régulée par l'ARCEP et son tarif répond à une obligation d'orientation vers les coûts.

La mise en œuvre d'un projet de montée en débit consiste à déplacer le point d'injection des signaux DSL (les équipements actifs des opérateurs) dans des NRA de montée en débit (NRA-MED) installés au niveau des sous-répartiteurs (SR)²⁵ en vue de diminuer l'effet d'affaiblissement des signaux xDSL et d'augmenter par conséquent les débits pour l'utilisateur final.

- Réaménager la boucle locale d'Orange

Une opération de montée en débit implique donc le réaménagement de la boucle locale d'Orange et suppose, d'une part, d'aménager le nouveau site et d'organiser la migration des équipements depuis l'ancien NRA (le NRA d'origine, également appelé NRA-O) vers le nouveau NRA-MED et, d'autre part, de relier en fibre optique le NRA-O et le NRA-MED et d'assurer son adduction²⁶ électrique.

Compte tenu de l'impact direct de la mise en œuvre de la montée en débit en mono-injection sur les accès dégroupés de la zone de sous-répartition concernée et des risques concurrentiels qui peuvent en découler, l'ARCEP a reconduit, dans sa décision d'analyse de marché en date du 26 juin 2014²⁷, les modalités pour le réaménagement de la boucle locale permettant de favoriser la venue des opérateurs dégroupés aux

nouveaux points d'injection à la sous-boucle. Ainsi, pour les opérateurs, les commandes d'accès en dégroupage sur les lignes des NRA-MED s'effectuent dans les mêmes conditions opérationnelles et industrielles que dans le cadre du dégroupage à la boucle locale. De plus, la venue des opérateurs dégroupés sur le NRA-MED (lorsqu'ils sont présents au NRA d'origine ou de collecte) est favorisée par un mécanisme de compensation et d'incitation.

Avant de commander l'offre PRM, les collectivités procèdent d'abord à la vérification de l'éligibilité technique des zones de sous-répartition visées par un projet et étudient de façon prospective l'impact d'un projet de montée en débit en termes de gains en débit pour les utilisateurs. Cela nécessite d'avoir accès aux informations concernant le réseau de cuivre d'Orange. Cette collecte d'informations se fait principalement *via* l'offre d'informations préalables d'Orange.

- Vérifier la compatibilité avec la réglementation relative aux aides d'Etat

Une autre étape préalable à la mise en œuvre d'un projet de montée en débit consiste à mener une consultation publique destinée à recueillir les projets de déploiement de réseaux à très haut débit d'initiative privée en fibre optique afin de se conformer à la réglementation européenne relative aux aides d'Etat.

A cet effet, l'ARCEP met à disposition des collectivités territoriales une page de son site internet²⁸ pour recueillir les consultations publiques préalables prévues dans le cadre de l'offre PRM, lorsque les collectivités le souhaitent. Cette page a vocation à présenter un panorama aussi exhaustif que possible des consultations publiques relatives à la montée en débit ; elle sera d'autant plus utile que les collectivités territoriales l'utiliseront de manière systématique.

Les collectivités sont également tenues de respecter l'article L. 1425-1 du CGCT en informant l'ARCEP de leur projet. Une fiche dédiée est disponible en ligne²⁹.

25/ [Cf glossaire.](#)

26/ [Cf glossaire.](#)

27/ [Décision n°2014-0733, en date du 26 juin 2014, portant sur la définition du marché pertinent de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché.](#)

28/ <http://www.arcep.fr/index.php?id=11449>.

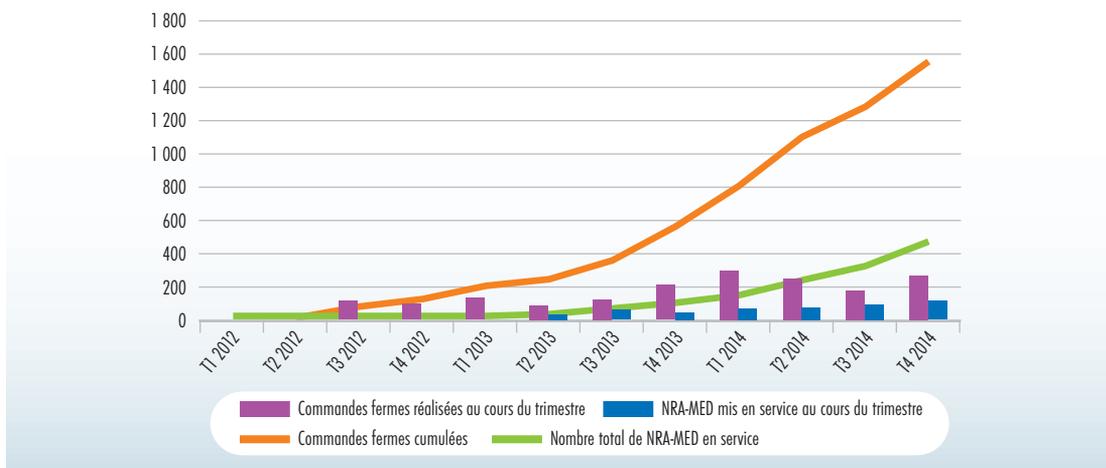
29/ <http://arcep.fr/fileadmin/reprise/dossiers/collectivites/pdf/fiche-transmission-rip.pdf>

6.2 La montée en débit via l'offre PRM

Les premiers sites issus d'opérations de montée en débit via l'offre PRM ont été ouverts en 2013. Depuis, l'ARCEP constate chaque trimestre une croissance constante du nombre de projets de montée en débit. Fin 2014, l'ARCEP dénombrait plus de 2 100 commandes d'études

de faisabilité réparties sur 61 départements. Plus de 1 550 SR ont fait l'objet d'une commande ferme et plus de 430 sites de NRA-MED sont d'ores et déjà mis en service fin 2014 (soit une couverture d'environ 127 000 lignes). En outre, 97 % des NRA-MED mis en service sont équipés en VDSL2.

Évolution du nombre de PRM commandés et mis en service chaque trimestre



Source : ARCEP.

Par ailleurs, l'ARCEP constate que lorsque l'opération concerne un NRA dégroupé, dans près de 90 % des cas, au moins un opérateur tiers dégroupé le NRA-MED au cours de l'opération d'aménagement du site. Les opérateurs tiers qui ont indiqué leur souhait d'être présents en dégroupage sur le site peuvent par la suite venir y installer leurs équipements.

6.3 Les évolutions de l'offre PRM

Suite à une demande du Gouvernement, Orange a entamé en 2014 des réflexions avec l'ARCEP pour faire évoluer l'offre PRM. Plusieurs pistes d'optimisation ont été étudiées :

- un élargissement des critères d'éligibilité relatifs à l'affaiblissement en transport ;
- la possibilité de création ou de regroupement de SR ;
- la réduction des délais de production, sans mettre en risque le projet pour l'opérateur aménageur ou les opérateurs en dégroupage ;
- une augmentation du volume de production au-delà du volume maximal actuel (1 000 sites/an).

- une baisse des tarifs de l'offre PRM pour les SR de petites tailles.

Par ailleurs, afin d'étudier la mise en œuvre opérationnelle de ces optimisations, des expérimentations ont débuté en septembre 2014. Elles ont été menées par Orange dans trois départements. Les sites choisis présentaient des caractéristiques variées et représentatives permettant d'évaluer la faisabilité des solutions envisagées pour ces cas situés hors du périmètre de l'offre PRM. Ces travaux devraient conduire à la publication, le 1^{er} avril 2015, d'une nouvelle offre PRM apportant des réponses concrètes aux demandes formulées par le Gouvernement.

- **Vers un élargissement des critères d'éligibilité à l'offre PRM**

Après discussions avec l'ARCEP, la solution retenue par Orange pour élargir l'éligibilité de l'offre PRM consiste en la création d'une prestation d'étude préalable à l'offre PRM. À la demande d'une collectivité ou d'un opérateur aménageur présentant un couple SR/commune ou

NRA/commune, Orange étudie la faisabilité d'une montée en débit "sur mesure" passant notamment par la création de sous-répartiteurs (SR), la transformation de SR secondaires en SR primaires ou le regroupement de plusieurs SR proches sur un même site PRM. Le résultat de cette étude se présente sous la forme d'un document proposant la création d'un certain nombre de NRA-MED selon l'architecture technique la plus adaptée.

- **Une réduction des délais de production et une augmentation des volumes de production**

L'expérience acquise sur les premiers NRA-MED a permis d'entamer une réflexion pour réduire les délais de production de l'offre PRM sans nuire à l'ensemble d'un projet de montée en débit. L'analyse conjointe de l'ARCEP et d'Orange a permis de simplifier les processus relatifs au dégroupage des NRA-MED. Ces simplifications, qui devraient apporter un gain de l'ordre de 8 à 9 semaines sur un processus durant en moyenne 12 mois actuellement, seront transparentes pour les collectivités territoriales.

- **Une baisse des tarifs de l'offre pour les petits sous-répartiteurs**

En parallèle des évolutions portant sur les processus et le périmètre d'éligibilité de l'offre PRM, l'ARCEP a conduit des analyses visant à réduire les tarifs de l'offre PRM pour les plus petits SR (inférieurs à 150 lignes), permettant la mise en place d'une nouvelle grille tarifaire au 1^{er} avril 2015.

7. Le VDSL2

Depuis le 27 octobre 2014, le VDSL2 peut être utilisé par les opérateurs pour commercialiser des offres d'accès à haut et très haut débit sur l'ensemble des lignes depuis un NRA de la boucle locale de cuivre d'Orange. Cette possibilité offerte aux opérateurs d'introduire cette technologie sur le territoire s'est faite en deux étapes : dans un premier temps (en octobre 2013) sur le périmètre de la distribution directe, puis plus récemment (en octobre 2014) sur l'ensemble des lignes.

Cette introduction progressive du VDSL2 a été suivie avec attention par l'ARCEP qui a publié fin 2014, comme elle s'y était engagée, un premier [bilan](#) de l'impact de cette technique sur les débits proposés sur boucle locale de cuivre et sur l'éligibilité au très haut débit sur le territoire.

7.1 Un déploiement rapide par les opérateurs sur l'ensemble du territoire

Depuis la première phase d'ouverture du VDSL2, en octobre 2013, Orange et les opérateurs dégroupés ont équipé à grande échelle leurs NRA de DSLAMs compatibles avec cette technologie. Fin 2014, l'ARCEP comptabilisait près de 8 500 NRA disposant des équipements compatibles, soit une couverture de plus de 91 % des lignes de cuivre du territoire.

Déploiements du VDSL2 sur le territoire		T4 2013	T1 2014	T1 2014	T1 2014	T1 2014
Zone non dégroupée	NRA équipés en VDSL2 Couverture de la zone	40 (1,2 %)	110 (3,7 %)	180 (4,5 %)	200 (4,6 %)	540 (14,4 %)
Zone dégroupée	NRA équipés en VDSL2 Couverture de la zone	5 590 (89,4 %)	6 560 (95,5 %)	7 050 (96,4 %)	7 550 (97,8 %)	7 960 (98,3 %)
Total	NRA équipés en VDSL2 Couverture du territoire	5 630 (79,9 %)	6 670 (86,1 %)	7 230 (87,8 %)	7 750 (89,3 %)	8 500 (91,1 %)

Source : ARCEP.

Jusqu'à présent, l'effort des opérateurs s'est principalement porté vers la zone dégroupée : 98,3 % des lignes sont d'ores et déjà couvertes en VDSL2.

Avec un gain de couverture de près de 10 points en un trimestre, la dynamique semble désormais s'étendre à la zone non dégroupée, par la poursuite du dégroupage

par les opérateurs alternatifs et par l'équipement par Orange en VDSL2 des NRA non dégroupés.

L'effort de déploiement du VDSL2 est particulièrement marqué dans les NRA-MED : 97% d'entre eux sont déjà équipés.

7.2 Un impact significatif sur les débits proposés sur les lignes les plus courtes et sur l'éligibilité au très haut débit sur le territoire

La technologie VDSL2 permet d'augmenter de façon significative le débit des lignes de cuivre par rapport à l'ADSL2plus³⁰ et de proposer, dans certaines conditions, du très haut débit à l'utilisateur final. Mais le gain de performance du VDSL2 se limite aux lignes dont la longueur n'excède généralement pas 1 km. Pour les lignes de longueur supérieure, les performances du VDSL2 deviennent rapidement équivalentes à celles fournies par l'ADSL2plus. Seule une partie des lignes couvertes en VDSL2 est donc potentiellement éligible au très haut débit.

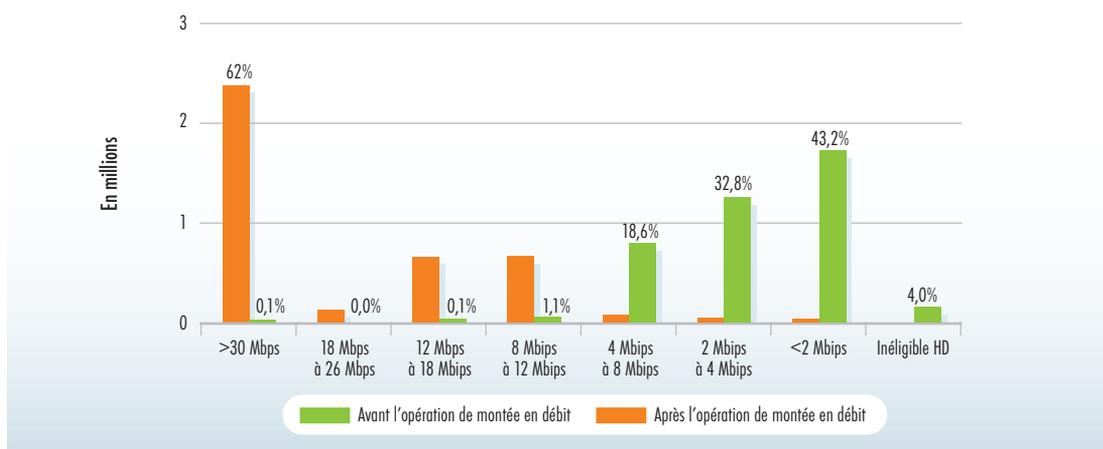
Dans ce contexte, l'ARCEP a mené, en collaboration

avec les opérateurs, deux études sur les performances du VDSL2 pour définir une méthode fiable et reflétant au maximum la réalité observée sur le terrain par les consommateurs. À partir des mesures des opérateurs, l'ARCEP a mis en place une méthode de comptabilisation statistique des lignes VDSL2 susceptibles de proposer un débit supérieur ou égal à 30 Mbit/s en fonction de l'affaiblissement théorique des lignes de cuivre.

En se basant sur les résultats de cette étude et sur le périmètre de déploiement actuel des opérateurs, l'ARCEP estime que 4,9 millions de lignes de cuivre sont aujourd'hui éligibles au très haut débit sur le territoire. Le VDSL2 a donc un impact significatif sur les débits dont peuvent bénéficier les utilisateurs de la boucle locale de cuivre.

L'utilisation du VDSL2 bénéficiant davantage aux lignes les plus courtes, les NRA issus d'opérations de réaménagement de réseau (tels les NRA-MED) paraissent particulièrement adaptés à son utilisation. L'ARCEP estime ainsi qu'en moyenne plus de 62 % des lignes provenant de tels NRA pourraient être éligibles au très haut débit.

Répartition des débits sur périmètre des SR éligibles à l'offre PRM
(hypothèse : tous les NRA-Med sont équipés en VDSL2)



Source : ARCEP.

7.3 Une adoption plus lente observée sur le marché de détail

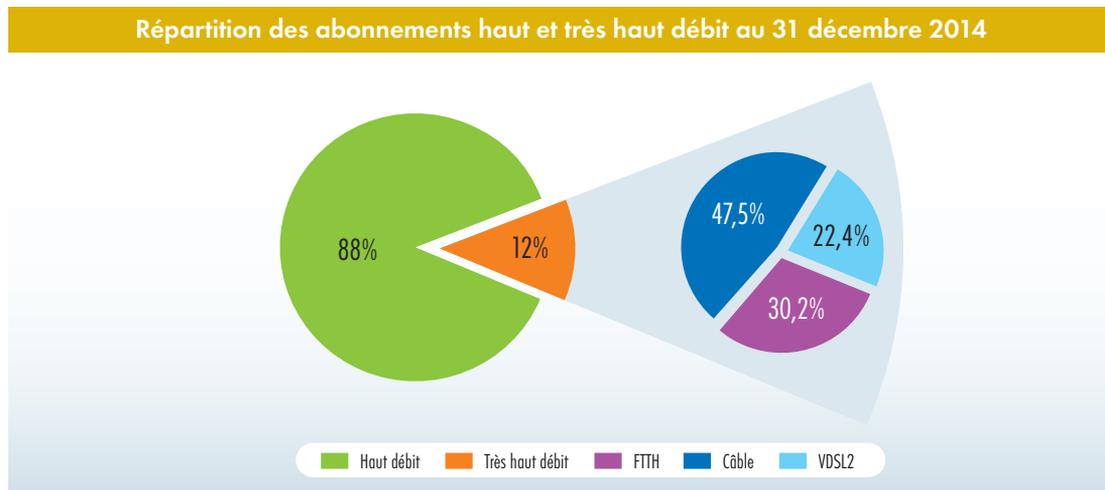
A la suite du déploiement rapide et massif du VDSL2

dans les NRA par les opérateurs, le VDSL2 a eu un rôle significatif sur la répartition des débits de la boucle locale de cuivre et a permis à plus de 3,5 millions de logements ne bénéficiant ni de la fibre optique, ni du câble, d'être

30/ Cf glossaire.

éligibles au très haut débit en 2014. Cependant, la dynamique de pénétration de cette technologie sur le marché de détail est plus modérée. Fin 2014, l'ARCEP estimait dans son [observatoire](#) que 4,9 millions de lignes de cuivre étaient éligibles au très haut débit en VDSL2.

Mais, à la même date, le VDSL2 ne représentait que 22,4 % des abonnements au très haut débit et 2,7 % du total des abonnements haut et très haut débit souscrits sur le territoire.



Plusieurs raisons peuvent expliquer l'adoption modérée de cette technologie sur le marché de détail au regard du dynamisme de la couverture du VDSL2. Tout d'abord, le client doit disposer d'une box compatible. Ensuite, les processus pour migrer d'une offre ADSL classique vers le VDSL2 peuvent différer d'un opérateur à l'autre. Par ailleurs, d'un point de vue technique, certains opérateurs peuvent faire le choix de ne proposer du

VDSL2 que sur les lignes de cuivre les plus proches des NRA afin de s'assurer que le client final disposera des meilleures performances. Enfin, d'un point de vue commercial, lorsque l'abonné dispose du très haut débit par l'intermédiaire de plusieurs réseaux (FttH, câble ou cuivre), certains opérateurs semblent privilégier un réseau plutôt que d'autres pour proposer leurs services.

Le FttDP

Le FttDP (pour *Fiber to the Distribution Point*) est une architecture de réseaux à très haut débit consistant à déployer de la fibre optique jusqu'à un point très proche du logement ou local de l'abonné. Contrairement au FttH (*Fiber to the Home*), le FttDP réutilise le câblage existant (ligne de cuivre ou câble coaxial) sur le segment terminal pour raccorder le logement à la fibre optique. Un boîtier de conversion raccorde la fibre au segment métallique terminal sur lequel les services sont fournis à l'abonné. Ce boîtier est alimenté en énergie par le réseau électrique de l'abonné *via* le segment terminal de la ligne de cuivre ou du câble coaxial.

Consciente que cette nouvelle technologie soulève de nombreuses questions, en particulier sur la maturité des solutions et sur leur compatibilité avec le contexte français, l'ARCEP a souhaité, dans une démarche prospective, réunir au sein d'un groupe de travail dédié les représentants des opérateurs, des associations des collectivités territoriales et des services de l'Etat concernés.

Le groupe de travail s'est réuni à trois reprises au cours du second semestre 2013 en présence de Philippe Distler et Pierre-Jean Benghozi, membres du collège de l'ARCEP. Au printemps 2014, l'Autorité a mis en consultation publique la synthèse des échanges du groupe. Les discussions ont notamment porté sur la configuration du point de raccordement entre la fibre et le cuivre souhaitée par les opérateurs, et sur la répartition des rôles entre opérateurs d'immeubles et opérateurs commerciaux dans la mise en place de cette solution.

Les échanges au sein du groupe, ainsi que les réponses à la consultation publique, ont montré que cette solution soulevait de nombreuses questions, notamment sur la maturité des solutions techniques, la mise en œuvre opérationnelle et la compatibilité avec le contexte français.

Le groupe de travail entend privilégier la mise en œuvre éventuelle du FttDP dans le cadre du déploiement en cours de réseaux en fibre jusqu'à l'abonné, afin de remédier à des difficultés ponctuelles et transitoires de réalisation du raccordement final en fibre optique, plutôt que de l'utiliser comme modalité de modernisation à grande échelle de la boucle locale de cuivre. Envisagé ainsi, le FttDP pourrait constituer un moyen d'accélérer la migration des utilisateurs du réseau de cuivre vers les réseaux à très haut débit en fibre optique.

Pour le groupe de travail, la réflexion sur le FttDP devait donc passer par une phase d'expérimentation en situation réelle préalablement à tout déploiement à une échelle industrielle afin de tester les aspects techniques du FttDP, d'étudier les questions posées par sa mise en œuvre opérationnelle et enfin d'examiner les coûts et les bénéfices de cette solution.

Durant l'année 2014, le comité d'experts pour l'introduction de nouvelles techniques sur la boucle locale de cuivre a débuté l'instruction technique du FttDP afin de définir des conditions techniques qui permettront la cohabitation du FttDP avec les technologies utilisées actuellement sur la boucle locale de cuivre.

Les travaux de ce comité pourraient permettre en 2015 de mieux apprécier les modalités techniques de mise en œuvre du FttDP. Le sujet apparaît donc plus avancé qu'en 2013, notamment en ce qui concerne la faisabilité technique dans le contexte de l'utilisation de la partie terminale de la boucle locale de cuivre dans les immeubles. Néanmoins, il reste un certain nombre de questions opérationnelles à traiter préalablement à tout déploiement à une échelle industrielle. Ces questions pourraient être examinées par le groupe de travail en 2015. Dans cette perspective, il paraît nécessaire de réfléchir, préalablement à tout déploiement massif, à la mise en place d'un pilote multi-opérateur sur une zone à définir.



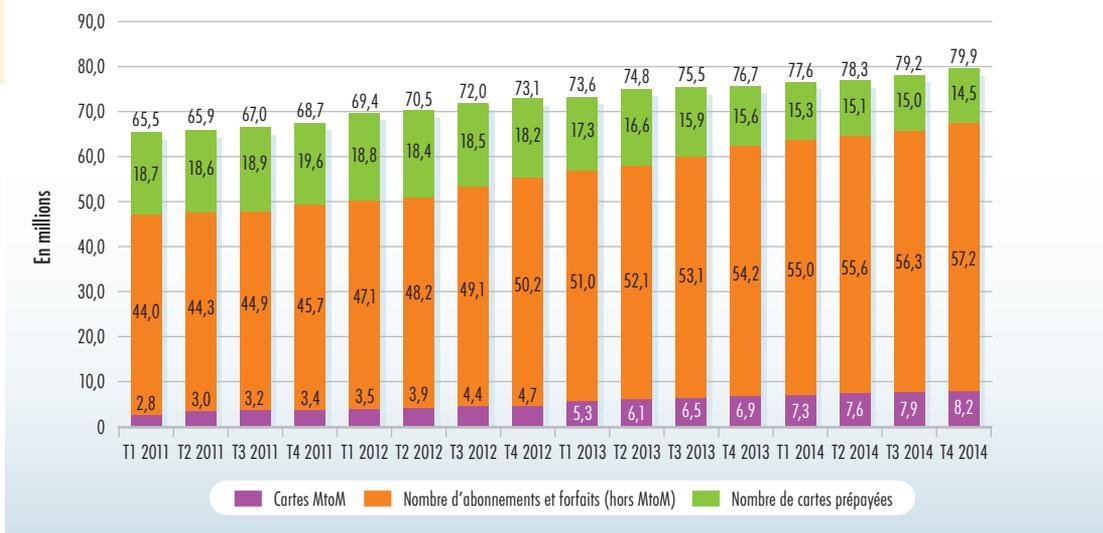
LE TRÈS HAUT DÉBIT MOBILE

1. Un marché toujours en croissance

1.1 Le parc s'accroît, poussé en grande partie par les cartes MtoM

Trimestre après trimestre, le marché mobile français continue sa croissance avec un parc total de 79,9 millions de cartes SIM au 31 décembre 2014 (+4%).

Nombre de cartes SIM en France métropolitaine



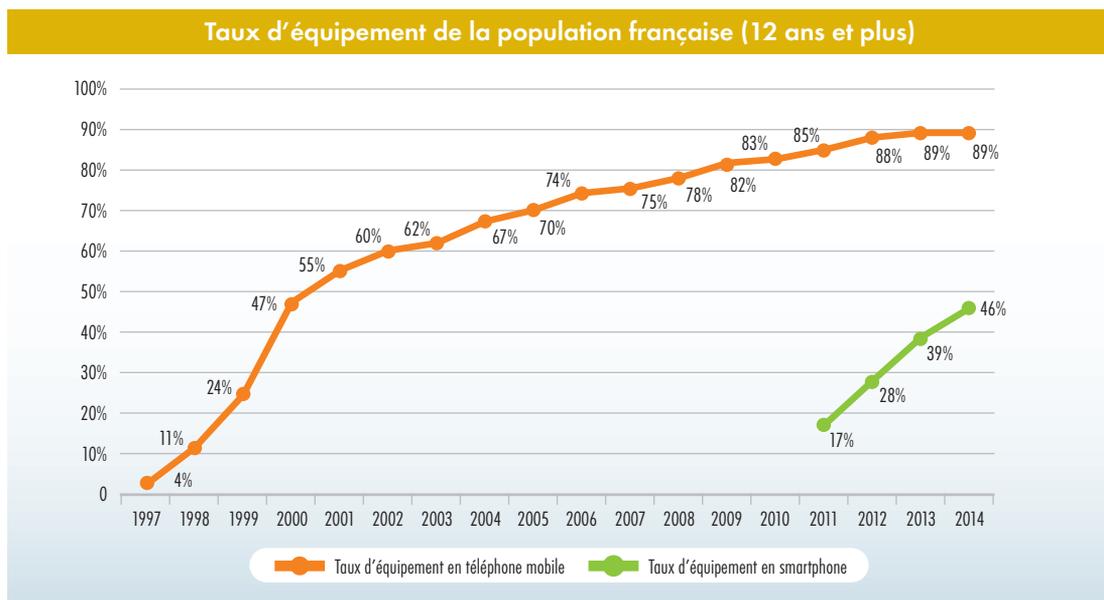
Source : ARCEP.

La croissance est portée par le segment des cartes “machine-to-machine” (MtoM) (+20%), qui représentent 40% de la progression du parc sur l'année. Le parc post-payé connaît une croissance stable (+5%), tandis que le parc prépayé continue de diminuer (-7%), pour ne représenter que 18% du parc total, contre 20% à fin 2013. Le taux de pénétration atteint désormais 121%, ou 109% en excluant les cartes MtoM.

1.2 Le succès des smartphones

Mi-2014, 46% de la population de 12 ans et plus utilise un smartphone, soit 7 points de plus qu'en 2013, alors que le taux d'équipement en téléphones mobiles n'a pas augmenté (il est resté stable à 89 % de la population de 12 ans et plus)¹.

¹/ Source : [Enquête Credoc, juin 2014, La Diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française.](#)



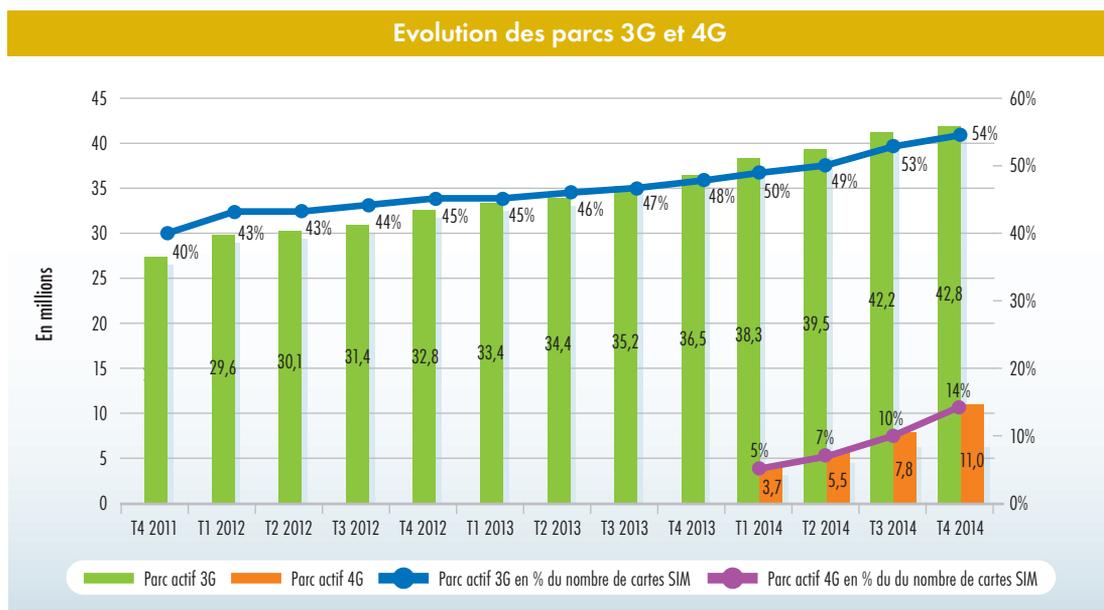
Source : CREDOC.

1.3 L'utilisation croissante des réseaux 3G et 4G

Jusque très récemment, la majorité des terminaux n'accédait qu'aux seuls réseaux 2G. Pour la première fois cette année, plus de la moitié des terminaux ont accédé aux réseaux 3G : en effet, c'est au deuxième trimestre 2014 que, pour la première fois, le nombre de cartes SIM

actives sur les réseaux 3G a dépassé le nombre de celles actives en 2G.

Le parc actif 4G atteint 14% du parc total, soit 11 millions de cartes SIM, au quatrième trimestre 2014. La croissance est continue avec une progression de 1,8 million de cartes SIM par trimestre en 2014.

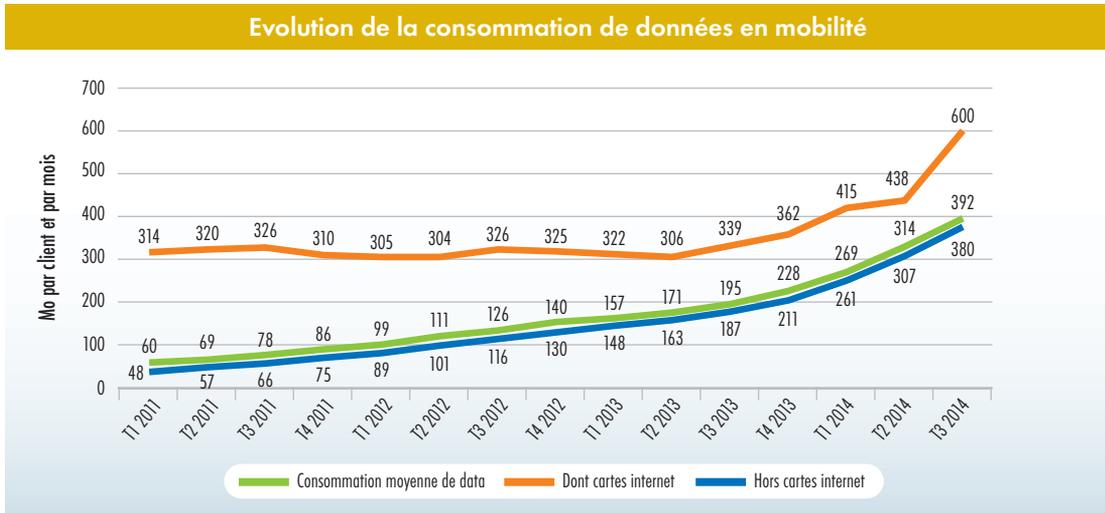


Source : ARCEP.

1.4 Les usages s'accroissent

La consommation de données (*data*) croit de manière exponentielle : entre 2013 et 2014, elle a doublé,

passant de 40,3 millions de gigaoctets au troisième trimestre 2013 à 83,5 millions un an plus tard. De même, la consommation moyenne par abonné double sur l'année.



Source : ARCEP.

Les cartes SIM internet connaissent un accroissement spectaculaire, notamment avec le développement de cartes SIM utilisées pour diffuser un réseau domestique WiFi grâce à la 4G, mais elles ne représentent que 5% du parc total.

opérateurs de couvrir rapidement une part importante de la population en services de très haut débit mobile, en particulier pour Bouygues Telecom et Orange qui couvraient respectivement 70% et 66% de la population métropolitaine en juillet 2014.

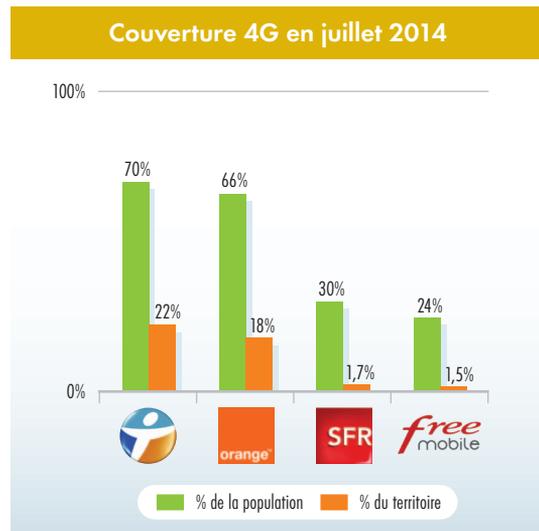
2. Cap sur la 4G

2.1 Le déploiement de la 4G

- De nombreux sites ont été déployés en 2014

L'année 2014, comme l'année 2013, reste marquée par un déploiement soutenu de sites 4G par les quatre opérateurs : au 1^{er} janvier 2015, la France métropolitaine compte 15 424 sites 4G en exercice, contre 10 497 un an auparavant². Cette forte progression du nombre de sites 4G en service (+47%) s'observe pour les quatre opérateurs, et pour l'ensemble des bandes de fréquences pour lesquelles les opérateurs sont autorisés à déployer la 4G : la bande 800 MHz pour Orange, SFR et Bouygues Telecom, la bande 1 800 MHz pour Bouygues Telecom et la bande 2,6 GHz pour les quatre opérateurs.

Le déploiement de nouveaux sites 4G et la réutilisation pour la 4G des sites 2G ou 3G existants ont permis aux



Source : ARCEP.

2/ Source : Observatoire ANFR des réseaux 2G/3G/4G.

- **La réutilisation (*refarming*) des fréquences 1800 MHz**

Le processus engagé en 2013 de réorganisation de la bande 1 800 MHz pour sa réutilisation pour la 4G s'est poursuivi en 2014.

Pour rappel, Bouygues Telecom avait demandé en 2012 à pouvoir réutiliser ses fréquences 1 800 MHz, initialement attribuées pour un usage 2G, pour faire de la 4G. L'ARCEP avait répondu favorablement à cette demande, en précisant par ailleurs qu'il était nécessaire de procéder à cette occasion à un rééquilibrage³ des fréquences 1 800 MHz entre les quatre opérateurs mobiles avec un objectif cible, en mai 2016, de 20 MHz pour chacun des trois opérateurs mobiles historiques et 15 MHz pour le quatrième entrant. Bouygues Telecom est ainsi tenu de restituer, entre le 1^{er} octobre 2013 et le 25 mai 2016, 6,6 MHz duplex dans huit zones très denses⁴ et 1,6 MHz duplex sur le reste du territoire métropolitain pour ne plus détenir que 20 MHz duplex dans la bande 1800 MHz :

- En 2013, Bouygues Telecom avait restitué un premier bloc de fréquences de 2,8 MHz sur les huit zones très denses;
- En 2014, Bouygues Telecom a restitué un second bloc de fréquences de 2.2 MHz sur quatre des huit zones très denses ;
- Il achèvera la restitution de ce second bloc de fréquences sur les zones très denses le 1^{er} juillet 2015, pour ne plus détenir que 21,6 MHz sur l'ensemble du territoire métropolitain ;
- En 2016, Bouygues Telecom restituera un dernier bloc de fréquences de 1,6 MHz, sur l'ensemble du territoire métropolitain.

Le rééquilibrage des fréquences de la bande 1 800 MHz s'est poursuivi par l'attribution, en décembre 2014, d'un premier bloc de 5 MHz duplex à Free Mobile. Pour certaines des zones très denses, ces fréquences seront progressivement disponibles d'ici au 1^{er} juillet 2015, à la suite de leur libération par Bouygues Telecom.

2.2 Le transfert de la bande 700 MHz

- **Le besoin de nouvelles fréquences pour les réseaux mobiles**

3/ http://www.arcep.fr/fileadmin/uploads/tx_gspublication/temp/Document_orientation_pour_lintroduction_de_la_neutralite_technologique_dans_la_bande_1800_MHz.pdf.

4/ Cf glossaire.

5/ Ce qui laisse la possibilité aux Etats de faire un choix entre les deux types d'usages.

