

I. INTRODUCTION.....	3
II. ETAT DES LIEUX.....	4
1. L'ARCEP : UN REGULATEUR EN EVOLUTION PERMANENTE.....	4
A. <i>Qu'est-ce que l'Arcep ?</i>	4
B. <i>Etat des lieux de la régulation</i>	4
2. LA REVUE STRATEGIQUE.....	7
A. <i>Constat de départ</i>	7
B. <i>Objectifs de la revue stratégique</i>	8
3. MODERNISATION DU REGULATEUR.....	9
A. <i>Les modalités d'action de l'Arcep</i>	9
B. <i>Conduite du changement : le processus de la revue stratégique</i>	10
C. <i>Faire évoluer les modalités d'action de l'Arcep</i>	11
III. PRIORITES DE REGULATION.....	13
1. L'INVESTISSEMENT DANS LES INFRASTRUCTURES.....	13
A. <i>Enjeux</i>	13
B. <i>Feuille de route</i>	14
2. DES TERRITOIRES CONNECTES.....	15
A. <i>Enjeux</i>	15
B. <i>Feuille de route</i>	16
3. L'INTERNET OUVERT.....	17
A. <i>Enjeux</i>	17
B. <i>Feuille de route</i>	18
4. UN PRISME PRO INNOVATION.....	20
A. <i>Enjeux</i>	20
B. <i>Feuille de route</i>	21
IV. NOUVEAUX MODES D'INTERVENTION.....	23
1. CONSTRUIRE UNE REGULATION PAR LA DATA.....	23
A. <i>Enjeux</i>	23
B. <i>Feuille de route</i>	24
2. CO-CONSTRUIRE LA REGULATION.....	25
A. <i>Enjeux</i>	25
B. <i>Feuille de route</i>	26
3. JOUER UN ROLE D'EXPERT NEUTRE, DANS LE NUMERIQUE ET LE POSTAL.....	27
A. <i>Enjeux</i>	27
B. <i>Feuille de route</i>	27

L'ARCEP, ARCHITECTE ET GARDIEN DES RESEAUX D'ECHANGES

Les réseaux d'échanges internet, télécom fixes, mobiles et postaux, constituent une « **infrastructure de libertés** ». Liberté d'expression et de communication, liberté d'accès au savoir et de partage, mais aussi liberté d'entreprise et d'innovation, enjeu clé pour la compétitivité du pays, la croissance et l'emploi. Parce que le plein exercice de ces libertés est essentiel dans une société ouverte, innovante et démocratique, les institutions nationales et européennes veillent à ce que les réseaux d'échanges se développent comme un « **bien commun** », quel que soit leur régime de propriété, c'est-à-dire qu'ils répondent à des exigences fortes en termes d'accessibilité, d'universalité, de performance, de neutralité, de confiance et de loyauté.

A cette fin, les institutions démocratiques ont jugé qu'une intervention étatique indépendante était nécessaire pour veiller à ce qu'aucune force, qu'elle soit économique ou politique, ne soit en situation de contrôler ou de brider la capacité d'échange des utilisateurs (consommateurs, entreprises, associations, etc.).

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après l'« Arcep »), arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'**architecte** et le **gardien** des réseaux d'échanges en France.

Architecte des réseaux, l'Arcep crée les conditions d'une organisation plurielle et décentralisée des réseaux. Elle garantit l'ouverture du marché à de nouveaux acteurs et à toutes les formes d'innovation, et veille à la compétitivité du secteur à travers une concurrence favorable à l'investissement. L'Arcep organise le cadre d'interopérabilité des réseaux, afin qu'ils apparaissent comme un seul aux yeux des utilisateurs malgré leur diversité, simples d'accès et non cloisonnés. Elle coordonne la bonne articulation public/privé dans le cadre de l'intervention des collectivités territoriales.

Gardien des réseaux, l'Arcep s'assure du respect des principes essentiels pour garantir la capacité d'échange des utilisateurs. Elle veille à la fourniture du service universel, et accompagne les pouvoirs publics pour étendre la connectivité sur l'ensemble du territoire. Elle assure la liberté de choix et la bonne information des utilisateurs, et protège contre les atteintes possibles à la neutralité de l'Internet. L'Autorité lutte plus généralement contre toutes les formes de silos qui pourraient menacer la liberté d'échanger sur les réseaux, et s'intéresse à ce titre aux nouveaux intermédiaires que sont les grandes plateformes internet.

I. INTRODUCTION

Le numérique est au cœur des politiques du Gouvernement, du Parlement et des institutions européennes. La revue stratégique de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après l'« Arcep » ou l'« Autorité ») s'inscrit pleinement dans ce cadre et repose sur un constat : l'environnement du régulateur a beaucoup évolué depuis sa création en 1997. La régulation avait alors pour objectif l'ouverture à la concurrence du secteur des communications électroniques et devait garantir la fourniture d'un service public sur l'ensemble du territoire. Les échanges sur les réseaux numériques ont depuis explosé, et la société et l'économie sont devenues massivement utilisatrices, mais aussi, corolaire du succès, dépendantes de ces réseaux. De nouveaux enjeux de politique publique, tels que la neutralité de l'internet, prennent une place grandissante dans l'action de l'Autorité.

Au regard de ces enjeux, il est crucial que la route tracée par l'Arcep soit la plus utile et lisible possible. Pour cette raison, l'Autorité s'est lancée dans un processus de revue stratégique. Dans le cadre des missions qui lui sont confiées par la loi et par les textes européens, il s'agit pour l'Autorité d'adapter ses priorités, en identifiant les chantiers qui s'inscrivent dans la continuité de son action, ainsi que les nouveaux défis à relever pour accompagner la transformation numérique du pays. C'est aussi l'occasion d'envisager la manière dont le numérique peut aider le régulateur à mieux remplir ses missions, voire transformer ses modes d'intervention.

II. ETAT DES LIEUX

1. L'ARCEP : UN REGULATEUR EN EVOLUTION PERMANENTE

A. Qu'est-ce que l'Arcep ?

a) Une mission centrale d'ouverture à la concurrence des secteurs des télécommunications et postal

Créée en 1997, sous le nom d'Autorité de régulation des télécommunications (ART), l'Arcep avait pour objectif principal de permettre l'ouverture à la concurrence du marché des télécommunications, voulue par le parlement européen et les Etats membres de l'Union européenne, tout en assurant le maintien des garanties attachées à l'ancien monopole public, à travers le service universel. En 2005, le législateur français a souhaité élargir le champ de la régulation au secteur postal.

b) Une autorité indépendante

La réalisation des objectifs de régulation nécessite l'existence d'une autorité administrative, indépendante implique une transparence accrue de son action et des acteurs économiques et du Gouvernement. Cette indépendance appelle des contrôles de la part du Parlement, du juge et de la Commission européenne.

B. Etat des lieux de la régulation

a) Une ouverture à la concurrence effective

Partant d'une situation de monopole sur le marché fixe, la régulation de l'Arcep a permis la construction graduelle d'un marché concurrentiel sur une période de près de vingt ans. Au troisième trimestre 2015, les offres de dégroupage de la paire de cuivre d'Orange permettaient aux opérateurs alternatifs de proposer des services sur leur réseau à 91,6 % des foyers français.

Ce succès du dégroupage a permis aux utilisateurs de bénéficier d'offres composites d'accès à internet à haut débit, et, dans certains cas, à très haut débit grâce au VDSL2, incluant des services de télévision, parmi les plus performantes et les moins chères du monde.

Dans le marché mobile, les premiers services ont été proposés par Orange et SFR. La concurrence s'est par la suite intensifiée suite aux attributions de fréquences mobiles à Bouygues Telecom en 1994, puis à Free mobile en 2010.

L'attribution des fréquences constitue le principal instrument de régulation sur le marché mobile, car elle conditionne l'entrée sur ce marché et permet de fixer des contreparties aux opérateurs, notamment pour la couverture du territoire. A travers l'interconnexion, et notamment la régulation des terminaisons d'appels fixes, mobiles et SMS, la régulation a permis une cohabitation harmonieuse des réseaux, voire une convergence. La portabilité des numéros a offert au client un réel choix, à travers la faculté de changer facilement d'opérateur.

La concurrence sur les marchés fixe et mobile à destination des entreprises reste aujourd'hui trop parcellaire, malgré les actions de régulation. La pleine ouverture à la concurrence du marché entreprise nécessite un approfondissement de la régulation pour permettre le « passage à l'échelle » de la concurrence, afin de garantir l'accès de l'ensemble des

entreprises, notamment des PME, à des réseaux numériques pleinement compétitifs leur permettant de bénéficier de services adaptés à leurs besoins.

Le marché postal a connu une évolution différente, avec un déclin important du marché des envois de correspondance et le développement de l'activité de livraison de colis, lié pour l'essentiel à l'essor des réseaux numériques d'une part, et du e-commerce d'autre part. Ce contexte a rendu hypothétique l'ouverture à la concurrence sur le courrier.

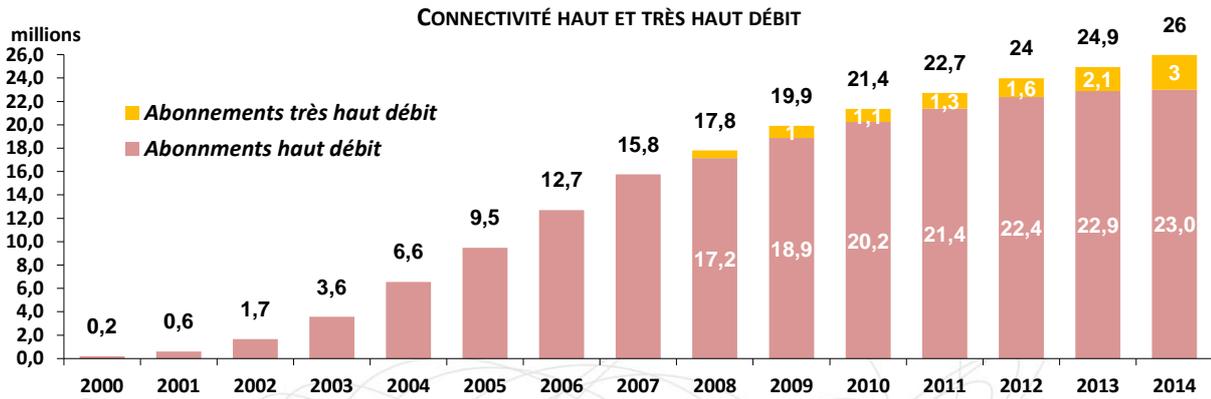
Néanmoins, à travers le contrôle par le régulateur de la qualité de l'offre de service universel et du traitement des réclamations, La Poste a été incitée à apporter des améliorations significatives et tangibles à ses offres, tant en termes de qualité, que de contenu. Le contrôle des tarifs du service universel postal, à travers des dispositifs de *price-cap* sur des périodes d'au moins 3 ans, a aussi apporté à La Poste une visibilité tarifaire utile pour planifier son développement et sa transformation.

b) Les réalisations

Dix-huit ans après la mise en place d'un régulateur, le secteur des communications électroniques a profondément évolué :

- **la concurrence s'est fermement installée** sur le marché fixe, grâce au succès du dégroupage, et un marché mobile est né, animé dès le départ par plusieurs acteurs ;
- **de nouveaux acteurs indépendants de l'opérateur historique sont apparus** et ont su assurer leur pérennité en investissant progressivement dans leurs propres infrastructures, en exploitant les synergies entre leurs réseaux fixes et mobiles et en innovant. La compétitivité du secteur des communications électroniques en France s'est ainsi renforcée par le développement d'acteurs nouveaux ;
- **les offres se sont enrichies**, notamment par l'invention des box, la généralisation du *triple-play* sur le fixe et l'amélioration des débits et des services sur les réseaux fixes et mobiles, permettant aux acteurs de se différencier ;
- **les utilisateurs sont en mesure de choisir** l'offre la plus adaptée à leurs besoins en termes de contenus, de prix et de qualité de service du fait d'une plus grande transparence des offres, et d'un marché de détail plus fluide, grâce notamment à des mécanismes comme la portabilité des numéros ;
- l'universalité de l'accès au réseau téléphonique a été garantie, par le mécanisme de service universel ;
- **l'initiative publique s'est développée**, à travers l'intervention des collectivités territoriales suite aux évolutions législatives de 2004, en complément de l'action du marché dans les zones de plus faible densité notamment.