L'utilisation de la bande 700 MHz par les services mobiles est un jalon majeur dans le développement des réseaux mobiles à très haut débit. Elle représente pour le marché mobile un enjeu d'importance comparable à celui du premier dividende numérique qu'a constitué la bande 800 MHz libérée par l'arrêt de la télévision analogique.

En effet, depuis le lancement des services d'internet mobile et l'essor des smartphones et tablettes, les volumes de données échangés sur les réseaux mobiles sont en croissance soutenue, en France comme ailleurs dans le monde. Les perspectives de forte croissance du trafic mobile sont tirées par la pénétration croissante des terminaux connectés en 3G et en 4G, et par l'intensification des usages individuels, notamment pour des usages vidéo.

L'identification de spectre supplémentaire pour les services mobiles apparaît comme un objectif indispensable pour augmenter la capacité et les débits des réseaux mobiles. Les fréquences "basses", telles que la bande 700 MHz, possèdent en effet des caractéristiques physiques leur conférant une grande qualité de propagation et présentent de ce fait un intérêt technico-économique structurant pour les opérateurs.

- **Des orientations mondiales et européennes concernant la bande 700 MHz**

La bande 700 MHz (694-790 MHz), utilisée à ce jour pour la diffusion de la télévision numérique terrestre (TNT), fait actuellement l'objet de travaux au plan mondial et au niveau européen afin de permettre sa future utilisation par des réseaux mobiles à très haut débit.

Au niveau international, c'est la Conférence mondiale des radiocommunications de l'année 2012 (CMR 2012) qui a décidé d'attribuer cette bande au service mobile en Europe et en Afrique. Cette attribution, qui a été faite à titre "co-primaire" avec la radiodiffusion⁵, ne sera effective qu'après la prochaine CMR (qui a lieu en fin d'année 2015) dont l'ordre du jour vise spécifiquement l'affectation de cette bande au service mobile et la détermination des conditions techniques de son utilisation par les systèmes mobiles.

La bande 698 - 806 MHz avait été harmonisée dès la CMR-2007 pour les systèmes mobiles dans la région des Amériques et dans une plaque du continent asiatique formée notamment par la Chine, l'Inde, le Japon et la Corée.

Les fréquences comprises entre 700 MHz et 800 MHz sont donc l'objet d'un mouvement mondial de bascule de la télévision vers les services mobiles.

Au niveau européen, le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne ont adopté, début 2012, le RSP (Radio Spectrum Policy Program – programme pluriannuel en matière de politique du spectre radioélectrique). Les travaux initiés dans le cadre de ce programme, qui sont soutenus par de nombreux grands pays européens, ont identifié, parmi l'ensemble des fréquences candidates, la bande 694 – 790 MHz comme une bande structurante pour répondre à cet objectif.

Aussi, la Commission européenne a-t-elle mandaté, en mars 2013, la Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT) pour définir les conditions techniques d'utilisation de la bande 694 - 790 MHz par les réseaux mobiles. En réponse à ce mandat, la CEPT a adopté en novembre 2014 le [rapport 53](#), ouvrant ainsi la voie à une décision de la Commission européenne permettant l'harmonisation de cette bande de fréquences pour le service mobile dans les Etats membres.

La Commission européenne a enfin souhaité recueillir l'avis des parties prenantes des secteurs concernés. Pour cela, Pascal Lamy, président du groupe de haut niveau sur l'utilisation de la bande 700 MHz au sein de la Commission européenne, avec l'appui d'un groupe constitué de dirigeants des principaux groupes de communications électroniques et audiovisuels européens, a livré le 1^{er} septembre 2014 un [rapport](#) dressant sa vision de la future utilisation de la bande UHF (470 - 790 MHz). En ce qui concerne la bande 694 - 790 MHz, ce rapport confirme l'objectif d'une libération de la bande au profit des réseaux mobiles en proposant à l'échelle de l'Union européenne une échéance maximale fixée entre 2018 et 2022.



Dans le dernier numéro des *Cahiers de l'ARCEP* consacré aux technologies, Pascal Lamy revient sur l'avenir de la bande 700 MHz en Europe. L'occasion pour lui de rappeler que la bande 700 MHz représente une chance d'arriver à une harmonisation du spectre à l'échelle mondiale pour le haut débit mobile.

[Lire l'article.](#)

- **La bande 700 MHz en France**

En France, le président de la République a confirmé publiquement le 2 octobre 2014 le fait que la bande 700 MHz serait transférée aux opérateurs mobiles et a donné pour mission à l'ARCEP de préparer la procédure d'attribution. Le 10 décembre 2014, le Premier ministre a arrêté les principales échéances du transfert de la bande 700 MHz avec l'objectif que les fréquences puissent être attribuées aux opérateurs mobiles avant la fin de l'année 2015. Un arrêté publié le 6 janvier 2015 fixe les principales échéances du calendrier : il prévoit que les fréquences seront libérées progressivement par le CSA entre le 1^{er} décembre 2015 et le 30 juin 2019.

Le 16 décembre 2014, l'ARCEP a mis en consultation publique, jusqu'au 16 février 2015, une revue stratégique du spectre pour le très haut débit mobile, qui vise à recueillir les contributions des acteurs du secteur sur les enjeux et les modalités de l'attribution de la bande 700 MHz aux opérateurs mobiles. [La synthèse de ce document](#) a été rendue publique le 31 mars 2015.

Comme cela a été le cas pour la bande 800 MHz, la procédure d'attribution de la bande 700 MHz devra équilibrer quatre enjeux de politique publique en

fonction des priorités qui seront décidées par le Parlement et par le Gouvernement :

- l'innovation et la qualité de service, qui militent pour l'attribution de larges portions de spectre à chaque opérateur ;
- la concurrence effective, qui pousse à garantir un nombre suffisant d'opérateurs, disposant chacun d'une quantité suffisante de fréquences ;
- l'aménagement du territoire, qui incite à imposer des obligations élevées aux opérateurs ;
- les finances de l'Etat, qui tendent à limiter les obligations imposées aux opérateurs afin de maximiser la valeur des fréquences.

• Les autres bandes de fréquences

D'autres bandes de fréquences paraissent, au vu de leur situation technologique et réglementaire, pouvoir présenter des opportunités particulières pour le très haut débit mobile en Europe, dans un calendrier relativement proche. De larges travaux d'identification de nouvelles fréquences ont déjà été engagés au niveau international pour répondre aux futurs besoins mobiles. C'est ainsi que le premier point de l'ordre du jour de la CMR-2015 vise à identifier de nouvelles bandes de fréquences pour le service mobile. Au niveau européen, le RSPP a fixé en mars 2012 des "points d'action" à la Commission européenne et aux Etats membres pour identifier de nouvelles ressources : d'ici 2015, au moins 1 200 MHz disponibles devront être identifiées pour les applications large bande sans fil.

En France, la consultation publique de l'ARCEP, lancée fin 2014, visait également à recueillir l'analyse des acteurs sur plusieurs bandes de fréquences dont l'utilisation pourrait être envisagée pour les réseaux mobiles à très haut débit dans le futur :

- La bande 1452 - 1492 MHz, ou bande "L", qui pourrait faire l'objet d'une décision d'harmonisation de la Commission européenne dès l'année 2015, et qui est déjà en partie affectée à l'ARCEP ;
- La bande 2300 - 2400 MHz, ou "2,3 GHz", pour laquelle la Commission européenne a également déjà engagé des travaux techniques et qui est utilisée en France par le ministère de la défense pour diverses applications de communications ;

- La bande 2570 - 2620 MHz, ou bande "2,6 GHz TDD", qui a été harmonisée par la Commission européenne et est affectée à l'ARCEP.
- La bande 3400 - 3800 MHz, ou bande "3,5 GHz", qui fait déjà l'objet d'une décision d'harmonisation de la Commission européenne et accueille à ce jour des réseaux de boucle locale radio, des liaisons hertziennes du ministère de l'intérieur, ainsi que des stations terriennes du service fixe par satellite.

3. La vérification de la couverture et de la qualité de service des opérateurs mobiles

3.1 Le suivi des engagements des opérateurs

Les autorisations d'utilisation des fréquences délivrées aux opérateurs comprennent des obligations de déploiement, que l'ARCEP est en charge de contrôler.

Le suivi que réalise l'Autorité ne se limite pas aux échéances prévues dans les autorisations. Il est effectué de manière continue, afin de vérifier, en amont des échéances, les trajectoires de déploiement des opérateurs (notamment sur la base de rendez-vous réguliers, au moins semestriels).

En particulier, l'ARCEP a rendu public en mai 2014 l'ouverture de trois enquêtes administratives ayant trait aux obligations de déploiement de réseaux mobiles, et a indiqué en septembre 2014, à l'occasion du rétablissement de son pouvoir de sanction, procéder à l'ouverture de 19 procédures à l'égard de plusieurs opérateurs pour des faits susceptibles de constituer des manquements aux obligations afférentes à leurs activités, notamment sur le déploiement des services mobiles (en particulier dans les zones les moins denses du territoire).

• Les obligations de déploiement des opérateurs

En 2G, trois opérateurs sont titulaires d'autorisations pour le déploiement de réseaux mobiles à la norme GSM⁶ : Bouygues Telecom, Numericable-SFR et Orange. Chacun couvre plus de 99% de la population, et respecte en cela ses obligations de déploiement.

6/ Cf. glossaire.

En 3G, quatre opérateurs mobiles sont titulaires d'autorisations pour le déploiement de réseaux mobiles à la norme UMTS⁷ : Bouygues Telecom, Free Mobile, Numericable-SFR et Orange. Au 1^{er} juillet 2014, Bouygues Telecom et Orange couvraient respectivement 96,5% et 99% de la population en 3G, et respectaient en cela leurs obligations de déploiement. Numericable-SFR devait atteindre une couverture de 99,3% de la population au 31 décembre 2013, et Free Mobile devait couvrir 75% de la population au 12 janvier 2015. [NB : les modalités de vérifications de ces deux échéances sont détaillées plus loin.]

Les autorisations 4G, délivrées en 2011 et 2012, fixent des obligations de déploiement, dont la première échéance intervient en octobre 2015. Ces échéances seront vérifiées attentivement.

Les programmes “zones blanches”. Les opérateurs doivent de plus respecter certains engagements qu'ils ont pris dans le cadre de programmes réglementaires. En 2G, les opérateurs sont tenus d'assurer conjointement la couverture des “centres-bourgs” des communes identifiées dans le cadre du programme d'extension de la couverture mobile en “zones blanches”⁸. L'ARCEP a par ailleurs adopté, en avril 2009, un dispositif⁹ autorisant le partage – encadré dans le temps - d'installations de réseaux 3G entre opérateurs sur ces communes.

- **La vérification des engagements 3G de Free Mobile**

Free Mobile était tenu de couvrir en 3G, par son réseau propre (c'est-à-dire hors itinérance sur le réseau d'Orange) 75% de la population d'ici le 12 janvier 2015.

Dans le cadre du contrôle attentif que l'Autorité a réalisé afin de s'assurer que l'opérateur était sur une trajectoire d'investissement compatible avec cette obligation, l'ARCEP a décidé, le 27 mai 2014, l'ouverture d'une enquête, afin de s'assurer que Free Mobile mettait en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre son

obligation et d'évaluer la réalité d'éventuels obstacles au déploiement.

A l'échéance, l'ARCEP a vérifié la fiabilité de la carte de couverture du réseau 3G (hors itinérance) que Free Mobile a fournie pour justifier du respect de son obligation de déploiement. A l'issue d'une campagne de mesures sur le terrain de plusieurs semaines début 2015, l'ARCEP a pu constater que Free Mobile avait bien respecté son engagement de couvrir 75% de la population au 12 janvier 2015.

La prochaine échéance de Free Mobile - couvrir 90% de la population au 12 janvier 2018 - sera vérifiée attentivement le moment venu.

- **La vérification des engagements 3G de Numericable-SFR**

Pour la dernière échéance de déploiement de son réseau mobile 3G, Numericable-SFR était tenu de couvrir en 3G 99,3% de la population métropolitaine. L'Autorité a décidé le 27 mai 2014 l'ouverture d'une enquête afin de s'assurer que l'opérateur a respecté cette obligation. La procédure est actuellement en cours.

- **Le programme national d'extension de la couverture mobile 2G en zones blanches**

Les opérateurs sont tenus d'assurer conjointement en 2G la couverture des “centres-bourgs” des communes identifiées dans le cadre du programme d'extension de la couverture mobile en “zones blanches”, initié par le Gouvernement en 2003.

A fin décembre 2014, 3 228 centres-bourgs ont été couverts en 2G dans le cadre de ce programme et 75 centres-bourgs restent à couvrir. Diverses difficultés subsistent pour finaliser ce programme, qui peuvent provenir, selon les cas, de la non-participation au programme zones blanches de certains départements,

7/ [Cf glossaire.](#)

8/ *Ce programme, piloté par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), a été mis en place par une convention, signée le 15 juillet 2003 entre le ministre chargé de l'aménagement du territoire, l'association des maires de France, l'association des départements de France, l'ART (devenue ARCEP) et les opérateurs mobiles 2G, et prévoit les modalités d'extension de la couverture mobile dans les centres-bourgs de plus de 3 000 communes de France où aucun des trois opérateurs 2G n'était présent lors de recensements effectués en 2003 puis en 2008.*

9/ [Décision n° 2009-328, en date du 9 avril 2009, en application de l'article 119 de la loi 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie \(LME\).](#)

de problèmes liés à la recherche ou à la construction de sites, ou encore de l'absence d'investissement par certains opérateurs.

La finalisation de ce programme étant pour les opérateurs une obligation réglementaire, soumise au contrôle de l'ARCEP, l'Autorité a décidé de contrôler finement l'état d'avancement du programme dans les communes dont le centre-bourg ne serait pas encore couvert.

Ce contrôle, en cours début 2015, amène l'ARCEP à examiner si les opérateurs ont mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour couvrir les zones qu'ils ont l'obligation de couvrir.

Au-delà de cette obligation, le Gouvernement mène également des travaux, en lien avec l'ARCEP, dans le but d'améliorer la couverture du territoire, notamment en zone rurale. Il a notamment annoncé le 13 mars 2015 lors d'un Comité interministériel aux ruralités que le programme "zones blanches" serait étendu pour y inclure les centre-bourgs qui auraient pu être laissés de côté lors des phases de recensement précédentes, et qu'il devrait être achevé avant la fin 2016.

- **Le programme de résorption des zones blanches 3G**

En application de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008, l'ARCEP a adopté, en avril 2009, un

dispositif autorisant le partage – encadré dans le temps – d'installations 3G entre opérateurs. Dans ce cadre, Orange, SFR et Bouygues Telecom ont conclu, le 11 février 2010, un accord de partage d'infrastructures visant à favoriser la progression de la couverture 3G sur le territoire métropolitain. Le 23 juillet 2010, Free Mobile est entré dans ce dispositif.

Cet accord porte sur la mise en œuvre, par les trois opérateurs mobiles 2G/3G, d'un réseau d'accès radioélectrique 3G mutualisé (de type "RAN sharing"). Il prévoit la mise à niveau en 3G de l'intégralité des sites du programme national d'extension de la couverture mobile 2G (programme "zones blanches") et le déploiement d'environ 300 sites supplémentaires hors des zones de couverture de ce programme. Conformément à l'accord conclu entre l'ensemble des opérateurs, il est prévu que Free Mobile s'insère dans ce réseau 3G mutualisé dans un calendrier décalé vis-à-vis des trois opérateurs historiques.

Orange, SFR et Bouygues Telecom s'étaient engagés à terminer ce programme avant le 31 décembre 2013. Compte-tenu du retard pris sur ce calendrier¹⁰, l'ARCEP a lancé, le 27 mai 2014, une enquête administrative afin d'identifier les motifs de ce retard et les moyens d'y remédier. Au 31 décembre 2014, seuls 34% des sites concernés sont en service.

L'accord de mutualisation SFR/ Bouygues Telecom

En janvier 2014, Bouygues Telecom et SFR ont conclu un accord de "mutualisation" de leurs réseaux mobiles, qui prévoit le déploiement d'un réseau mobile partagé de 11 500 sites en remplacement de leurs deux réseaux existants sur une zone couvrant 57% de la population, excluant à la fois les zones les plus denses (les 32 plus grosses agglomérations) ainsi que les zones les moins denses du territoire (les 3 200 communes du programme "zones blanches").

Saisie par Orange, qui demandait en urgence la suspension immédiate de cet accord de partage de réseaux, l'Autorité de la concurrence a rejeté la demande de mesures conservatoires présentée par l'opérateur, considérant qu'aucune atteinte grave et immédiate aux intérêts du secteur, des consommateurs ou de l'entreprise plaignante n'était établie. L'instruction de l'Autorité de la concurrence se poursuit au fond en 2015.

L'ARCEP a, à cette occasion, rendu un [avis](#) à l'Autorité de la concurrence dans lequel elle a rappelé qu'elle accueillait favorablement cet accord, le principe même de mutualisation des réseaux mobiles étant d'ailleurs encouragé par le cadre réglementaire. L'ARCEP a toutefois précisé qu'il sera indispensable de veiller dans la durée à trois aspects :

¹⁰/ 25% des objectifs étaient atteints à cette échéance.

- au maintien effectif de l'autonomie des deux parties, afin qu'elles continuent à se faire concurrence l'une à l'autre ;
- à ce que les conditions d'une concurrence effective et loyale soient maintenues entre tous les opérateurs mobiles, et notamment entre ceux qui sont parties à cet accord et ceux qui ne le sont pas, dans un marché qui doit permettre à tous les acteurs de bénéficier d'avantages équivalents à ceux procurés par un accord de mutualisation,
- et à l'amélioration, de manière vérifiable et transparente, des services rendus aux utilisateurs, ceux-ci pouvant légitimement attendre qu'une partie des gains tirés d'un accord de ce type leur soit transférée sous la forme d'amélioration du service ou de baisse des prix.

3.2 Une nouvelle ambition pour les indicateurs de qualité de service et de couverture mobile

Les consommateurs s'appuient communément sur quatre critères pour choisir leur offre mobile : le contenu de l'offre, la couverture du service, sa qualité et son prix. En fonction de leurs attentes individuelles, les consommateurs pondèrent différemment l'importance de chaque critère. Le prix sera déterminant pour les utilisateurs occasionnels et peu exigeants. La couverture du service sera essentielle pour les utilisateurs parcourant des zones moins desservies par les opérateurs. Les plus gros consommateurs seront quant à eux en premier lieu attentifs à la qualité du service fourni.

Le développement rapide des usages mobiles, en particulier celui de l'internet en mobilité, va de pair avec des exigences croissantes de la part des utilisateurs en matière de performances des réseaux mobiles. Pour faire face à la croissance des usages et aux attentes qu'elles génèrent, les opérateurs déploient de nouvelles technologies et densifient leur réseau. Les opérateurs mobiles ont ainsi continué d'investir dans le déploiement de leur réseau 4G en 2014.

Afin de faire converger l'intérêt des consommateurs en quête de réseau performant et celui des opérateurs souhaitant valoriser leurs investissements, il est nécessaire que soit mis à la disposition du public (particuliers, entreprises et services publics) une information claire et objective sur la couverture et la qualité de service des opérateurs mobiles. Cette information doit permettre d'éclairer le choix du consommateur et lui permettre de trouver l'offre correspondant le mieux à ses besoins.

Les informations disponibles sur le marché permettent bien de comparer les opérateurs sur la base de leurs prix et du contenu qu'ils offrent. La comparaison de la couverture et de la qualité des opérateurs est, quant à elle, complexe en particulier pour les services mobiles. Afin d'améliorer la transparence du marché sur ce point, l'ARCEP a lancé en juillet 2014 un [observatoire de la couverture et de la qualité des services mobiles en métropole](#). La première version de cet observatoire présente **les données de couverture** représentatives de l'expérience des clients de chaque opérateur en 2G, 3G et 4G. Ces données, ayant fait l'objet d'une campagne de vérification sur le terrain, ont montré notamment que les cartes 4G de Bouygues Telecom et Orange présentaient un bon niveau de fiabilité (NB : les services 4G étaient, à quelques rares incohérences près, disponibles là où les opérateurs affichaient une couverture 4G sur leurs cartes). Les cartes 4G de Free Mobile, mais surtout celles de SFR, étaient en revanche moins fiables. Ces deux opérateurs ont donc, à la demande de l'ARCEP, corrigé leurs cartes 4G (affichant de ce fait une couverture plus faible).

L'ARCEP a par ailleurs calculé les taux de couverture 4G des opérateurs et a montré ainsi l'avance de Bouygues Telecom et d'Orange en matière de couverture 4G avec respectivement 70% et 66% de la population couverte. Les déploiements se poursuivant, il est probable que ces taux soient aujourd'hui supérieurs à ceux observés en juillet 2014¹¹.

En matière de qualité de service, l'ARCEP s'est appuyée sur la quinzième édition de sa campagne de mesures sur le terrain pour publier dans cet observatoire une comparaison des performances des opérateurs mobiles.

¹¹/ Cf l'histogramme [page 111](#).

Les résultats publiés reposent ainsi sur plus de 90 000 mesures reflétant une large diversité de situations (usage à l'extérieur, à l'intérieur, en voiture, en train, en ville, à la campagne...) et de services (téléphonie, SMS et internet mobile). Ces mesures ont été effectuées sur tout le territoire métropolitain, dans les agglomérations urbaines mais aussi, pour la première fois, dans plusieurs centaines de communes rurales. Ces mesures ont pour l'essentiel été effectuées en 2G/3G, mais des premières mesures, expérimentales, ont aussi été réalisées en 4G.

Cette enquête a permis de montrer de nettes différences de qualité de service entre les opérateurs mobiles. Orange obtient les meilleurs résultats pour le service de téléphonie et pour la plupart des services de données. Il offre également les meilleurs débits du marché. Bouygues Telecom et SFR ont des résultats assez proches, moins bons que ceux d'Orange, avec un léger avantage toutefois à Bouygues Telecom. Free Mobile, dont le réseau 3G est en cours de déploiement, obtient

des résultats sensiblement moins bons sur un grand nombre d'indicateurs.



Source : ARCEP.



LES SERVICES DE TÉLÉPHONIE FIXE

1. La numérotation

1.1 Les missions de l'ARCEP

L'Autorité établit le plan de numérotation national, définit ses règles de gestion, attribue aux opérateurs les ressources nécessaires à leur activité et veille à leur bonne utilisation du fait de leur rareté.

Le plan de numérotation comprend les numéros de

téléphone utilisables par les services téléphoniques mais également les ressources d'adressage pour les réseaux de données, les codes points sémaphores et les codes "MCC (*Mobile Country Code* ou Code Pays) +MNC (*Mobile Network Code*)".

L'Autorité est également chargée de facturer et de recouvrer les taxes de numérotation dues par les opérateurs ([cf page 25](#)).

État des ressources de numérotation à la fin 2014

Type de numéro	Nombre de numéros attribués
Communications fixes et mobiles	
Numéros géographiques fixes (01, 02, 03, 04, 05)	215 500 000
Numéros non géographiques interpersonnels (09)	33 820 000
Numéros mobiles (06 et 07 dont <i>roaming</i>)	125 180 000
Services à valeur ajoutée	
Numéros spéciaux (10XY)	34
Numéros courts (3BPQ)	346
Numéros à six chiffres (118XYZ)	13
Numéros non-géographiques SVA (08AB sauf 085B et 086B)	11 575 000
Codes	
Préfixes E	4
Préfixes 16XY	28
Préfixes de conservation des numéros (0Z0, 0600, 0509 à 0511, 0840, 0842 et 0900)	1 856

Source : ARCEP.

1.2 La situation en 2014 et l'évolution du plan de numérotation

Le taux d'attribution des numéros géographiques fixes,

1/ Services à valeur ajoutée.

non géographiques interpersonnels et non géographiques SVA¹ reste inférieur à 50%.

Par contre, 78% des numéros mobiles ont d'ores et

déjà été attribués. Ainsi, l'ensemble des numéros commençant par 06 (hors numéros DOM) a été attribué et désormais les nouvelles attributions pour un usage en métropole concernent toutes la tranche 07.

1.3 Les mesures prises en 2014

En 2014, l'Autorité a adopté 313 décisions en matière de numérotation :

- **2 décisions de portée générale :**
 - l'une modifiant l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts².
 - l'autre modifiant la tarification outre-mer des appels vers les numéros spéciaux et courts³.
- **3 décisions fixant les conditions et modalités d'attribution par tirage au sort :**
 - des numéros courts 3664 et 3602⁴ ;
 - de numéros courts de la forme 34PQ⁵. En raison d'un risque important de pénurie de ressources de la forme 3BPQ, l'Autorité a décidé d'ouvrir une nouvelle tranche de numéros courts à tarification banalisée ou majorée. Un tirage au sort parmi 14 candidats a permis d'attribuer 23 numéros courts de la forme 34PQ.
- **308 décisions relatives à la gestion courante des ressources de numérotation** correspondant à : 210 décisions d'attribution, 35 décisions de transfert d'un opérateur à un autre et 63 décisions d'abrogation.

2. La réforme des services à valeur ajoutée (SVA)

A l'été 2012, l'ARCEP a adopté une décision réformant le marché des services à valeur ajoutée (c'est-à-dire les numéros commençant par "08" et les numéros courts). Cette décision avait pour vocation de simplifier la grille tarifaire pour la rendre plus intelligible aux consommateurs, et de tenter d'enrayer la baisse de ce marché, tant en valeur qu'en volume. Cette réforme

des tarifs de détail a été déclinée sur le marché de gros entre opérateurs et éditeurs de services, et précisée dans plusieurs décisions de règlement de différends. Enfin, les aspects déontologiques destinés à réprimer les abus et pratiques déloyales ont été confiés à l'auto-régulation du secteur via l'association SVA+.

2.1 Le marché des SVA

Le marché des services à valeur ajoutée téléphoniques (SVA) (autrefois appelés "numéros surtaxés") regroupe l'ensemble des prestations de service délivrées par voie téléphonique à partir d'un numéro spécial (08 XX) ou d'un numéro court tels que définis dans le plan national de numérotation. Différents types de services peuvent être proposés par l'intermédiaire de ces numéros, notamment :

- des informations génériques (prévisions météorologiques, renseignements téléphoniques, petites annonces vocales...);
 - des informations personnalisées en fonction de l'identité de l'appelant (assistance client, vente à distance, accès à des services administratifs...);
 - la fourniture de services de solutions "*machine to machine*" (MtoM), notamment dans le domaine de la télésurveillance et de la monétique.
- **Un marché en baisse en valeur et en volume**

En 2013, le marché des SVA vocaux (hors renseignements téléphoniques) a représenté un chiffre d'affaires de 1,1 milliard d'euros pour un volume de 7,8 milliards de minutes⁶. En six ans, le marché a perdu 49% de sa valeur en termes de chiffre d'affaires et 38% du volume de minutes annuelles.

Cette tendance s'explique par le mécontentement des utilisateurs en raison de l'opacité de la tarification et de l'affaiblissement du contrôle déontologique qui ne permet pas de lutter efficacement contre les pratiques déloyales et les usages considérés comme abusifs.

Une faible proportion des appels SVA se fait au départ des mobiles. Les tarifs plus élevés pour les utilisateurs

2/ [Décision n° 2014-0661, en date du 10 juin 2014, modifiant la décision n° 2005-1085, en date du 15 décembre 2005.](#)

3/ [Décision n° 2014-1103, en date du 30 septembre 2014, modifiant la décision n° 2005-1085 du 15 décembre 2005.](#)

4/ [Décision n° 2014-0122, en date du 4 février 2014](#) et [décision n° 2014-0814, en date du 15 juillet 2014.](#)

5/ [Décision n° 2014-1104, en date du 30 septembre 2014.](#)

6/ [Selon l'Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France, ARCEP.](#)

Évolution du marché des SVA vocaux (hors renseignements téléphoniques)

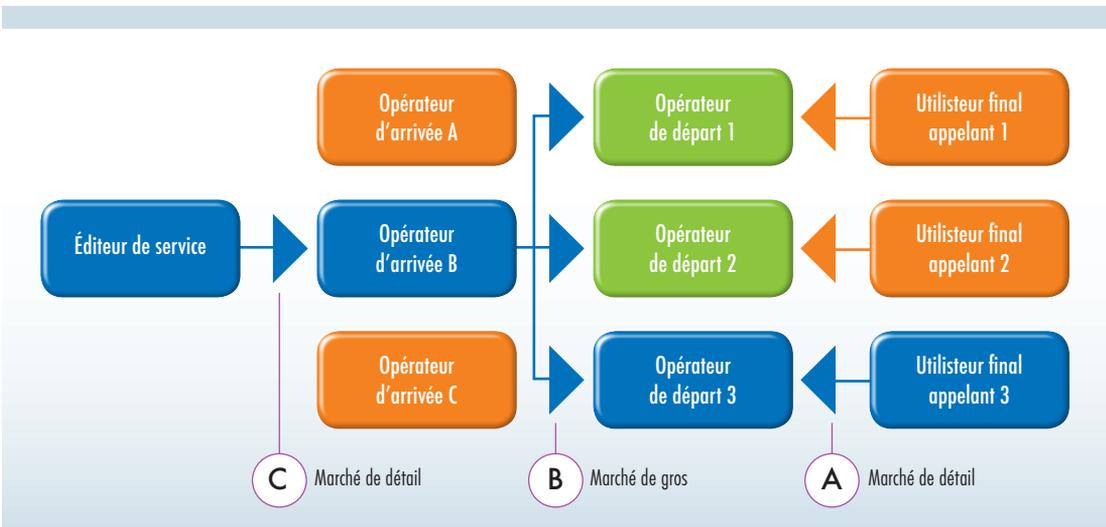


Source : Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France, ARCEP.

appelant depuis un mobile expliquent ce phénomène malgré la croissance de leurs usages.

- Les acteurs de la chaîne de valeur

La chaîne de valeur des SVA comporte deux marchés de détail et un marché de gros. Elle peut être représentée ainsi :



Source : ARCEP.

Les parties prenantes de la chaîne de valeur des SVA sont :

- l'éditeur souhaitant proposer un service à valeur ajoutée ;
- l'opérateur d'arrivée : il s'agit de l'opérateur choisi par l'éditeur de service pour recevoir les

appels à destination de son ou ses numéros courts ou spéciaux, émis par l'ensemble des utilisateurs appelant ; il contrôle les conditions dans lesquelles l'éditeur de service peut être joint *via* un numéro court ou spécial. Ces opérateurs d'arrivée sont les exploitants des numéros courts et spéciaux.

- **l'opérateur de départ** : il s'agit de l'opérateur choisi par l'utilisateur appelant ; il contrôle les conditions dans lesquelles l'utilisateur appelant accède au réseau téléphonique : concrètement, il peut s'agir de l'opérateur de boucle locale raccordant le client directement sur son réseau (opérateur de boucle locale fixe ou mobile, opérateur dégroupé) ou de l'opérateur de boucle locale virtuel (opérateur MVNO⁷ ou de VGAST⁸) ;
- **l'utilisateur appelant** : il s'agit du client appelant ayant souscrit une offre de téléphonie fixe ou mobile auprès de l'opérateur de départ.

2.2 La réforme de la tarification de détail

En juillet 2012, l'ARCEP a réformé⁹ la tarification de détail applicable aux numéros courts et spéciaux. Cette réforme avait un objectif double : rétablir la confiance des consommateurs et mettre en place les conditions permettant d'enrayer le déclin observé de ces services. Cette réforme améliore la lisibilité de la tarification et prévient certains usages abusifs (notamment les "appels à rebond" et certains services de mise en relation).

La décision adoptée impose en particulier :

- une évolution généralisée du modèle de tarification de détail des numéros spéciaux et courts à tarification majorée au profit du modèle "C+S", quelle que soit la nature du réseau de départ. Ce modèle dissocie explicitement le prix ("S") du service délivré par l'éditeur et celui ("C") de la communication téléphonique délivrée par l'opérateur de service téléphonique de l'utilisateur appelant, dont le tarif doit être identique à celui des appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques ;
- la gratuité au départ des mobiles des appels vers les numéros spéciaux des tranches 0800 à 0805 et des numéros courts de la forme 30PQ/31PQ¹⁰ (C=0 ; S = 0) ;
- la création d'une catégorie de numéros spéciaux à tarification banalisée facturée à l'appelant à un tarif identique à celui des appels vers les numéros fixes

géographiques et non géographiques (C banalisée ; S = 0).

La réforme a fait l'objet de deux aménagements au cours de l'année 2014 :

La signalétique mise en place par les professionnels du secteur

Tarification gratuite	0 801 123 456	Service & appel gratuits
Tarification banalisée	0 806 123 456	Service gratuit + prix appel
Tarification majorée	0 805 123 456	Service 0,15 €/min + prix appel

- Face à certaines difficultés rencontrées par les opérateurs (cf. infra), l'ARCEP a décidé de reporter la date de sa mise en œuvre, initialement prévue pour le 1^{er} janvier 2015, au 1^{er} octobre 2015¹¹.
- L'Autorité a par ailleurs décidé¹² que la tarification (hors TVA) de la composante "S" serait la même en métropole et outre-mer et a supprimé l'obligation de proposer des tarifs multiples de 0,01 euros TTC par minute ou par appel. Cette décision évite une complexification accrue des systèmes de facturation inter-opérateurs, et bénéficie aux utilisateurs ultramarins pour lesquels les services facturés (en euros TTC) seraient inférieurs à ceux de métropole, du fait de la différence de TVA.

2.3 La réforme déclinée sur le marché de gros

Mi-2013, plusieurs opérateurs d'arrivée, ainsi que des associations d'opérateurs et d'éditeurs de services, ont fait part à l'ARCEP de leur inquiétude sur le peu de visibilité quant à la manière dont les prestations d'interconnexion SVA proposées par les opérateurs

7/ Mobile virtual network operator. Cf glossaire.

8/ Vente en gros de l'accès au service téléphonique d'Orange. En pratique, un opérateur de VGAST est en charge de la partie commerciale des communications SVA, tandis qu'Orange est en charge de leur partie technique. Cf glossaire.

9/ Décision n° 2012-0856, en date du 17 juillet 2012.

10/ Antérieurement à l'entrée en vigueur de cette réforme, ces numéros n'étaient gratuits qu'au départ des réseaux fixes.

11/ Décision n° 2014-0661, en date du 10 juin 2014.

12/ Décision n° 2012-0856, en date du 17 juillet 2012.

de départ aux opérateurs d'arrivée, évolueraient avec l'entrée en vigueur de la réforme. Par voie de conséquence, les opérateurs d'arrivée se trouvaient dans l'impossibilité d'engager avec les éditeurs de services les négociations commerciales nécessaires à l'adaptation des conditions de leurs relations contractuelles.

Pour y répondre, l'ARCEP a élaboré une recommandation portant sur les relations entre opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée. Cette recommandation relative au marché de gros de l'interconnexion SVA a fait l'objet d'une consultation publique de la fin 2013 au début de l'année 2014.

Dans ce texte destiné à faciliter les négociations commerciales sur la mise en œuvre de la réforme des SVA, l'ARCEP a rappelé aux acteurs concernés leurs obligations réglementaires et les conditions d'application du cadre en vigueur.

S'agissant spécifiquement des prestations de départ d'appel (DA), il a été recommandé :

- **pour les numéros à tarification gratuite** : que le tarif de départ d'appel des SVA soit raisonnable et n'excède pas le double de la valeur des coûts complets de départ d'appel mobile d'un opérateur générique efficace ;
- **pour les numéros à tarification banalisée** : que la définition des caractéristiques et les conditions commerciales des offres d'interconnexion de ces numéros soient harmonisées, si possible dans un cadre fixé par une négociation sectorielle entre opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée, dans le respect des principes du droit de la concurrence ;
- **pour les numéros à tarification majorée** : qu'aucune prestation de départ d'appel SVA, fixe ou mobile, ne soit facturée sur le marché de gros par l'opérateur de départ, fixe ou mobile, à l'opérateur d'arrivée et que l'augmentation éventuelle du tarif des offres de commercialisation et de reversement soit proportionnée au bénéfice retiré par l'opérateur d'arrivée et par l'éditeur ainsi qu'à l'augmentation des coûts de l'opérateur de départ.

2.4 Une réforme complétée par plusieurs règlements de différend

En 2014, l'ARCEP a été saisie de quatre demandes de règlements de différend portant sur les marchés de gros des SVA. Ils opposaient :

- Orange et Free Mobile en ce qui concerne la prestation,

dite de départ d'appel, pour l'acheminement des appels, du réseau de Free Mobile vers le réseau fixe d'Orange, à destination des services à valeur ajoutée ("départ d'appel SVA") ;

- l'opérateur de service de renseignements téléphoniques "Le Numéro", qui exploite notamment le 118 218, à Free Mobile en ce qui concerne les conditions commerciales de son offre de gros de commercialisation et de reversement des numéros à tarification majorée ;
- Prosodie et Bouygues Telecom en ce qui concerne les futures conditions commerciales, entrant en vigueur au 1^{er} octobre 2015, de ses offres de gros de commercialisation et de reversement des numéros à tarification majorée et d'accès aux numéros à tarification banalisée ;
- Colt et Orange en ce qui concerne les futures conditions commerciales, entrant en vigueur au 1^{er} octobre 2015, de ses offres de gros de commercialisation et de reversement des numéros à tarification majorée et d'accès aux numéros à tarification gratuite et banalisée ;

Concernant les numéros à tarification gratuite, l'Autorité a estimé que la facturation par Free Mobile, depuis son entrée sur le marché en 2012, d'un départ d'appel SVA n'apparaissait pas acceptable, compte tenu notamment des impacts, sur la chaîne de valeur du marché SVA, de la pratique de l'opérateur, qui est à rebours de celle de l'ensemble du secteur dont l'évolution est prévue de manière coordonnée au 1^{er} octobre 2015 par la réforme SVA. Toutefois, l'Autorité a estimé qu'à compter de cette date, le tarif de 3 c€/min proposé par Orange pour sa prestation de départ SVA au départ de son réseau mobile n'était pas déraisonnable.