c) Les chiffres clés



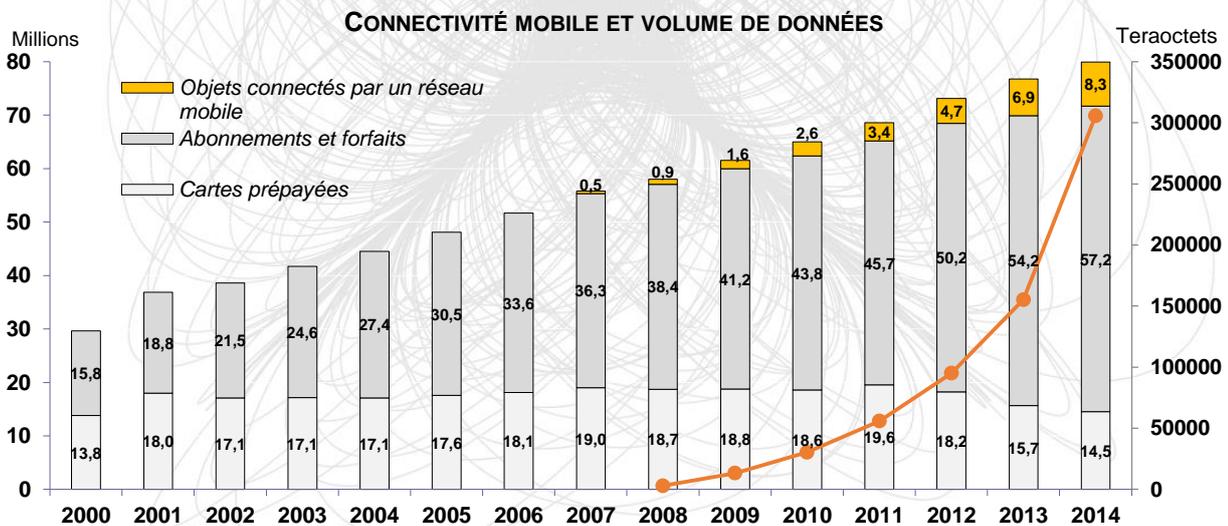
FIN SEPTEMBRE 2015

14,2 millions de foyers sont éligibles au THD fixe
1,3 million de foyers ont souscrit à une offre FttH
26,6 millions de foyers d'abonnements haut et très haut débit dont **3,9 millions** d'abonnements très haut débit et **22,7 millions** d'abonnements haut débit



INVESTISSEMENTS

Les investissements des opérateurs (hors achats de fréquences) ont atteint **6,9 milliards d'Euros** en 2014



ENTREPRISES

Les ventes des opérateurs aux entreprises totalisent un chiffre d'affaires de **10,1 milliards d'euros (HT)** en 2014 (soit 30% du marché)



OBJETS CONNECTÉS

Il y aura **2 milliards** d'objets connectés en France en 2020, soit 40 fois plus que de personnes connectées

Sources : GfK, e-marketer



SECTEUR POSTAL

En 2014, **12,3 milliards** de correspondances ont été envoyées en France (-4,8% en un an). Le marché du colis a été faiblement touché par la baisse tendancielle du secteur en 2014, avec 328 millions d'objets distribués (-0,9% en un an)

2. LA REVUE STRATEGIQUE

A. Constat de départ

a) Un environnement profondément modifié

La révolution numérique modifie en profondeur l'ensemble de notre société. Au-delà des opportunités économiques qu'elle ouvre, cette révolution permet d'entrevoir le développement d'une société de la connaissance, fondée sur un espace public de plus en plus participatif.

Le secteur des télécommunications connaît depuis ces dernières années une évolution extrêmement rapide, notamment liée à la convergence entre réseaux de communications et informatique. Les acteurs se sont fortement internationalisés, la chaîne de valeur s'est spécialisée et complexifiée, les utilisateurs ont des compétences et des attentes de plus en plus fortes, et de plus en plus de services de communications fournis par internet deviennent potentiellement substituables aux services de communications électroniques traditionnels (voix, messagerie).

L'environnement de régulation subit des modifications profondes, à la fois technologiques et économiques, portées par :

- **un nouveau cycle d'investissements** de long terme dans les réseaux à très haut débit fixes et mobiles ;
- **un nouvel écosystème numérique**, avec en premier lieu l'apparition de services en ligne modifiant la chaîne de valeur traditionnelle des services de communications électroniques, et en second lieu de nouvelles évolutions à venir avec le développement de l'internet des objets par exemple.

Ces évolutions appellent un changement d'approche de l'action publique qui doit inscrire sa réflexion dans une échelle à minima européenne, particulièrement concernant les services, l'écosystème numérique et ses acteurs étant par nature largement globalisés. C'est d'ailleurs l'objectif de la révision des directives composant le cadre réglementaire européen des communications électroniques, initiée par la Commission européenne le 11 septembre 2015 avec l'ouverture d'une consultation publique (voir la [synthèse de la réponse de l'Arcep](#)).

b) D'importants changements dans les usages

De nouveaux enjeux de régulation se dessinent et sont d'autant plus importants que les moyens d'échanges sont devenus cruciaux pour notre société et notre économie. Parmi ces enjeux, l'importance prise par le mobile et les services et applications en ligne appellent à un important changement de perspective quant au rôle du régulateur.

Les terminaux mobiles sont en particulier devenus incontournables pour l'accès aux services de communications électroniques. Avec l'arrivée d'innovations telles que la 5G, les évolutions autour du Wifi, les « small cells » ou encore les réseaux hybrides, ce mouvement va s'amplifier. Cela ne signifie pas la fin des réseaux fixes, les différences en termes de débits et de qualité de service tendant à soutenir une complémentarité de ces deux modes d'accès. Mais les frontières se brouillent, tant sur le plan des architectures de réseaux que sur celui des usages. Cette modification profonde dans les usages renforce la responsabilité des pouvoirs publics d'assurer une connectivité mobile de très haut niveau, sur le plan de la performance comme en termes de couverture et de qualité.

En s'imposant comme espace d'expression et d'innovation mondial, Internet fait l'objet d'une attention nouvelle. La capacité de tous, non seulement de se connecter, mais aussi d'accéder et de contribuer librement, devient une valeur cardinale, qui s'est traduite par le principe de neutralité de l'internet.

c) Une nouvelle mission de gardien de la neutralité de l'internet

Jusqu'à récemment, une logique d'autorégulation et de règlement *a posteriori* des éventuels litiges entre acteurs prévalait en matière de neutralité de l'internet. Néanmoins, compte tenu de l'importance sociale et économique d'internet, le législateur européen a estimé indispensable de définir un cadre *a priori*, en consacrant un droit d'accès à l'internet ouvert et en encadrant les pratiques susceptibles d'être mises en œuvre par les opérateurs dans la gestion de leurs réseaux.

L'Arcep s'est saisie très tôt de la question de la neutralité de l'internet, en développant une approche progressive, essentiellement fondée sur le droit souple au travers de préconisations adressées aux acteurs en 2010 et 2012. L'adoption du [règlement européen sur l'internet ouvert](#)¹ marque une réorientation importante pour l'Arcep, avec une nouvelle mission de gardien de la neutralité de l'internet. A court terme, l'Autorité va participer à l'élaboration des lignes directrices de l'ORECE². Au long cours, l'Arcep devra assurer pleinement la mise en œuvre des dispositions du règlement, et notamment surveiller les pratiques de gestion du trafic, les services optimisés et certaines pratiques commerciales des fournisseurs d'accès à internet (voir le document [« Neutralité de l'internet – Etat des lieux du cadre de régulation »](#)).

En complément de sa mission originelle de développement de la concurrence sur les marchés de télécommunications, il s'agit désormais pour l'Arcep d'assurer, conformément aux nouveaux principes et outils définis au niveau européen, le droit de tout utilisateur de diffuser et d'accéder aux informations et contenus de son choix.

B. Objectifs de la revue stratégique

a) Une régulation plus lisible

Préparer l'avenir, encourager l'investissement, la concurrence et l'innovation dans le numérique passe par la définition d'un cadre stratégique clair. Il est en effet crucial que l'action de l'Arcep soit la plus lisible possible pour que les différents acteurs soient capables d'en anticiper les actions.

Dans un contexte général de nouveaux enjeux et de nouvelles compétences, le premier objectif de la revue stratégique est de dégager et d'afficher une hiérarchie dans les priorités de régulation, partagée avec le secteur.

b) Définir une stratégie partagée

Le processus mis en place pour mener la revue stratégique a pour objectif de permettre la construction d'une stratégie partagée guidant l'ensemble des actions de l'Arcep. L'adhésion de toute l'Arcep à ce projet collectif est la condition de sa réussite.

¹ Règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert.

² Organe des régulateurs européens des communications électroniques

Le processus a été initié il y a 6 mois par l'organisation d'ateliers internes et d'une consultation publique, qui ont permis de mobiliser et d'identifier les sujets prospectifs que l'Arcep pourrait accompagner ou mettre en œuvre. Ce rapport final présente la feuille de route stratégique de l'Autorité. Son objectif est de traduire cette vision en actions concrètes et lisibles.

c) Moderniser la régulation

Dans l'économie numérique, l'individu est tout à la fois consommateur et producteur. L'idée d'une action publique dite de « plateforme » s'inspire de ce constat et peut s'appliquer à la mission de régulation. L'objectif est de réguler de manière plus efficace, et de replacer les citoyens et les acteurs au cœur de la régulation, en leur donnant les moyens de décider et d'agir. Cette approche permet également d'adapter la régulation à la multiplicité d'acteurs auxquels elle s'adresse.

La revue stratégique est l'occasion de se demander comment le numérique peut aider le régulateur à mieux remplir ses missions, voire transformer ses modes d'intervention.

Ce modèle de régulation s'inspire de celui adopté par certaines communautés internet dans le développement de logiciels *open source*. Pour reprendre la métaphore développée par Eric Raymond dans son essai « *La Cathédrale et le Bazar* », il s'agit de mettre en place une régulation de type « *bazar* », c'est-à-dire une structure flexible et adaptable fondée sur la coopération d'une multitude d'individus, pour compléter la régulation « *cathédrale* », issue de décisions centralisées. Plus généralement, il s'agit pour le régulateur de construire la régulation en valeur ajoutée par rapport à ce que les citoyens peuvent faire par eux-mêmes.

3. MODERNISATION DU REGULATEUR

A. Les modalités d'action de l'Arcep

Pour l'accomplissement de ses missions, l'Arcep dispose d'une palette d'outils :

- **les obligations d'accès et d'interconnexion**, qui régulent la cohabitation entre les réseaux, dans ses aspects à la fois techniques et tarifaires, et qui peuvent être imposées aux opérateurs dominants le marché (régulation asymétrique), à tous les acteurs en place (régulation symétrique), ou au cas par cas à un opérateur à l'occasion en particulier d'un litige entre deux parties (procédure de règlement de différends) ;
- **le respect des obligations de service universel**, tant dans le secteur des communications électroniques que dans le domaine postal, en particulier pour ce dernier au niveau de la gamme de services offerte et des tarifs ;
- **la collecte d'informations et sa mise à disposition du public**, par le biais d'observatoires ;
- **les pouvoirs d'investigation et de sanction**, pour veiller à l'effectivité de la régulation.

Dans la mise en œuvre de ces compétences, l'Arcep a appliqué une méthode de co-construction de la régulation avec les parties prenantes (opérateurs, consommateurs, collectivités territoriales, etc.), reposant sur l'échange et l'écoute mutuelle, par :

- **un exercice continu d'écoute et de dialogue**, au sein d'instances d'échange avec les acteurs du marché (réunions multilatérales, comités techniques, comité consommateurs, Groupe d'échange entre l'Arcep, les collectivités territoriales et les opérateurs, etc.) ;
- **l'enrichissement constant de son expertise technico-économique**, reconnue par l'ensemble de l'écosystème ;

- **la prévisibilité de ses décisions**, qui a permis de créer un cadre favorable aux investissements, notamment à travers les incitations pour les acteurs à investir dans leurs propres infrastructures ;
- **la transparence et la lisibilité de son action**, notamment à travers le recours systématique à de larges consultations publiques ;
- **la réactivité, face aux évolutions du marché**, pour lever des blocages et permettre l'innovation ;
- **l'inscription du régulateur dans le cadre institutionnel national** ; coopération avec les autres autorités indépendantes, décisions pouvant être soumises à homologation du Gouvernement, contrôle de la régulation par le Parlement ;
- **l'implication dans les instances européennes et internationales**, afin de participer pleinement à la mise en œuvre du cadre de la régulation et à son enrichissement.

B. Conduite du changement : le processus de la revue stratégique

La revue stratégique a été lancée par le Collège de l'Autorité le 24 juin 2015 au Numa.

a) Un projet collaboratif

La première phase de la revue stratégique a consisté en une approche *bottom-up* s'appuyant sur l'ensemble des agents de l'Autorité, idéalement placés pour effectuer un premier recensement des actions actuelles et proposer des évolutions concrètes.

Un débat interne sur le rôle de l'Arcep a été favorisé. Tout d'abord au travers d'une phase de recensement des sujets et problématiques de chacun, permettant à chaque agent d'exprimer son analyse sur les enjeux à venir pour l'Arcep. Ensuite, via l'organisation d'ateliers de réflexion transverse autour des principaux thèmes recensés.

Organisés entre octobre et novembre 2015, ces ateliers visaient à la fois des sujets d'adaptation de la régulation, mais aussi de fonctionnement de l'institution :

- « L'Arcep, village gaulois de la régulation ? » : Communiquer avec l'extérieur, s'améliorer par l'expérience des autres, dialoguer avec les consommateurs, le marché, les autorités administratives indépendantes, le Gouvernement, l'Europe, etc.
- « Doit-on réguler l'innovation ? » : Légitimité de l'Arcep sur les sujets numériques (internet des objets, plateformes, etc.), risque de brider l'innovation par la régulation, nouveaux sujets possibles, autres acteurs compétents, etc.
- « Comment gérer la transition de certains sujets ? » : Identification de sujets, émergence de solutions de transition, communication sur ces sujets, etc.
- « Savez-vous sur quoi travaillent les personnes qui ne sont pas à votre étage ? » : Communication interne, positionnement des sujets dans la logique de régulation, vie collective à l'Arcep, etc.
- « Mieux travailler ensemble » : Outils collaboratifs, formations, gestion des projets, amélioration des processus, etc.