En ce qui concerne les numéros à tarification banalisée, qui constituent une nouvelle catégorie créée par la réforme, Colt contestait la facturation par Orange d'une composante à la durée ou à l'appel pour le trafic depuis ses boucles locales fixe et mobile vers les numéros à tarification banalisée exploités par Colt. Rappelant notamment qu'Orange est déjà rémunérée par ses clients sur le marché de détail pour l'acheminement des communications vers ces numéros, l'Autorité a estimé que cet opérateur n'était pas fondé à facturer cette prestation sur le marché de gros.

En ce qui concerne les numéros à tarification majorée, l'Autorité a estimé que la facturation par Free Mobile,

depuis son entrée sur le marché en 2012, d'un départ d'appel SVA n'apparaissait pas acceptable pour les raisons évoquées ci-avant. Par ailleurs, en analysant les offres de Free Mobile, d'Orange et de Bouygues Telecom, elle a considéré que le taux raisonnable pouvant être appliqué aux plus hauts tarifs ne pouvait excéder 25%. Elle a en outre, dans la décision relative au différend entre Prosodie et Bouygues Telecom, fixé à 15%, le taux raisonnable maximum pouvant être appliqué aux tarifs de 15 à 20 c€/ min et à 20%, le taux raisonnable maximum pouvant être appliqué au tarif de 40 c€/ min.

2.5 Le contrôle déontologique et la prévention des fraudes

Le développement de pratiques déloyales et d'usages considérés comme abusifs s'appuyant sur l'exploitant des numéros à tarification majorée comme levier de monétisation est l'une des causes majeures d'insatisfaction des consommateurs vis-à-vis des services à valeur ajoutée. A cette fin, l'Autorité a échangé au cours de l'année 2014 avec l'association sectorielle [SVA+](#) qui s'est donné pour mission de "*lutter contre les pratiques déloyales et de proposer des évolutions dans son secteur pour assurer une cohérence déontologique afin de garantir des services de qualité aux consommateurs*". L'ARCEP a notamment invité ses représentants à renforcer, pérenniser et industrialiser le contrôle *ex post* du respect par les services à valeur ajoutée de leurs recommandations déontologiques.

3. L'analyse des marchés de la téléphonie fixe

3.1 Les marchés de la téléphonie fixe

Le marché de détail de l'accès au service téléphonique fixe (dit "marché 1"¹³), tel que défini par l'Autorité dans ses analyses de marché successives, regroupe les offres dites "principalement téléphoniques", à savoir celles dont le service téléphonique est la composante

principale. Bien que cette définition soit neutre d'un point de vue technologique, il a été constaté qu'aucune offre principalement téléphonique sur IP (VLB¹⁴), basée sur un accès haut débit, ne subsiste sur le marché. Il ne contient donc *de facto* que des offres basées sur le réseau téléphonique commuté (RTC) d'Orange.

Le marché de gros du départ d'appel en position déterminée (dit "marché 2"¹⁵) désigne quant à lui les prestations d'interconnexion permettant à un opérateur de prendre livraison du trafic émis par un client final d'Orange et dont il est commercialement responsable. Il regroupe les prestations de départ d'appel de sélection du transporteur (appel par appel ou présélection), de départ d'appel pour l'accès à internet bas débit, et de départ d'appel à destination des numéros SVA.

Etant donné le contrôle total que possède Orange sur son réseau RTC, d'une part, et sa part de marché significative sur le marché de détail, d'autre part, l'Autorité a conclu, au cours des trois premiers cycles, à la puissance d'Orange sur ces deux marchés et lui a imposé, notamment, des obligations de pratiquer des tarifs reflétant les coûts sur l'ensemble des prestations concernées.

3.2 Le quatrième cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe

Le 30 septembre 2014, l'ARCEP a adopté une décision d'analyse des marchés de la téléphonie fixe (accès au service téléphonique et départ d'appel en position déterminée)¹⁶. Cette décision est entrée en vigueur le 3 octobre 2014, date à laquelle elle a été notifiée à Orange, désigné opérateur puissant, pour une durée de trois ans.

Pour ce quatrième cycle, l'Autorité a estimé nécessaire de maintenir l'obligation imposée à Orange de fournir une offre de vente au gros de l'accès au service téléphonique (dite VGAST¹⁷). En effet, cette offre

^{13/} "Recommandation de la Commission concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante*" (dite recommandation "marchés pertinents") du 17 décembre 2007.

^{14/} Voix sur large bande. [Cf glossaire.](#)

^{15/} "Recommandation de la Commission concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante*" (dite recommandation "marchés pertinents") du 17 décembre 2007.

^{16/} [Décision n° 2014-1102, en date du 30 septembre 2014.](#)

^{17/} [Cf glossaire.](#)

permet aux opérateurs alternatifs de fournir des offres concurrentes de celles d'Orange, regroupant à la fois l'accès et les communications. Cette modalité est également un moteur important de la concurrence sur le marché non résidentiel, qui reste fortement attaché à la technologie RTC.

De manière générale, l'Autorité a estimé que cette offre devrait être maintenue aussi longtemps qu'Orange continuera d'exploiter son réseau RTC et que n'apparaîtra pas une alternative technologique aux services principalement téléphoniques sur RTC présentant un coût équivalent.

En parallèle, dans une logique de rationalisation des produits de gros principalement téléphoniques et accompagnant le déclin de la téléphonie traditionnelle sur RTC, l'Autorité a décidé l'allègement des obligations tarifaires imposées à Orange sur les modalités sèches (hors VGAST) de sélection du transporteur.

Concrètement, cet allègement se traduit par le passage d'un régime d'orientation vers les coûts à un régime de non-excessivité tarifaire à partir du 1^{er} janvier 2017 sur les tarifs pratiqués par Orange sur cette prestation. Cependant, afin de ne pas brusquer le marché (le parc résiduel étant relativement important), l'Autorité a estimé nécessaire de limiter la première hausse tarifaire, sans que cela ne préjuge pour autant du niveau des augmentations futures pouvant être accordées à Orange.

En contrepartie de cet allègement, il a été imposé à Orange de communiquer sur les niveaux de hausses avec un délai de préavis de deux ans et de mettre en place des mesures d'accompagnement permettant aux opérateurs impactés de migrer leurs parcs de clients en présélection sèche vers la VGAST qui représente désormais l'offre de gros principalement téléphonique cible. Aussi, l'ARCEP a appelé tous les opérateurs clients d'Orange à prendre part au comité de suivi VGAST afin d'exprimer leurs besoins en matière de prestations d'accompagnement et de traiter les aspects techniques et opérationnels complexes liés à cette migration.

De plus, pour ce nouveau cycle, l'ARCEP a estimé opportun d'exclure le marché du départ d'appel à destination des numéros SVA du marché pertinent du départ d'appel fixe. Le départ d'appel à destination des numéros SVA est donc désormais régulé par l'intermédiaire du seul cadre symétrique instauré par la décision n° 2007-0213,

qui impose, entre autre, à tous les opérateurs de départ, aussi bien fixes que mobiles, une obligation d'accès dans des conditions raisonnables (y compris tarifaires), s'appliquant à l'ensemble des numéros de services à valeur ajoutée, et une obligation de faire droit aux demandes raisonnables de reversement d'une partie des sommes perçues sur le marché de détail.

Enfin, l'ARCEP a autorisé Orange à fermer, sans préavis, la modalité d'interconnexion forfaitaire pour l'accès à l'internet bas débit (dite "IFI") dont la fourniture lui a été imposée depuis 2002 et qui n'était plus utilisée depuis mi-2012.

4. La portabilité des numéros fixes

Retrait des marchés de la téléphonie fixe de la liste des marchés pertinents

Dans sa nouvelle recommandation sur les marchés pertinents de 2014, la Commission européenne a retiré les marchés de la téléphonie fixe de la liste des marchés *a priori* susceptibles de faire l'objet d'une régulation *ex ante*. Ce retrait a été critiqué par la quasi-totalité des autorités de régulation nationale (ARN) dans la mesure où certains types de clientèles, en particulier la clientèle entreprise, restent captifs des services téléphoniques classiques, sur lesquels les opérateurs historiques continuent d'exercer, notamment en France, un monopole naturel. Les ARN conservent néanmoins la possibilité de réguler ce marché, au cas par cas, si elles apportent la preuve que les trois critères cumulatifs permettant de justifier la mise en œuvre d'une régulation *ex ante* sont satisfaits.

aux modalités de mise en œuvre de la conservation des numéros fixes¹⁸, homologuée par la ministre en charge des communications électroniques le 23 octobre 2013 puis publiée au JO le 1^{er} novembre 2013. Plusieurs évolutions, dont le raccourcissement du délai maximal de mise en œuvre de la portabilité fixe, sont ainsi entrées en vigueur fin 2013 tandis que plusieurs autres obligations structurantes entrent en vigueur en 2014 et 2015.

L'Autorité veille, en coordination avec les opérateurs fixes réunis au sein de l'association des plates-formes

¹⁸/ [Décision n°2013-0830, en date du 25 juin 2013.](#)

de normalisation des flux inter-opérateurs (APNF), à la mise en œuvre de ce nouveau dispositif. Ainsi, depuis le 1^{er} octobre 2014, le principe de “quarantaine” a été mis en œuvre : tout abonné qui résilie son contrat peut demander la portabilité de son numéro jusque 40 jours après résiliation. De même, à partir du 1^{er} octobre 2015, le principe du relevé d'identité opérateur (RIO), déjà en place sur le marché mobile, sera étendu sur le marché fixe. A cette même échéance sera lancé le système inter-opérateur permettant d'identifier la référence de l'accès support du service de téléphonie fixe (appelé SIAN), sur la base de la fourniture du numéro d'appel

et du RIO de l'abonné afin de faciliter les changements d'opérateurs grand public avec conservation du numéro.

En 2014, les services de l'Autorité ont reçu et traité près de 200 sollicitations de consommateurs spécifiquement liées à la portabilité, dont une majorité concerne le marché fixe.

2,5 millions de numéros fixes ont été conservés²⁰ d'un opérateur à un autre en 2014.

La qualité de service de la téléphonie fixe

L'Autorité a publié en octobre 2014 les résultats relatifs à la qualité du service de la téléphonie fixe selon un nouveau dispositif de mesure.

Pour plus d'information se reporter à la [page 180](#).



Les appels d'urgence

L'ARCEP a participé aux travaux de la commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de communications électroniques pour la défense et la sécurité publique (CICREST) en matière d'appels d'urgence.

En 2014, les principaux travaux sur lesquels l'ARCEP a apporté son expertise technique et réglementaire étaient principalement liés au projet d'appel d'urgence embarqué dans les véhicules sur le numéro 112 “eCall” prévu par la Commission européenne ainsi qu'à la mise en œuvre d'un processus sécurisé de transmission de la localisation de l'appelant lors d'un appel d'urgence tel que prévu par l'article D.98-8 du CPCE²¹. L'objectif d'“eCall” est d'apporter une assistance rapide aux conducteurs impliqués dans des accidents graves de la route où qu'ils soient dans l'Union européenne. Les travaux de la CICREST se sont focalisés sur la mise en œuvre par les opérateurs d'un discriminateur dans leur réseau afin de pouvoir distinguer les appels d'urgence émis d'un terminal mobile d'un véhicule et ainsi pouvoir les router correctement vers le centre compétent.

Le processus automatisé de transmission de la localisation de l'appelant lors d'un appel d'urgence consiste en la mise en place d'une plate-forme multi-opérateurs raccordée à tous les centres d'urgence afin que ces derniers reçoivent de manière automatisée et sécurisée les informations relatives à la localisation de l'appelant. Après avoir défini les besoins des services d'urgence et les spécifications de la plate-forme, les travaux de l'année 2014 ont principalement porté sur la création de celle-ci ainsi que sur l'entrée dans les phases opérationnelles de pilotes rassemblant des opérateurs, des intégrateurs et des services d'urgence.

²⁰/ Chiffres fournis respectivement par le GIE Entité de Gestion de la Portabilité (EGP) et l'APNF.

²¹/ Code des postes et des communications électroniques.



LE MARCHÉ ENTREPRISE

1. Le panorama chiffré du marché entreprise

Les entreprises françaises les plus avancées sur le plan numérique ont une croissance six fois plus forte que les moins avancées, selon une étude réalisée par le cabinet Roland Berger en collaboration avec le pôle de compétitivité Cap Digital¹. On comprend dès lors l'appétence des entreprises pour les services de communications électroniques, qui constituent une composante essentielle de leur environnement numérique.

Les ventes aux entreprises totalisaient un chiffre d'affaires de 10,6 milliards d'euros en 2013², soit 30 % du marché de détail en France. La téléphonie et l'accès à internet fixe (4,9 milliards d'euros) sont le premier poste de dépenses des entreprises, devant les services mobiles (3,3 milliards d'euros) et les services de capacité (2,7 milliards d'euros).

Les offres des opérateurs s'adaptent aux besoins des clients non résidentiels, qui varient en fonction de la taille des entreprises, de leur secteur d'activité ou encore de leur implantation géographique. Elles répondent en particulier à des besoins spécifiques en matière de qualité de service : temps de rétablissement garanti en cas de coupure du service, lien de raccordement supplémentaire de sécurité, débit symétrique, etc.

Ces besoins particuliers délimitent le marché fixe spécifique entreprise qui correspond à un volume de plus de 580 000 accès au deuxième trimestre 2014,

contre un peu de moins de 560 000 un an auparavant. La progression de ce marché (+5 % en un an) est notamment liée à l'accroissement de sa composante fibre.

Interview de Bernard DUPRÉ,
président de CRESTEL



“Les entreprises sont un driver d'innovation extrêmement important du numérique...” confirme Bernard Dupré, président de CRESTEL, la branche “entreprises” de l'Association française des utilisateurs de télécommunications (AFUTT). *“Mais le jeu concurrentiel sur ce marché n'est pas suffisant”*. Assurer un *“développement harmonieux et efficace”* de ce marché, des TPE aux grandes multinationales, passe aussi, selon lui, par la réponse à trois défis majeurs : la qualité, le prix et la sécurité.

[Interview vidéo publiée sur le site de l'ARCEP le 24 janvier 2014](#)

1/ [Etude “Du rattrapage à la transformation : l'aventure numérique, une chance pour la France”, 2014.](#)

2/ [Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France – Année 2013.](#)

2. Les travaux en cours

2.1 L'ouverture d'une enquête administrative sur la qualité de service des offres régulées de gros d'Orange

Les entreprises sont particulièrement concernées par la qualité de service de leurs accès, toute coupure de service ou retard de livraison ayant un impact direct sur leur chiffre d'affaires.

Constatant que certains indicateurs de qualité de service présentaient une dégradation importante et durable concernant les offres de gros régulées d'Orange destinées au marché entreprise, l'Autorité a ouvert le 27 mai 2014 une enquête administrative. Le directeur général de l'Autorité avait préalablement rencontré *Orange Wholesale France* en mars 2014 pour faire un point de situation sur la dégradation constatée, depuis juin 2013, de la qualité de service (livraison et service après-vente) des produits de gros destinés aux entreprises.

Depuis l'ouverture de l'enquête, de nombreux échanges ont eu lieu entre l'ARCEP et Orange. Ils ont notamment conduit l'opérateur à présenter à l'Autorité, le 4 novembre 2014, un plan d'amélioration de la qualité des services offerts sur ses réseaux fixes. L'ARCEP a également réuni à plusieurs reprises un groupe de travail interopérateurs *ad hoc* sur la qualité de service des offres de gros pour les entreprises.

L'ARCEP a pris acte des engagements pris par Orange. Elle demeure très vigilante sur leur mise en œuvre effective ainsi que sur l'obtention de résultats durables. Une vérification des effets de ces mesures sur la qualité de service sera effectuée en 2015. Dans cette attente, l'Autorité maintient l'enquête administrative ouverte.

2.2 La migration des accès

L'amélioration des conditions (rapidité, fiabilité, flexibilité, etc.) de migration des accès – opération critique, en particulier, lors de tout changement d'opérateur – a été identifiée comme le chantier prioritaire pour accroître la fluidité du marché entreprise. Les migrations sont par essence complexes pour les entreprises, structures multi-sites faisant intervenir de nombreux interlocuteurs, et les risques associés ont pour conséquence de limiter les projets de changement d'opérateur.

3/ [Cf glossaire](#).

- **La cession de lignes actives (CLA)**

En 2014, les efforts de l'ARCEP se sont notamment portés sur la cession de lignes actives. Afin d'éviter le recours aux opérations de désaturation de réseau – reconstruction d'un tronçon de réseau, incluant parfois des opérations de génie civil – les plus longues et les plus coûteuses (à l'origine de désagréments importants pour le client final qui souhaite changer d'opérateur, et pour l'opérateur preneur), des travaux opérationnels ont été engagés par les opérateurs dès fin 2012. Le périmètre géographique de la CLA est dorénavant étendu progressivement à toute la France métropolitaine.

- **Garantir la fluidité du marché entreprise**

Par ailleurs, en septembre 2013, plusieurs opérateurs alternatifs ont signalé à l'ARCEP l'impossibilité de procéder à la migration de clients bénéficiant d'offres couplant un accès téléphonique RTC traditionnel à un accès haut débit auprès de l'opérateur Orange. Les tentatives de migration entraînaient alors l'interruption de tous les services souscrits par les clients, avec des délais de rétablissement intolérables pour ces derniers, et en particulier ceux de la branche entreprise. Des travaux ont dès lors été menés par l'Autorité afin de permettre à un opérateur alternatif de reprendre, dans des conditions satisfaisantes, un client bénéficiant d'une offre dite "*couplée*" chez Orange. Ces travaux ont permis d'identifier une difficulté supplémentaire : la synchronisation de la reprise d'un accès avec la portabilité du (ou des) numéro(s). Ce dernier sujet sera suivi de près par l'ARCEP, dans le cadre des groupes de travail dédiés, afin de garantir une meilleure fluidité du marché entreprise.

- **Les conséquences de la migration vers Ethernet**

Enfin, soucieuse d'accompagner la transition technologique que constitue la migration des entreprises vers Ethernet³ dans des conditions satisfaisantes pour l'équilibre concurrentiel du marché des entreprises, l'ARCEP a prévu d'examiner – le moment venu – les conditions de fermeture technique ou commerciale des offres de gros d'Orange sur technologie PDH/SDH ou ATM, dans le cadre d'un groupe de travail multilatéral "*services de capacité*".

L'Autorité attend de ces différentes mesures une plus grande fluidité sur le marché de détail au profit

des utilisateurs de services de communications électroniques, en particulier non résidentiels.

2.3 L'articulation entre boucles locales optiques mutualisées et dédiées

Le marché de la fibre optique à destination des entreprises est à l'aube d'un bouleversement avec l'arrivée de la boucle locale optique mutualisée (BLOM)⁴. L'ARCEP, en coopération notamment avec la Direction générale des entreprises (DGE) et la mission très haut débit, les collectivités territoriales et les opérateurs, s'implique dans la réflexion globale complexe qui en découle. De nombreux aspects techniques, économiques, opérationnels et juridiques sont en effet à clarifier. L'ARCEP contribue activement aux travaux techniques et opérationnels préparatoires.

Ainsi, en 2013, le comité d'experts fibre a publié un recueil de spécifications fonctionnelles et techniques pour les réseaux mutualisés en fibre optique jusqu'à l'abonné en dehors des zones très denses. Ce même comité d'experts a finalisé, en juillet 2014, une deuxième version du document⁵ qui précise notamment des spécifications sur les mesures optiques et sur la documentation technique, ainsi que des éléments de réflexion pour répondre aux besoins spécifiques de qualité de service sur la boucle locale optique mutualisée, par exemple pour les entreprises. Ce document a vocation à continuer à évoluer en tant que de besoin pour prendre en compte les retours d'expériences et l'industrialisation progressive des technologies liées au FttH.

Lors de la réunion du GRACO technique du 8 octobre 2014⁶, une table-ronde était consacrée à la question du très haut débit pour les entreprises. Face à l'enjeu économique que représente pour les collectivités l'implantation des entreprises sur leur territoire, diverses questions se posent, comme l'impact de l'accélération du déploiement de la BLOM sur les entreprises (qui recourent aujourd'hui systématiquement à la boucle locale optique dédiée, BLOD⁷ pour répondre à leurs besoins les plus spécifiques). Les projets d'adaptation de la BLOM aux besoins des professionnels et les attentes



La table-ronde du GRACO technique du 8 octobre 2014

des entreprises – quelles que soient leur taille - en termes d'évolution des offres et des tarifs, ont aussi été évoqués.

3. Les analyses de marché

3.1 Le marché des services de capacité

A l'issue d'une analyse de marché menée en 2014, l'ARCEP a revu le cadre de la régulation concernant les produits de gros à destination des clients non résidentiels.

Elle a défini un marché pertinent – dit des “services de capacité” (marché 6) – regroupant l'ensemble des produits fixes activés avec qualité de service améliorée⁸. Orange a été désigné comme opérateur ayant une influence significative sur ce marché. Au-delà de sa position concurrentielle prépondérante, la difficulté de répliquabilité des infrastructures détenues en propre par l'opérateur – son réseau historique d'accès en cuivre, ses boucles locales optiques sur le territoire et son infrastructure de génie civil – lui permettent en effet d'exercer une influence significative sur le marché de gros des services de capacité. En conséquence, la décision de l'ARCEP prévoit un certain nombre d'obligations – de tarif, de transparence ou encore de non-discrimination – qui s'imposent à Orange.

4/ Cf. glossaire.

5/ http://arcep.fr/fileadmin/uploads/tx_gspublication/CE_recueil_specification_ZMD_V2.pdf.

6/ Cf. page 42.

7/ Cf. glossaire.

8/ [Décision n° 2014-0735 en date du 26 juin 2014.](#)

La décision introduit en particulier les évolutions suivantes :

- une dérégulation tarifaire partielle et progressive des offres de *bitstream*⁹ sur cuivre (voir ci-dessous) ;
 - une dérégulation tarifaire partielle et progressive des offres de *bitstream* sur fibre optique dédiée (voir ci-dessous) ;
 - l'introduction de nouvelles classes de débit, dans les offres de gros activées sur BLOD d'Orange (voir ci-dessous) ;
 - des garanties en matière d'accompagnement de la transition technologique vers l'Ethernet (sur MPLS¹⁰).
- **L'évolution du zonage réglementaire sur les boucles locales de cuivre et de fibre optique**

Afin de tenir compte des variations locales d'intensité concurrentielle, l'ARCEP a défini dans sa décision d'analyse du marché une zone où sera levé tout encadrement tarifaire. Cette zone dite "ZF1", révisée chaque année au 1^{er} janvier sur la base des parcs d'accès à la boucle locale optique dédiée (BLOD) au 30 juin de l'année précédente, est constituée des communes qui attestent d'une intensité concurrentielle significative selon des critères définis par l'ARCEP de potentiel économique, de déploiement et de capillarité des réseaux alternatifs.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, cette zone est constituée de 17 communes¹¹, dont 12 situées en Ile-de-France. Des mouvements tarifaires sont susceptibles d'y être observés.

Sur l'ensemble des autres communes, regroupées au sein de la zone dite "ZF2", les tarifs des offres de gros activées sur BLOD d'Orange sont soumis à une contrainte de non-éviction (pour sécuriser les investissements des opérateurs alternatifs) et de non-excessivité (pour éviter des prix abusivement élevés).

Tout comme pour le support optique, le zonage tarifaire des offres de gros activées spécifique aux entreprises sur support cuivre d'Orange (DSLE, C2E et CELAN cuivre¹²) est désormais révisé annuellement.

9/ Cf glossaire.

10/ MultiProtocol Label Switching.

11/ Paris, Boulogne-Billancourt, Courbevoie, La Garenne-Colombes, Issy-les-Moulineaux, Levallois-Perret, Malakoff, Montrouge, Nanterre, Neuilly-sur-Seine, Aubervilliers, Vincennes, Grenoble, Nancy, Lille, Lyon, et Villeurbanne.

12/ Produits de gros régulés spécifiques aux entreprises.

13/ Cf. page 169.

En effet, la décision d'analyse du marché de gros des services de capacité a introduit, depuis le 1^{er} janvier 2015, une dérégulation tarifaire partielle et progressive des offres d'Orange prenant en compte l'extension et l'ancienneté du dégroupage avec garantie de temps de rétablissement en moins de 4 heures ("GTR 4h") des opérateurs actifs sur le marché de gros.

• **L'évolution des produits sur le marché des services de capacité**

A la suite de l'entrée en vigueur de la décision d'analyse de marché des services de capacité, l'offre de référence d'Orange a introduit les développements de produits concernant la boucle locale optique dédiée (BLOD) suivants :

- la création des débits d'entrée de gamme 2 et 4 Mbit/s et de plus de 100 Mbit/s sur C2E et CELAN optique, depuis le 1^{er} septembre 2014 ;
- l'accès à un service en ligne de consultation de l'éligibilité à la fibre d'un site et les frais d'accès au service prévisionnels associés ;
- l'inclusion de services de raccordement optique sécurisés opérateur (RS2/RS3).

Par ailleurs, les évolutions suivantes ont été apportées :

- la mise à jour et l'harmonisation de la convention de désaturation ;
- la révision, applicable depuis le 1^{er} octobre 2014, du système de pénalités en cas de non-respect des engagements contractuels, désormais davantage incitatif ;
- l'évolution et la simplification du système de prévision de commandes pour les opérateurs.

Ces avancées ont été obtenues dans le cadre des travaux réguliers multi-opérateurs du comité de suivi "services de capacité".

3.2 Le marché de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire

L'analyse de ce marché (appelé "marché 4"), adoptée en juin 2014¹³, a un impact direct sur le marché entreprise.

En effet, le dégroupage de la boucle locale cuivre et l'accès aux infrastructures de génie civil sont également nécessaires pour permettre aux opérateurs de remplir les besoins spécifiques des clients non résidentiels.

Ces besoins peuvent différer de ceux des clients grand public, y compris en termes d'utilisation des infrastructures d'accès : sur support cuivre, les entreprises font régulièrement appel à des accès multipaires¹⁴ (alors que les accès monopaires sont la norme sur le marché généraliste) ; sur support optique, elles peuvent avoir besoin d'offres garantissant certaines fonctionnalités, telle que la "GTR 4h"¹⁵, pouvant justifier des ajustements en matière d'infrastructure. C'est pourquoi l'ARCEP s'est dotée, en 2014, de ressources et de compétences complémentaires pour appréhender les spécificités de l'utilisation et de la mise à disposition des infrastructures à destination du marché entreprise, et d'y intensifier ses actions.

L'ARCEP a notamment mis en place un nouveau comité technique de suivi du dégroupage dédié au marché non résidentiel, qui se réunit régulièrement depuis le 27 mai 2014. Distinct des comités de suivi multilatéraux déjà existants ("dégroupage généraliste" et "services de capacité"), ce comité entend suivre spécifiquement les problématiques propres à la clientèle des professionnels et des entreprises et, plus généralement, les problématiques non généralistes associées au dégroupage (dégroupage avec GTR, raccordement d'éléments de réseau, etc.). Les réunions de ce comité ont d'ores et déjà permis de lancer un chantier de travail sur la saturation de la boucle locale de cuivre (considéré comme étant le chantier prioritaire pour 2015 sur le marché entreprise par les opérateurs), ou encore d'affiner le contenu de la prestation de SAV⁺¹⁶.

4. L'impact de la consolidation du secteur sur le marché entreprise

Dans l'avis qu'elle a rendu en juillet 2014 à l'Autorité de la concurrence sur l'acquisition de SFR par Altice et sa filiale Numericable¹⁷, l'ARCEP a notamment souligné les risques soulevés par le rapprochement quant au maintien d'une concurrence effective sur le

marché entreprise. Cet avis a été transmis à l'Autorité de la concurrence dans le cadre de l'examen de cette opération au titre du contrôle des concentrations et a été rendu public le 27 octobre 2014.

Le rachat de SFR par Numericable concerne en effet deux des principaux acteurs alternatifs du marché entreprise, SFR Business Team et Completel, présents sur la plupart des segments (Pro/TPE, PME et grandes entreprises) et des sous-marchés entreprise (téléphonie fixe, téléphonie mobile et connectivité fixe).

En particulier, le rachat de SFR par Numericable pourrait, à terme, avoir un impact significatif sur le marché de la connectivité fixe pour les entreprises. En effet, même si Orange conserve sa situation particulière sur le marché entreprise (position dominante sur les marchés de gros, empreinte géographique la plus étendue en cuivre et fibre optique, capillarité réseau la plus importante pour la fourniture de services fixes aux entreprises), le rapprochement de SFR et de Numericable a pour conséquence la disparition d'un des plus importants acteurs alternatifs et la création d'un nouvel ensemble de taille conséquente (en termes d'infrastructure comme de position sur les marchés de gros et de détail).

Dans son avis rendu à l'Autorité de la concurrence, l'ARCEP a analysé en détail l'impact potentiel de ce rapprochement sur le marché de gros des offres d'accès activés avec GTR (sur cuivre) ainsi que sur le marché des offres de gros sur BLOD.

A la suite de l'instruction effectuée par l'Autorité de la concurrence, le nouveau groupe a pris plusieurs engagements, en accord avec les conclusions de l'avis rendu par l'ARCEP, notamment :

- la cession du réseau DSL de Completel ;
- la fourniture d'une offre de gros d'accès activés sur cuivre avec GTR dans des conditions raisonnables ;
- la fourniture d'une offre de gros d'accès activés sur BLOD dans des conditions raisonnables.

La mise en œuvre concrète de ces engagements fait actuellement l'objet d'une analyse approfondie par l'Autorité de la concurrence.

^{14/} Notamment pour pouvoir fournir des débits plus élevés sur cuivre.

^{15/} Cf supra.

^{16/} "SAV+" est un processus de résolution des défauts dit "non francs" sur la boucle locale de cuivre, qui se caractérise par une diminution des performances de l'accès, sans coupure totale du service.

^{17/} http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/14-0815.pdf.

5. La régulation des marchés non résidentiels en Europe

Le 9 octobre 2014, la Commission européenne a adopté une nouvelle recommandation sur les marchés pertinents, c'est-à-dire *a priori* susceptibles de faire l'objet d'une régulation *ex ante*. Ce texte vise à guider les autorités de régulation nationales (ARN) des Etats membres de l'Union européenne dans leur travail d'analyse des marchés. Les ARN ont en effet l'obligation d'analyser les marchés mentionnés dans la liste.

La Commission recommande désormais aux ARN de mener, en priorité, l'analyse de quatre marchés, dont un dédié à la clientèle entreprise (marché 4 : "*fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée*").

Anticipant cette recommandation, l'ARCEP a synchronisé l'analyse des marchés 4, 5 et 6 de l'accès fixe, afin

d'analyser conjointement les produits spécifiques aux entreprises sur le modèle proposé par la Commission européenne¹⁸ et d'amorcer une dérégulation¹⁹ de la téléphonie fixe.

Par ailleurs, l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) a lancé en 2014, sous l'impulsion de l'ARCEP, des travaux sur la fluidité du marché entreprise. L'objectif du groupe de travail mis en place – et piloté par l'ARCEP – est que les régulateurs puisent dans ces échanges de bonnes pratiques au niveau européen des initiatives concrètes et opérationnelles leur permettant d'améliorer la fluidité de leurs marchés non résidentiels nationaux. Ce groupe de travail pourrait, dans le futur, se muer en un comité d'experts des questions non résidentielles, jouant un rôle transversal au sein de l'ORECE – à l'image de celui assuré par les collaborateurs du pôle entreprise au sein de l'ARCEP.

¹⁸/ Décisions n° [2014-0733](#), [2014-0734](#) et [2014-0735](#), en date du 26 juin 2014.

¹⁹/ [Décision n° 2014-1102](#), en date du 30 septembre 2014.



LE MARCHÉ OUTRE-MER

1. Le suivi des marchés ultra-marins

1.1 Le cadre réglementaire

Le code des postes et des communications électroniques (CPCE) ne s'appliquant pas dans certaines collectivités d'outre-mer françaises (Polynésie française, Nouvelle Calédonie, Wallis-et-Futuna, Terres australes et antarctiques françaises), l'ARCEP n'y exerce pas ses compétences.

Elles s'exercent en revanche en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à La Réunion et à Mayotte, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin et à Saint-Pierre-et-Miquelon.

1.2 Des enjeux propres à l'outre-mer : les câbles sous-marins

L'une des spécificités du haut débit outre-mer tient au nécessaire recours aux câbles sous-marins pour l'acheminement des trafics de données vers les grands centres d'échanges mondiaux.

Les coûts induits par les câbles sous-marins – infrastructures coûteuses et complexes à déployer et à maintenir – se répercutent sur les tarifs de détail : plus un territoire est isolé, plus le coût du câble est important ; plus un territoire est petit, plus le coût ramené au client est élevé.

Les instruments de régulation de l'ARCEP sur les offres de gros de services de capacités sur câbles sous-marins dépendent de la situation concurrentielle sur les segments entre la métropole et l'outre-mer et entre les

collectivités d'outre-mer elles-mêmes.

Dans sa décision d'analyse du marché des services de capacité¹ (dit "marché 6") adopté en juin 2014, l'ARCEP a imposé des obligations aux opérateurs désignés "puissants"², notamment sur les conditions d'accès et sur les tarifs des offres de gros, lorsqu'est constaté un déficit de concurrence sur la commercialisation de la capacité sous-marine et/ou du complément terrestre.

Ainsi, au titre de sa position dominante sur le segment raccordant Saint-Barthélemy, l'opérateur GCN s'est vu imposer l'obligation de faire droit aux demandes d'accès aux capacités sous-marines ainsi qu'aux prestations de compléments terrestres associées, et de pratiquer des tarifs reflétant les coûts sur les offres de gros correspondantes. Orange quant à lui, s'est vu imposer l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès aux infrastructures (station d'atterrissage) permettant aux opérateurs de prendre livraison d'une capacité sur les câbles sous-marins SAFE et Americas II qui raccordent respectivement l'île de la Réunion et la Guyane. L'Autorité a estimé ces obligations suffisantes dans la mesure où, sur chacun de ces deux câbles, existent plusieurs vendeurs potentiels de capacités sous-marines proprement dites.

Par ailleurs, dans le cadre de cette décision, l'ARCEP a annoncé la mise en œuvre d'un dispositif de recueil périodique d'informations sur les offres et tarifs proposés sur les différents segments interurbains interterritoriaux, afin de suivre dans la durée l'évolution des tarifs observés sur chacun des segments, de comparer ces tarifs entre

¹ [Décision n° 2014-0735, en date du 26 juin 2014.](#)

² C'est-à-dire "exerçant une influence significative sur le marché" au sens du CPCE.

les segments et par rapport aux trafics pratiqués sur des segments comparables à l'étranger. Or, la mission très haut débit a lancé une étude – toujours en cours – sur la continuité numérique territoriale – dont la première phase consistait justement à établir un état des lieux et à recueillir des informations sur la connectivité sous-marine. L'ARCEP a décidé, dans un premier temps, de se coordonner avec la mission afin d'optimiser l'articulation et la complémentarité de leur recueil d'information : l'ARCEP est activement impliquée, notamment à travers les comités de pilotage fréquemment organisés.

1.3 Le comité de suivi outre-mer

Un comité de suivi opérationnel des offres d'accès et d'interconnexion outre-mer a été créé en 2009. Ce comité est composé d'opérateurs actifs sur les marchés ultra-marins et de représentants de l'Autorité. Il se réunit une à deux fois par an – selon les besoins identifiés – pour traiter des problématiques spécifiques à l'outre-mer. Il constitue un lieu d'échange et permet :

- d'assurer un suivi des marchés ultramarins ;
- d'informer les opérateurs ultra-marins des décisions et travaux de l'Autorité ;
- d'exercer une conciliation entre les acteurs des marchés ultra-marins, les collectivités territoriales et l'Autorité ;
- d'identifier les problématiques spécifiques à l'outre-mer et d'assurer le suivi des travaux engagés.

En 2014, ce comité s'est tenu le 24 septembre. Il a permis de rappeler les dispositions prévues par les projets de décision d'analyses des marchés de la téléphonie fixe, de la terminaison d'appel voix fixe, mobile et SMS et des services de capacité. Le comité a également examiné l'applicabilité du règlement européen sur le *roaming* dans le cas de l'itinérance ultra-marine et le processus de conservation des numéros fixes et mobiles.

2. Le marché mobile outre-mer

2.1 Les procédures de sanction à l'encontre d'opérateurs ultra-marins

A la suite du rétablissement de son pouvoir de sanction³, la formation de règlement des différends, de poursuite

et d'instruction (RDPI) de l'ARCEP a ouvert, en septembre 2014, trois procédures d'instruction à l'encontre d'opérateurs ultra-marins, les sociétés Guadeloupe Téléphone Mobile, Martinique Téléphone Mobile et Guyane Téléphone Mobile, qui avaient été autorisées en 2008 par l'ARCEP à établir un quatrième réseau mobile 2G/3G dans chacun des trois départements d'outre-mer concernés.

L'instruction ayant notamment permis de constater que ces trois opérateurs n'avaient déployé aucun site 2G ou 3G en vue de fournir des services mobiles, la formation RDPI de l'Autorité a décidé, le 7 octobre 2014, de mettre en demeure ces trois opérateurs de fournir, d'ici le 15 janvier 2016, un service mobile 2G et 3G couvrant l'intégralité de la population qui devait être couverte aux termes de leurs autorisations d'utilisation de fréquences respectives, et ce avec deux échéances intermédiaires fixées aux 15 janvier et 15 avril 2015.

Ces trois mises en demeure ont été rendues publiques⁴.

Si les trois opérateurs ne se conforment pas, dans les délais prescrits, aux mises en demeure les concernant, la formation RDPI peut engager des poursuites en transmettant le dossier à la formation restreinte de l'Autorité, compétente pour prononcer, le cas échéant, l'une des sanctions prévues à l'article L. 36-11 du code des postes et des communications électroniques, parmi lesquelles figurent notamment la sanction pécuniaire ou encore l'abrogation de la licence.

2.2 Le lancement des appels à candidatures 4G

Le Gouvernement et l'ARCEP ont mené, du 17 juillet au 30 septembre 2013, une large consultation publique sur l'attribution de nouvelles fréquences outre-mer, en vue notamment du développement des réseaux mobiles 4G sur ces territoires.

Une synthèse de cette consultation ainsi que l'ensemble des contributions des acteurs ont été publiés le 20 février 2014⁵.

Cette consultation a mis en évidence que les besoins des acteurs ne pouvaient pas tous être satisfaits avec les

3/ Ordonnance n° 2014-329, en date du 12 mars 2014.

4/ Décisions n° 2014-1135-RDPI, n° 2014-1136-RDPI et n° 2014-1137-RDPI de l'Autorité en date du 7 octobre 2014.

5/ [http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&L=0&tx_gsactualite_pi1\[uid\]=1648&tx_gsactualite_pi1\[annee\]=&tx_gsactualite_pi1\[theme\]=&tx_gsactualite_pi1\[motscl\]=&tx_gsactualite_pi1\[backID\]=26&cHash=fb3e69c02e159f6a7c5a2f33581c18f2](http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&L=0&tx_gsactualite_pi1[uid]=1648&tx_gsactualite_pi1[annee]=&tx_gsactualite_pi1[theme]=&tx_gsactualite_pi1[motscl]=&tx_gsactualite_pi1[backID]=26&cHash=fb3e69c02e159f6a7c5a2f33581c18f2).

fréquences disponibles. Il est donc apparu nécessaire⁶ de lancer des procédures de sélection pour attribuer les fréquences disponibles à La Réunion, Mayotte, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy⁷.

L'ARCEP a engagé en 2014 les travaux de préparation de ces appels à candidatures conjointement avec la Direction générale des entreprises (DGE) et la Direction générale des outre-mer (DGOM). Dans cette perspective, le Gouvernement a transmis le 15 septembre 2014 à l'ARCEP les objectifs retenus pour les attributions de ces fréquences :

- *“permettre le développement rapide du très haut débit outre-mer, avec des offres aussi attractives que celles proposées en France métropolitaine, du point de vue du niveau de service, de la couverture, et tout particulièrement du prix, afin de poursuivre l'action engagée par le Gouvernement contre la vie chère dans les outre-mers ;*
- *assurer un niveau de concurrence satisfaisant, qui favorisera le développement de l'ensemble de la filière télécoms locale, au service de l'activité et de l'emploi outre-mer”.*

Le Gouvernement a également rappelé que le développement du haut et du très haut débit dans les territoires ultra-marins répond à une attente forte de la part des habitants et constitue une opportunité pour ces territoires : il s'inscrit dans la politique menée par le Gouvernement en faveur de l'investissement dans des infrastructures numériques de très haut niveau, au bénéfice des particuliers comme des entreprises. Ces investissements constituent aussi un levier pour poursuivre l'aménagement numérique du territoire, un soutien à l'innovation, à l'activité économique, à la compétitivité et à l'emploi local.

Sur cette base, l'ARCEP a consulté, le 7 novembre 2014, la Commission consultative des communications électroniques (CCCE) sur un projet de cahier des charges pour l'attribution des fréquences mobiles, dans les départements de la Guadeloupe et de la Martinique et dans les collectivités de Saint-Martin et Saint-Barthélemy. Le 10 décembre 2014, l'ARCEP a transmis les cahiers des

charges présentés lors de la CCCE au Gouvernement pour qu'il lance la procédure d'attribution.

S'agissant de la Guyane, l'Autorité poursuit ses échanges avec la DGOM afin de déterminer un dispositif d'aménagement numérique du territoire adapté aux spécificités de ce territoire. La conclusion de ces échanges devrait permettre à l'ARCEP de transmettre au Gouvernement, courant 2015, un cahier des charges pour l'attribution des fréquences mobiles disponibles pour ce département.

S'agissant de la Réunion et de Mayotte, l'ARCEP transmettra au Gouvernement les cahiers des charges d'attribution des fréquences mobiles dans un calendrier compatible avec la restructuration en cours de ces marchés.

3. Les impacts de la consolidation du marché en outre-mer

3.1 Les répercussions du rachat de SFR par Numericable dans l'Océan Indien

Le rachat de SFR par Numericable en 2014 aurait pu aboutir à la constitution d'un duopole à La Réunion et à Mayotte.

En 2014, La Réunion comptait sur le marché de détail :

- trois opérateurs intégrés fixe-mobile : Orange Réunion, SRR et Outremer Telecom / Mobius ;
- trois opérateurs uniquement fixes : Zeop (Océinde), Idom et Mediaserv/Canalbox.

À Mayotte, cinq opérateurs exercent leurs activités : trois sont des opérateurs intégrés fixe-mobile (Orange, SRR et Outremer Telecom) et deux sont opérateurs uniquement fixes (Idom et Stoi internet).

Le rapprochement entre SRR (contrôlée par SFR) et Outremer Telecom / Mobius (contrôlés par Numericable) a fait apparaître des problèmes de concurrence importants sur les marchés de La Réunion et de Mayotte : renforcement des opérateurs déjà dominants et affaiblissement du niveau de concurrence engendré par cette opération. L'ARCEP, dans son avis à l'Autorité

⁶ En application de l'article L. 42-2 du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

⁷ Pour la collectivité de Saint-Pierre-et-Miquelon, les besoins en fréquences exprimés par les contributeurs dans le cadre de la consultation publique sont compatibles avec les ressources disponibles dans les différentes bandes de fréquences destinées aux réseaux mobiles. Celles-ci peuvent donc être attribuées conformément à l'article L. 42-1 du CPCE, au fur et à mesure des demandes des acteurs, sans procédure d'appel à candidatures.

de la concurrence⁸, avait jugé nécessaires des remèdes devant permettre l'existence d'au moins trois opérateurs crédibles intégrés fixe-mobile.

Le 30 octobre 2014, l'Autorité de la concurrence a autorisé la prise de contrôle de SFR par Altice Numericable Group, sous réserve d'engagements⁹. En particulier, Altice et Numericable Group se sont engagés à céder l'activité mobile d'Outremer Telecom à La Réunion et à Mayotte. L'Autorité de la concurrence a en outre défini les modalités de cette cession, qui se révèle complexe puisque Outremer Telecom possède des activités fixe et mobile, et ce sur plusieurs territoires (La Réunion, Mayotte, Guadeloupe, Martinique et Guyane) avec une forte mutualisation de ses ressources.

3.2 La cession des activités mobiles d'Outremer Telecom

La cession des activités mobiles d'Outremer Telecom et les modifications du paysage concurrentiel qui en découleront, auront un impact important sur les marchés des services fixes et mobiles à La Réunion et à Mayotte, au moment même où la perspective d'attribution de nouvelles fréquences et le lancement de la 4G vont constituer des rendez-vous à venir marquants pour ces territoires.

Depuis 2012, le marché du mobile outre-mer se caractérise par une baisse des prix, notamment ceux des forfaits post-payés d'entrée et de cœur de gamme.

Outremer Telecom a joué un rôle particulier dans l'animation concurrentielle de ce marché. En effet, ces dernières années, à La Réunion comme à Mayotte, les améliorations des offres ont été proposées initialement ou démocratisées par cet opérateur, aussi bien en terme de baisse de tarifs qu'en termes de services (offres d'abondance voix et SMS, intégration progressive de volume data, forfaits "jeunes" attractifs, développement des forfaits sans terminal mobile et sans engagement, intégration du *roaming* international...).

L'exécution de ces engagements a fait l'objet d'un suivi attentif de la part de l'Autorité de la concurrence. Ainsi, lorsqu'à la fin 2014, Outremer Telecom a annoncé des hausses de tarifs, notamment sur ses offres mobiles à La Réunion et à Mayotte, l'Autorité de la concurrence s'est saisie d'office pour examiner la compatibilité de ces augmentations tarifaires avec les engagements souscrits par Numericable. A la suite de cette décision, Outremer Telecom a pris, de sa propre initiative, plusieurs mesures annulant cette hausse, et rétablissant les anciens forfaits dans les catalogues tarifaires.

⁸/ [Avis n° 2014 - 0815 en date du 22 juillet 2014.](#)

⁹/ [Décision n° 14-DCC-160 en date du 30 octobre 2014.](#)



LE MARCHÉ POSTAL

1. Le panorama des marchés postaux en France en 2014

1.1 Le marché dans son ensemble

Les envois de correspondance distribués en France

En 2014, le marché des envois de correspondance – c'est-à-dire des plis de moins de 2 kg – a représenté

un revenu de 6,7 milliards d'euros, en baisse de 2,8 % par rapport à l'année 2013. Les volumes correspondants sont de l'ordre de 12 milliards d'objets, en baisse de 5,7 % par rapport à 2013.

La baisse des volumes observée en 2014 est moins forte que celle observée en 2013.

Sur les trois dernières années, la baisse moyenne annuelle des volumes est de l'ordre de 5,6 %.

Volumes (en millions d'objets) des envois de correspondance distribués en France



Source : ARCEP.

Le marché de la publicité adressée (environ 15 % du marché en valeur et 30 % du marché en volume) connaît une baisse plus significative (9,9 % en valeur et 9,7 % en

volume) que celui des autres envois de correspondance (1,2 % en valeur et 4,1 % en volume).

Revenus (en millions d'euros HT) des envois de correspondance en France									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evolution 2013-2014
Publicité adressée	1 636	1 625	1 466	1 460	1 453	1 358	1 248	1 125	-9,9%
Autres envois de correspondance	6 924	6 666	6 346	6 123	6 007	5 868	5 622	5 552	-1,2%
Total des envois de correspondance	8 560	8 291	7 812	7 583	7 460	7 226	6 870	6 677	-2,8%
Dont secteur réservé	6 269	6 170	5 859	5 721	-	-	-	-	-

Source : ARCEP, Observatoire postal – Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête avancée pour 2014, estimation provisoire.

Volumes (en millions d'objets) des envois de correspondance en France									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evolution 2013-2014
Publicité adressée	4 760	4 697	4 378	4 312	4 238	3 904	3 623	3 272	-9,7%
Autres envois de correspondance	11 821	11 419	10 928	10 454	10 047	9 780	9 100	8 731	-4,1%
Total des envois de correspondance	16 581	16 116	15 306	14 766	14 285	13 684	12 723	12 003	-5,7%
Dont secteur réservé	13 789	13 470	12 780	12 243	-	-	-	-	-

Source : ARCEP, Observatoire postal – Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête avancée pour 2014, estimation provisoire.

Le courrier exporté

En 2014, avec 310 millions de plis (soit 342 millions d'euros de revenus), les flux de correspondance reculent

de l'ordre de 6,9 % par rapport à 2013, soit une perte d'environ 23 millions de plis. Près de 8 objets exportés sur 10 le sont à destination de l'Union européenne.

Revenus (en millions d'euros HT) et volumes (en millions d'objets) de l'export									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evolution 2013-2014
Revenus	398	392	376	391	380	379	358	342	-4,5%
Volumes	462	468	436	413	370	360	333	310	-6,9%

Source : ARCEP, Observatoire postal – Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête avancée pour 2014, estimation provisoire.

1.2 Les opérateurs

Les opérateurs postaux autorisés par l'ARCEP

Conformément à la directive européenne postale de 1997¹, la loi du 9 février 2010² a ouvert entièrement le secteur postal à la concurrence en France. Depuis le 1^{er} janvier 2011, l'ensemble du marché postal est accessible aux prestataires de services postaux alternatifs.

L'entrée sur le marché requiert, pour une entreprise souhaitant exercer une activité postale, d'être titulaire d'une autorisation délivrée par l'ARCEP. Si le principe du "silence vaut acceptation" est effectif depuis le 22 novembre 2014, l'Autorité vise à délivrer des autorisations explicites.

Depuis juin 2006, l'Autorité a délivré 51 autorisations. Au 31 décembre 2014, 35 opérateurs autorisés étaient

¹/ Directive 97/67/CE du 15 décembre 1997 modifiée.

²/ Loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales.

en activité sur le marché postal, soit :

- 24 prestataires de services postaux d'envois de correspondance domestique incluant la distribution ;
- 10 prestataires de services postaux d'envois de correspondance transfrontalière sortante ;
- La Poste, titulaire d'une autorisation portant à la fois sur la distribution domestique d'envois de correspondance et sur le courrier transfrontalier sortant.

Indépendamment de l'attribution des autorisations, l'Autorité est en contact régulier avec l'ensemble des prestataires postaux. L'activité des opérateurs est notamment suivie à travers la publication annuelle de l'observatoire statistique des activités postales.

Les autorisations délivrées en 2014

En 2014, quatre nouvelles autorisations d'exercice de l'activité de distribution de courrier en France ont été délivrées aux Courriers Bourguignons, à Solgeco 25, à Gloglo ST2C et à R'MESS Rhône Alpes. Deux cessations d'activité ont été constatées.

Outre La Poste, le principal opérateur domestique en 2014 est Adrexo, qui couvre la presque totalité du territoire métropolitain dans le secteur de la distribution de publicité non adressée et des journaux gratuits. Hormis la société Colis Privé, les autres opérateurs sont généralement des PME, implantées dans des territoires précis, et qui proposent diverses prestations postales, dont la distribution d'envois de correspondance.

Il n'y a pas eu de nouvelle autorisation sur le marché du courrier transfrontalier en 2014.

Les principaux opérateurs en activité sont, parallèlement à La Poste, des filiales d'opérateurs historiques étrangers (Allemagne, Pays-Bas, Royaume-Uni, Belgique) ou l'opérateur lui-même comme la poste autrichienne.

L'opérateur SwissPost France International, filiale de la poste suisse, est devenu indépendant et s'appelle dorénavant Mailtin' Post. Les deux autres opérateurs privés français de courrier transfrontalier sortant sont IMX-France et Optimail-Solutions.

Comment être autorisé à délivrer un service postal ?

L'ARCEP a publié en juillet 2012 [“un guide relatif à la demande d'autorisation pour délivrer un service postal”](#) afin d'aider les candidats à constituer leur dossier auprès de l'ARCEP. Véritable aide concrète aux opérateurs, ce guide a été mis à jour en 2014 prenant en compte le principe du “silence vaut acceptation” en vigueur depuis le 22 novembre 2014.

2. Le secteur postal en Europe

2.1 Le groupe des régulateurs des services postaux (GREP) et les activités postales internationales

Le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (GREP), institué par une décision de la Commission européenne du 10 août 2010³, comprend les régulateurs du secteur postal des 28 Etats membres de l'Union européenne, et, en tant qu'observateurs, les régulateurs des Etats membres de l'AELE⁴ ainsi que des Etats en cours d'adhésion à l'Union européenne⁵ (soit 37 pays au total). Le modèle d'un régulateur commun aux activités postales et au secteur des communications électroniques s'est étendu en 2013 et concerne désormais tous les pays, à l'exception du Danemark : les compositions du GREP et de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) sont donc pratiquement identiques.

Le GREP a pour principale mission l'échange de bonnes pratiques des 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. Lors de sa première année de fonctionnement (2011), le GREP a été présidé par Joëlle Toledano, alors membre du collège de l'ARCEP, qui lui a donné sa dynamique largement inspirée de l'expérience du groupe des régulateurs télécoms. En 2014, il a été présidé par Catalin Marinescu, président du régulateur roumain. En 2015,

3/ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:217:0007:0009:EN:PDF>

4/ Association européenne de libre-échange.

5/ Albanie, Monténégro, Ancienne république yougoslave de Macédoine, Serbie et Turquie.

Feliksas Dobrovolskis, président du régulateur lituanien et en 2016, Veselin Bozhkov, président du régulateur bulgare en prendront respectivement la présidence.

Le cadre réglementaire des activités postales ne présente pas d'exigence d'harmonisation ou de mise en cohérence des réglementations aussi forte que dans le secteur des communications électroniques et la subsidiarité prévaut dans ce secteur.

Concrètement, depuis sa création, le GREP a œuvré à une meilleure compréhension des différentes pratiques mises en œuvre par les pays. Après avoir travaillé sur l'allocation des coûts les années précédentes, le GREP a travaillé en 2014 sur un panorama de la régulation tarifaire en Europe et sur une comparaison des prix et caractéristiques des produits du service universel (SU) afin de comprendre les différences éventuelles entre pays. Un document sur la mise en œuvre du SU dans le secteur postal et les effets des changements récents sur le champ du SU dans certains pays a été mis en consultation publique et a servi de base de discussion pour la réunion avec les acteurs du marché organisée en novembre 2014. Un rapport sur les indicateurs de qualité de service, de traitement des réclamations et de protection des consommateurs pour l'année 2013 a été publié⁶. Cette analyse des tendances est publiée chaque année par le GREP. Celui-ci a également publié deux avis donnés à la Commission européenne en 2013 et 2014 pour une meilleure compréhension des marchés de la livraison des colis transfrontaliers et de leurs conditions concurrentielles, en croissance avec le commerce électronique (cf page 161).

L'activité internationale de l'ARCEP au sein de l'Union Postale Universelle (UPU)

Institution intergouvernementale, l'UPU est une agence spécialisée des Nations Unies. Elle a pour mission de promouvoir la coopération internationale technique pour favoriser le développement de services postaux universels de qualité. L'Autorité est associée aux travaux de l'UPU par le ministère chargé des postes.



2.2 Le panorama du service universel en Europe

Les travaux du GREP, ainsi que d'autres sources, permettent de disposer d'un état récent de la situation du secteur postal et du service universel postal en Europe.

• L'évolution des volumes du courrier

La plupart des pays européens connaissent une diminution substantielle des volumes du courrier. Ce phénomène est particulièrement marqué en Europe du nord où les volumes traités par les grandes postes historiques ont, par exemple, diminué de 45 % entre 2009 et 2014 au Danemark, de 20 % en Suède sur la même période ou encore de 25 % aux Pays-Bas entre 2010 et 2013.

Les autres pays européens, et notamment ceux d'Europe occidentale, connaissent également un recul des volumes de courrier pouvant être très marqué comme c'est le cas en Italie avec une diminution de près de 8 % par an en moyenne entre 2008 et 2013. La France et le Royaume-Uni connaissent une évolution similaire avec actuellement un recul des volumes du courrier d'environ 5,5 % par an en moyenne. L'Allemagne, la Belgique et l'Autriche connaissent une situation moins défavorable avec une diminution de seulement 2,5 % par an pour les deux premiers et de 1,5 % pour l'Autriche.

• Le service universel postal en Europe

Les services offerts

[La directive postale](#) offre une certaine latitude en ce qui concerne la définition du service universel au niveau national. Dans tous les pays, le courrier égrené ainsi que les colis égrenés (jusqu'à 10 Kg) relèvent du service universel. En revanche, la situation est beaucoup plus disparate pour les autres services, notamment les envois de courrier en nombre, comme le montre ce tableau :

6/ http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/2014/ergp-13-32-rev-1-best-practices-gos-and-complaints-handling-fin_en.pdf

	Courrier			Colis jusqu'à 10 Kg		Colis jusqu'à 20 Kg		Livres et catalogue		Journaux et périodiques	
	Égrené	En nombre hors MD (1)	MD (1)	Égrené	En nombre	Égrené	En nombre	Livres	Catalogues	Journaux	Périodiques
Allemagne	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON
Belgique	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Danemark	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Espagne	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON
Finlande	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
France	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Irlande	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON
Italie	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Luxembourg	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Norvège	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Pays-Bas	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON
Portugal	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Royaume-Uni	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON
Suède	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI

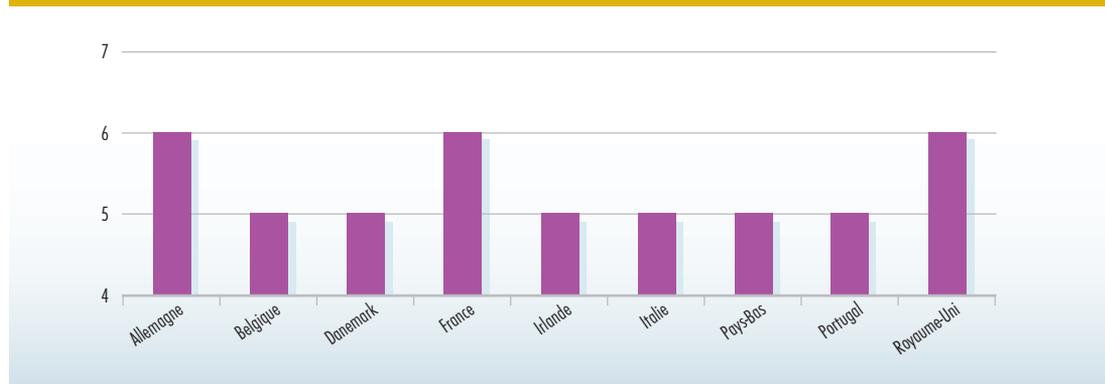
(1) MD = publicité adressée ("Marketing direct")

La fréquence des tournées

La directive postale prévoit un minimum de cinq jours par semaine pour la collecte et la distribution des envois relevant du service universel. C'est ce niveau de service

qui a été retenu dans la majorité des pays européens. Alors qu'elle était de six jours par semaine aux Pays-Bas, la collecte est passée au début de l'année 2014 à cinq jours pour tenir compte de la diminution des volumes.

Nombre de jours de collecte et de distribution au regard des obligations de service universel (2014)



Source : ARCEP.

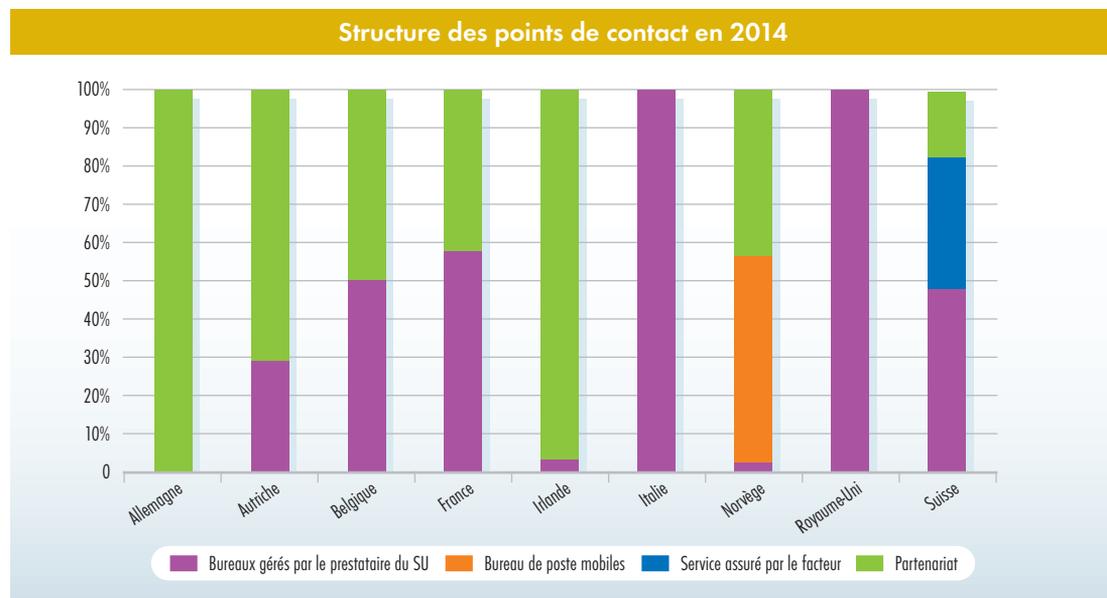
L'accessibilité

La directive postale prévoit que le service universel doit être "accessible" : les points de contact postaux doivent être en nombre suffisant pour répondre aux besoins des utilisateurs. Ces points de contact peuvent être

qualitativement très différents : dans les différents pays européens, dont la France, les opérateurs substituent aux bureaux de poste traditionnels des points de contact en partenariat pouvant être gérés par des commerçants, des mairies ou encore des stations-service. Selon les pays, d'autres solutions ont été mises en place telles que

les bureaux de poste ambulants ou le recours au facteur pour délivrer des services postaux. En France, la part de bureaux gérés en propre dans le réseau de La Poste

reste une des plus importantes d'Europe, malgré une politique soutenue menée ces dernières années visant à leur transformation en points partenaires.

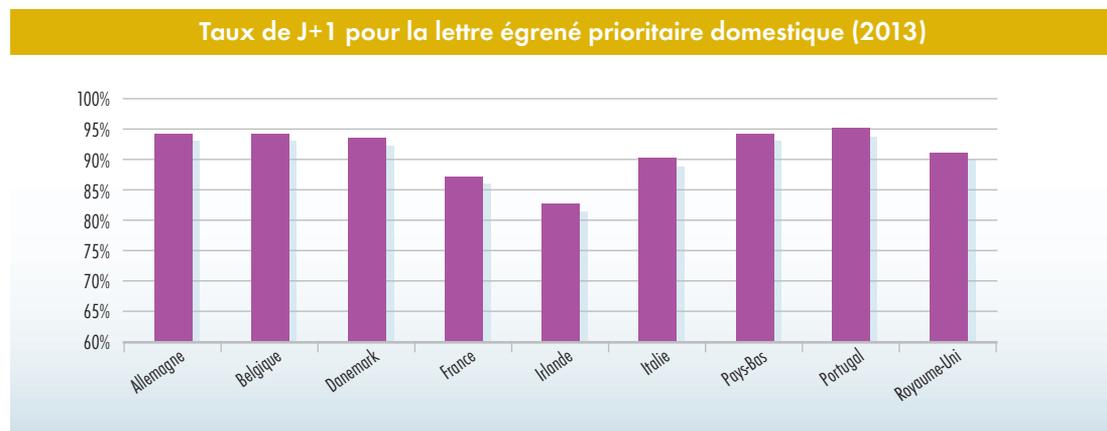


Source : GREP et rapports d'activités des opérateurs pour l'Allemagne et le Royaume-Uni.

• **La qualité de service**

La plupart des pays européens affichent un taux de J+1 pour la lettre prioritaire domestique égrenée supérieur à 90 %. Malgré une progression de plus de 10 points entre 2010 et 2013, le taux de J+1 (hors DOM) de La Poste reste

en deçà des niveaux observés dans la plupart des pays d'Europe de l'ouest ou du nord. Le fait que le territoire français soit souvent plus vaste et moins dense que celui des autres pays européens contribue à expliquer cette situation.



Source : Données 2013 du GREP pour l'Allemagne, l'Autriche, la Finlande, la France, l'Italie, les Pays-Bas, le Portugal, le Royaume-Uni, la Slovénie, la Suède. Données Wik 2012 pour le Danemark et l'Irlande.

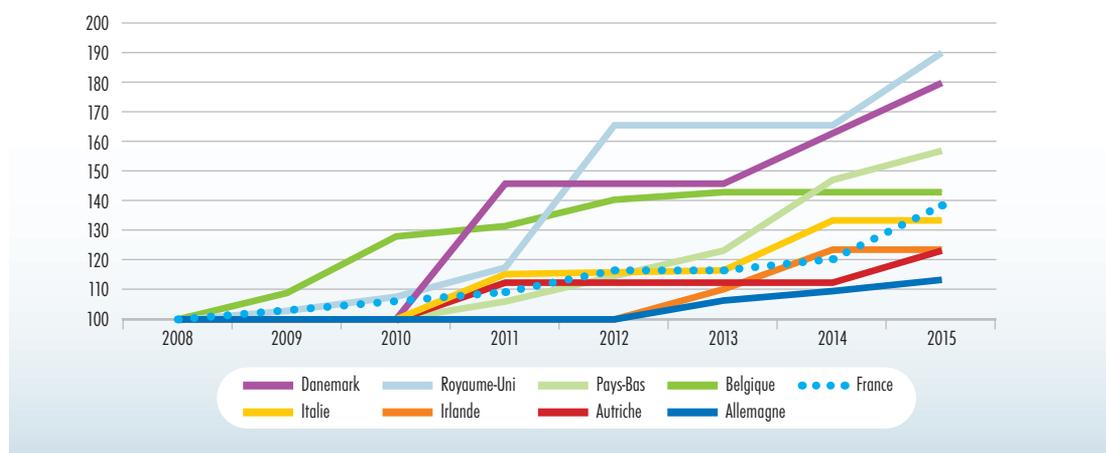
• Les évolutions tarifaires

Dans un contexte de diminution des volumes, les opérateurs postaux historiques ont augmenté leurs tarifs, notamment celui de la lettre égrenée prioritaire de moins de 20 grammes. C'est particulièrement le cas du Danemark où les diminutions de trafics ont été particulièrement importantes, ou encore du Royaume-Uni qui a également vu ses tarifs augmenter de façon substantielle, permettant de restaurer l'équilibre

économique de Royal Mail dans un contexte de privatisation.

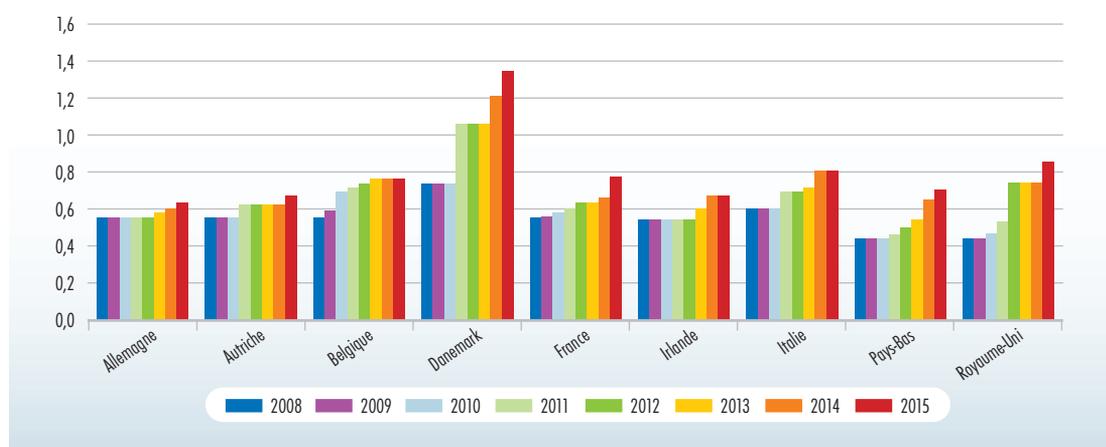
Le tarif pratiqué en France pour la lettre prioritaire "rouge" (0,76 euros) se situe dans la moyenne de celle des autres pays européens, qui par ailleurs présentent souvent des conditions géographiques plus favorables : territoires plus restreints ou plus densément peuplés. Les évolutions tarifaires pratiquées dernièrement en France sont également en ligne avec celles observées en Europe.

Évolution du tarif de la première tranche de poids du courrier égrené prioritaire (2008=100)



Source : Chiffres GREP et sites internet des opérateurs.

Évolution du tarif de la première tranche de poids du courrier égrené prioritaire en euros



Source : Chiffres GREP et sites internet des opérateurs.

3 Le service universel postal en France

3.1 L'évolution du service universel postal

Le catalogue du service universel a connu plusieurs évolutions en 2014. Ces changements se font dans le cadre d'une procédure prévue par le CPCE. Lorsqu'il s'agit d'envois égrenés, La Poste transmet simultanément au ministre chargé des postes et à l'ARCEP ses propositions de modifications substantielles du catalogue. L'ARCEP rend un avis sous un mois et parallèlement le ministre dispose de deux mois pour s'y opposer, le cas échéant.

- **La nouvelle gamme Courrier-Colis de La Poste**

En 2014, La Poste a élaboré une proposition de modifications de son offre de service universel (envois nationaux) visant à la refonte de sa gamme Courrier-Colis.

Cette proposition, qui faisait suite aux échanges engagés de longue date entre La Poste et l'ARCEP, avait pour objet de permettre aux utilisateurs de bénéficier d'une offre abordable pour l'envoi de petits objets. La Poste s'était également engagée, dans le cadre du contrat d'entreprise 2013-2017, à faire évoluer son offre de service universel en ce sens.

Une proposition d'évolution similaire a également porté sur la gamme des envois internationaux destinés aux particuliers, pour l'aligner sur la gamme des envois domestiques.

L'Autorité a rendu des avis positifs⁷ sur ces évolutions qui proposaient une modernisation de l'offre de service universel visant à simplifier et à enrichir l'offre existante et qui étaient donc opportunes au regard du développement du commerce électronique.

Cette refonte de la gamme Courrier-Colis de La Poste, qui se caractérise principalement par la suppression de l'interdiction d'envoi de marchandises dans les produits de la gamme courrier, a été mise en œuvre le 1^{er} janvier 2015.

Au niveau national

Les évolutions de l'offre de service universel ont consisté en :

- **la mise en place du principe de neutralité de la**

tarification au regard du contenu des envois : la Lettre prioritaire, la Lettre verte et l'Ecopli peuvent désormais être utilisés pour l'envoi de correspondance ou de marchandises ;

- **une limitation de l'épaisseur des envois de la gamme courrier à 3 cm.** Ce seuil correspond aux limites techniques de l'appareil de production de La Poste : capacité de traitement des machines de tri, taille des fentes des boîtes jaunes de collecte et des boîtes de distribution des destinataires ;
- **une simplification de l'offre existante :** les offres *Mini Max* et la *Lettre Max* (hors service universel), qui étaient limitées à 2 cm d'épaisseur, ont été supprimées ;
- **un enrichissement de l'offre :** une *Lettre suivie*, dont le délai d'acheminement est de deux jours, a été créée afin de permettre aux utilisateurs de bénéficier d'une offre leur permettant de suivre les différentes étapes d'acheminement de leur envoi et d'être informés de sa bonne distribution.

L'offre *Lettre recommandée* n'est pas concernée par ces évolutions et reste uniquement destinée à l'envoi de documents. La limite d'épaisseur à 3 cm ne lui est pas applicable.

Au niveau international

Les évolutions appliquées à la gamme des envois internationaux ont été identiques à celles mises en œuvre pour la gamme des envois nationaux : neutralité des tarifs au regard du contenu pour les envois de courrier, épaisseur des envois limitée à 3 cm et création d'une nouvelle offre *Lettre suivie internationale*, destinée à l'envoi à la fois de documents et de marchandises. Là encore, les conditions d'utilisation de l'offre *Lettre recommandée internationale* restent inchangées. Elle reste utilisable uniquement pour les envois de documents et son épaisseur n'est pas limitée à 3 cm.

Par ailleurs, l'offre *Paquet International* (ordinaire et recommandé) n'est désormais disponible que pour les professionnels, et uniquement sur le site internet de La Poste, via la rubrique "[Mon Timbre En Ligne](#)". Elle ne se voit pas appliquer de limite d'épaisseur à 3 cm.

Enfin, les offres de la gamme *Colissimo international* ont

^{7/} [Avis n° 2014-0193, en date du 18 février 2014](#) ; [avis n° 2014-0659, en date du 10 juin 2014](#) ; [avis n° 2014-0683, en date du 10 juin 2014](#).

fait l'objet, le 1^{er} janvier 2015, d'une baisse de tarifs de l'ordre de 6,6 % en moyenne, pouvant aller jusqu'à 10 % selon les zones.

- **Les envois de la gamme *Postréponse***

La gamme *Postréponse* s'adresse aux entreprises expéditrices de courrier qui souhaitent générer des réponses de la part de leurs destinataires en prenant en charge le coût d'affranchissement des réponses qui leur sont retournées (exemple : les "enveloppes T"). Ces prestations sont en particulier utilisées par des entreprises opérant sur le marché de la relation d'affaires, de la communication commerciale et par des associations humanitaires.

Les envois de la gamme *Postréponse* sont des offres associées à des prestations relevant du service universel⁸ dans la mesure où elles se composent d'une prestation d'affranchissement relevant du service universel et de prestations complémentaires.

La gamme *Postréponse* comprend quatre offres qui varient en fonction des services associés (prestations d'édition, impressions, service complémentaire de suivi,...)

La Poste a transmis à l'ARCEP, en novembre 2014, un projet de modification du catalogue des offres du service universel portant sur la mise en place d'une prestation d'affranchissement dédiée aux offres de la gamme *Postréponse*.

L'évolution proposée par La Poste, avec prise d'effet au 1^{er} janvier 2015, a consisté à créer au sein du service universel une offre d'affranchissement spécifique, dédiée aux affranchissements des envois *Postréponse*.