Les membres du Collège et les directeurs ont ensuite confronté les résultats de ce processus interne aux actions déjà en cours. Une première vision stratégique a ainsi émergé, consolidant l'analyse de l'ensemble des services de l'Autorité et celle du Collège, qui sera le garant de la mise en œuvre de la feuille de route détaillée dans ce rapport.

b) Une démarche ouverte

La réussite de l'examen stratégique passait également par l'ouverture des débats à l'ensemble des parties prenantes. Particulièrement nécessaire pour analyser le rôle et le positionnement actuel de l'Arcep, vu de l'extérieur de l'institution, et de ce fait mieux comprendre les problématiques d'avenir, cette ouverture est intervenue dans un deuxième temps de l'exercice.

La réflexion de l'Autorité s'est élargie lors du colloque sur le thème : « [Les barbares attaquent la régulation !](#) », que l'Arcep a co-organisé avec l'incubateur The Family, l'ARAFER (Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières), l'ACPR (autorité de contrôle prudentiel et de résolution) et la CMA (Competition and market authority, UK) le 5 novembre 2015. Dans un deuxième temps, une consultation publique a été menée du 13 novembre au 4 décembre. Plus de 40 réponses ont été reçues émanant de tous les horizons du numérique³ : opérateurs, équipementiers, acteurs du numérique, collectivités territoriales, consultants, autres Autorités administratives indépendantes, particuliers, etc. Ces réponses ont été publiées sur [le site internet de la revue stratégique](#).

C. Faire évoluer les modalités d'action de l'Arcep

Les chantiers présentés dans ce rapport constituent des points de départ sur lesquels l'Arcep souhaite avancer dès 2016 avec les acteurs du secteur. Ainsi, l'Autorité réservera des temps d'échange avec eux au cours de la mise en œuvre de cette feuille de route.

Parmi les priorités évoquées dans la feuille de route, certaines concernent directement des évolutions des modalités d'action de l'Arcep. En effet, en parallèle de l'apparition de nouveaux sujets, l'Arcep est confrontée à de nouveaux enjeux qui requièrent une réflexion sur la meilleure manière d'assurer notamment :

- des échanges avec un nombre d'acteurs qui s'est multiplié ;
- la construction d'une compréhension commune du secteur sur les enjeux d'avenir ;
- une visibilité suffisante des orientations de régulation ;
- une association efficace de la multitude.

La revue stratégique a ainsi fait émerger **quatre piliers pour guider l'action de l'Arcep** :

- l'investissement dans les infrastructures ;
- des territoires connectés ;
- l'internet ouvert ;
- un prisme pro-innovation.

En parallèle, **trois nouveaux modes d'intervention** ont été identifiés :

- bâtir une régulation par la data ;
- co-construire la régulation ;
- jouer un rôle d'expert neutre, dans le numérique et le postal.

³ AFDEL, AFNIC, AFNUM, AFUTT et Crestel, Alcatel, Altitude Infrastructure, AVICCA, Bouygues Telecom, Caisse des dépôts, Carrefour de l'internet des objets, Ceriz SASU, CNum, Colt, CSA, Diffraction Analysis, EDF, Ericsson, Eutelsat, Fabernovel, Facebook, FE.NET.TEL conseil, FFDN, FFT, France Digitale, Grandear, Groupe ANT, Iliad, Institut Mines-Télécom, IP-Label, K-Net-Pro, La Paillasse, La Poste, Le Numéro, Microsoft, Numericable-SFR, Open Internet Project, Orange, Pôle Systematic Paris Région, RATP, Rennes métropole, Saône et Loire, SIGFOX, SNCF, UFC Que Choisir.

Le processus a réaffirmé la volonté de l'Autorité de prendre sa place **au cœur de l'action européenne**. Les instances européennes sont l'épicentre de nombre d'actions de régulation, et les questions de territorialité posées par les services numériques rendent encore plus nécessaires des réflexions unifiées au niveau européen. L'élection du président de l'Arcep à la présidence 2017 de l'ORECE implique des responsabilités importantes dès 2016 et jusqu'en 2018 en tant que vice-président.

Par ailleurs, il convient de préciser que les travaux de la revue stratégique ont également concerné le fonctionnement interne de l'Autorité et ses outils. L'année 2016 sera l'occasion pour l'Arcep de pousser plus loin cette réflexion en lançant un chantier interne de modernisation de ses méthodes de travail et d'interaction avec le secteur.

Les enjeux posés par les quatre objectifs et trois modalités d'action identifiés, ainsi que la feuille de route que l'Arcep souhaite adopter pour y répondre sont détaillés dans la suite de ce rapport. Un second volet de ce rapport propose des entrées par grandes thématiques, précisant pour chacune ces éléments ainsi que les principaux retours de la consultation publique. Parmi ces éléments de feuille de route, il convient notamment de citer les **douze chantiers suivants pour 2016 / 2017** :

- **PME connectées** : Faire émerger une architecture universelle de réseau en fibre optique, permettant l'émergence d'un marché de masse de la fibre pour les PME.
- **Fibre optique** : Inciter à l'investissement et à la migration vers la fibre optique, notamment à travers la tarification de la paire de cuivre (dégroupage).
- **Neutralité de l'internet** : Mettre en place un programme d'enquête et instaurer un recueil périodique et approfondi d'informations auprès des opérateurs.
- **Cartes de couverture** : Ouvrir et enrichir les données de couverture mobile pour mieux correspondre au ressenti des utilisateurs sur le terrain.
- **Espace de signalement** : Ouvrir une plateforme permettant aux consommateurs et entreprises de signaler les problèmes qu'ils rencontrent.
- **Internet des objets** : S'assurer de la disponibilité des ressources rares (numérotation, adresses IP, codes réseaux, accès aux fréquences, etc.) pour accompagner l'émergence des réseaux de l'internet des objets et des territoires intelligents.
- **Expérimentation** : Aménager au sein du cadre réglementaire un périmètre permettant l'expérimentation.
- **Mobile** : Promouvoir les partages d'infrastructures mobiles pertinents pour accroître la couverture et les débits (zones rurales, métro, etc.) et permettre un jeu concurrentiel effectif et loyal.
- **Confiance** : Clarifier la doctrine quant à la nature des acteurs soumis à l'obligation de déclaration en tant qu'opérateurs (ex : e-mail, VPN).
- **Intelligence collective** : Initier une démarche wiki dans la dynamique des travaux du GRACO (Groupe d'échange entre l'Arcep, les collectivités territoriales et les opérateurs).
- **Terminaux ouverts** : Analyser la capacité des utilisateurs d'accéder et contribuer aux différents contenus et applications disponibles sur internet quel que soit leur terminal.
- **Crowdsourcing** : Nouer des partenariats et le cas échéant créer en propre des outils de crowdsourcing pour enrichir les données sur la qualité et la couverture des réseaux.