Pour La Poste, cette évolution poursuit un double objectif :

- simplifier la structure tarifaire des offres : elles ont ainsi un tarif unique en lecture directe dans la grille tarifaire, ce qui facilite leur lisibilité et leur usage ;
- déconnecter les tarifs de la gamme *Postréponse* de ceux des offres de service universel égrenées hors TP⁹ auxquelles elles étaient jusqu'alors associées :

les hausses tarifaires des produits égrenés hors TP ne se répercutent plus de façon mécanique sur la gamme *Postréponse*. Les tarifs de ces offres peuvent ainsi évoluer de manière indépendante afin de mieux s'adapter à la demande et aux conditions du marché.

L'ARCEP a pris acte de cette proposition de modification du catalogue des prestations relevant du service universel. Au 1^{er} janvier 2015, les envois de la gamme *Postréponse* ont ainsi connu une légère hausse tarifaire, nettement moins significative que celle des envois égrenés hors TP.

3.2 La qualité de service

Le tableau de bord du service universel postal

A la demande de l'ARCEP, La Poste publie chaque année, depuis 2006, un tableau de bord¹⁰ du service universel postal. La liste des indicateurs figurant dans ce tableau de bord s'est élargie, année après année, et couvre désormais une part importante des besoins d'information des utilisateurs.

La qualité de service en 2014

Les délais d'acheminement du courrier

Les délais d'acheminement de la Lettre prioritaire ont été plus longs en 2014 qu'en 2013 avec un taux de distribution en J+1 de 86,7 % (en retrait de 0,7 point). Après une amélioration quasi-continue, la qualité de service de la Lettre prioritaire connaît une baisse depuis mi-2013. Le niveau atteint par La Poste en 2014 reste toutefois compatible avec l'objectif de qualité de service fixé par arrêté ministériel à 85 % de distribution en J+1.

La qualité de service de la Lettre verte est en progression depuis sa création en 2012, avec un taux de distribution en J+2 de 93,2 % (en hausse de 0,4 points par rapport à l'année précédente). Ce résultat est toutefois en deçà de l'objectif fixé par le ministre chargé des postes pour l'année 2014 à 94 %. L'Autorité examine avec La Poste les raisons qui ont pu conduire à ce non-respect d'une obligation réglementaire de service universel.

⁸/ Au sens de l'article R. 1-1-11 du CPCE : "lorsque La Poste propose des prestations associées incluant une prestation relevant du service universel postal, elle distingue dans son offre, le cas échéant dans le contrat conclu avec l'utilisateur et lors de la facturation, ce qui relève, d'une part, du service universel et, d'autre part, des prestations complémentaires".

⁹/ Timbre-Poste.

¹⁰/ [Le tableau de bord du service universel postal pour l'année 2014.](#)

Les délais d'acheminement du courrier									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
Lettres prioritaires									
% distribué en J+1	82,5%	83,9%	84,7%	83,4%	87,3%	87,9%	87,4%	86,7%	-0,7 pt
% distribué en J+2	96,3%	96,8%	96,8%	96,0%	97,5%	97,8%	97,5%	97,5%	-
% distribué en J+3	-	-	-	-	99,2%	99,4%	99,3%	99,2%	-0,1 pt
Lettres vertes									
% distribué en J+2	-	-	-	-	-	92,8%	92,8%	93,2%	+0,4 pt
Courrier transfrontière import									
% distribué en J+3	95,5%	97,0%	95,7%	92,7%	96,0%	95,8%	95,5%	91,5%	-4,0 pt
% distribué en J+5	99,1%	99,5%	99,3%	98,7%	99,3%	99,2%	99,1%	98,0%	-1,1 pt
Courrier transfrontière export									
% distribué en J+3	94,8%	95,4%	94,4%	90,4%	93,6%	94,2%	93,4%	91,8%	-1,6 pt
% distribué en J+5	98,8%	99,0%	98,7%	99,6%	98,4%	98,8%	98,7%	98,0%	-0,7 pt

Source : La Poste.

Les délais d'acheminement de la Lettre recommandée

En 2014, la qualité de service de la *Lettre recommandée* est en baisse de 0,6 point par rapport à 2013, après une progression continue amorcée en 2011, à la suite

d'une demande de l'ARCEP visant à ce que la qualité de ce produit soit améliorée et qu'elle fasse l'objet d'une mesure fiable. La *Lettre recommandée* demeure toutefois une offre d'une bonne fiabilité en J+2 avec un taux de distribution de 94,6 %.

Les délais d'acheminement et la fiabilité de la Lettre recommandée									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
Délais d'acheminement									
% distribué en J+2	n.d.	90,9%	88,7%	85,8%	92,5%	94,7%	95,2%	94,6%	-0,6 pt
Délai excessif (au delà de J+7)									
%	n.d.	0,4%	0,3%	0,4%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	-

n.d. : non disponible

Source : La Poste.

Les délais d'acheminement des Colissimo guichet

Les colis mesurés sont les *Colissimo guichet*, c'est-à-dire les colis vendus à l'unité et déposés au guichet des points de contact de La Poste. Ils correspondent aux envois des particuliers et des petits professionnels. Le délai d'acheminement contractuel est en J+2. La Poste

engage sa responsabilité en cas de retard en adressant à l'expéditeur un bon pour un nouvel envoi gratuit si le délai d'acheminement n'est pas respecté. Après une légère baisse en 2013, la part de *Colissimo guichet* distribués en J+2 a connu une nette hausse en 2014 (+ 1,6 point).

Les délais d'acheminement et la fiabilité des Colissimo									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
Délais d'acheminement									
% distribué en J+2	85,8%	85,0%	87,7%	84,8%	88,7%	89,8%	89,4%	91,0%	+1,6 pt
Délai excessif (au delà de J+4)									
%	1,4%	1,3%	1,1%	1,7%	1,0%	0,8%	0,9%	0,8%	-0,1 pt

Source : La Poste.

Le nombre de boîtes aux lettres et les heures limite de dépôt

Depuis plusieurs années, les informations transmises par La Poste traduisent une diminution du nombre de boîtes aux lettres. Cette évolution résulte, selon la Poste,

d'une meilleure comptabilisation des boîtes de collecte dont le nombre a pu être surestimé par le passé, mais aussi d'une politique de rationalisation consistant à remplacer les boîtes de collecte de petite contenance par des boîtes plus grande, moins nombreuses mais mieux réparties.

Nombre de boîtes aux lettres et répartition en fonction des heures de levées

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
Nombre de boîtes à lettres	147 343	147 793	149 208	148 292	144 610	141 646	140 331	138 849	-1 482
Dont relevées à 13h00 ou avant	120 837 82,0%	119 788 81,1%	119 913 80,4%	119 950 80,9%	117 669 81,4%	110 625 78,1%	114 682 81,7%	114 757 82,7%	75 +1,0 pt
Dont relevées à 16h00 ou avant	143 635 97,5%	142 267 96,3%	141 795 95,0%	141 152 95,2%	137 757 95,3%	133 855 94,5%	133 107 94,9%	132 249 95,3%	-858 +0,4 pt

Source : La Poste.

Les réclamations

La Poste atteint un niveau très élevé de réponses aux réclamations sous 21 jours. Le nombre de recours de second niveau auprès du groupe La Poste a diminué de l'ordre de 10% en 2014 par rapport à 2013 - un

taux de réclamations en second niveau qui reste d'ailleurs très faible (autour de 1 %). En revanche, le taux d'indemnisation à la suite d'une réclamation a augmenté pour atteindre un niveau comparable à celui d'avant 2013 (14,4%).

Le traitement des réclamations

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
Nombre de réclamations courrier auprès de La Poste									
Nombre de réclamations au 1 ^{er} niveau	417 237	446 751	627 812	862 538	926 872	886 811	889 833	873 834	-15 999
Pour 100 000 objets	2	3	4	6	7	8	8	8	
Nombre de réclamations au 2 nd niveau	-	-	-	-	-	8 046	10 664	9 519	-1 145
Réponses données dans un délai de 21 jours	97,0%	97,7%	95,3%	99,0%	99,2%	98,9%	99,5%	99,4%	-0,1 pt
Réponses données dans un délai de 30 jours	98,7%	99,0%	98,0%	99,4%	99,6%	-	-	-	-
Indemnisation									
Réclamations donnant lieu à indemnisation	9,0%	10,4%	14,6%	13,7%	12,9%	13,8%	9,8%	14,4%	+4,6 pts

Source : La Poste.

Le service de réexpédition du courrier

Ce service, très pratique pour les utilisateurs, notamment lors d'un changement d'adresse, fait historiquement l'objet d'un nombre relativement important de réclamations, tant auprès des services de La Poste que de son médiateur. Il est donc apparu essentiel de pouvoir évaluer ce service et d'assurer un suivi de sa qualité.

C'est pourquoi un nouvel indicateur, relatif au taux de rétablissement du service de réexpédition à la suite des dysfonctionnements signalés par les utilisateurs, a été introduit dans le tableau de bord du service universel. Cet indicateur est associé à un objectif fixé par le ministre chargé des postes : 95 % des demandes de rétablissement doivent être mises en œuvre dans les 48 heures. En 2014, ce taux était de 97,7 %.

Rétablissement du service de réexpédition suite aux dysfonctionnements signalés

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
Taux de rétablissement du service en 48 h									
En 48 h	-	-	-	-	-	-	97,7%	97,7%	-

Source : La Poste.

Les délais d'acheminement des avis de réception des Lettre recommandées

Les échanges menés notamment dans le cadre du comité des consommateurs de services postaux ont montré une attente forte des utilisateurs concernant les délais d'acheminement des avis de réception. Il s'agit d'une prestation permettant d'apporter la preuve de la remise d'un envoi à son destinataire et qui peut être indispensable dans le cadre de certaines procédures, notamment administratives ou contentieuses.

A cet égard, l'Autorité avait demandé à La Poste de

construire et publier un indicateur de mesure des délais d'acheminement des avis de réception. La Poste s'y est engagée auprès de l'Autorité et dans le cadre du contrat d'entreprise 2013-2017. L'indicateur publié pour la première fois cette année porte sur les avis de réception des Lettres recommandées guichet (vendus à l'unité dans les points de contact de La Poste) mécanisés. La mesure correspond au délai entre la distribution de la Lettre recommandée et le traitement de son avis de réception dans les Plates-formes Industrielles Courrier, avant sa distribution. Le taux de J+2 des avis de réception était de 85,4 % en 2014.

Délais d'acheminement des avis de réception des lettres recommandées guichet

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
% distribué en J+2	-	-	-	-	-	-	-	85,4%	-

Source : La Poste.

3.3. Price-cap et tarifs

Le nouvel encadrement tarifaire sur la période 2015-2018

Le contexte

La Poste fait face à une profonde mutation de son environnement économique liée à l'accélération de la baisse des volumes de courrier. Entre 2008 et 2012, le nombre d'objets postaux par habitant a diminué en France de 4,3 % par an et, en 2013, les flux inclus dans le périmètre du service universel ont baissé de 5,5 %. Ces évolutions témoignent d'une baisse des usages postaux qui coïncide avec la numérisation croissante des échanges.

Face à ce constat, La Poste a engagé dès la fin de l'année 2013 la préparation d'un plan stratégique

portant sur la période 2014-2020¹¹ avec comme objectif le développement de ses activités, existantes comme nouvelles, et une maîtrise de ses charges à moyen terme.

Dans ce contexte, La Poste et l'ARCEP ont examiné, au cours du premier semestre 2014, l'exécution prévisionnelle du dispositif d'encadrement tarifaire (ou *price cap*)¹² couvrant la période 2013-2015. Ce dispositif¹³ avait été conçu pour maintenir le taux de marge sur le périmètre de l'encadrement tarifaire. Il laissait à La Poste la possibilité d'augmenter en moyenne de l'inflation + 1 %, le prix moyen des prestations du service universel entre 2013 et 2015. Il reposait sur l'hypothèse d'une évolution annuelle moyenne des volumes de - 4,1 %, et sur celle d'une baisse des charges, en termes réels, de 3,1 %.

En 2013, la baisse des volumes s'est révélée beaucoup plus importante que prévue et celle des charges moins

11/ [Communiqué de presse du groupe La Poste "Présentation des grands axes du plan stratégique La Poste 2020 : Conquérir l'avenir"](#)

12/ Le price cap est un contrat entre le régulateur et La Poste, dont l'objectif est d'encadrer la trajectoire tarifaire de l'entreprise, de manière à ce que celle-ci puisse maintenir (voire améliorer) son taux actuel de rentabilité, tout en ayant une incitation à l'efficacité.

13/ [Dispositif fixé par la décision n° 2012-1353, en date du 6 novembre 2012.](#)

importante que prévue, ce qui a révélé une adaptation moindre que prévue à l'évolution des volumes. L'éventuelle activation des mécanismes d'ajustement à l'inflation et aux volumes¹⁴ n'aurait eu qu'un effet limité et l'objectif de maintien du taux de marge sur le périmètre de l'encadrement tarifaire n'aurait pas été atteint. Enfin, les activités relevant du service universel n'auraient plus été à même de couvrir les coûts d'accessibilité tout en contribuant aux coûts généraux et de structure du groupe ni, *a fortiori*, de contribuer au financement des autres obligations de service public. L'ARCEP et La Poste sont donc convenues de réformer le dispositif existant.

À l'issue d'échanges, l'ARCEP et La Poste se sont accordées sur le principe de la définition d'un nouveau dispositif d'encadrement tarifaire portant sur les années 2015 à 2018, soit une durée de quatre ans. Cette durée, plus longue que les précédents dispositifs, devrait permettre aux premières mesures du plan stratégique de La Poste de prendre pleinement effet au cours de la période d'encadrement.

La définition du nouvel encadrement tarifaire

Le 2 juillet 2014, conformément au CPCE, La Poste a transmis à l'ARCEP une proposition concernant les caractéristiques d'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel. Au regard de ces éléments, l'Autorité a déterminé un nouvel encadrement tarifaire pluriannuel¹⁵, qui porte sur la période 2015-2018 ; il remplace celui qui portait sur la période 2013-2015.

Sur la période 2015-2018, La Poste anticipe une baisse plus importante de ses trafics (- 6,3 % par an) que celle anticipée lors du précédent encadrement (- 4,1 % par an). Ce niveau anticipé est cohérent avec les dernières mesures relevées en France (- 5,5 %) et en Europe (jusqu'à 10 % dans certains pays).

Dans l'hypothèse d'une baisse des trafics de 6,3 % et d'un taux moyen d'inflation de 1,7 %, l'ARCEP a décidé de fixer le plafond d'évolution des tarifs à inflation + 3,5 %.

Ce plafond doit permettre à La Poste d'assurer le

financement du service universel en assurant une stabilité du taux de marge des prestations du service universel sur la période d'encadrement, à condition que La Poste fasse un effort d'adaptation de ses charges à son environnement économique comparable à celui observé sur les dernières années.

Ce dispositif comporte des mécanismes d'ajustement à l'inflation et aux volumes permettant de réviser le plafond tarifaire, à l'initiative de l'ARCEP ou à la demande de La Poste.

Enfin, il précise deux points que l'ARCEP examinera sur la période :

- **l'écart tarifaire entre la Lettre prioritaire et la Lettre verte.** L'ARCEP souhaite que l'écart tarifaire entre ces deux produits, mesuré en valeur relative sur la base du même panier - celui de la Lettre prioritaire- s'accroisse sur la période sans que l'écart absolu ne diminue en un moment quelconque de la période ;
- **l'écart tarifaire entre la gamme égrenée entreprise et la gamme timbre-poste destinée aux particuliers.** L'ARCEP souhaite que l'écart tarifaire entre ces deux gammes, mesuré en valeur relative sur la base du même panier - celui de la gamme égrenée entreprise - soit au moins maintenu au cours de la période.

Un rendez-vous "à mi-parcours" est prévu en 2016. À cette occasion, il sera procédé à un examen de la réalisation des hypothèses d'évolution faites par La Poste et de la situation tarifaire.

Les augmentations moyennes en 2014 et en 2015

Les avis tarifaires rendus par l'ARCEP sur les évolutions tarifaires au 1^{er} janvier 2015

Le dispositif d'encadrement tarifaire¹⁶ a fixé le tunnel de consommation pour l'année 2015 à 50 % de la somme des augmentations annuelles, en termes réels soit 7 %. En outre, la prévision d'inflation alors retenue était de 1,5 %, correspondant, comme le prévoyait la décision n° 2014-0841, en l'absence de la valeur issue du projet de loi de finances, à celle du programme de stabilité du Gouvernement du 23 avril 2014. Le plafond de l'encadrement tarifaire pour l'année 2015 a donc été établi à 8,5 % en nominal.

¹⁴/ [Prévu par la décision n° 2012-1353, en date du 6 novembre 2012.](#)

¹⁵/ [Décision n° 2014-0841, en date du 22 juillet 2014.](#)

¹⁶/ [Défini par la décision n° 2014-0841, en date du 22 juillet 2014.](#)

En juillet 2014, l'ARCEP a rendu un avis favorable¹⁷ à l'augmentation des tarifs du courrier national de 7,5 % au 1^{er} janvier 2015. L'évolution tarifaire sur le courrier national se décompose en une hausse de 11,3 % pour les envois à l'unité (envois des particuliers affranchis par timbre-poste ou envois des entreprises affranchis par machine) et une hausse de 2,7 % pour les envois en nombre (factures, relevés bancaires, envois publicitaires).

Ainsi, le prix de la Lettre verte est passé de 0,61 euros à 0,68 euros tandis que le timbre prioritaire est passé de 0,66 euros à 0,76 euros.

En septembre 2014, l'Autorité a par ailleurs rendu un avis favorable¹⁸ à une hausse de 2,4% des tarifs du colis international relevant du service universel. Cette hausse se justifie notamment, dans un contexte de stabilité des volumes du *Colissimo*, par la baisse des volumes d'autres activités de La Poste (courrier ou activité au guichet des points de contact).

Toujours en septembre 2014, l'Autorité a rendu un avis favorable¹⁹ sur les évolutions tarifaires des offres de courrier et de colis international relevant du service universel, autorisant une hausse moyenne de 0,2 % des tarifs de ces offres au 1^{er} janvier 2015. Le faible niveau de hausse sur ces produits s'explique par une baisse de 6,6 % des tarifs des offres *Colissimo internationales* due aux effets des dossiers "continuum de gammes". Par ailleurs, dans son avis tarifaire, l'ARCEP a formulé les remarques suivantes :

- "La Poste a bien pris en compte les remarques

précédentes de l'ARCEP en effectuant des hausses de tarifs du colis similaires en métropole et outre-mer ;

- *L'ARCEP restera attentive à ce que, dans les années à venir, les tarifs pour les envois vers la zone 1 (Union européenne et Suisse) ne fassent pas l'objet d'augmentation aussi soutenues qu'en 2015."*

Enfin, en novembre 2014, l'Autorité a rendu un avis favorable²⁰ aux évolutions tarifaires relatives aux tarifs des services d'envois de journaux et imprimés périodiques du service universel. Au 1^{er} janvier 2015, La Poste prévoit d'augmenter les tarifs de la gamme *Publissimo* de 3,5 % en moyenne, après une hausse de 4,3 % au 1^{er} juillet 2014. Cette évolution se décompose en une hausse de 3,5 % pour l'offre *Publissimo Esprit Libre* et de 3,5 % pour l'offre *Publissimo Intégral*.

Les hausses tarifaires au regard du dispositif d'encadrement tarifaire

Les tarifs des prestations relevant du service universel ont augmenté de 7,8 % en 2015 à la suite des évolutions tarifaires réalisées par La Poste au 1^{er} janvier 2015 contre 2,9 % en moyenne en 2014. L'évolution tarifaire réalisée par La Poste au 1^{er} janvier 2015 sur les prestations relevant du service universel est compatible avec le plafond prévu par le dispositif d'encadrement tarifaire pour l'année 2015 qui est égal à 8,5 % en nominal.

Le tableau ci-dessous présente les hausses tarifaires réalisées par La Poste sur les différentes prestations composant le panier du service universel postal entre 2009 et 2015, ainsi que les évolutions des volumes et l'inflation constatée²¹.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Courrier égrené timbre-poste	1,7%	2,0%	3,3%	1,6%	4,0%	4,7%	11,7%
Courrier égrené entreprise	1,7%	1,6%	2,0%	0,7%	3,4%	3,7%	11,0%
Courrier relationnel	1,0%	0,3%	1,7%	1,6%	2,1%	2,0%	3,0%
Courrier publicitaire	0,8%	0,1%	1,7%	1,6%	0,5%	0,3%	1,4%
Colis	3,4%	1,4%	2,3%	2,1%	2,6%	2,8%	0,3%
Autres (presse, services, international...)	2,5%	1,9%	2,1%	0,4%	1,5%	2,4%	7,8%
Panier global	1,5%	1,1%	2,1%	1,2%	2,9%	3,2%	7,8%
Volumes	-5,7%	-3,8%	-3,6%	-4,9%	-5,3%		
Inflation	0,1%	1,5%	2,1%	2,0%	0,9%		

Source : calculs ARCEP à partir des données de La Poste

17/ [Avis n° 2014-0846, en date du 24 juillet 2014.](#)

18/ [Avis n° 2014-1009, en date du 16 septembre 2014.](#)

19/ [Avis n° 2014-1010, en date du 16 septembre 2014.](#)

20/ [Avis n° 2014-1261, en date du 6 novembre 2014.](#)

21/ Pour 2014 et 2015, les évolutions des volumes présentées constituent des prévisions et, pour 2015, l'inflation présentée constitue également une prévision.

3.4 Les instruments de contrôle des prestations de service universel

3.4.1 L'audit portant sur le dispositif de mesure de la qualité de service

Pour évaluer de façon satisfaisante la qualité des services postaux, des mesures de la qualité des principales prestations du service universel sont effectuées conformément à des normes élaborées par le comité européen de normalisation (CEN), sous mandat de la Commission européenne. En particulier, la norme EN 13850 organise la mesure des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire, en principe distribué en J+1.

Le dispositif de mesure de la qualité de service prévu par la norme EN 13850

Le système de mesure prévu par la norme EN 13850 repose sur l'envoi de courriers test par des panélistes indépendants et inconnus de l'opérateur postal, qui enregistrent les dates d'envoi et de réception des courriers test. Sous réserve qu'elle constitue un échantillon représentatif du courrier réel, la consolidation des délais d'acheminement de chaque courrier test permet de déterminer précisément le niveau de qualité de service réalisé.

Le cœur du dispositif prévu par la norme repose sur l'organisme chargé de mettre en œuvre la mesure, qui doit être indépendant de l'opérateur postal.

La norme prévoit également qu'un audit périodique du dispositif soit réalisé par un auditeur indépendant, à la fois de l'opérateur postal et de l'organisme de mesure, afin de s'assurer du respect des exigences de la norme. L'auditeur, s'il est sélectionné par l'opérateur postal, doit toutefois être approuvé par l'autorité de régulation nationale.

L'application de ce dispositif de mesure de la qualité en France

En France, c'est l'institut de sondage IFOP qui est l'organisme chargé de la mesure. Il a été sélectionné par La Poste pour la période 2013-2016 sur la base d'une procédure d'appel d'offres. En application de la norme, l'IFOP procède à la constitution d'un échantillon de

courriers test représentatif du courrier réel et définit le plan de sondage. C'est à partir de ce plan de sondage que la mesure concrète de qualité de service est mise en œuvre, à travers l'échange de courriers test par les panélistes. Le panel est composé de plus de 6 000 panélistes (particuliers et entreprises), qui s'échangent chaque année plus d'un million de Lettres prioritaires et près de 800 000 Lettres vertes.

Les conclusions et les suites de l'audit de la mesure de qualité de service de la Lettre prioritaire et de la Lettre verte

À la demande de l'ARCEP et en application de la norme, un audit général de la mesure de qualité de service a été réalisé en 2013 pour la Lettre prioritaire et la Lettre verte, par le cabinet Ernst & Young, organisme indépendant approuvé par l'ARCEP.

Dans son rapport d'audit remis à l'Autorité en janvier 2014, le cabinet Ernst & Young formulait plusieurs recommandations pour améliorer la mesure de qualité de service des deux services audités. Ces recommandations portaient en particulier sur l'organisme de mesure de la qualité de service, la méthode de redressement ainsi que sur des aspects de gestion du panel. L'Autorité a publié, en avril 2014, une communication²² présentant les conclusions de l'auditeur et les travaux déjà engagés par La Poste et l'IFOP, en collaboration avec l'ARCEP, pour mettre en œuvre les recommandations de l'auditeur.

Moins d'un an après la remise du rapport d'audit, les engagements pris par La Poste et l'IFOP pour répondre aux demandes de l'auditeur et de l'Autorité ont été mis en œuvre. En décembre 2014, l'Autorité a informé le public des différentes mesures prises et des améliorations de la mesure de la qualité de service auxquelles les recommandations ont donné suite²³. L'Autorité se félicite que ce processus de contrôle du système de mesure de la qualité de la Lettre prioritaire et de la Lettre verte ait permis de conclure à la fiabilité du dispositif et de contribuer à son amélioration.

3.4.2 Les comptes réglementaires et leur audit

En qualité de prestataire du service universel, La Poste est tenue par la loi de mettre en œuvre une comptabilité réglementaire permettant notamment la séparation des

^{22/} [Conclusions de l'audit mené en 2013 par le cabinet Ernst & Young.](#)

^{23/} [Travaux d'amélioration de la mesure mis en œuvre suite à l'audit mené en 2013 par le cabinet Ernst & Young.](#)

coûts des prestations relevant du service universel des autres produits.

Afin de veiller à la bonne mise en œuvre de ces principes, l'ARCEP est chargée par la loi²⁴ de préciser les règles de comptabilisation des coûts, d'établir les spécifications des systèmes de comptabilisation.

La loi charge également l'ARCEP de faire vérifier chaque année la conformité des comptes du prestataire aux règles qu'elle a établies au moyen d'un audit. L'organisme chargé de cet audit est agréé par l'ARCEP sur des critères d'indépendance et de compétence.

La procédure d'agrément pour les audits portant sur les exercices 2013 à 2015 a été engagée durant l'automne 2013 et a donné lieu à l'adoption, début 2014, d'une décision agréant le cabinet KPMG²⁵.

4. Le marché du colis

Différentes initiatives concernant le secteur du colis et provenant de divers acteurs ont vu le jour depuis 2013. Ces actions s'inscrivent dans le cadre du développement du e-commerce pour lequel les services de distribution revêtent une importance cruciale.

4.1. La feuille de route de la Commission européenne

La Commission européenne a publié le 16 décembre 2013 une "[feuille de route](#)" pour l'achèvement du marché unique concernant la livraison de colis (qui a fait suite au livre vert "[Un marché intégré de la livraison de colis pour soutenir la croissance du commerce électronique dans l'Union européenne](#)"). Dans ces deux communications, la Commission indique que la livraison des colis transfrontières en Europe est une préoccupation majeure pour les e-commerçants, notamment en ce qui concerne l'information et la qualité des envois.

La Commission a demandé que des améliorations significatives soient apportées pour permettre au e-commerce de développer tout son potentiel de croissance. Elles devront intervenir dans un délai de 18 mois, c'est-à-dire à l'été 2015, et être réalisées

principalement par les opérateurs de livraison de colis eux-mêmes. En fonction des avancées, la Commission est susceptible de mettre en place un certain nombre d'initiatives concernant le marché du colis fin 2015.

L'ARCEP échange avec la Commission sur ces sujets dans le cadre d'instances de dialogue mises en place par la Commission (comité de la directive où l'ARCEP assiste les services du ministre à leur demande, *stakeholder's meetings*) ou dans le cadre du GREP.

4.2. La normalisation

En 2014, la Commission européenne a donné mandat au CEN (Comité Européen de Normalisation) pour développer deux normes européennes relatives au colis. L'ARCEP est impliquée dans ces travaux à travers sa participation régulière aux travaux de l'AFNOR (qui définit et porte la position française sur les projets de normes postales) et apporte une expertise en matière de mesure de qualité des envois postaux.

Un premier projet de norme a pour vocation de construire une méthode pour mesurer le délai d'acheminement des colis transfrontaliers, principalement du e-commerce, avec une attention particulière pour les petites et moyennes entreprises. Cette norme utilisera notamment les informations rendues disponibles par le flashage des colis au cours de leur traitement ; elle prendra pour point de départ le dépôt du colis et pour point d'arrivée la première tentative de distribution.

Un second projet de norme a vocation à harmoniser les interfaces entre les e-commerçants et les opérateurs logistiques. Il s'agit des interfaces physiques que sont les bordereaux d'envois apposés sur le colis (emplacement, taille, police, nombre de lignes pour l'adresse...) et de l'interface électronique mettant en contact l'expéditeur et l'opérateur logistique (informations sur les caractéristiques des offres notamment).

4.3. L'initiative e-CIP

Les opérateurs historiques européens regroupés au sein de l'organisation PostEurop s'efforcent d'apporter une réponse à la feuille de route de la Commission

^{24/} Article L. 5-2 (6°) du code des postes et des communications électroniques.

^{25/} Décision n° 2014-0074, en date du 21 janvier 2014.

européenne, notamment sous la forme du projet e-CIP. Il s'agit d'un ensemble de mesures destinées à améliorer l'interopérabilité des colis transfrontière autour des principales attentes des e-commerçants.

Concrètement, les opérateurs mettent au point un ensemble d'offres de gros pour les prestations qu'ils se rendent entre eux (et, possiblement, à des tiers), de manière à permettre la confection d'offres de détail (des offres de bout-en-bout destinées aux sites e-marchand) exemptes des "effets frontière".

Ce projet comprend notamment la mise en place d'un système de suivi de bout-en-bout pour les flux transfrontières. Aujourd'hui, le suivi pour les envois transfrontières, soit n'existe pas, soit oblige à utiliser le site internet du pays d'expédition tant que le colis n'a pas franchi la frontière, puis à utiliser ensuite celui du pays de destination. Une fois finalisées, la standardisation et l'interconnexion des données prévues par le projet e-CIP rendra possible le suivi complet sur le site internet de l'opérateur du pays d'expédition.

Le projet comprend également la mise en place simplifiée des retours ainsi qu'une meilleure interconnexion des systèmes de traitement des réclamations.

4.4. Le projet d'observatoire de la logistique e-commerce en France

La FEVAD (Fédération du e-commerce et de la Vente à Distance) a entrepris des travaux pour mettre en place un outil de mesure de la performance des flux logistiques de colis e-commerce en France. Les résultats de cet observatoire seront publics et, pour leur majeure partie, accessibles gratuitement via internet. La méthodologie de mesure, dont les contours restent à préciser, sera basée sur des données de suivi d'envois issues de plusieurs centaines d'entreprises qui représenteraient environ 40 millions de colis.

Au titre de son expertise en matière de suivi de la qualité des envois postaux, l'ARCEP a été sollicitée par la FEVAD pour la mise en place de la méthodologie de mesure et d'audit. Les premières réunions de travail se sont tenues avec la FEVAD en 2014 et se poursuivront en 2015.

26/ Cf article L. 5-7-1 du CPCE.

4.5. Les travaux du GREP

Depuis 2013, le Groupe des régulateurs européens des services postaux (GREP) travaille sur les problématiques de la livraison transfrontalière de colis du commerce électronique en Europe. Le GREP a établi en 2014 un rapport sur le fonctionnement des marchés de la livraison de colis transfrontaliers. Ce [rapport](#) indique que les problèmes concernent surtout la qualité ou le choix des offres sur ce qui est un segment en développement : si la livraison de colis n'est pas un service nouveau, le commerce en ligne et la livraison de colis dans ce contexte le sont.

En 2015, le GREP travaillera sur le cadre réglementaire applicable aux marchés de la livraison de colis du commerce électronique. Contrairement au courrier, la livraison de colis ne fait pas l'objet d'un régime juridique spécifique (des dispositions applicables à la livraison de colis peuvent se trouver dans différents régimes : postal, de transport ou de fret) et ses acteurs et ses structures logistiques sont moins homogènes que pour le courrier. Ceci n'est pas forcément problématique en soi, mais il est important de s'assurer que tous les opérateurs font l'objet, pour un service comparable, de dispositions cohérentes. A titre d'exemple, il pourrait s'agir du délai dont disposent les consommateurs pour signaler un problème de livraison ou d'autres modalités connexes. Le GREP cherche à identifier d'éventuelles incohérences (c'est-à-dire des dispositions qui s'appliqueraient de manière différente à des opérateurs fournissant des services comparables) ou redondances entre les différents régimes dans un secteur relativement nouveau et en forte croissance.

5. Les consommateurs

5.1 Le traitement des réclamations postales

Conformément à la loi du 9 février 2010, les usagers des services postaux peuvent, depuis le 1er janvier 2011, saisir l'ARCEP des réclamations qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés²⁶. Les dossiers recevables donnent lieu à un avis du collège de l'ARCEP.

La procédure de réclamation

Avant de saisir l'ARCEP, l'utilisateur doit avoir épuisé l'ensemble des procédures de réclamation mises en place par l'opérateur (y compris la saisine du médiateur de La Poste) et respecter des délais de saisine. Ces conditions sont détaillées dans un [guide pratique](#) publié en juillet 2013 sur le site de l'Autorité.

Si la réclamation est recevable, le dossier est instruit par les services de l'ARCEP qui adressent une demande d'observations à l'opérateur postal avant d'accorder le "dernier mot" au réclamant. Sont examinées les réponses de l'opérateur, celles du médiateur le cas échéant, ainsi que celles du réclamant. Enfin, le collège de l'Autorité délibère et adopte un avis, qui est notifié au réclamant, à l'opérateur et au ministre chargé des postes. Les réclamations recevables sont traitées dans un délai normal de deux mois.

Le traitement des réclamations en 2014

Chaque année, l'Autorité publie un [bilan du traitement des réclamations](#) pour l'année écoulée. En 2014, l'Autorité a reçu 42 réclamations postales, dont 9 ont été jugées recevables. Le collège de l'Autorité a rendu 7 avis. Deux dossiers recevables ont fait l'objet d'un accord entre le réclamant et La Poste.

Comme en 2012 et en 2013, la majorité des avis ont porté sur les conditions d'indemnisation en cas de perte ou d'avarie de l'envoi. Ces dossiers soulignent l'importance des informations fournies aux utilisateurs par les opérateurs postaux.

Un avis de 2014 a permis de souligner que les modalités de remise des plis recommandés internationaux peuvent différer de celles appliquées en France. En effet, certains pays acceptent, outre la remise en main

propre au destinataire ou à son mandataire désigné, la remise à un mandataire de fait (membre de la famille du destinataire, portier d'hôtel, concierge...).

Enfin, le traitement des réclamations en 2014 a été l'occasion pour l'ARCEP de souligner l'importance, pour la "distribution à l'adresse"²⁷ quand la remise des plis en toute dernière étape aux destinataires est assurée par un vaguemestre, que les facteurs de La Poste, les destinataires et les vaguemestres soient bien informés des conditions applicables à cette forme de distribution et de leurs responsabilités respectives.

Le comité des consommateurs de services postaux

En 2014, l'ARCEP a organisé deux réunions du comité consommateurs de services postaux²⁸. Elles ont permis de recueillir l'opinion des associations de consommateurs sur certains sujets de compétences de l'Autorité et d'échanger avec elles sur les évolutions récentes du secteur postal.

Ces réunions ont été l'occasion de présenter aux associations la nouvelle gamme Courrier-Colis de La Poste, mise en œuvre le 1^{er} janvier 2015 et de les informer des conditions d'utilisation des différentes offres disponibles. Si elles ont souligné l'avancée positive que représente la simplification de la gamme Courrier-Colis de La Poste, les associations de consommateurs ont néanmoins insisté sur la nécessité d'être vigilant quant à la bonne information des utilisateurs afin d'éviter les confusions concernant les offres existantes et leurs conditions d'utilisation. Sur ce point, l'Autorité a souligné dans son avis n° 2014-0193 que La Poste devrait "*mener une importante action d'information et de formation des agents et d'information des usagers sur les modifications de son catalogue*"²⁹. Les associations ont également rappelé l'importance de veiller à la qualité de service de ces prestations.

27/ [Cf glossaire.](#)

28/ *Les associations de consommateurs suivantes ont participé aux débats : l'ADEIC (Associations de Défense et d'Information des Consommateurs), l'AFOC (Associations Force Ouvrière Consommateurs), l'ALLDC (Associations Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs), la CGT Indecosa (Confédération générale du travail- Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés), le CNAFAL (Conseil national des associations familiales laïques), la CNAFC (Confédération nationale des associations familiales catholiques), la CSF (Confédération syndicale des familles), Familles Rurales ainsi que l'UFC-Que Choisir (Union Fédérale des Consommateurs—Que choisir). La DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes), la DGE (Direction générale des entreprises) ainsi que l'INC (Institut national de la consommation) ont également participé aux débats.*

29/ [Avis n° 2014-0193, en date du 18 février 2014.](#)

En 2014, les associations de consommateurs ont également sollicité l'Autorité concernant la distribution des envois postaux dans les regroupements de boîtes aux lettres "boîtes CIDEX", s'interrogeant notamment sur leurs modalités d'implantation ainsi que sur la responsabilité de l'entretien et du renouvellement des installations. L'Autorité a demandé à La Poste de publier un document précisant le fonctionnement des boîtes CIDEX et les obligations des différentes parties (La Poste, destinataires, mairies...). Les échanges menés dans le cadre du comité consommateurs ont ainsi permis d'aboutir à l'élaboration de conditions générales du CIDEX précisant notamment les conditions d'implantation et d'exploitation de ces boîtes, les conditions de distribution dans ces installations ainsi que les obligations réciproques des parties (en particulier l'engagement de La Poste à réparer les installations détériorées dans un délai maximum de trois semaines).

6. L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire de La Poste

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 n° 2010-123 du 9 février 2010 a chargé l'ARCEP d'évaluer le coût de cette mission. En 2014, et pour la quatrième année, l'Autorité a donc procédé à cette évaluation : en 2013, le coût net s'élève à 251 millions d'euros. Comment a-t-il été calculé ?

6.1 Le calcul du coût net par l'ARCEP

Le calcul du coût net

L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire se fait selon la méthode précisée par le décret n° 2011-849 du 18 juillet 2011. Si La Poste n'était pas investie de sa mission d'aménagement du territoire, elle déploierait un réseau de bureaux de poste moins étendu. Cette diminution hypothétique de la taille du réseau se traduirait par des coûts évités (les coûts fixes des points de contact fermés) mais aussi, potentiellement, par des recettes perdues (du fait de la demande des clients qui ne se reporteraient pas dans les points maintenus). Au total, le coût net supporté par La Poste correspond au coût qu'elle éviterait, diminué des recettes qu'elle perdrait en l'absence de son maillage complémentaire.

Conformément aux prescriptions de la loi n° 90-568

du 2 juillet 1990 modifiée, le réseau déployé par La Poste pour répondre à sa mission d'aménagement du territoire compte 17 000 points de contact. En l'absence de sa mission d'aménagement du territoire, il apparaît que La Poste aurait déployé un réseau d'environ 7 600 points.

La méthode du coût net requiert de déterminer l'évolution de la demande et des coûts entre ses deux réseaux. Pour réaliser cette évaluation, l'ARCEP s'appuie sur une modélisation technico-économique du réseau de points de contact de La Poste, qu'elle a mise en consultation publique du 17 juillet au 10 septembre 2013.

Concernant la demande, l'hypothèse de sa conservation lors du passage au réseau hypothétique a été retenue, comme pour l'exercice précédent : il est supposé que l'ensemble de la demande se reporte sur les 7 600 points conservés, du fait de la densité encore élevée du maillage correspondant. Sous cette hypothèse, le montant des recettes perdues est donc nul. L'ARCEP a toutefois pris en compte pour l'évaluation du coût net 2013, tout comme pour l'évaluation du coût net 2012, l'existence d'un avantage procuré par la valeur publicitaire de l'affichage du logo sur les points de contact relevant du maillage complémentaire. Cet avantage a été évalué à 1 million d'euros.

En ce qui concerne les coûts, la modélisation développée par l'ARCEP conduit à estimer à 252 millions d'euros le coût qui serait évité en déployant un réseau de 7 600 points au lieu du réseau actuel de 17 000 points de contact.

Au total, le coût net de la mission d'aménagement du territoire s'identifie au coût évité diminué des avantages immatériels, soit 251 millions d'euros pour l'exercice 2013.

Quels enseignements peut-on en tirer ?

La loi prévoit également que l'ARCEP remette au Gouvernement et au Parlement un rapport portant sur le coût net, après avis de la commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPPCE).

Ce rapport, transmis le 10 décembre 2014, 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 : le réseau des points de contact de La Poste compte en effet environ 7 300 points en partenariat, soit avec des mairies (agences postales communales), soit avec des commerçants (relais poste commerçant). 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 entre 2006 et 2013 résulte de ce processus de transformation, l'écart résiduel s'expliquant par les autres évolutions, notamment d'activité, qu'a connu par ailleurs le réseau sur la période.

Le bénéfice du maillage complémentaire pour les consommateurs : 300 millions d'euros

Le rapport au Parlement portant sur le coût net de l'aménagement du territoire propose également une mesure du gain pour les consommateurs de la présence postale territoriale. Pour une partie des consommateurs, le maillage complémentaire lié à la mission de service public réduit la distance entre leur domicile et le point de contact postal le plus proche. A partir d'une modélisation de la distance à vol d'oiseau, environ un quart des consommateurs bénéficient d'un point de contact plus proche grâce à la mission d'aménagement du territoire. Le gain moyen de distance est estimé à 3,25 km. En retenant de façon conventionnelle une vitesse de déplacement de 30 km/h et la valeur de temps utilisée pour l'évaluation des projets de transport, le gain économique pour les consommateurs est estimé à environ 300 millions d'euros.

Il s'agit néanmoins d'un montant indicatif qui repose sur des hypothèses fortes sur le comportement des consommateurs (notamment un déplacement aller-retour depuis leur domicile). Par ailleurs, ce montant ne correspond qu'à une partie des avantages résultant du maillage complémentaire : il ne prend pas en compte les autres gains potentiels retirés par certains bénéficiaires de la présence postale au plus près de leur domicile. Enfin, les services proposés au sein des points partenaires du maillage complémentaire (6 972 points en 2013 soit 74% du total des points de contact du maillage complémentaire de La Poste), ne sont pas équivalents à ceux qui sont proposés par La Poste dans ses bureaux en propre.

6.2 La compensation dont bénéficie La Poste

En contrepartie de sa mission, 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 montant de cette compensation s'est élevé à environ 156 millions d'euros en 2010, 168 millions d'euros en 2011, 170 millions d'euros en 2012 et en 2013. Le contrat de présence postale territoriale, signé entre l'Etat, La Poste et l'Association des maires de France, prévoit de maintenir à 170 millions le montant de la compensation sur la période 2014-2016.

En millions d'euros		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Coût net	Évaluation La Poste	399	382	351	314				
	Évaluation ARCEP				288	269	247	252	251
Abattements		144	137	136	133	156	168	170	170

Source : ARCEP et La Poste.



QUATRIÈME PARTIE

LA RÉGULATION AU JOUR LE JOUR

CHAPITRE 1 Les analyses de marché	13
1. Les marchés régulés	13
2. Les analyses de marché en Europe	14
CHAPITRE 2 La qualité de service	19
1. La qualité du service fixe d'accès à internet	13
2. La qualité de l'accès aux services fixes	14
3. La qualité du service de la téléphonie fixe	14
4. La qualité du service des réseaux mobiles	14
CHAPITRE 3 Le service universel et l'accessibilité	19
1. Le service universel	13
2. Garantir l'accessibilité des services de communications électroniques aux personnes handicapées	14
CHAPITRE 4 La gestion des ressources rares à l'ARCEP : le cas des fréquences	19
1. Les missions de l'ARCEP	13
2. Les mesures prises en 2014	14
3. Des orientations fortes engagées sur le plan international	14



LES ANALYSES DE MARCHÉ

Les décisions d'analyses de marché constituent le socle de la régulation sectorielle concurrentielle dite "asymétrique". Elles définissent les obligations qui s'imposent à l'opérateur ou aux opérateurs qui exercent une influence significative sur le marché considéré. Ces obligations permettent notamment aux autres opérateurs d'accéder à des offres de gros qui leur sont essentielles pour être en mesure de fournir des offres de détail compétitives. Ces décisions sont applicables trois ans.

1. Les marchés régulés

1.1 Les marchés du dégroupage, du *bitstream* et des services de capacité

En 2014, l'ARCEP a achevé le cycle d'analyse des marchés du haut et du très haut débit initié en 2013. Cette révision des analyses concernait, pour la première fois, l'ensemble des marchés régulés du haut et du très haut débit fixe, à savoir :

- le marché de gros des offres d'accès aux infrastructures (physiques) constitutives de la boucle locale filaire (dit "marché 4") qui inclut notamment les offres d'accès à la boucle locale filaire, en particulier l'offre dite de dégroupage et d'accès aux infrastructures de génie civil¹ ;
- le marché de gros des offres d'accès activées à haut et très haut débit livrées au niveau infranational (dit "marché 5") qui inclut notamment les offres d'accès activées dites de *bitstream*² destinées au marché généraliste³ ;
- le marché de gros des services de capacité (dit "marché 6") qui inclut notamment les offres d'accès activées destinées au marché spécifique des entreprises⁴.

Les principales mesures imposées par l'Autorité dans ses décisions sont les suivantes :

- **Le renforcement du processus de dégroupage et de nouvelles prestations pour le favoriser dans les plus petits répartiteurs**

1/ [Décision n° 2014-0733, en date du 26 juin 2014](#), portant sur la définition du marché de gros pertinent des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché.

2/ [Cf glossaire](#).

3/ [Décision n° 2014-0734, en date du 26 juin 2014](#), portant sur la définition du marché pertinent de gros des offres d'accès haut débit et très haut débit activées livrées au niveau infranational, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché.

4/ [Décision n° 2014-0735, en date du 26 juin 2014](#), portant sur la définition des marchés pertinents de gros des services de capacité, sur la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et sur les obligations imposées à ce titre.

Dans ses décisions d'analyse des marchés 4 et 5, l'ARCEP a complété le cadre réglementaire existant pour créer un environnement favorable au développement homogène sur l'ensemble du territoire des usages de la boucle locale de cuivre. L'Autorité s'est en particulier concentrée sur les restrictions applicables aux services de télévision sur DSL en zone non dégroupée, pour des raisons liées au droit de la concurrence.

Afin d'homogénéiser les offres sur le territoire, l'ARCEP a utilisé trois principaux leviers dans ses décisions :

1. Encourager les opérateurs alternatifs à étendre le dégroupage jusqu'aux NRA⁵ les plus petits, en levant certains freins opérationnels. Il s'agit du moyen le plus efficace pour fournir des offres complètes sur le marché de détail ;
2. Permettre aux opérateurs alternatifs d'ouvrir *a minima* les services audiovisuels non linéaires (télévision de rattrapage, VàD) lorsqu'ils ne sont pas présents en dégroupage, en complément des services audiovisuels hertzien. L'Autorité a proposé pour ce faire de modifier la structure de tarification

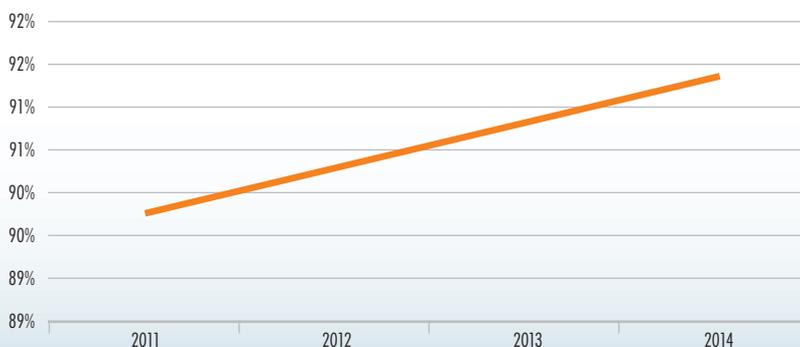
des produits activés d'Orange utilisés par les opérateurs alternatifs.

3. Clarifier les contraintes qui pèsent sur Orange pour ouvrir de manière contrôlée les services de télévision sur les répartiteurs non dégroupés.

En application de la décision d'analyse de marché 5, Orange a modifié son offre de gros de *bitstream* en vue d'améliorer la diffusion par les opérateurs alternatifs des services audiovisuels non-linéaires à leurs clients finals. Le service *DSL Collect Ethernet* fourni par Orange propose aujourd'hui l'accès à quatre classes de service pour la diffusion des flux de 1/ type voix, 2/ prioritaires de type vidéo, 3/ non prioritaires ("*best effort*") de type vidéo, 4/ non prioritaires ("*best effort*") de type internet. Ces classes de services présenteront une meilleure adéquation à la variété des services susceptibles d'être proposés par les opérateurs dans la zone non dégroupée.

Par ailleurs, la couverture en dégroupage a progressé en 2014 à un rythme constant et soutenu, atteignant quasiment 92% des lignes.

Couverture en dégroupage



- Des ajustements visant à sécuriser la transition du cuivre vers la fibre

Historiquement, plusieurs prestations du cadre réglementaire étaient liées uniquement à la boucle locale de cuivre (par exemple l'offre de collecte LFO d'Orange). L'Autorité a donc procédé à une « modernisation » du dispositif réglementaire pour le rendre robuste à la transition du cuivre vers la fibre.

- Une plus grande visibilité sur les tarifs de l'offre de collecte LFO d'Orange

La collecte est un élément essentiel à l'animation concurrentielle des territoires, aussi bien pour le dégroupage de la boucle locale de cuivre que pour l'établissement de boucles locales optiques. Historiquement associée à la boucle locale de cuivre, l'offre LFO d'Orange (offre de raccordement

5/ Cf [glossaire](#).

des répartiteurs distants) est également nécessaire dans la perspective du remplacement de la boucle locale de cuivre par des boucles locales optiques. Afin d'accompagner ces évolutions, l'ARCEP a, dans sa décision d'analyse du marché 4, imposé à Orange trois axes d'amélioration de son offre régulée de collecte. Depuis le 3 octobre 2014, deux nouvelles offres complémentaires de collecte sont ainsi proposées aux opérateurs : principalement, l'offre de Lien Fibre Optique mono-fibre d'Orange (LFO), mais aussi, en cas d'absence ou d'indisponibilité d'un lien mono-fibre, l'offre d'accès aux installations de génie civil et d'appuis aériens d'Orange pour les liaisons de collecte.

L'offre LFO d'Orange est désormais une offre de collecte passive générique permettant la collecte des flux issus des boucles locales de cuivre et optiques, pour les accès généralistes ou spécifiques entreprises, et accessible aux opérateurs souscrivant une offre d'hébergement de leurs équipements actifs de boucle locale de cuivre ou optique au NRA ou au NRO d'Orange. Elle permet également de raccorder des NRO autres que ceux situés à proximité immédiate, ou au sein des NRA ou NRO d'Orange.

L'offre LFO accorde en outre une plus grande liberté aux opérateurs en leur permettant de moduler la durée (10 ans ou 20 ans) et les conditions tarifaires (tarif révisable à tout moment ou tarif indexé sur toute la durée du contrat) de location de chaque lien de fibre optique. Cette modification de l'offre permet aux collectivités territoriales de disposer d'une visibilité suffisante sur l'évolution des tarifs de l'offre LFO pour une durée en adéquation avec les durées moyennes de leurs projets de réseaux d'initiative publique.

Enfin, Orange a revu certaines limitations de volumes de commandes d'études associées à l'offre LFO. Orange a ainsi supprimé la limite de production annuelle pour des NRA nouvellement dégroupés (antérieurement fixée à 650 NRA), et a mis en place un système de partage équivalent entre opérateurs tiers de la capacité de production de lien LFO au sein de chacune de ses unités de production régionale (UPR).

- **Des évolutions concernant l'offre d'hébergement NRO**

Orange a publié en octobre 2014 une nouvelle offre

de gros portant sur l'hébergement au sein des locaux lui appartenant pour l'exploitation des boucles locales optiques⁶.

Cette offre contient deux composantes répondant à deux situations opérationnelles distinctes :

- la situation où Orange aurait choisi de faire de son NRA le siège de son NRO ;
- la situation où un opérateur d'infrastructure, privé ou public, souhaiterait faire héberger son NRO au sein d'un NRA d'Orange.

L'Autorité constate qu'à ce jour, seule la première composante de l'offre est utilisée (principalement par les opérateurs commerciaux déjà présents en dégroupage dans les NRA sièges des NRO d'Orange). La deuxième composante de l'offre n'a pas encore remporté l'adhésion des opérateurs d'infrastructure (privés ou publics). Mais, compte tenu des déploiements à venir de boucles locales optiques portés par les opérateurs privés et publics, une plus forte mobilisation des acteurs autour de la deuxième composante de l'offre est susceptible d'advenir, notamment dans les zones moins denses où la mutualisation des infrastructures de réseau présente un intérêt économique plus important.

Dans cette perspective, une attention particulière sera portée à cette offre dans les prochains mois par l'ARCEP.

- **La révision du périmètre du génie civil d'Orange accessible à ses concurrents**

Afin d'accompagner l'industrialisation croissante des déploiements de boucles locales optiques, l'ARCEP a d'abord considéré qu'il était essentiel d'élargir le périmètre d'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange.

Cette évolution du périmètre d'accès doit permettre aux opérateurs alternatifs de déployer leurs boucles locales optiques dans l'ensemble des infrastructures de génie civil mobilisables, indépendamment du tracé des boucles locales d'Orange. En effet, les opérateurs déployant des boucles locales optiques mutualisées peuvent souhaiter, dans le respect de la réglementation en vigueur, implanter leurs nœuds de réseaux sur des emplacements différents des nœuds techniques du réseau de cuivre (sous-répartiteurs, NRA). En particulier, la portée du signal optique étant supérieure à celle des

⁶ / [En application de la décision n°2014-0733, en date du 26 juin 2014.](#)

réseaux de cuivre, il est possible qu'un réseau optique utilise moins de nœuds techniques (moins de NRA, par exemple). Orange, dans sa nouvelle offre d'accès au génie civil, en vigueur depuis le 27 juillet 2014, définit ainsi la boucle locale optique d'un opérateur par rapport aux performances des équipements actifs couramment utilisés. Aussi, à ce jour, une boucle locale optique peut être déployée en accédant aux infrastructures de génie civil d'Orange dans un rayon de 30 km autour du NRO de l'opérateur.

Ce nouveau périmètre d'accès permet également de garantir que l'offre d'accès au génie civil ne constitue pas un frein à l'émergence de boucles locales optiques supports d'offres multi-usages (fibre résidentielle, fibre pour les entreprises, raccordement de mobilier urbain, d'éléments de réseau...) en mesure de concurrencer la boucle locale de cuivre. L'offre d'accès au génie civil en vigueur permet ainsi à un opérateur d'aller raccorder ses antennes mobiles, ses équipements WiFi ou WiMAX, le mobilier urbain connecté ou d'autres éléments de réseaux (comme par exemple des caméras de vidéosurveillance).

• **Le marché entreprise**

A l'issue de l'analyse de marché menée en 2014, l'ARCEP a revu le cadre de la régulation concernant les produits de gros à destination des clients non résidentiels. Cette partie est détaillée [page 131](#) du présent rapport.

1.2 Les marchés de la terminaison d'appel

Les terminaisons d'appel vocal mobile et SMS sont des prestations d'interconnexion au réseau de l'opérateur mobile du client appelé, permettant de joindre le client final depuis un réseau tiers. Elles représentent, pour l'opérateur de l'appelant, une charge qu'il paye aux opérateurs tiers lorsque son client tente de joindre un client d'un autre opérateur, et qui rémunère l'utilisation du réseau de l'opérateur appelé.

La structure monopolistique de ces prestations conduisant à des problèmes concurrentiels, l'ARCEP les régule depuis plus de dix ans, notamment par un encadrement tarifaire.

Ce plafonnement des tarifs de gros a facilité le développement d'offres dites "d'abondance". Le cycle

de régulation tarifaire 2011-2013 a permis de finir d'abaisser les tarifs de terminaison d'appel vocal fixe et mobile jusqu'au niveau cible des coûts incrémentaux, qui constitue le bon niveau de tarification de cette prestation. De ce fait, le consommateur bénéficie en France d'offres d'abondance voix et SMS dans la plupart des forfaits mobiles et dans la plupart des "box" des opérateurs.

• **La régulation des marchés des terminaisons d'appel vocal (fixe et mobile)**

L'ARCEP a adopté le 9 décembre 2014 une décision d'analyse des marchés qui regroupe désormais les terminaisons d'appel vocal fixe et vocal mobile, en métropole et outre-mer, sur la période 2014-2017⁷.

- Avec le mouvement de généralisation des communications en abondance dans les forfaits observé ces dernières années, l'enjeu du cycle 2014-2017 porte sur la consolidation des acquis. L'ARCEP a ainsi estimé qu'une évolution modérée du plafond tarifaire des prestations de terminaison d'appel vocal fixe et vocal mobile apparaissait justifiée. Elle permet de refléter la baisse tendancielle des coûts, observée grâce aux résultats des modèles de coûts d'opérateurs fixe et mobile de l'ARCEP.
- Par ailleurs, afin de promouvoir des conditions d'échanges équilibrées entre les territoires, l'ARCEP a retenu des plafonds similaires entre la métropole et les outre-mer, achevant ainsi le rapprochement des tarifs de terminaison d'appel ultra-marins et des tarifs métropolitains.

Les plafonds tarifaires retenus pour la métropole et l'outre-mer		
	Terminaison d'appel vocal mobile	Terminaison d'appel vocal fixe
Jusqu'au 31/12/2014	0,80 c€/min	0,080 c€/min
du 01/01/2015 au 31/12/2015	0,78 c€/min	0,079 c€/min
du 01/01/2016 au 31/12/2016	0,76 c€/min	0,078 c€/min
à compter du 01/01/2017	0,74 c€/min	0,077 c€/min

⁷ [Décision n° 2014-1485, en date du 9 décembre 2014.](#)

- Enfin, l'ARCEP a souhaité encadrer le mouvement de migration des interconnexions TDM⁸ traditionnelles vers les interconnexions IP⁹ qui sont appelées, à terme, à devenir la modalité d'interconnexion principale. A ce titre, l'ARCEP a estimé nécessaire, pour ne pas fausser le jeu concurrentiel, de prévoir un délai de recouvrement de 18 mois des deux modalités TDM et IP, ainsi qu'un délai de préavis, de 12 mois avant une fermeture commerciale, et de 24 mois avant une fermeture technique des interconnexions TDM. L'Autorité a également estimé qu'à partir de 1^{er} juillet 2015 tout opérateur serait légitime à demander à bénéficier d'une interconnexion IP.

- **La régulation des terminaisons d'appel SMS**

Les régulations passées des marchés de gros des terminaisons d'appel SMS ont permis des évolutions très importantes sur le marché de détail français, caractérisé par le développement généralisé, par tous les opérateurs mobiles, d'offres incluant des SMS en abondance à des tarifs compétitifs, ainsi que par l'essor des SMS de notification et de contenu.

Grâce à ces offres innovantes et attractives, les utilisateurs français, particuliers et professionnels, ont pu développer des usages SMS parmi les plus élevés en Europe.

En octobre 2014, l'ARCEP a notifié auprès de la Commission européenne un projet de décision d'analyse de marché relatif à la terminaison d'appel SMS proposant un maintien pour trois ans de la régulation appliquée jusqu'alors. La Commission européenne a demandé en novembre 2014 des justifications complémentaires à l'ARCEP à l'occasion d'une procédure dite de "phase II"¹⁰. L'ARCEP a alors apporté à la Commission européenne et à l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) des éléments d'information soulignant les bénéfices - pour la concurrence, les entreprises et le consommateur - tirés d'un fonctionnement efficace de l'interconnexion pour un service ouvert et interopérable comme les SMS.

Le dialogue engagé avec la Commission européenne n'ayant pas permis de trouver de consensus, l'ARCEP a décidé de retirer son projet de décision à l'issue de la procédure de "phase II". Elle a toutefois annoncé qu'elle maintiendrait une grande vigilance sur l'évolution du marché de gros de la terminaison d'appel SMS et des marchés de détail associés.

1.3 Les services de radiodiffusion et la régulation de la TNT

- **La régulation de la TNT**

Depuis le lancement de la TNT en mars 2005, plusieurs opérateurs de diffusion (dont TDF, le diffuseur historique de la télévision analogique) se sont positionnés sur le marché dit de gros aval des services de diffusion audiovisuelle pour répondre à la volonté des chaînes de télévision de disposer d'offres concurrentielles pour la diffusion de leurs programmes. Pour proposer leurs offres de diffusion aux multiplex de la TNT sur ce marché, les diffuseurs peuvent s'appuyer sur leurs propres infrastructures ou utiliser des prestations de gros commercialisées, principalement par TDF, sur le marché dit de gros amont des services de diffusion audiovisuelle.

Au terme de l'analyse de marché menée en septembre 2012, l'ARCEP a instauré un troisième cycle de régulation *ex ante* du marché de gros amont de la diffusion de la TNT. Ce dispositif applicable pour la période 2012-2015¹¹ succède aux deux premiers cycles de régulation établis en 2006 et 2009. TDF, désigné comme opérateur exerçant une influence significative sur le marché, s'est vu imposer les obligations de faire droit aux demandes raisonnables d'accès, de non-discrimination, de transparence, de comptabilisation des coûts, de séparation comptable et de contrôle tarifaire. Les obligations tarifaires de TDF traduisent à la fois la volonté de l'Autorité de promouvoir la concurrence par les infrastructures et les contraintes liées à la typologie de sites pesant sur la construction de sites alternatifs. L'Autorité a effectivement distingué deux types d'obligations tarifaires pour les offres de gros d'accès proposées par TDF à ses concurrents :

8/ [Cf glossaire.](#)

9/ [Cf glossaire.](#)

10/ [Procédure d'investigation complémentaire de deux mois prévue par la directive Cadre 2002/21/CE.](#)

11/ [Décision n° 2012-1137, en date du 11 septembre 2012.](#)

- sur les 82 sites dits “non-réplicables” pour lesquels l’Autorité estime qu’il est impossible de déployer des infrastructures alternatives à horizon de l’analyse, TDF se voit imposer l’obligation d’orienter ses tarifs vers les coûts ;
- sur l’ensemble des autres sites, réputés réplicables, TDF a l’obligation de ne pas pratiquer des tarifs d’éviction, de manière à garantir les conditions du développement d’infrastructures alternatives. En outre, pour les sites réplicables qui n’ont pas été répliqués, TDF ne doit pas pratiquer de tarifs excessifs.

Au cours de l’année 2014, l’ARCEP a adapté son travail de vérification du respect par TDF de ses obligations pour intégrer la perspective d’une libération par le secteur audiovisuel des fréquences de la bande 700 MHz¹². L’offre de référence publiée par TDF en juin 2014 intègre ainsi la possibilité d’une future réduction du nombre de multiplex TNT. Elle prévoit notamment, pour les sites non-réplicables, une grille d’ajustement des tarifs reflétant plusieurs scénarios possibles d’évolution du nombre de multiplex entre le 1^{er} janvier 2017 et le 1^{er} mars 2019. En novembre 2014, l’ARCEP a autorisé TDF à modifier son offre de référence en dehors du calendrier de publication annuelle pour intégrer dans sa grille d’ajustement l’hypothèse alors évoquée plus précisément d’une réduction du nombre de multiplex en avril 2016.

Le troisième cycle de régulation arrivant à échéance en septembre 2015, l’ARCEP a d’ores et déjà engagé les travaux préparatoires nécessaires à la révision de son analyse de marché. Elle a ainsi rencontré l’ensemble des diffuseurs et des multiplex afin d’échanger avec eux sur les conditions de marché auxquelles ils étaient confrontés. Elle a également publié son [observatoire de la diffusion de la TNT](#) (les données décrivent la situation à fin 2013). Ces éléments ont notamment permis à l’ARCEP de réaliser une analyse, en terme de développement

de la concurrence, des obligations imposées à TDF, sur le marché de gros amont de la diffusion de la TNT, et des enjeux actuels et futurs du marché de la diffusion de la TNT. Un document de “bilan et perspectives” a été mis en consultation publique du 5 décembre 2014 au 30 janvier 2015.

• La régulation de la diffusion de la radio FM et de la RNT

Même si l’ARCEP a concentré son action sur le marché de gros amont de la diffusion de la télévision, elle a également examiné les conditions de concurrence sur le marché des services de diffusion hertzienne de la radio. Faisant suite notamment aux problématiques rencontrées au cours de l’année 2013 par les diffuseurs alternatifs pour l’accès à certains sites de TDF dont ils estimaient avoir besoin pour répondre aux appels d’offres organisés par le groupe Radio France, l’Autorité avait considéré en fin d’année 2013 qu’il était souhaitable d’engager une analyse de la pertinence d’une régulation *ex ante*, du marché de gros des services de diffusion de la radio. Elle a soumis à consultation publique fin 2013 ses pistes de réflexion sur le sujet. Compte tenu des éléments présentés par les acteurs du marché de la diffusion de la radio dans leurs réponses à cette consultation publique, l’ARCEP a fait le choix de procéder à la mise sous observation du marché des services de diffusion de la radio analogique en mode FM et de la radio numérique terrestre (RNT) afin d’examiner l’évolution de la situation concurrentielle sur le marché de la diffusion de la radio. L’ARCEP évaluera si les conditions sont réunies pour l’exercice d’une concurrence effective et loyale, en particulier, lors du déroulement des différentes phases d’appels d’offres organisés par Radio France sur la période 2014-2019, qui pourraient représenter en chiffre d’affaires une part importante des revenus sur ce marché.

^{12/ Cf page 112 du présent rapport.}

La Cour de Cassation et le Conseil d'État reconnaissent le pouvoir de l'ARCEP de modifier des contrats conclus antérieurement à une nouvelle analyse de marché

Par une décision du 11 juin 2014¹³, le Conseil d'État a reconnu à l'ARCEP le pouvoir d'imposer à un opérateur, considéré comme puissant sur un marché, de mettre en conformité ses contrats en cours avec les obligations nouvellement édictées par le régulateur dans le cadre d'une analyse de marché. Cette décision portait sur la régulation *ex ante* mise en place par l'ARCEP sur le marché de gros de la diffusion de la télévision numérique terrestre (TNT) pour 2012-2015.

Le juge a considéré que l'ARCEP tient nécessairement de son pouvoir de régulation *ex ante*, tel que prévu par la loi, la capacité d'enjoindre à l'opérateur puissant de modifier ses contrats en cours d'exécution. Assurer l'effectivité de la régulation justifie ainsi qu'il soit dérogé au principe de liberté contractuelle, sans quoi l'opérateur puissant pourrait, en prévoyant des durées de contrat très longues, se prémunir contre toute évolution de ses obligations réglementaires, et organiser ainsi l'ineffectivité de la régulation. La Cour de cassation a tranché, préalablement à la décision du Conseil d'État, dans le même sens que ce dernier¹⁴.

1.4 La comptabilité des coûts

Les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable sont prévues par le cadre réglementaire européen. Lorsqu'un opérateur exerce une influence significative sur un marché pertinent, le régulateur peut lui imposer ces obligations afin de vérifier le respect des obligations qui lui sont imposées en matière de contrôle des prix ou de non-discrimination ; l'opérateur peut ainsi se voir imposer l'obligation d'*isoler sur le plan comptable certaines activités en matière d'interconnexion ou d'accès, ou de tenir une comptabilité des services et des activités qui permette, y compris sur les marchés de détail associés à un marché de gros sur lequel l'opérateur est réputé exercer une influence significative, de vérifier le respect des obligations imposées au titre du présent article ; le respect de ces prescriptions est vérifié, aux frais de l'opérateur, par un organisme indépendant désigné par l'Autorité.*¹⁵

- **Un système de comptabilisation des coûts** est construit pour répartir l'ensemble des coûts encourus par l'entreprise sur l'ensemble des offres qu'elle commercialise et pour les confronter aux revenus de ces offres. Il constitue ainsi une vue d'ensemble et de référence sur les coûts, nécessaire aux objectifs de régulation, en particulier pour vérifier le respect des obligations de contrôle tarifaire. En effet, la

recommandation de la Commission européenne du 19 septembre 2005 concernant la séparation comptable dispose *“l'obligation de mettre en œuvre un système de comptabilisation des coûts a pour but de garantir que les opérateurs notifiés appliquent des critères équitables, objectifs et transparents pour allouer leurs coûts aux services fournis dans le cas où ils sont soumis à des obligations de contrôle des prix ou d'orientation des prix vers les coûts.”*¹⁶

- **La séparation comptable** consiste en la production de comptes séparés en fonction d'une découpe pertinente de l'entreprise, nécessaires pour poursuivre les objectifs de la régulation, en particulier pour vérifier le respect de l'obligation de non-discrimination, lorsqu'elle s'applique, et l'absence de subventions croisées abusives. Aux termes du même article de la recommandation du 19 septembre 2005, la séparation comptable permet de *“représenter le plus fidèlement possible le comportement de parties de l'entreprise de l'opérateur notifié comme si elles avaient fonctionné en qualité d'entreprises distinctes et, dans le cas d'entreprises verticalement intégrées, d'empêcher les discriminations en faveur de leurs propres activités et les subventions croisées abusives.”*¹⁷

Dans plusieurs de ses décisions, l'ARCEP a décrit les obligations de comptabilisation des coûts et

13/ [CE, 11 juin 2014, TDF n° 363920.](#)

14/ [Cass. com., 25 mars 2014, n° 12-28.426.](#)

15/ [Article L38, alinéa 5 du CPCE.](#)

16/ [Article 1 de la recommandation de la Commission européenne du 19 septembre 2005.](#)

17/ [Idem.](#)

de séparation comptable auxquelles sont astreints Orange¹⁸, les opérateurs mobiles¹⁹ et TDF²⁰.

2. Les analyses de marché en Europe

2.1 La recommandation sur les marchés pertinents

Une recommandation de la Commission européenne recense les marchés pertinents susceptibles d'être régulés *ex ante* dans le secteur des communications électroniques par les régulateurs nationaux. Cette recommandation est mise à jour régulièrement par la Commission.

Un mémorandum explicatif joint à la recommandation décrit les principes que doit appliquer une autorité de régulation nationale (ARN) pour analyser des marchés pertinents. Il précise en particulier qu'un marché, pour pouvoir être régulé, doit remplir trois critères cumulatifs :

- la présence de barrières à l'entrée et au développement de la concurrence ;
- l'absence de perspectives d'évolution vers une situation de concurrence ;
- l'inefficacité relative du droit de la concurrence.

La recommandation vise à harmoniser le périmètre de la régulation dans les Etats membres mais ne préjuge pas de l'éventuelle pertinence d'un marché à un niveau national. Ainsi, s'il est obligatoire pour une ARN d'analyser tous les marchés listés, il ne l'est pas de les réguler, par exemple s'ils ne remplissent pas cumulativement les trois critères, ou si aucun opérateur n'exerce de puissance significative sur ces marchés.

Inversement, une ARN peut décider de réguler un marché ne figurant pas dans la liste mais qui remplit les trois critères. C'est actuellement le cas du marché de gros de la radiodiffusion en France.

Dans tous les cas, les ARN doivent notifier leurs projets

de décision à la Commission européenne, qui peut, le cas échéant, s'y opposer. La première recommandation de la Commission de 2003 recensait 18 marchés pertinents ; celle adoptée en 2007 n'en prévoyait que 7 et la nouvelle recommandation adoptée en octobre 2014 ne liste plus que 4 marchés a priori pertinents. Cette recommandation avait fait l'objet d'une consultation publique menée début 2013 pour recueillir l'avis des acteurs sur les évolutions et le futur de la régulation des télécommunications en Europe²¹. Une étude externe, publiée en octobre 2013, préconisait également de réduire le nombre de marchés pertinents pour une régulation *ex ante*²². Suivant en partie les préconisations de cette étude, la Commission européenne a retenu, après consultation de l'ORECE, les 4 marchés suivants :

- **Marchés liés à la téléphonie :**

- 1 Terminaisons d'appel vocal fixe
- 2 Terminaisons d'appel vocal mobile

- **Marchés liés au haut et très haut débit fixe :**

- 3 Marché de gros de l'accès local (comprenant notamment le dégroupage)
Marché de gros de l'accès central (comprenant notamment le *bitstream*)
- 4 Marché de gros de l'accès de haute qualité (correspondant au marché entreprise)

La Commission recommande désormais aux ARN de mener, en priorité, l'analyse de ces quatre marchés, dont un dédié à la clientèle entreprise. Anticipant cette recommandation, l'ARCEP a synchronisé l'analyse des marchés 4, 5 et 6 de l'accès fixe, afin d'analyser conjointement les produits spécifiques aux entreprises sur le modèle proposé par la Commission européenne²³ et d'amorcer une dérégulation²⁴ de la téléphonie fixe.

La Commission reconnaît toutefois que les marchés de gros de l'accès au réseau téléphonique et le service de gros du départ d'appel peuvent continuer à être régulés si nécessaire.

18/ [Décision 2006-1007, en date du 7 décembre 2006.](#)

19/ [Décision 2013-0520, en date du 16 mai 2013.](#)

20/ [Décision 2008-0409, en date du 8 avril 2008.](#)

21/ [Réponses recues à la consultation publique.](#)

22/ [Marchés futurs des communications électroniques soumis à régulation ex ante.](#)

23/ [Décisions n° 2014-0733, 2014-0734 et 2014-0735 en date du 26 juin 2014.](#)

24/ [Décision n° 2014-1102, en date du 30 septembre 2014.](#)

2.2 Le bilan des analyses de marché des autorités de régulation nationales en Europe en 2014

Depuis 2004 (date d'entrée en vigueur du nouveau cadre européen des télécommunications, dit "paquet télécoms"), les ARN doivent notifier à la Commission européenne et aux autres ARN leurs projets de décisions concernant la définition des marchés à réguler, la désignation du (ou des) opérateur(s) puissant(s) et les remèdes appliqués. Les deux premiers types de décision sont encadrés par l'article 7 de la directive "cadre" alors que les remèdes sont régis par l'article 7a de cette même directive. La Commission européenne, l'ORECE et les autres ARN peuvent alors faire parvenir leurs observations dans un délai maximal d'un mois. Ce délai peut être prolongé en cas de "doutes sérieux" de la Commission. Au cours de cet examen complémentaire (couramment qualifié de "phase II"), l'ORECE produit un avis dont la Commission devra tenir le plus grand compte. A l'issue de cette période d'examen, la Commission peut soit retirer ses "doutes sérieux", soit opposer un veto au projet de décision (s'il s'agit d'une procédure article 7), soit publier une recommandation demandant le retrait ou la modification du projet de décision (s'il s'agit d'une procédure article 7a), l'ARN restant libre de retirer d'elle-même son projet à tout moment.