III. PRIORITES DE REGULATION

1. L'INVESTISSEMENT DANS LES INFRASTRUCTURES

A. Enjeux

La transformation numérique de la France passe par la construction d'infrastructures adaptées, à même de répondre aux enjeux de modernisation de l'économie. Afin de répondre aux aspirations croissantes de connectivité des utilisateurs en termes de débits et de qualité de service, les opérateurs se sont lancés dans un nouveau cycle d'investissement dans des réseaux à très haut débit fixe (réseaux FttH) et mobile (réseaux 4G). Consciente de l'effort d'investissement des opérateurs et de son intérêt majeur pour le pays, l'Arcep souhaite placer l'investissement dans les infrastructures de nouvelle génération au cœur de ses nouvelles priorités.

Ceci passe, d'une part, par une **promotion de l'efficacité des investissements en définissant un cadre stable et lisible de mutualisation des infrastructures et réseaux**. Si la concurrence par les infrastructures reste la référence réglementaire dans un marché sur lequel la concurrence s'est installée, la mise en œuvre de ce principe n'est pas antinomique d'un certain degré de partage d'infrastructures entre opérateurs. Il revient aux pouvoirs publics de promouvoir un équilibre entre concurrence par les infrastructures et partage d'infrastructures qui garantisse une utilisation efficace des ressources, au regard des différents objectifs de la régulation fixés par le droit communautaire et national.

Pour être complète, une régulation favorable à l'investissement doit, d'autre part, **faciliter la transition du haut vers le très haut débit**. La nouvelle régulation des réseaux fixes qui repose sur la réutilisation à grande échelle des infrastructures existantes, notamment de génie civil, et la mutualisation de la partie terminale de la boucle locale optique, a permis d'amorcer la couverture du territoire en fibre optique. L'Arcep doit désormais se concentrer sur les problématiques de migration des usages vers les nouveaux réseaux. Il s'agit de créer les conditions économiques de la migration, tout en s'assurant que le réseau FttH puisse devenir l'infrastructure fixe universelle, c'est-à-dire qui raccorde tous les points de connectivité sur l'ensemble du territoire, pour l'ensemble des usages actuels et à venir.

La régulation doit **dynamiser le marché entreprise et permettre le développement d'un marché de masse de la fibre optique pour les entreprises**. La numérisation des entreprises est en effet un élément clé de la compétitivité du pays. Or les PME françaises sont moins connectées que celles d'autres pays comparables⁴. Dans ce contexte, l'Arcep se fixe comme priorité d'assurer le fonctionnement le plus concurrentiel possible du marché entreprise, ainsi que l'adéquation croissante entre l'offre et la demande sur ce marché.

De son côté, la transition vers le très haut débit sur les réseaux mobiles connaît moins de freins que sur les réseaux fixes : elle se réalise assez naturellement au fur et à mesure du renouvellement des terminaux dans le parc, et du déploiement des réseaux 4G par les opérateurs. L'extinction complète des réseaux 2G ou 3G nécessitera probablement, à terme,

⁴ Voir par exemple le rapport de McKinsey France « Accélérer la mutation numérique des entreprises : un gisement de croissance et de compétitivité pour la France »

une action volontariste des opérateurs, mais l'Autorité n'identifie pas aujourd'hui de besoin d'intervention particulière de sa part sur le sujet.

B. Feuille de route

a) Une dynamique d'investissement passant parfois par une mutualisation des infrastructures

Plusieurs dispositions ont déjà été prises en faveur du partage des infrastructures entre les opérateurs et particulièrement sur le marché fixe. L'Arcep a également publié le 12 janvier 2016 un projet de lignes directrices concernant le marché mobile. L'Arcep continuera à préciser le cadre de mutualisation des infrastructures et réseaux fixes, et définira les principes présidant au partage des infrastructures et réseaux mobiles.

S'agissant des marchés fixes, l'Arcep contribuera courant 2016 aux travaux de transposition, puis à la mise en œuvre de la directive du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne en date du 15 mai 2014 [relative à des mesures visant à réduire le coût de déploiement des réseaux de communications électroniques à haut débit](#) concernant le partage des infrastructures de génie-civil (autres que celles d'Orange, qui font déjà l'objet d'une régulation).

S'agissant des marchés mobiles, l'Arcep publiera au premier semestre 2016 des lignes directrices sur les conditions de partage de réseaux mobiles entre opérateurs titulaires d'autorisations d'utilisation de fréquences. Celles-ci définiront les formes de partage de réseaux mobiles que l'Arcep souhaite a priori encourager ou, au contraire, décourager. L'Autorité examinera également les contrats des opérateurs à l'aune de ces lignes directrices.

b) Transition du haut vers le très haut débit fixe

Afin de donner de la visibilité aux opérateurs sur la tarification du réseau de cuivre, l'Arcep lancera en 2016 un chantier d'encadrement pluriannuel du tarif de la paire de cuivre pour les années 2018-2020. Elle s'appuiera notamment sur la construction d'une doctrine économique relative aux conditions économiques de la migration vers la fibre optique et au lien entre investissement, innovation et compétitivité. Cette réflexion sera conduite courant 2016.

L'Arcep contribuera par ailleurs, dès leur lancement, aux travaux du Gouvernement concernant la définition du statut « zone fibrée » issu des recommandations de la [mission présidée par M. Paul Champsaur](#) et repris par le législateur.

Enfin, l'Arcep s'attachera, dans le cadre de la révision des analyses des marchés du haut et du très haut débit (cycle mi-2017 – mi-2020), à prendre des mesures visant à accélérer la transition du haut vers le très haut débit.

c) Accompagnement des entreprises dans la migration vers le très haut débit

Le principal chantier de l'Arcep visera à faire émerger une architecture universelle des réseaux en fibre optique pouvant supporter des offres adaptées aux besoins des entreprises de toutes tailles sur les infrastructures mutualisées en fibre optique. Ces nouvelles offres devront répondre aux besoins spécifiques des entreprises, notamment en termes de qualité et de disponibilité, pour permettre le décollage d'un marché de masse de la fibre pour les PME. L'Arcep intensifiera par ailleurs son action d'accompagnement des entreprises en prévision de l'arrêt du réseau téléphonique commuté (RTC). L'Arcep publiera, au premier semestre 2016 et dans le cadre des travaux sur la révision des analyses des marchés du haut et du très haut

débit fixe, une consultation publique sur l'utilisation des infrastructures mutualisées en fibre optique pour des usages divers, notamment ceux des entreprises ayant des besoins de qualité de service améliorée et ceux des services innovants comme l'internet des objets.

Afin d'identifier les besoins en connectivité des entreprises et d'élaborer des solutions co-construites visant à fluidifier le marché, l'Arcep renforcera son dialogue avec ces dernières, par le biais notamment des « Ateliers entreprises de l'Arcep », initiés en 2015.

2. DES TERRITOIRES CONNECTES

A. Enjeux

Les bénéfices de la transformation numérique ne seront partagés par tous que si chacun peut bénéficier d'un accès aux réseaux d'échanges adapté à ses besoins. La connectivité constitue ainsi la première brique de la politique de « Fraternité » de la stratégie numérique du Gouvernement.