En 2014, 148 projets de décision liés à une procédure d'analyse de marché ont été notifiés par les différentes ARN européennes, soit un nombre légèrement supérieur à celui de 2013 qui en comptait 126. Parmi ces projets de décisions, 11 ont fait l'objet de "doutes sérieux" de la Commission sur leur compatibilité avec le cadre communautaire, un chiffre en baisse par rapport à 2013

où 17 "phases II" avaient été ouvertes : six concernent les terminaisons d'appel fixe, trois les terminaisons d'appel mobile et une les terminaisons d'appel SMS. Une "phase II" concernait également les liaisons louées. Aucun cas n'a donné lieu à une décision de retrait des doutes sérieux, et la Commission européenne a maintenu sa position dans sa décision finale.

A l'exception de deux projets de décision immédiatement retirés par les ARN concernées, l'ORECE a adopté un avis sur tous les cas identifiés par la Commission. A l'issue de son analyse, l'ORECE a, dans la plupart des cas, partagé au moins en partie les doutes sérieux de la Commission. Ces procédures ont abouti à un retrait des décisions concernées dans près de la moitié des cas, et à une recommandation de la Commission demandant un retrait du projet de décision dans deux cas. Au 15 avril 2014, quatre cas de "phase II" sont toujours en cours.

En 2014, le premier motif d'ouverture d'une "phase II" (9 cas sur 11) a été l'utilisation d'une méthode de calcul des coûts pour la fixation des niveaux de terminaisons d'appel fixe et mobile différente de celle préconisée dans la recommandation sur les terminaisons d'appel de 2009 et qui aboutissait ainsi à des niveaux de terminaisons d'appel jugés trop élevés. Ces différentes références de coût posent des problèmes concurrentiels préjudiciables au marché intérieur, ce qui a amené la Commission à émettre des "doutes sérieux". Pour tous ces cas, l'ORECE a été en accord avec l'analyse de la Commission. Toutefois, si les régulateurs letton, estonien et lituanien ont retiré ou amendé leur projet de décision, le régulateur allemand a maintenu dans tous les cas (6) ses décisions malgré plusieurs recommandations de la Commission.

LA QUALITÉ DE SERVICE FIXE ET MOBILE

1. La qualité du service fixe d'accès à internet

Début 2013, l'ARCEP a décidé de mettre en place¹ un observatoire de la qualité des services fixes d'accès à internet en France métropolitaine, basé sur des mesures réalisées sur des lignes dédiées, financées par les opérateurs et mises en œuvre par un prestataire indépendant unique sous le contrôle de l'Autorité.

Un référentiel commun de mesure, précisant les caractéristiques précises du dispositif, les protocoles à suivre pour réaliser les tests et les modalités de

publication a été réalisé par un comité technique se réunissant régulièrement sous l'égide de l'ARCEP. Sur la base de ce référentiel, un prestataire unique a été sélectionné par les opérateurs concernés (Bouygues Telecom, Free, Numericable, Orange et SFR). Les mesures concernent les trois technologies principales d'accès à internet fixe grand public : cuivre (xDSL²), fibre optique avec terminaison coaxiale et FttH³. Plusieurs catégories d'accès ont été retenues pour une même technologie afin de refléter la diversité des performances observables. Au total, l'Autorité a retenu sept indicateurs : quatre techniques et trois d'usages.

Indicateurs techniques

1. Débit descendant : débit de téléchargement d'un fichier, exprimé en Mbit/s.

2. Débit montant : débit d'envoi d'un fichier, exprimé en Mbit/s.

3. Latence : durée entre l'envoi d'une requête et la réception des premières données, exprimée en ms.

4. Perte de paquets : taux de données qui ont été perdues et ont dû être réémises lors d'un téléchargement de fichier, exprimée en %.

Indicateurs d'usages

5. Navigation web : temps de chargement d'une page *web*, mesuré à partir de 15 sites à forte audience, exprimé en s.

6. Lecture de vidéo en streaming : qualité du visionnage de vidéos, mesurée à partir de vidéos hébergées sur 4 plateformes à forte audience, exprimée par une note sur 5.

7. Téléchargement P2P : débit de téléchargement d'un fichier en utilisant un protocole pair-à-pair (P2P), exprimé en Mbit/s.

NB : pour la première publication, qui correspondait à un exercice test, seuls les indicateurs d'usages ont été publiés in extenso. En effet, la méthodologie de mesure des indicateurs techniques n'avait pas pu être stabilisée lors du premier cycle de mesure.

1/ [Décision n° 2013-0004 en date du 29 janvier 2013.](#)

2/ Famille de technologies "Digital Subscriber Line".

3/ "Fiber to the home".

La mise en œuvre du dispositif de mesures a débuté en janvier 2014. Les mesures ont été réalisées en juin, et le [premier rapport](#) de cet observatoire a été publié en version-test (bêta) en novembre de la même année.

2. La qualité de l'accès aux services fixes

Depuis le 30 juin 2010⁴, les opérateurs ayant plus de 100.000 abonnés au service fixe ont l'obligation de mettre à disposition du public sur leur site internet, chaque trimestre, les résultats des mesures des indicateurs de qualité de l'accès aux services fixes (téléphone, internet, télévision). Ces publications trimestrielles permettent aux consommateurs de disposer d'informations pertinentes afin de suivre l'évolution dans le temps des indicateurs de qualité de service d'un opérateur donné.

Trois indicateurs sont liés à l'accès au réseau fixe des opérateurs : le délai de fourniture du raccordement initial, le taux de pannes signalées par ligne d'accès, le délai de réparation d'une défaillance signalée.

Trois autres indicateurs sont liés aux services clients des opérateurs : le temps de réponse par les services clients de l'opérateur, le taux d'appels perdus avant un décroché, le taux de résolution des réclamations par le service client.

Durant l'année 2014, la publication des indicateurs de la qualité de l'accès au service fixe a eu lieu chaque trimestre⁵. Des travaux de révision de la décision⁶ ont par ailleurs été lancés durant le second semestre 2014.

Les travaux ont pour but de tenir compte du retour d'expérience des quatre premières années de publication, d'apporter les précisions nécessaires sur le périmètre, les modalités de calcul et la précision des indicateurs pour limiter les éventuels biais d'interprétation. Ils visent aussi à simplifier le dispositif pour le rendre plus accessible aux consommateurs et à l'harmoniser avec le dispositif de mesure et de publication d'indicateurs de qualité des

services fixes d'accès à internet et de téléphonie prévu dans la décision n° 2013-0004.

Une [consultation publique](#) s'est déroulée à cet effet du 24 novembre 2014 au 15 janvier 2015.

3. La qualité du service de la téléphonie fixe

Depuis le 8 octobre 2014⁷, les opérateurs ayant plus de 100.000 abonnés au service fixe doivent publier chaque semestre sur leur site internet, les résultats des mesures des indicateurs de qualité de la téléphonie fixe. Ces résultats sont accompagnés d'un descriptif synthétique des indicateurs et d'un document décrivant le système de mesures mis en œuvre par l'opérateur.

Trois indicateurs principaux sont liés à la qualité de la téléphonie fixe :

- Le taux de réussite des appels
- La durée d'établissement de la communication
- La qualité de la parole

Les premières mesures semestrielles de ces indicateurs selon le nouveau dispositif entré en vigueur en 2013⁸ ont été réalisées durant le premier semestre 2014 et publiées au début du mois d'octobre 2014⁹.

4. La qualité de service des réseaux mobiles

Depuis 1997, l'ARCEP réalise périodiquement une enquête visant à évaluer la qualité de service des opérateurs mobiles métropolitains. C'est dans ce contexte que l'ARCEP a effectué, au premier trimestre 2014, une enquête portant sur les services mobiles des quatre opérateurs mobiles métropolitains (Bouygues Telecom, Free Mobile, Orange et SFR) afin de comparer les services offerts aux utilisateurs par ces opérateurs. L'enquête s'appuie sur plus de 90 000 mesures réalisées sur le terrain, afin de refléter une large diversité de situations (usage à l'extérieur, à l'intérieur, en voiture,

4/ [En application de la décision n° 2008-1362, en date du 4 décembre 2008.](#)

5/ <http://www.arcep.fr/index.php?id=10606>.

6/ [Décision n°2008-1362, en date du 4 décembre 2008.](#)

7/ [En application de la décision n° 2013-0004, en date du 29 janvier 2013.](#)

8/ [Décision n° 2013-0004, en date du 29 janvier 2013.](#)

9/ <http://www.arcep.fr/index.php?id=12564>.

en train, en ville, à la campagne...) et de services (téléphonie, SMS et Internet mobile). Ces mesures ont été effectuées dans les agglomérations urbaines mais aussi, pour la première fois, dans plusieurs centaines de communes rurales. Ces mesures ont pour l'essentiel été effectuées en 2G/3G, mais de premières mesures, expérimentales, ont été réalisées en 4G.

Les résultats de cette 15^{ème} enquête ont été publiés à l'été 2014.

Pour en savoir plus, se reporter au chapitre "La vérification de la couverture et de la qualité de service des opérateurs mobiles" [page 114](#).



LE SERVICE UNIVERSEL ET L'ACCESSIBILITÉ

1. Le service universel

Afin d'assurer qu'un ensemble minimal de services de communications électroniques de bonne qualité soit accessible à tous les utilisateurs à un prix abordable, sans distorsion de concurrence sur le marché, le CPCE¹ établit, conformément au cadre réglementaire européen, un service universel des communications électroniques.

1.1 Les prestations incluses dans le service universel

Dans ses deux dimensions, territoriale (grâce à un tarif unique "péréqué") et sociale (grâce à un tarif préférentiel pour les plus démunis), le service universel permet d'assurer la disponibilité de ces services sur l'ensemble du territoire et leur accessibilité aux catégories les plus défavorisées. Il est financé par un fonds sectoriel abondé par les opérateurs de communications électroniques.

Les prestations de service universel sont assurées en métropole, dans les DOM et la collectivité territoriale de Saint-Pierre-et-Miquelon. Elles ont trois composantes :

- **Le service téléphonique.** Il couvre l'installation et le raccordement au réseau fixe, ainsi que la fourniture d'un service téléphonique de qualité qui permet l'accès à internet avec une qualité satisfaisante (c'est-à-dire à un débit suffisant). L'opérateur désigné

est tenu de proposer les prestations de service téléphonique (aujourd'hui, l'abonnement et les communications) à un prix unique sur le territoire national, selon un principe communément appelé "péréquation géographique". A la suite de la révision du cadre européen, les deux sous-composantes "raccordement" et "service" peuvent désormais être fournies par deux opérateurs distincts. Le service téléphonique comprend par ailleurs des conditions tarifaires ou techniques particulières consenties aux usagers à faibles ressources ou handicapés : les allocataires du revenu de solidarité active (RSA), les titulaires de l'allocation de solidarité spécifique (ASS) ou de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) et les invalides de guerre.

- **L'annuaire universel imprimé.** Il est mis à disposition gratuitement de tout abonné au service de téléphonie public. Le ministre chargé des communications électroniques a considéré, en 2011, qu'il n'y avait pas lieu de désigner un opérateur de service universel pour l'annuaire électronique ou le service de renseignement, la situation concurrentielle garantissant la fourniture de ces services sur le marché à un tarif abordable.
- **La publiphonie.** Cette prestation couvre l'installation et l'entretien de cabines téléphoniques sur le domaine public (à raison d'au moins un publiphone dans chaque commune et deux dans celles de plus

^{1/} Code des postes et des communications électroniques.

de 1 000 habitants), ainsi que la fourniture d'un service téléphonique de qualité à un tarif abordable à partir de ces publiphones.

Les opérateurs chargés de fournir les prestations décrites ci-dessus sont désignés à l'issue d'appels à candidatures lancés par le ministre chargé des communications électroniques.

- Le prestataire en charge du service téléphonique, désigné par arrêté du 31 octobre 2013² pour une durée de trois ans, est Orange.
- Le prestataire en charge de la publiphonie, désigné par arrêté du 14 février 2012, est également Orange, pour une période de deux ans. (NB : dans l'attente de la désignation du prestataire pour la période à venir, Orange continue d'assurer la prestation).
- Le prestataire pour les annuaires imprimés a été désigné d'office pour la période 2012-2014, par arrêté du 6 décembre 2012³ à la suite d'un appel à candidatures infructueux : il s'agit de PagesJaunes.

1.2 Le rôle de l'Autorité

L'évaluation du coût du service universel

Après audit des coûts des prestataires du service universel, l'Autorité calcule, pour chacune des composantes du service universel, les revenus, les coûts et les avantages immatériels associés à la fourniture de ces services. Le coût net du service universel qui en découle est publié chaque année par l'Autorité et fait l'objet d'un financement par un fonds sectoriel auquel les opérateurs de communications électroniques contribuent, au *pro rata* de leur chiffre d'affaires sur le marché de détail, dès lors que ce coût net représente une charge excessive pour le prestataire.

Le fonds de service universel est géré par la Caisse des dépôts et consignations.

Le contrôle de la qualité de service

Les prestataires du service universel sont tenus de respecter un certain nombre d'obligations minimales de qualité de service, et de publier des indicateurs sur la (ou les) composante(s) de l'offre de service universel pour laquelle ils sont désignés. Pour chacune des composantes de l'offre de service universel pour laquelle un prestataire a été désigné, les obligations de qualité de service comprennent, outre le respect de niveaux minimaux de qualité de service par le prestataire, la publication des définitions, des méthodes et des valeurs des indicateurs.

Pour le service téléphonique, ces indicateurs⁴ portent notamment sur le délai de fourniture des raccordements, le délai de réparation et le taux de défaillance des appels.

L'Autorité dispose désormais, en plus des informations annuelles à l'échelon régional et national, d'informations trimestrielles, ainsi que d'un état détaillé des situations les plus extrêmes en matière de délais de livraison des raccordements et de réparation à la suite de défaillances⁵. Les exigences en matière de publication ont été également renforcées : à la publication annuelle des indicateurs nationaux s'ajoute désormais une publication trimestrielle prévue à la fin du mois suivant le trimestre concerné par la publication.

Une autre modification est destinée à mieux prendre en compte les difficultés spécifiques liées à la construction de nouvelles lignes : l'opérateur s'engage désormais à traiter 95% des demandes de raccordement initial au réseau en moins de douze jours calendaires. Lorsque ces demandes correspondent à des lignes existantes, l'opérateur s'engage à traiter 95% des demandes en moins de huit jours.

2/ [Publié au JO le 9 novembre 2013.](#)

3/ [Publié au JO du 12 décembre 2012.](#)

4/ Indicateurs listés dans l'annexe III de la directive service universel ([directive 2009/136/CE](#)), repris dans les arrêtés du [9 novembre 2013](#) et du [23 février 2012](#) désignant Orange comme prestataire du service universel.

5/ Faisant notamment apparaître le nombre de raccordements réalisés ou en instance plus de 30 jours après la demande, et le nombre de défaillances non réparées dans les 15 jours suivant leur signalisation.

Qualité du service téléphonique depuis 2010

Indicateur	Objectifs	2010	2011	2012	2013	2014
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	< 8 jours jusqu'à fin 2012 ⁶	6 jours	6 jours	6 jours	ND	ND
Délai pour 95% des demandes traitées le plus rapidement (ensemble des lignes)	< 12 jours à partir de fin 2013	14 jours	14 jours	14 jours	12 jours	14 jours
Délai pour 95% des demandes traitées le plus rapidement (lignes existantes)	< 8 jours à partir de fin 2013				8 jours	8 jours
Taux de défaillance par raccordement	< 7,5%	6,8%	5,7%	5,9%	5,7%	6,1%
Taux de non relève d'une défaillance téléphonique dans les 48 heures	< 15%	22%	17%	18 %	22%	23%
Temps de réparation pour 85% des dérangements relevés le plus rapidement	< 48 h	70 h	50 h	53 h	67 h	69 h
Taux de défaillance des appels (appels en national)	< 0,7%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%
Durée d'établissement de la communication (appels en national)	< 2,9 secondes	2,3 secondes	2,2 secondes	2,2 secondes	2,1 secondes	2,1 secondes
Taux de réclamation par usager par an	< 7%	6%	6%	5%	5%	2,4%

ND : Non disponible.

Source : ARCEP.

Qualité du service de publiphonie depuis 2010

Indicateur	Objectifs	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de publiphones en dérangement						
plus de 24 heures	< 0,6%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,7%
plus de 12 heures	< 3%	0,8%	0,7%	0,8%	0,8%	1%

^{6/} Cet objectif n'est plus inscrit depuis le dernier arrêté de désignation de l'opérateur de service universel.

L'ARCEP a ouvert une enquête administrative sur la qualité du service téléphonique d'Orange

Constatant que certains indicateurs de qualité de service présentés par Orange n'étaient pas conformes aux objectifs qui s'imposent à elle, l'Autorité a ouvert le 27 mai 2014 une enquête administrative sur la dégradation de la qualité de service de la composante de raccordement et de service téléphonique.

L'objectif de cette enquête était de recueillir les éléments permettant à l'Autorité d'analyser les causes de cette situation et d'apprécier si les actions engagées par Orange étaient de nature à conduire à une amélioration rapide de la qualité de service.

L'opérateur a indiqué que des facteurs aussi bien exogènes (comme des conditions météorologiques défavorables) qu'endogènes (besoins d'intervention supérieurs aux prévisions, consécutifs à un surcroît inattendu de demandes de production d'accès de détail et de gros) ont conduit à la dégradation constatée de la qualité de service.

De nombreux échanges ont eu lieu entre l'ARCEP et Orange. L'Autorité a en particulier procédé au recueil d'informations sur le terrain lors de visites d'unités d'intervention. Ces échanges ont conduit Orange à présenter à l'Autorité un plan d'amélioration de la qualité des services offerts sur ses réseaux fixes qui s'articule autour de trois volets :

- Un plan d'actions à court terme en vue d'une amélioration rapide de la qualité de service d'ici fin janvier 2015, grâce à une réduction massive des stocks d'instances de production et de signalisations sur l'ensemble des services offerts sur le réseau fixe. Ce plan comprend des moyens supplémentaires mis à disposition des unités d'intervention, aussi bien sur le plan budgétaire que grâce à des recrutements.
- Un plan d'actions à moyen terme visant à améliorer durablement la qualité de service du réseau et à anticiper toute dégradation future de la qualité de service. Ce plan comprend notamment une augmentation des budgets de maintenance préventive et une amélioration régulière des processus.
- Un plan d'information et de sensibilisation en direction des collectivités territoriales. Ce volet vise à renforcer la communication de l'opérateur sur les évolutions de son réseau, et à intensifier la collaboration sur les détections et le traitement des dysfonctionnements, particulièrement en cas de crise (tempêtes, inondations...).

L'Autorité a pris acte des engagements d'Orange visant à améliorer sa qualité de service sur l'offre de service universel ; ces engagements ont été réitérés par Stéphane Richard, président directeur général d'Orange, dans une lettre envoyée le 28 novembre 2014 au président de l'Autorité. Elle demeure toutefois très vigilante sur leur mise en œuvre effective et sur l'obtention de résultats durables : ses services assurent le suivi des actions du plan en cours. Une vérification des effets de ces mesures sur la qualité de service sera effectuée en 2015. Dans cette attente, l'Autorité a maintenu ouverte son enquête administrative.

Le contrôle des tarifs du service universel

L'Autorité dispose d'un pouvoir de contrôle sur l'ensemble des tarifs des offres du service universel.

L'ARCEP peut ainsi mettre en place des mesures d'encadrement pluriannuel ("*price cap*") d'un panier de tarifs des communications passées depuis une ligne de téléphonie fixe correspondant à l'offre de service universel. Ce type de mesures avait été mis en place sur la période 2009-2012, permettant une baisse des tarifs des communications de 18%.

L'ARCEP exerce également un pouvoir d'opposition *a priori* sur les modifications tarifaires proposées par les prestataires du service universel. Elle a ainsi été amenée à se prononcer fin 2014⁷ sur la hausse du tarif de l'abonnement téléphonique, sur l'alignement des tarifs des communications au départ et à destination des DOM sur le tarif national de la métropole, ainsi que sur l'alignement des tarifs des communications vers les téléphones fixes d'Europe sur ce même tarif national en métropole. L'ARCEP ne s'est pas opposée à cette évolution.

⁷ [Avis n°2014-1549 en date du 16 décembre 2014.](#)

1.3 Les réflexions en cours sur la publiphonie

Orange est le prestataire, désigné par le ministre, en charge de fournir la composante publiphonie du service universel. Sa période de désignation est arrivée à terme en février 2014. Dans l'attente de la désignation d'un prestataire, Orange continue d'assurer cette prestation dans un souci de continuité du service public.

Depuis plusieurs années, l'usage de la publiphonie connaît une très forte baisse : le trafic actuel représente en effet moins de 1% de celui observé il y a 15 ans : le volume annuel des communications, qui représentait 4,3 milliards de minutes en 1998, ne représente plus que 42 millions de minutes en 2013, soit environ 1,5 minute de communication par jour et par cabine. Le parc total de cabines téléphoniques (y compris celles installées hors du domaine public, dans les aéroports, les gares, ou les galeries marchandes...) connaît également une diminution sensible et régulière mais dans des proportions plus réduites, passant de 240 000 en 1998 à moins de 75 000 à la fin du troisième trimestre 2014⁸. Sur ce total, Orange exploite près de 40 000 cabines au titre du service universel.

Aussi, dans la perspective de la désignation du nouveau prestataire, l'ARCEP a suggéré⁹, en avril 2013, qu'une réflexion soit menée sur le périmètre de ce service. Elle a également attiré l'attention du Gouvernement sur le fait que *“des investissements importants devront être consentis dans les prochaines années pour maintenir en conditions opérationnelles les équipements existants”*.

2. Garantir l'accessibilité des services de communications électroniques aux personnes handicapées

2.1 Le cadre réglementaire

Les opérateurs doivent fournir *“un accès des utilisateurs*

*finals handicapés à des services de communications électroniques [(téléphone fixe, téléphone mobile, accès à l'internet...)] à un tarif abordable et aux services d'urgence, équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals”*¹⁰. Le CPCE¹¹ prévoit par ailleurs pour l'ensemble des composantes du service universel des mesures particulières en faveur des utilisateurs handicapés, afin de leur assurer un accès équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs et le caractère *“abordable”* des services qui leur sont offerts.

Cette notion générale d'accessibilité des services de communications électroniques est ensuite détaillée dans plusieurs articles du CPCE :

- l'article D. 98-13 impose notamment aux opérateurs de rendre accessibles leurs services par tout moyen adapté aux personnes en situation de handicap, de mettre à disposition des utilisateurs finals handicapés les contrats, les factures et la documentation relative aux produits et services visés, de mettre en place *“une signalétique destinée à [leurs] clients indiquant les terminaux et services les mieux adaptés à chaque catégorie de handicap”*, de mettre des terminaux adaptés à disposition des utilisateurs handicapés (pour les offres qui prévoient la fourniture d'un équipement terminal), et de tenir compte *“des besoins spécifiques des personnes handicapées dans la conception des équipements associés à [leurs] offres d'accès à internet fixe”* ;
- l'article D. 98-8 rappelle que l'équivalence d'accès doit aussi être assurée en ce qui concerne les services d'urgence.

L'article D. 98-13 prévoit en outre l'obligation pour les opérateurs de publier et de transmettre à l'ARCEP un rapport annuel concernant *“l'avancement des actions qu'il[s] [ont] engagées pour l'adaptation et l'amélioration de l'accessibilité de [leurs] offres de communications électroniques aux personnes handicapées en matière de terminaux et de services, et ce pour les différentes catégories de handicaps”*.

^{8/} Nombre de celles qui relèvent du SU.

^{9/} [Avis n° 2013-0519 du 16 avril 2013](#) portant sur un projet de décret modifiant certaines règles du service universel : l'ARCEP a indiqué que *“dans la perspective de la [prochaine] échéance, [...] de la désignation de France Télécom en tant qu'opérateur chargé de fournir la composante “publiphonie” du service universel il apparaîtrait utile d'engager prochainement une réflexion sur le périmètre des obligations prévues à l'article R. 20-30-3 du CPCE, relatives à la couverture du territoire par les publiphones”*.

^{10/} [Article L. 33-1 du CPCE](#).

^{11/} [4° de l'article L. 35-1 du CPCE](#).

2.2 Les actions de l'ARCEP

- L'Autorité a rédigé en 2014 une synthèse des rapports que les opérateurs lui ont transmis concernant les actions qu'ils ont engagées en matière d'accessibilité. [Publiée sur le site de l'Autorité](#), elle a donné lieu à une présentation au conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH) le 9 décembre 2014.
- Le ministère des affaires sociales, de la santé et du droit des femmes a lancé en juin 2014 une expérimentation d'un an d'un centre relais pour transcrire les appels entre une personne sourde et une personne entendante. Corinne Erhel, députée des Côtes d'Armor, a remis, en juillet 2014, un rapport sur l'opportunité et les difficultés d'une

pérennisation de la solution. Ce [rapport](#) devrait être complété par une évaluation de l'expérimentation dont le rapport final est attendu pour l'été 2015.

- Enfin, l'ARCEP a continué sa collaboration avec la fédération française des télécoms (FFT) qui a publié en 2014 le [troisième bilan](#) de la "*charte d'engagements volontaires du secteur des télécommunications pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de communications électroniques*", co-signée en 2011 par le ministère des affaires sociales, de la santé, et des droits des femmes, le CIH, la FFT et l'ARCEP.



LA GESTION DES RESSOURCES RARES À L'ARCEP : LE CAS DES FRÉQUENCES

1. Les missions de l'ARCEP

Le code des postes et des communications électroniques (CPCE) confie à l'ARCEP la gestion des fréquences destinées aux communications électroniques, à l'exclusion des services de radiodiffusion (relevant de la compétence du CSA) et des besoins propres aux administrations (défense, intérieur, aviation civile, ...). L'Autorité exerce cette compétence dans le cadre des missions de régulation du secteur qui lui sont confiées par la loi, parmi lesquelles se trouvent la valorisation et la bonne utilisation du spectre hertzien.

Les usages pour lesquels l'ARCEP est affectataire des fréquences sont en forte croissance et de plus en plus variés : les utilisateurs sont aussi bien des opérateurs, qui fournissent des services au public, que des collectivités territoriales, des entreprises ou des particuliers pour leurs propres besoins. Les installations peuvent être des réseaux mobiles ouverts au public (GSM¹, UMTS², LTE³, ...), des réseaux de boucles locales radio, des réseaux mobiles indépendants (PMR), des liaisons de vidéo-reportage, des faisceaux hertziens (utilisés notamment pour le transport des services de radiodiffusion, pour les réseaux d'infrastructure des opérateurs mobiles,...), des systèmes de communication par satellite, des

installations de radioamateurs, ou encore de multiples appareils de faible puissance et faible portée utilisés dans la vie courante (Wi-Fi, microphones sans fil, réseaux locaux radioélectriques, RFID, implants médicaux, télécommandes, radars de courte portée pour l'automobile, système de relevé de compteurs, etc.).

A cette fin, le CPCE confie à l'ARCEP les compétences suivantes :

1.1 La réglementation et la participation à la planification des fréquences

Dans les bandes de fréquences qui lui sont affectées, l'ARCEP peut fixer les conditions techniques d'utilisation des fréquences, (qui se traduisent typiquement par des limitations des puissances d'émissions), et détermine si l'utilisation des fréquences est soumise à autorisation individuelle préalable, délivrée par l'ARCEP. Ces décisions sont homologuées par le ministre chargé des communications électroniques avant publication au Journal Officiel.

Avec l'Agence nationale des fréquences (ANFR), l'ARCEP participe à l'élaboration de la réglementation internationale sur ces questions ainsi qu'aux évolutions de la répartition du spectre définie par le tableau

1/ [Cf glossaire.](#)

2/ [Cf glossaire.](#)

3/ [Cf glossaire.](#)

national de répartition des bandes de fréquences (TNRBF) fixé par arrêté du Premier ministre.

1.2 L'attribution des fréquences aux utilisateurs

L'ARCEP est chargée de délivrer les autorisations d'utilisation des fréquences aux utilisateurs dans les bandes de fréquences qui lui ont été affectées. Lorsque l'utilisation des fréquences est conditionnée à une autorisation individuelle, l'Autorité peut choisir d'attribuer les autorisations au "fil de l'eau" ou, si la bonne utilisation des fréquences l'exige, en raison notamment de leur rareté ou de la situation concurrentielle, après une procédure d'appel à candidatures.

Dans le cas d'appels à candidatures, les modalités et conditions d'attribution des autorisations sont définies par l'ARCEP et proposées au ministre chargé des communications électroniques.

1.3 Le suivi des autorisations

L'ARCEP assure le suivi des autorisations, et veille notamment au respect des obligations ou engagements qui y figurent. Ces dispositions concernent en particulier le calendrier de déploiement, la qualité de service, le paiement des redevances, les conditions d'utilisation des fréquences, ainsi que tous les engagements pris par le titulaire lorsque l'autorisation lui a été délivrée dans le cadre de l'appel à candidatures. L'Autorité est également chargée de l'examen et de la mise en œuvre des cessions d'autorisations d'utilisation de fréquences.

2. Les mesures prises en 2014

2.1 La réglementation et la participation à la planification des fréquences

L'ARCEP a adopté en 2014 des décisions relatives aux conditions d'utilisation des fréquences de la bande 26 GHz par les stations radioélectriques du service fixe (faisceaux hertziens), à la [fourniture de services 3G et 4G à bord des avions](#) et aux [dispositifs à courte portée utilisant des bandes de fréquences "libres"](#).

En 2014, l'ARCEP a poursuivi, avec l'ANFR, les travaux d'inventaire sur l'utilisation du spectre, qui sont notamment destinés à identifier des ressources supplémentaires pour répondre à la croissance attendue des besoins en spectre pour les réseaux mobiles à très haut débit. Ces travaux, qui ont permis d'identifier une première liste de bandes de fréquences susceptibles de changer d'affectation d'ici 2020, seront finalisés en 2015 pour permettre leur désignation au niveau mondial lors de la Conférence mondiale des radiocommunications (CMR) qui se déroulera en novembre 2015. Ils devraient se poursuivre dans les prochaines années afin d'identifier d'éventuelles nouvelles ressources en fréquences pour les futurs systèmes 5G.

Dans le cadre de travaux communautaires, l'ARCEP a participé à l'élaboration de plusieurs décisions d'harmonisation de la Commission européenne adoptées au cours de l'année 2014, portant sur la définition des conditions techniques d'utilisation pour les applications suivantes :

- les technologies mobiles, incluant le LTE, dans la bande de fréquences 3400-3800 MHz ;
- les PMSE⁴ audio incluant notamment les microphones sans fil à usage professionnel (très utilisés dans le domaine de la production audiovisuelle et du spectacle vivant) dans les bandes de fréquences 823-832 MHz et 1785-1805 MHz ;
- les équipements utilisant la technologie à bande ultralarge.

L'ARCEP a également participé à des travaux préparatoires à d'autres décisions d'harmonisation de la Commission européenne, dont certaines pourront être adoptées dès l'année 2015 :

- le haut débit mobile dans les bandes de fréquences 700 MHz, 1452-1492 MHz ("*supplemental downlink*" ou SDL), 2300-2400 MHz (TDD et modalités d'accès partagé au spectre) ;
- le Wi-Fi dans la bande d'extension à 5 GHz ;
- des utilisations alternatives dans les blocs TDD de la bande 2 GHz ;
- les dispositifs de courte portée.

4/ Cf glossaire.

L'ARCEP a enfin contribué aux travaux internationaux de la Conférence européenne des postes et télécommunications (CEPT), notamment ceux portant sur :

- l'élaboration d'un cadre visant à harmoniser les conditions d'utilisation des bandes 1452-1492 MHz, 2300-2400 MHz et 3400-3800 MHz pour la mise en œuvre des systèmes mobile à haut débit ;
- l'étude des besoins en fréquences pour les systèmes de sécurité et d'urgence, dits "PPDR", et l'impact sur les développements futurs des autres réseaux de PMR (réseaux mobiles privés) ;
- l'identification des fréquences pour l'introduction de systèmes dits "*Broadband Direct-Air-to-Ground Communications*" (BDA2GC) du service mobile aéronautique : ces systèmes sont destinés à la réalisation de liaisons de raccordement haut débit entre le sol et les avions pour une offre de services d'accès internet à bord ;
- le développement du concept d'accès partagé au spectre faisant notamment intervenir des systèmes de radio cognitive ;
- la problématique de coexistence entre le système GSM-R, utilisé pour les besoins ferroviaires, et les réseaux mobiles de la bande 900 MHz ;
- l'élaboration d'une décision concernant les services par satellite, visant à harmoniser les conditions techniques d'utilisation de la bande Ka par des stations terriennes à bord de plates-formes mobiles (systèmes non-géostationnaires).

2.2 L'attribution des fréquences

En 2014, l'ARCEP a procédé à l'attribution au fil de l'eau de fréquences au profit :

- du service fixe (faisceaux hertziens) : 10 133 créations, 5 532 modifications, 8 176 suppressions et 998 renouvellements ;
- du service fixe et mobile par satellite : 107 créations, 77 modifications et 128 suppressions ;
- du service mobile professionnel : 1 291 créations de réseaux, 860 modifications, 11 220 renouvellements et 1 707 abrogations. Il convient d'y ajouter 1 993 créations de réseaux temporaires ;
- pour des événements de courte durée : 898 dossiers ont été traités pour 1 959 fréquences assignées.

Cette activité a donné lieu à 1 151 décisions d'attribution d'autorisation de fréquences (soit 73% des décisions adoptées en 2014 par l'ARCEP). Elles se répartissent comme suit :

- 724 décisions pour le service fixe ;
- 12 pour le service fixe par satellite ;
- 363 pour le service mobile professionnel (représentant 8 855 réseaux) ;
- 52 pour des expérimentations au profit du monde industriel (radars, drones, etc.).

2.3 Le suivi des autorisations et le recouvrement des redevances

Le suivi des autorisations représente une activité particulièrement riche de l'ARCEP. Le respect des engagements de couverture et de qualité de service, pris par des opérateurs dans le cadre de procédures d'appels à candidatures, donne lieu à des contrôles très attentifs de l'ARCEP. [Les actions de l'ARCEP en matière de vérification des obligations de couverture et de qualité de service sont détaillées dans des parties spécifiques du présent rapport (cf. page 114)].

En outre, l'ARCEP a recouvré au profit de l'Etat, en 2014, 298 millions d'euros pour les redevances dues au titre de l'utilisation des fréquences.

3. Des orientations fortes engagées sur le plan international

En 2012, la CMR, ainsi que le RSPP (*Radio Spectrum Policy Program* – programme pluriannuel en matière de politique du spectre radioélectrique - adopté par le Parlement et le Conseil européen), ont initié des travaux internationaux structurants pour répondre aux enjeux liés à l'ampleur des volumes de trafic sur les réseaux mobiles. Un mouvement mondial est en cours pour étudier l'identification de nouvelles fréquences pour le service mobile, et des orientations fortes ont déjà été engagées au niveau mondial et européen.

L'ARCEP a activement participé en 2014 aux travaux de préparation organisés au niveau français par l'ANFR.

3.1 Le programme européen de politique en matière de spectre radioélectrique

Le premier programme pluriannuel en matière de spectre radioélectrique (RSPP), prévu par le cadre réglementaire européen des communications électroniques (ou "paquet télécom") modifié en 2009, a été adopté par le Parlement européen et le Conseil européen le 14 mars 2012.

Le RSPF constitue une décision politique, au plus haut niveau communautaire. Il fixe une feuille de route européenne pour atteindre les objectifs fixés dans la "Stratégie numérique pour l'Europe" tels l'accès pour tous au très haut débit d'ici 2020 grâce notamment aux radiocommunications : tous les citoyens de l'Union devront disposer d'une connexion large bande d'au moins 30 Mbit/s et la moitié au moins des ménages de l'Union devront disposer d'une connexion large bande supérieure ou égale à 100 Mbit/s.

Le RSPF fixe un cap sur la disponibilité de nouvelles ressources spectrales pour répondre aux futurs besoins en spectre : au moins 1 200 MHz devront être disponibles pour le haut débit mobile d'ici 2015.

Pour ce faire, la Commission européenne est invitée à réaliser d'ici 2015 un inventaire des utilisations du spectre dans l'Union européenne. Il s'agit de répertorier les utilisations actuelles du spectre (de 400 MHz à 6 GHz) pour identifier des bandes de fréquences dont la réaffectation à d'autres utilisations est possible, ou dont l'efficacité d'utilisation pourrait être améliorée, et à qualifier la future demande en spectre dans le champ des politiques pertinentes de l'Union européenne selon les tendances technologiques constatées.

3.2 La Conférence mondiale des radiocommunications de 2015

Les CMR, dont les actes finaux ont valeur de traité, représentent un fort enjeu pour l'ARCEP puisqu'elles entérinent périodiquement l'évolution de prescriptions techniques et réglementaires essentielles applicables à tous les types de radiocommunications.

La dernière CMR qui s'est tenue début 2012 à Genève, a fixé le calendrier des travaux internationaux pour la période 2012-2015 pour préparer l'introduction future de nouveaux usages du spectre.

L'attribution de la bande 694-790 MHz⁷ (bande "700 MHz") au service mobile, à titre co-primaire avec le service de radiodiffusion, et l'identification de cette bande pour les télécommunications mobiles internationales (IMT) en Région 1 (Europe, Afrique et une partie de l'Asie), décidée lors de la CMR 2012, sera effective après la prochaine Conférence, qui aura lieu à Genève du 2 au 27 novembre 2015.

La CMR-15 décidera, sur le fondement des résultats d'études techniques et réglementaires en cours, de l'ajustement éventuel de la limite basse et des conditions pour une utilisation harmonisée de la bande pour le service mobile et l'IMT en Région 1. Il appartiendra ensuite à chaque Etat de déterminer le service qu'il souhaite utiliser dans cette bande (radiodiffusion ou service mobile).

La CMR-2015 déterminera également la nature et la quantité de fréquences additionnelles qui permettront de répondre aux besoins des futurs réseaux mobiles et des systèmes Wi-Fi. Ainsi, l'ensemble du spectre inférieur à 6 GHz est en cours d'examen afin d'identifier des bandes de fréquences pour lesquelles une attribution au service mobile est faisable. Plusieurs services seront donc en concurrence pour l'accès au spectre.

^{7/ Voir également la partie sur le deuxième dividende numérique de ce présent rapport.}



GLOSSAIRE

2G ; 2,5G : systèmes mobiles précédant la génération 3G (exemples : GSM pour la 2G ; GPRS pour la 2,5G ; EDGE pour la 2,5G).

3G : système mobile de troisième génération. Ces réseaux permettent d'accéder à une large gamme de services, au premier rang desquels un accès rapide à internet et à la télévision en *streaming* grâce à l'introduction progressive dans les réseaux mobiles de la technologie de commutation par paquets.

3GPP (3rd Generation Partnership Project) : coopération entre organismes de standardisation régionaux en télécommunications tels l'ETSI (Europe), ARIB/TTC (Japon), CCSA (Chine), ATIS (Amérique du Nord) et TTA (Corée du Sud), visant à produire des spécifications techniques pour les réseaux mobiles de troisième génération (3G). Le 3GPP assure par ailleurs la maintenance et le développement de spécifications techniques pour les normes mobiles GSM, notamment pour le GPRS et le EDGE.

4G : quatrième génération de téléphonie mobile. Pour l'Union internationale des télécommunications (UIT), le terme "4G" désigne les technologies mobiles répondant à un certain nombre de critères de performance, comme la possibilité d'atteindre 100 Mbps en situation de mobilité et 1 Gbps en situation statique. Plusieurs technologies ont d'ores et déjà été identifiées : le LTE-Advanced et le WiMAX 2.0. Il englobe également les technologies de générations précédentes, notamment le LTE, lorsque la configuration technique (multi-porteuses) retenue par l'opérateur permet d'atteindre des débits crêtes comparables.

5G : concomitamment aux déploiements actuels de réseaux 4G constatés à l'échelle mondiale, l'industrie des télécommunications anticipe d'ores et déjà l'évolution vers une 5^{ème} génération de réseaux mobiles. Les efforts en matière de recherche et de normalisation sont déjà engagés, pour une utilisation concrète de la 5G envisagée dès le début de la prochaine décennie. La 5G viserait ainsi la mise en œuvre de débits jusqu'à cent fois supérieurs à ceux constatés aujourd'hui et une amélioration conséquente de la connectivité afin de permettre l'émergence de nouveaux usages (notamment l'internet des objets).

Abonnement RTC : abonnement au service téléphonique commuté d'Orange.

Adduction : opération qui consiste à faire pénétrer un réseau à l'intérieur d'un immeuble. La réalisation des adductions peut représenter une part importante du coût de déploiement d'un réseau FttH, qui peuvent être aériennes, souterraines ou en façade.

Adresse IP : adresse identifiant un équipement raccordé au réseau internet.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) : l'ADSL fait partie des technologies xDSL qui permettent à l'abonné final d'accéder, à partir de sa ligne constituée de fils de cuivre, à de multiples services de communications électroniques, notamment la téléphonie et l'accès à internet. Le débit décroît avec l'augmentation de la distance qui sépare l'abonné du répartiteur (cf. DSLAM).

ADSL2plus : évolution de la technologie ADSL qui exploite plus de fréquences porteuses pour les données (jusqu'à 2,2 MHz). Cela se traduit par une augmentation du débit maximal possible. Cependant, les améliorations par rapport à l'ADSL ne sont perceptibles que si l'abonné se situe à moins de 3 000 mètres du central téléphonique. Au-delà, les débits sont sensiblement les mêmes que ceux proposés par l'ADSL.

Affaiblissement ou atténuation : dissipation d'une partie de l'énergie lorsqu'un courant électrique passe au travers d'un conducteur, ce qui entraîne une diminution de la puissance du signal. L'affaiblissement augmente avec la résistance du câble, elle-même fonction de la longueur du câble, de son diamètre et de sa résistivité.

ANFR (Agence nationale des fréquences) : établissement public ayant pour mission de gérer le spectre hertzien, de répartir les fréquences entre différents organismes et administrations affectataires (ARCEP, CSA, ministère de la défense, etc.), de traiter les brouillages et de conduire les négociations internationales sur les fréquences.

Appel on net ou off net : appel respectivement entre deux clients d'un même réseau ou entre deux clients de réseaux distincts.

ARN (NRA) : Autorité de régulation nationale (*National Regulatory Authority*).

ARPU (Average Revenue Per Unit/User) : revenu moyen par client.

ATM (Asynchronous Transfer Mode ou mode de transfert asynchrone) : technique de transfert asynchrone pour des communications à haut débit d'informations numérisées, organisées en paquets courts et de longueur fixe. Cette technologie reste utilisée mais tend à être supplantée par la technologie IP.

Backbone (cœur de réseau) : le cœur de réseau, également appelé réseau général, correspond à l'ensemble des supports de transmission et de commutation à partir du commutateur d'abonné.

Bande passante : désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément. En informatique, elle est souvent confondue avec la capacité de transport d'une ligne de communication, capacité ou débit, exprimée en bits par seconde.

Bi-injection : la bi-injection consiste en l'injection de signaux DSL indifféremment à la boucle locale (situation actuelle) et à la sous-boucle. Cela suppose que les signaux DSL injectés au niveau de la sous-boucle (sous-répartiteur) soient mis en forme pour ne pas perturber les signaux DSL injectés depuis le NRA. Dès lors, en bi-injection, les opérateurs peuvent continuer à activer leurs accès au niveau du NRA d'origine en dégroupage pour les abonnés concernés, sans toutefois bénéficier de la montée en débit offerte à la sous-boucle.

Bitstream : offre de gros fournie par un opérateur en amont de ses équipements actifs, et consistant en la fourniture d'un accès haut débit activé sous forme de flux de données, livré en un point de présence opérateur (PoP). Synonyme : offre activée.

Bit par seconde : unité de mesure des débits dans les communications électroniques. Un bit désigne l'élément de base pour l'information numérique : il peut prendre la valeur de 0 ou 1. On emploie généralement les multiples mégabit par seconde (Mbit/s) et gigabit par seconde (Gbit/s). Un débit de 2Mbit/s signifie que 2 millions de 0 ou de 1 sont transmis en une seconde.

BLOD (boucle locale optique dédiée) : désigne les déploiements de réseau optique dédiés spécifiquement à la clientèle professionnelle, également appelés réseaux FttO. Ces réseaux FttO ne sont pas soumis au cadre de régulation du FttH.

BLOM (boucle locale optique mutualisée) : désigne les déploiements capillaires (c'est-à-dire l'ensemble des sites clients d'une zone) d'accès optique ; il s'agit des réseaux FttH déployés dans le cadre de régulation symétrique établi par l'ARCEP, qui peuvent desservir à la fois les locaux d'habitation et les professionnels.

Boucle locale : lien physique qui relie le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné au répartiteur principal ou à toute autre installation équivalente du réseau téléphonique public (généralement en cuivre ou en fibre).

Boucle locale radio (BLR) : boucle locale qui substitue aux fils de cuivre de la boucle locale des liens radio.

Carte SIM : (*Subscriber Identity Module*) : carte d'abonné qui s'insère dans un terminal mobile.

Catalogue d'interconnexion / Offre de référence : offre technique et tarifaire d'interconnexion que les

opérateurs désignés chaque année comme puissants par l'ARCEP, en vertu de l'article L. 38 du CPCE, étaient tenus de publier, afin que les autres opérateurs puissent établir leurs propres offres commerciales et tarifaires.

CCCE (commission consultative des communications électroniques) : commission consultative placée auprès du ministre chargé des communications électroniques et du président de l'ARCEP. Composée de 24 membres, la commission est consultée sur tout projet de mesures visant à fixer ou à modifier les conditions de déclaration, d'établissement ou d'exploitation de réseaux ou de services de communications électroniques, notamment en ce qui concerne l'interconnexion, l'accès aux réseaux et l'utilisation des fréquences radioélectriques.

CDN (Content Delivery Network, ou réseau de distribution de contenu) : système de serveurs, placés à différents nœuds d'un réseau, à proximité des utilisateurs. En stockant des copies temporaires de contenus *web* (principe des serveurs de cache), il permet d'améliorer l'accès à ces données grâce à la réduction du délai et la bande passante nécessaires à leur distribution.

CCRANT : commission consultative régionale pour l'aménagement numérique du territoire.

Circuit : association bidirectionnelle entre deux entités d'extrémité sur laquelle un service en mode connexion peut être offert.

Cloud computing ou "informatique en nuage" : concept qui consiste à déporter sur des serveurs distants des traitements informatiques ou des données traditionnellement localisées sur des serveurs locaux ou sur le poste client de l'utilisateur.

CMR (conférence mondiale des radiocommunications) : son but est d'assurer la coordination internationale en matière de radiocommunications. Cette coordination est indispensable car les fréquences passent les frontières. Organisée dans le cadre de l'UIT, cette conférence a lieu en principe tous les trois ou quatre ans. Les résultats, traduits dans le Règlement des radiocommunications, ont valeur de traité international. Chaque CMR est précédée de l'Assemblée de radiocommunications et suivie d'une réunion de préparation (RPC) qui lance les travaux nécessaires pour préparer la prochaine conférence.

Collecte : la collecte est le segment d'un réseau de communications électroniques, établi au niveau

départemental ou régional, permettant l'acheminement des trafics jusqu'aux points de concentration de boucle locale (NRA, NRO...). Les réseaux de collecte sont aujourd'hui essentiellement déployés en fibre optique, mais également en faisceau hertzien ou en liaison numérique sur paire de cuivre.

Colocalisation : dans le cadre du catalogue d'interconnexion d'Orange, l'interconnexion physique peut être réalisée par trois techniques distinctes :

- la colocalisation : l'opérateur installe ses équipements dans les locaux d'Orange ;
- la liaison de raccordement : Orange installe ses équipements dans les locaux de l'opérateur ;
- l'interconnexion en ligne (*in span*), intermédiaire entre ces deux modes de raccordement : le point de connexion se situe, par exemple, sur le domaine public ; dans le cadre du dégroupage de la boucle locale, la colocalisation correspond à la fourniture d'un espace et des ressources techniques nécessaires à l'hébergement et à la connexion des équipements techniques des opérateurs alternatifs.

Commutateur : équipement permettant d'aiguiller les appels vers leur destinataire grâce à l'établissement d'une liaison temporaire entre deux circuits d'un réseau de télécommunications ou à l'acheminement d'informations organisées en paquets. Sur le réseau d'Orange, les commutateurs sont organisés de façon hiérarchique. Plus un commutateur est élevé dans la hiérarchie, plus il dessert un nombre important d'abonnés.

Commutation : sur un réseau de télécommunications, la fonction de commutation assure l'aiguillage du trafic en établissant des connexions temporaires entre deux ou plusieurs points du réseau. Cette opération s'effectue dans des équipements placés à différents endroits du réseau et appelés commutateurs. Ainsi, dans sa structure de base, un réseau de télécommunications est composé de supports de transmission connectés entre eux par des commutateurs. Les modes "paquet" ou "circuit" sont deux techniques de commutation utilisées par les réseaux de télécommunications. La première est, par exemple, utilisée par les réseaux internet (IP), la seconde par les réseaux téléphoniques classiques (RTC).

Conservation du numéro (portabilité) : dispositif permettant le maintien du numéro d'un abonné en cas de changement d'opérateur (fixe comme mobile).

Convention de fibrage : convention à conclure entre opérateur et propriétaire, à l'occasion de l'équipement d'un immeuble en fibre optique.

Convergence : convergence fixe/mobile qui consiste en un rapprochement des technologies utilisées et des services proposés en téléphonie fixe et en téléphonie mobile. Les perspectives ouvertes par cette convergence pourraient conduire les opérateurs à proposer à l'ensemble des utilisateurs les mêmes services quels que soient la technologie et les réseaux utilisés.

Courrier égrené : courrier émis par des particuliers, des professionnels mais aussi des grands émetteurs, ne faisant l'objet d'aucune préparation spécifique. Il est déposé dans les boîtes de collecte sur la voie publique ou à proximité des centres de tri ou bien dans des points de contact de La Poste.

Courrier "industriel" (ou d'envois en nombre) : à la différence du courrier égrené, ce courrier est produit de façon informatique en grandes quantités – au moins 400 plis par envoi : il s'agit, par exemple, des factures, des relevés bancaires, de la publicité adressée, ou des périodiques.

CPE : code des postes et des communications électroniques.

Débit : quantité de données transitant sur un réseau pendant une durée déterminée.

Dégrouper de la boucle locale : le dégroupage de la boucle locale ou l'accès dégroupé au réseau local consiste à permettre aux nouveaux opérateurs d'utiliser le réseau local de l'opérateur historique, constitué de paires de fils de cuivre, pour desservir directement leurs abonnés. L'usage du réseau local de l'opérateur historique est rémunéré par l'opérateur nouvel entrant.

Dégrouper "total" ou accès totalement dégroupé à la boucle locale : il consiste en la mise à disposition de l'intégralité des bandes de fréquences de la paire de cuivre. L'utilisateur final n'est alors plus relié au réseau d'Orange, mais à celui de l'opérateur nouvel entrant.

Dégrouper "partiel" ou accès partiellement dégroupé à la boucle locale : il consiste en la mise à disposition de l'opérateur tiers de la bande de fréquences "haute" de la paire de cuivre, sur laquelle il peut alors construire, par exemple, un service ADSL. La bande de fréquences basse (celle utilisée traditionnellement pour

le téléphone) reste gérée par Orange, qui continue à fournir le service téléphonique à son abonné, sans qu'aucun changement dû au dégroupage n'intervienne sur ce service.

DSLAM (Digital Subscriber Line Multiplexer) : situé sur le réseau de l'opérateur local, au niveau du répartiteur, il fait partie des équipements utilisés pour transformer une ligne téléphonique classique en ligne ADSL permettant la transmission de données, et en particulier l'accès à internet, à haut débit. La fonction du DSLAM est de regrouper plusieurs lignes ADSL sur un seul support, qui achemine les données en provenance et à destination de ces lignes.

EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution) : EDGE est une optimisation de la technologie GSM/GPRS qui améliore les débits pour accéder à internet depuis un téléphone portable. Elle est parfois désignée par le terme 2,75G.

Envoi de correspondance : courrier adressé à des ménages et à des entreprises, domestique ou provenant de l'étranger.

Envoi recommandé : service consistant à garantir forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve du dépôt de l'envoi postal et/ou de sa remise au destinataire.

Envoi à valeur déclarée : service consistant à assurer l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol ou détérioration.

Équipements actifs : éléments électroniques du réseau, générant et traitant des signaux.

Équipements passifs : éléments du réseau, dédié à l'acheminement des signaux (notamment câbles et branchements).

Ethernet : protocole de communications à commutation de paquets, couramment utilisé dans les réseaux locaux

EuroDOCSIS : norme spécifiant l'interface des communications et les techniques de modulation utilisées sur les réseaux câblés. EuroDOCSIS 3.0 permet de proposer à l'utilisateur final un débit descendant supérieur à 100 Mbit/s.

Facturation pour le compte de tiers : service qui permet aux opérateurs entrants de confier à l'opérateur

historique la facturation des services qu'ils offrent à leurs clients via l'interconnexion. Dans le cas des services spéciaux, ce service, qui ne peut concerner que les services payants et non les services gratuits pour l'appelant, apparaît comme indispensable à l'exercice d'une concurrence effective, en raison du développement de ce marché.

FAI : fournisseur d'accès à internet (en anglais ISP : *Internet Service Provider*).

FFT : fédération française des télécommunications.

FttDP (*Fiber to the Distribution Point*) : architecture de réseaux à très haut débit consistant à déployer la fibre optique jusqu'à un point très proche du logement de l'abonné et, contrairement au FttH (*Fiber to the Home*), à réutiliser le câblage existant (ligne de cuivre ou câble coaxial) sur le segment terminal pour raccorder le logement à la fibre optique.

FttH (*Fiber to the Home*) : réseau de fibre optique déployé jusqu'à un logement ou local à usage professionnel et permettant de desservir un utilisateur final.

FttLA (*Fiber to the Last Amplifier*) : architecture de réseau à terminaison en câble coaxial consistant à déployer la fibre optique au plus près des abonnés (à l'entrée de la rue, voire au pied de l'immeuble selon les zones).

FttX : le FttX (*fiber to the...*) consiste à amener la fibre optique au plus près de l'utilisateur final, afin d'augmenter la qualité de service (en particulier le débit) dont celui-ci pourra bénéficier. Le X peut notamment correspondre au quartier (**FttN** : *Fiber to the Neighbourhood*), ou au domicile (**FttH** : *home*).

Full MVNO : opérateur virtuel disposant de ses propres cartes SIM, de ses propres bases de données d'abonnés (HLR), ainsi que d'éléments de cœur de réseau.

Gestion de trafic : toutes les formes techniques d'intervention sur les flux de données mises en œuvre en prenant en compte la nature du trafic, ou encore l'identité ou la qualité de son émetteur ou de son destinataire.

GPRS (*General Packet Radio Services*) : système de commutation de données par paquets permettant d'améliorer les débits fournis par les réseaux GSM.

GRACO (*groupe d'échange entre l'ARCEP, les collectivités territoriales et les opérateurs*) : lieu d'échange animé par l'ARCEP réunissant l'Autorité, des élus locaux et des opérateurs, chargé d'aider à définir les conditions de réussite des projets des collectivités territoriales dans le domaine de l'aménagement numérique des territoires (réseaux et services fixes et mobiles). Trois réunions techniques et une réunion plénière se tiennent chaque année, alimentées par les résultats de groupes de travail.

GSM (*Global System for Mobile Communications*) : norme de transmission radio-numérique utilisée pour la téléphonie mobile (2G).

IMT 2000 (*International Mobile Telecommunications 2000*) : l'UIT a été amenée à choisir cinq interfaces radio-terrestres pour les systèmes mobiles de troisième génération qui se trouvent de ce fait labellisées IMT 2000. L'UMTS appartient à ces nouvelles normes.

Interconnexion : mécanisme de connexion entre les différents réseaux de télécommunications, dont l'objectif est de permettre à chaque abonné d'un opérateur de joindre tous les abonnés de tous les opérateurs.

Interconnexion forfaitaire : désigne une offre d'interconnexion entre les réseaux des opérateurs tiers et le réseau d'Orange, selon laquelle les charges payées par les opérateurs tiers pour la collecte de trafic sur la boucle locale sont fixes par circuit et ne sont plus facturées à la minute.

Internet : réseau public, routé selon le protocole IP3, constitué des quelques 50 000 systèmes autonomes reconnus par l'IANA ("*Internet Assigned Numbers Authority*").

Internet commuté : désigne l'accès à internet à partir du réseau téléphonique commuté, réseau public d'Orange qui achemine les appels téléphoniques classiques.

Interopérabilité : l'interopérabilité des services correspond à la possibilité des différents services de fonctionner indifféremment sur des réseaux différents. Dans le cadre de l'interconnexion, les fonctionnalités techniques disponibles à l'interface d'interconnexion déterminent ainsi en partie l'interopérabilité des services entre les différents opérateurs.

IP (Internet Protocol) : protocole de télécommunications utilisé sur les réseaux qui servent de support à internet et permettant de découper l'information à transmettre en paquets, d'adresser les différents paquets, de les transporter indépendamment les uns des autres et de recomposer le message initial à l'arrivée. Ce protocole utilise une technique dite de commutation de paquets. Sur internet, il est associé à un protocole de contrôle de la transmission des données appelé TCP (*Transmission Control Protocol*) ; on parle ainsi du protocole TCP/IP.

Lignes en distribution indirecte : Sur la boucle locale de cuivre d'Orange, lignes qui passent par un point de flexibilité de réseau, appelé sous-répartiteur, entre le répartiteur et l'abonné (cf. entrée "sous-répartiteurs").

Lignes en distribution directe : Sur la boucle locale de cuivre d'Orange, lignes qui ne passent pas par un point de flexibilité de réseau intermédiaire entre le répartiteur et l'abonné.

LTE (Long Term Evolution) : norme pour les systèmes de télécommunications mobiles élaborée par l'organisme 3GPP, qui succède aux technologies de troisième génération UMTS et HSPA. Elle permet d'atteindre des débits crêtes supérieurs 60 Mb/s avec une canalisation en fréquence de 10 MHz. Sa version évoluée, le LTE-Advanced, a été normalisée par le 3GPP et a d'ores et déjà été reconnue comme technologie 4G par l'Union internationale des télécommunications (UIT).

Machine to machine (M2M) : ces communications consistent en la mise en relation de machines ou d'objets intelligents, ou entre un objet intelligent et une personne, avec un système d'information via des réseaux de communications mobiles généralement sans intervention humaine.

Mono-fibre : sur la partie terminale du réseau en fibre optique, une architecture mono-fibre est caractérisée par une fibre unique qui relie le point de mutualisation à la prise terminale optique dans un logement. L'accès se fait nécessairement sous la forme d'une fibre partagée.

Multi-fibre : sur la partie terminale du réseau en fibre optique, une architecture multi-fibres est caractérisée par plusieurs fibres (par exemple quatre fibres) qui relient le point de mutualisation à la prise terminale optique dans un logement. L'accès peut alors se faire sous la forme d'une fibre dédiée ou d'une fibre partagée.

Mono-injection : la mono-injection consiste en

l'injection des signaux DSL à la sous-boucle pour toutes les lignes du sous-répartiteur concerné sans contrainte technique particulière. Dans ce cas, l'activation des accès DSL de tous les abonnés en aval du sous-répartiteur ne se fait plus au NRA d'origine mais exclusivement au niveau du sous-répartiteur concerné.

Mutualisation : principe posé par la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 (LME) afin de garantir la concurrence dans le très haut débit sans multiplier les intervenants dans la propriété privée. L'opérateur qui installe la fibre dans l'immeuble doit ainsi faire droit aux demandes raisonnables d'accès des opérateurs tiers sur la partie terminale du réseau.

MVNO (Mobile Virtual Network Operator) : opérateur mobile virtuel. A la différence des opérateurs mobiles de réseau (en métropole : Bouygues Telecom, Free Mobile, Orange, SFR), les MVNO ne disposent pas de ressources en fréquences. Pour fournir le service mobile au client final, ils utilisent le réseau radio d'un opérateur mobile de réseau.

NGA (Next Generation Access) : terminologie utilisée par la Commission européenne pour désigner les accès sur des réseaux dits de nouvelle génération. Un des objectifs fixés par la Commission européenne dans le *Digital Agenda for Europe* étant de rendre 100 % des foyers éligibles à un service permettant d'atteindre 30 Mb/s en débit descendant à l'horizon 2020, il est souvent considéré que cette caractéristique définit un accès NGA. En particulier, les réseaux FttH et FttB, et certains réseaux FttLA et FttC (en fonction de la nature des équipements actifs installés et de la portion du réseau d'accès qui n'est pas en fibre (mais en cuivre ou en câble coaxial) – sont considérés comme des réseaux permettant d'assurer des accès NGA.

NRA (noeud de raccordement d'abonnés) : terme employé pour désigner le répartiteur d'Orange. (Voir répartiteur).

NRA-MED (montée en débit) : nouveau NRA mis en service dans le cadre de l'offre point de raccordement mutualisé (PRM) d'Orange.

NRA-xy : dénomination qui recouvre l'ensemble des nouveaux NRA installés par Orange à la suite d'opérations de réaménagement en mono-injection. A titre d'illustration, le NRA-ZO est la dénomination d'un NRA-xy installé pour couvrir une zone d'ombre du haut débit, c'est-à-dire une zone jusqu'alors inéligible au DSL.

NRO (noeud de raccordement optique) : point de concentration d'un réseau en fibre optique où sont installés les équipements actifs à partir desquels l'opérateur active les accès de ses abonnés.

Objectif fibre : plate-forme de travail ouverte aux acteurs concrètement impliqués dans le déploiement de la fibre optique, volontaires pour identifier et lever les freins opérationnels à un déploiement massif, en produisant des outils pratiques d'intérêt multisectoriel.

OBL (opérateur de boucle locale) : entreprise de télécommunications qui exploite la ligne de l'abonné.

Opérateur aménageur : désigne une collectivité territoriale agissant en qualité d'opérateur ou un opérateur cocontractant d'une collectivité territoriale ou un opérateur agissant sur fonds propres, chargé de mettre en œuvre une opération de montée en débit sur cuivre sur un ou plusieurs sous-répartiteurs.

Opérateur commercial : opérateur choisi par le client final pour la fourniture d'un service de télécommunications ou par un fournisseur d'accès au service pour la fourniture d'un service de télécommunications à son propre client final.

Opérateur de communications électroniques : le code des postes et des communications électroniques (CPCE) définit un opérateur comme *“toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques”*.

Opérateur d'immeuble : personne chargée de l'établissement ou de la gestion d'une ou plusieurs lignes dans un immeuble bâti, notamment dans le cadre d'une convention d'installation, d'entretien, de remplacement ou de gestion des lignes signée avec le propriétaire ou le syndicat de copropriétaires. L'opérateur d'immeuble n'est pas nécessairement un opérateur au sens de l'article L. 33-1 du CPCE.

Opérateur de point de mutualisation : opérateur d'immeuble qui exploite un point de mutualisation.

Opérateur puissant : est déclaré comme “puissant” tout opérateur disposant d'une puissance significative sur le marché si, individuellement ou conjointement avec d'autres, il se trouve dans une position équivalant à une position dominante, c'est-à-dire qu'il est en mesure de se comporter, dans une mesure appréciable, de manière

indépendante de ses concurrents, de ses clients et, en fin de compte, des consommateurs.

Peering : le *peering* est un type d'accord d'interconnexion permettant à deux opérateurs de s'échanger, en direct et sans intermédiaire, le trafic qu'ils adressent mutuellement à leurs clients respectifs.

Peer to peer : de pair à pair (égal à égal) – se dit des échanges de fichiers qui s'opèrent entre abonnés haut débit via des serveurs qui gèrent leurs adresses et les contenus qu'ils mettent à disposition d'autrui.

PMR (Professional Mobile Radio) : réseaux radio-mobiles professionnels (également appelés RRI) parmi lesquels on distingue notamment les :

- **3RP :** réseaux radioélectriques à ressources partagées ;
- **3RPC :** réseaux commerciaux mettant en œuvre la technologie 3RP ;
- **RPN (radiocommunications mobiles professionnelles numériques) :** réseaux fonctionnant en technologie numérique à la norme Tetra ou Tetrapol ;
- **2RC :** réseaux à usage partagé à relais commun ;
- **3R2P :** réseaux exploités pour les besoins propres de l'utilisateur mettant en œuvre la technologie 3RP ;
- **RPX :** réseaux locaux à usage partagé (nouvelle catégorie de réseaux) ;
- **RPS :** radiocommunications professionnelles simplifiées.

PMSE (Programme Making and Special Events) : équipements techniques pour les professionnels de l'audiovisuel et du spectacle (microphones sans fil ou retours de scène) utilisés pour les productions de contenus culturels pour la télévision, les théâtres et les opéras, la couverture d'événements médiatique ou sportifs, etc.

Point à point : type d'architecture de réseau de fibre optique selon lequel chaque logement est relié au NRO par une fibre de bout en bout.

Point de mutualisation : point d'extrémité d'une ou de plusieurs lignes au niveau duquel la personne établissant ou ayant établi dans un immeuble bâti ou exploitant une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique donne accès à des opérateurs à ces lignes en vue de fournir des services de communications électroniques aux utilisateurs finals correspondants, conformément à l'article L. 34-8-3 du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

PON (Passive Optical Network) : type d'architecture de réseau de fibre optique. Il s'agit d'une architecture en arbre, dans laquelle plusieurs utilisateurs partagent une même fibre. Cette technologie n'est a priori pas "dégrouvable", contrairement à la technologie point à point.

Régulation asymétrique : forme de régulation qui impose des obligations aux seuls opérateurs puissants sur un marché donné (par exemple, Orange sur le marché de la téléphonie fixe) afin de permettre le développement d'une concurrence pérenne.

Régulation symétrique : forme de régulation qui impose des obligations s'appliquant à l'ensemble des opérateurs sur un marché donné, afin de garantir au consommateur par exemple l'interopérabilité des réseaux, un niveau minimal de qualité de service, une information adéquate et des procédures de changement d'opérateurs fluides lui permettant de faire jouer au mieux la concurrence.

Répartiteur : point de concentration du réseau de boucle locale de cuivre d'Orange, où sont installés les équipements actifs à partir desquels l'opérateur active les accès DSL de ses abonnés (également appelé NRA).

Réseau : ensemble de ressources de télécommunications. Par exemple, ensemble de commutateurs et de liens de transmission filaire (fil ou câble métallique, fibre optique) et hertzien, terrestre ou satellitaire (onde électromagnétique).

Réseau câblé : ce terme désigne les réseaux de télédistribution audiovisuelle qui offrent aujourd'hui des services de communications électroniques.

Réseau d'accès : réseau sur lequel les utilisateurs connectent directement leurs équipements terminaux afin d'accéder aux services. (Voir *backbone*, cœur de réseau).

Réseau filaire : réseau utilisant comme support des câbles métalliques en cuivre ou des fibres optiques.

Réseau privé virtuel (VPN, Virtual Private Network) : réseau privé, généralement d'entreprise, reliant les différentes implantations de cette entreprise en empruntant les infrastructures et équipement du réseau internet, afin de garantir une "étanchéité" des données transportées.

Revente : offre de gros qui permet à un opérateur de revendre sous son nom un service de communications

électroniques entièrement assuré sur le plan technique par un autre opérateur. Synonyme : marque blanche.

RFID (Radio Frequency Identification) : technologie d'identification par radiofréquences se présentant sous la forme de puces ou "étiquettes électroniques" contenant des informations liées au produit dans lequel elles sont insérées, et de lecteurs qui permettent d'interroger ces étiquettes à distance (avec une portée de l'ordre de quelques mètres).

RIO (relevé d'identité opérateur) : identifiant unique, attribué à une ligne mobile et au contrat client qui lui est associé (à l'image du RIB bancaire), qui permet une meilleure identification de la demande de conservation du numéro.

RIP (Réseau d'initiative publique) : réseau de communications électroniques construit sous maîtrise d'ouvrage publique.

RLAN (Radio Local Area Network) : réseaux locaux radioélectriques (RLR).

RTC (Réseau téléphonique commuté) : réseau téléphonique public classique à commutation de circuits à 64 kbit/s (à la différence de la téléphonie sur IP qui est en mode paquet et passe par les box des opérateurs).

Sélection du transporteur : possibilité offerte au consommateur de choisir entre plusieurs opérateurs de transport. La sélection du transporteur concerne tous les appels (locaux, longue distance et internationaux). Elle peut se faire soit appel par appel, soit par abonnement.

Services gérés (ou spécialisés) : services d'accès à des contenus / services / applications par voie électronique, pour lesquels l'opérateur de réseau garantit des caractéristiques spécifiques de bout en bout et/ou sur une période donnée, grâce à des traitements qu'il met en œuvre, soit directement sur le réseau qu'il contrôle, soit au travers d'accords avec les opérateurs chargés d'acheminer le trafic.

Signalisation : sur un réseau de télécommunications, la fonction de signalisation assure l'échange des informations internes au réseau nécessaires à l'acheminement des communications. A titre de comparaison, sur un réseau routier, les panneaux de signalisation permettent la circulation des véhicules ; sur un réseau de télécommunications, les informations de signalisation permettent la circulation des communications sur le réseau. Il peut

s'agir, par exemple, des informations nécessaires à la reconnaissance de l'appelant pour établir la facturation des appels ou la présentation du numéro. Cette fonction peut être assurée directement par le réseau qui transporte les communications des abonnés. Elle est alors généralement intégrée aux commutateurs. Elle peut également être assurée par un réseau distinct, appelé réseau sémaphore.

SIM (Subscriber Identify Module) : carte à puce insérée dans le terminal mobile contenant les données de l'abonné et permettant son authentification sur le réseau.

Sous-répartiteur : répartiteur de plus petite taille immédiatement en aval du NRA permettant de répartir les fils de cuivre composant les lignes d'une partie des abonnés. À la différence du répartiteur général, il n'y a au niveau de ce point du réseau aucun équipement permettant de fournir le service téléphonique commuté (ces équipements se trouvent en amont, au niveau du NRA de raccordement du sous-répartiteur appelé NRA d'origine). C'est au niveau du sous-répartiteur et à la suite d'une opération de réaménagement que l'accès à la sous-boucle locale d'Orange est rendue possible. Le service haut débit peut alors être fourni depuis ce nouveau point d'injection : on parle alors de NRA haut débit (NRA HD), le service téléphonique commuté étant délivré, si nécessaire, depuis le NRA d'origine.

Station de base : équipement actif de réseau radio, desservant un périmètre donné. Parfois appelé "antenne relais" (ou station relais) par analogie avec les réseaux de téléphonie mobile.

SVA : services à valeur ajoutée.

Terminaison d'appel : prestation d'interconnexion offerte par tout opérateur aux autres opérateurs, fixes ou mobiles. Tout appel à destination de clients de l'opérateur mobile doit nécessairement passer par ce goulot d'étranglement, que l'origine soit un réseau fixe ou mobile.

TNT : télévision numérique terrestre.

Transmission : sur un réseau de communications électroniques, la fonction de transmission assure le transport des informations sur le réseau d'un point à un autre de ce réseau. Les supports de cette transmission peuvent être des câbles en cuivre ou en fibre optique, mais également des faisceaux hertziens.

Très haut débit (THD) : terme faisant référence à des capacités d'accès à internet supérieures à celles de l'accès par l'ADSL dans le domaine du fixe et à celles de l'accès par l'UMTS dans le domaine du mobile. Dans le fixe, le THD est porté par la fibre et dans le mobile par les technologies regroupées sous le terme de 3,5G (HSDPA) ou 4G (LTE). Sont considérés comme des offres de très haut débit fixe, les offres ayant un débit crête descendant supérieur à 30 Mbit/s incluant un service d'accès à internet ou un service d'interconnexion de sites.

Triple play : fourniture de trois services (accès à internet haut débit, téléphonie illimitée et télévision) *via* un réseau de communications électroniques.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) : norme pour les systèmes de télécommunications mobiles de troisième génération (3G). L'UMTS appartient aux normes IMT-2000.

VDSL (Very High Speed Digital Subscriber Line) : technologies xDSL permettant d'améliorer les performances des réseaux d'accès sur la boucle locale de cuivre pour offrir des débits plus rapides que l'ADSL classique.

VGAST (vente en gros de l'accès au service téléphonique) : offre de gros d'Orange qui englobe l'abonnement *stricto sensu*, incluant l'accès au réseau, mais aussi les services traditionnellement associés à l'abonnement téléphonique (présentation du numéro, signal d'appel, etc.) ainsi que l'ensemble des communications. Elle est compatible avec une utilisation simultanée de la bande haute de fréquences, notamment dans le cas d'offres de gros d'accès large bande livrées au niveau régional ou national ou de dégroupage partiel et ce, quel que soit l'opérateur exploitant cette bande haute.

VLB (voix sur large bande) : services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP (VoIP) sur un réseau d'accès à internet dont le débit dépasse 128 kbit/s, et qui se caractérisent par une maîtrise de la qualité par l'opérateur qui les fournit.

VOIP (Voice Over IP) : technique qui permet de communiquer par la voix sur des réseaux acceptant le protocole TCP/IP, qu'ils soient privés ou publics (ex : internet) et indépendamment de la technologie d'accès : câble, ADSL, fibre, satellite, WiFi, GSM, etc.

WDM (*wavelength-division multiplexing*) : multiplexage en longueur d'onde, qui repose sur l'envoi d'ondes lumineuses aux fréquences multiples dans une même fibre optique, ce qui permet d'en accroître le débit.

WiFi (*Wireless Fidelity*) : nom commercial générique pour la technologie IEEE802.11x de réseau local Ethernet sans fil (WLAN), basé sur la fréquence 2,4-2,5 GHz ou 5 GHz.

Wimax (*Worldwide Interoperability for Microwave Access*) : label de certification d'interopérabilité entre équipements de différents fournisseurs soutenant le standard IEEE. 802.16.

Zone arrière du point de mutualisation : zone géographique continue formée par l'ensemble des immeubles bâtis reliés, effectivement ou potentiellement, à un point de mutualisation.

Zone locale de tri : l'opérateur de boucle locale n'achemine vers le transporteur choisi par l'appelant que les appels destinés à des appelés extérieurs à la zone locale de tri ; il conserve et achemine lui-même les appels internes à la zone locale de tri, quelle que soit la séquence de numérotation composée par l'appelant. En France, la zone locale de tri correspond le plus souvent au département.

Zones très denses : 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 propres infrastructures, en l'occurrence leurs réseaux de fibre optique, au plus près des logements.



Autorité de régulation des télécommunications électroniques et des postes

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15 - France
Tél. : 01 40 47 70 00 - mel : com@arcep.fr

www.arcep.fr

ISSN : 1956-9572