L'Arcep, architecte et gardien des réseaux d'échanges constitués d'internet, des réseaux de télécommunications fixe et mobile et du réseau postal, souhaite s'inscrire dans cette stratégie numérique et développer une régulation favorable à la connexion des territoires.

La régulation doit **permettre aux collectivités territoriales d'atteindre leurs objectifs en matière d'aménagement numérique du territoire**. Par leurs investissements dans les zones moins denses du territoire, les collectivités territoriales sont devenues un nouvel acteur majeur des télécommunications fixes, qui doit, avec le soutien de l'Arcep, pleinement prendre sa place au sein d'un écosystème construit initialement autour d'acteurs privés et régi par un cadre de régulation symétrique. S'agissant des réseaux mobiles, bien que des obligations particulières de couverture pèsent sur les opérateurs mobiles, les collectivités territoriales sont appelées à jouer un rôle dans les zones qui ne seraient pas couvertes par les opérateurs.

Enfin, s'agissant des opportunités offertes à l'action publique locale par l'internet des objets, les collectivités territoriales devront identifier les bons niveaux d'intervention de manière à permettre la constitution de territoires intelligents tout en veillant à stimuler la capacité d'innovation des acteurs privés.

Une régulation favorable à la connexion des territoires doit **rapprocher les territoires ultramarins et métropolitains**. Les territoires des Outre-mer constituent des marchés qui se caractérisent par des spécificités locales, accroissant les coûts de déploiement et d'exploitation des réseaux. Dépasser ces contraintes, pour accélérer le développement de l'économie numérique dans les territoires ultramarins et éviter le dépositionnement local par rapport aux nombreuses innovations dans l'accès à internet et ses services, constitue un objectif prioritaire d'aménagement numérique pour ces territoires auquel l'Arcep souhaite contribuer.

Une régulation favorable à la connexion des territoires doit **accompagner la transition du secteur postal**. Le secteur postal a significativement changé avec le déclin du courrier qui incite La Poste à diversifier ses activités, et, parallèlement, le développement des offres de livraison de colis liées au e-commerce. Dans ce contexte, les pouvoirs publics auront à faire face à de multiples enjeux. Ils devront ainsi maintenir et conforter la confiance des utilisateurs dans l'exécution des missions de service public confiées à La Poste, adapter au besoin ces missions en recherchant les meilleurs compromis entre coûts et besoins des utilisateurs, ainsi qu'accompagner la transformation de La Poste.

B. Feuille de route

a) Accompagnement des collectivités territoriales dans le déploiement des réseaux FttH

Concernant l'accès aux infrastructures nécessaires au déploiement des réseaux FttH, l'année 2016 sera marquée par deux chantiers. En premier lieu, l'Arcep mènera à son terme une étude concernant l'accès au génie civil aérien d'Orange, visant à faciliter le déploiement de la fibre optique dans les zones rurales. En second lieu, l'Arcep poursuivra sa démarche d'amélioration de l'offre d'hébergement des NRO dans les NRA d'Orange, qui permettra une meilleure réutilisation des infrastructures existantes.

Concernant la mise en œuvre du cadre réglementaire des réseaux FttH, l'Arcep examinera les catalogues tarifaires des réseaux FttH d'initiative publique, selon les principes explicités dans les lignes directrices publiées en décembre 2015, et demandera, si nécessaire, des modifications de ces catalogues tarifaires par le biais d'avis.

L'Arcep accompagnera en outre les collectivités territoriales dans la mise en œuvre de la recommandation précisant l'interprétation de la [règle de « complétude » des réseaux FttH adoptée en décembre 2015](#).

b) Stimulation de la connectivité mobile dans les territoires

L'Arcep contrôlera avec une grande vigilance les obligations de déploiement des opérateurs mobiles : ceux-ci doivent couvrir tous les centres-bourgs de France en 2G d'ici fin 2016 et en 3G d'ici mi 2017. De plus, ils doivent couvrir 40% des zones peu denses en 4G d'ici janvier 2017⁵. Elle rendra compte régulièrement, de manière publique, de l'avancement de ces programmes, dans le but de réduire la différence de qualité entre les zones denses et les zones peu denses⁶.

Par ailleurs, l'Arcep accompagnera le lancement par le Gouvernement de l'appel à projets pour le développement de la couverture mobile qui permettra d'équiper, au-delà des centres-bourgs, 800 zones stratégiques d'activité économique ou touristique dépourvues de couverture aujourd'hui, favorisant ainsi le développement économique de ces zones.

c) Rapprochement des marchés ultramarins et métropolitains

L'action de l'Arcep reposera sur trois axes complémentaires visant à préserver et favoriser la dynamique concurrentielle, rapprocher les résultats en termes de couverture et de qualité de service de ceux de la métropole, et répondre aux problématiques tarifaires spécifiques aux marchés ultramarins.

Concernant le marché mobile, l'Arcep devrait conduire en 2016 les procédures d'attribution des fréquences 800 MHz et 2,6 GHz qui permettront le lancement de la 4G dans chaque territoire

⁵ Pour plus de précisions sur les obligations de déploiement des opérateurs mobiles : www.arcep.fr/index.php?id=8161

⁶ Les débits en zones rurales sont en moyenne 4 fois inférieurs à ceux des zones denses : www.arcep.fr/observatoire/suivi-des-reseaux-mobiles

des Outre-mer. Enfin, l'Arcep accompagnera la mise en œuvre du nouvel encadrement de l'itinérance internationale⁷, avec une attention particulière pour l'itinérance ultramarine.

Concernant la problématique des câbles sous-marins, l'Arcep renouvellera son analyse du marché de gros des services de capacité incluant les offres sur câble sous-marin (nouvelle décision attendue pour la fin du premier semestre 2017) et pourra assister, le cas échéant, les pouvoirs publics dans les projets visant à faire baisser le coût de la connectivité sous-marine.

De manière générale, l'Arcep approfondira sa connaissance des marchés ultramarins, d'une part, en mettant en place un échange régulier avec chacun des opérateurs ultramarins concernant les thématiques évoquées dans les réunions multilatérales et, d'autre part, si ses moyens budgétaires le permettent, en allant à la rencontre des acteurs publics et privés concernés dans les territoires ultramarins.

d) Accompagnement de la transition du secteur postal

En premier lieu, l'Arcep poursuivra sa fonction centrale de contrôle des prestations du service universel postal. Elle établira en 2016 un bilan à mi-parcours de l'encadrement tarifaire pluriannuel 2015-2018 et poursuivra ses actions visant à l'amélioration du dispositif de mesure de la qualité du service universel.

En second lieu, l'Arcep engagera en 2016 une consultation publique sur la comptabilité réglementaire de La Poste pour réexaminer les règles d'allocation de coût au regard de l'évolution des volumes de l'ensemble des prestations. Elle étendra cette consultation aux dispositifs de nature à améliorer la meilleure identification possible de tous les produits produits et non postaux (hors activité bancaires de La Poste) et aux bonnes pratiques adaptées à la diversification de La Poste sur de nouveaux marchés.

Enfin, l'Arcep apportera, chaque fois que ce sera utile, une expertise économique indépendante aux arbitrages de nature politique dans le secteur postal. Elle pourrait ainsi contribuer aux études d'impact, notamment en termes d'économies de coûts ou de coûts nets, qui accompagneraient des évolutions réglementaires, ainsi que pour l'évaluation ou le contrôle de coûts de référence. En ce qui concerne le colis, l'Arcep est prête à apporter sa contribution aux autres services de l'Etat pour améliorer la connaissance de ce marché et identifier les facteurs d'amélioration de son fonctionnement.

3. L'INTERNET OUVERT

A. Enjeux

La généralisation du protocole IP a fait de l'accès à internet le service de communications électroniques fondamental. Ainsi, compte tenu de l'importance sociale et économique d'internet, devenu un véritable bien collectif, et de la nécessité de conforter un espace numérique européen, **le législateur européen a estimé indispensable de consacrer – via un [règlement](#)**

⁷ [Règlement \(UE\) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement \(UE\) no 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union](#)

[européen sur l'internet ouvert](#)⁸ – un droit d'accès à un internet neutre, ouvert et innovant, et d'encadrer les pratiques susceptibles d'être mises en œuvre par les opérateurs dans la gestion de leurs réseaux.

L'action de l'Arcep en faveur de la neutralité de l'internet, engagée dès 2010, va changer de dimension, par la mise en œuvre d'un cadre plus complet et plus contraignant pour les opérateurs. **La neutralité de l'internet sera intégrée aux missions fondamentales de l'Arcep et devrait être soutenue concrètement par un pouvoir d'enquête renforcé.** La régulation sera en charge d'assurer un équilibre entre nécessité d'un contrôle attentif et respect d'un rythme soutenu d'innovation de la part des opérateurs. L'Arcep devra, à court terme, participer à l'élaboration des lignes directrices de l'ORECE – l'organisme qui fédère les régulateurs européens des communications électroniques – qui viendront compléter le règlement et, à plus long terme, assurer le respect des dispositions du règlement. Un des enjeux pour l'Arcep est, par ailleurs, d'être capable de prolonger l'analyse des pratiques du marché en approfondissant sa compréhension des conditions techniques et financières d'interconnexion.

Au-delà des seuls réseaux, l'ouverture de l'internet dépend d'une chaîne technique plus complexe, dont certains acteurs ont la capacité de limiter l'accès effectif à certains services et applications en ligne, pour les utilisateurs comme pour les acteurs de l'internet. C'est notamment le cas des principales plateformes en ligne (moteurs de recherche, outils de référencement, magasins d'application, etc.) et des terminaux et de leur systèmes d'exploitations. De tels blocages pourraient remettre en cause l'ouverture de l'internet, réduisant l'intérêt des mesures mises en place en faveur de la neutralité des réseaux. **Ainsi, la préservation d'un internet ouvert passe également par une réflexion sur le rôle des plateformes numériques et des terminaux, désormais incontournables.** Si cette réflexion en est encore à un stade préliminaire, au niveau européen comme au niveau national, l'Arcep entend y apporter un concours actif.

Par ailleurs, la généralisation de services en ligne a vu apparaître des acteurs *over-the-top* (« OTT ») proposant des services concurrents des services de communications électroniques proposés par les opérateurs. **Le cadre réglementaire n'est plus adapté à cette évolution et risque de créer des asymétries de régulation entre services directement concurrents, mais aussi un manque de protection du consommateur.** L'ORECE a exploré cette difficulté en 2015 pour la première fois, permettant d'identifier trois types différents d'acteurs en ligne en fonction de leur degré de substituabilité avec les services des opérateurs. Cependant, il est essentiel d'approfondir cette analyse au niveau européen comme au niveau national, en réfléchissant par exemple à l'opportunité de revoir la définition du périmètre des services de communications électroniques.

B. Feuille de route

a) Garantir l'ouverture d'internet

Le calendrier de rédaction des lignes directrices de l'ORECE, à laquelle participe l'Arcep, est déjà acté : son échéance est fixée au 31 août 2016. L'ORECE jouera en particulier un rôle moteur dans la concertation avec la société civile sur les modalités d'application du règlement.

⁸ Règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert.

Dans le prolongement de cet exercice, l'Arcep se dotera des outils et procédures nécessaires pour faire respecter les dispositions du règlement. Elle prévoit de mettre en place un programme d'enquête et d'instaurer un recueil d'informations régulier auprès des opérateurs, s'appuyant sur des travaux existants de l'Autorité⁹. L'Arcep produira également un rapport annuel pour l'ORECE et la Commission européenne sur l'application des dispositions du règlement. En cas de constat de non-respect des dispositions du règlement par les opérateurs, l'Autorité pourra intervenir afin de faire cesser les pratiques incriminées.

Concernant la transparence et l'information du consommateur sur la qualité de service, l'Arcep prendra en compte les réponses des acteurs à [l'appel à contributions](#) lancé en novembre à l'adresse de tous les acteurs du secteur et adaptera au nouveau cadre le dispositif de mesure de la qualité des services d'accès à internet fixe.

L'Arcep lancera au cours du premier semestre 2016 une démarche partenariale visant à fiabiliser et mettre en avant des outils produits par des tiers sur la qualité et la couverture des réseaux numériques. Cette démarche permettra de répondre notamment aux objectifs du règlement européen sur la neutralité de l'internet concernant la disponibilité, pour les utilisateurs, d'outils certifiés par les autorités de régulation nationales, leur permettant de contrôler la qualité de leur service d'accès à internet.

Enfin, l'Arcep engagera des travaux pour identifier d'ici mai 2016 les moyens d'accélérer la migration vers l'IPv6. La secrétaire d'état chargée du numérique Axelle Lemaire a saisi l'Arcep d'une demande d'avis sur l'évolution de l'état du déploiement du format d'adressage IPv6 en France, les difficultés et obstacles liés à la transition du format IPv4 vers le format IPv6 pour les utilisateurs et les entreprises, ainsi que les actions et mesures qu'il conviendrait de mettre en œuvre afin d'encourager et accompagner cette transition. L'Arcep établira notamment un observatoire pour le suivi de cette transition.

b) Contribuer activement à l'ouverture de l'environnement numérique, en association avec les acteurs

L'Arcep, qui a développé une expertise technico-économique dans le cadre de sa régulation des réseaux, et qui souhaite l'enrichir au travers d'échanges plus réguliers avec des experts de l'internet et du numérique, peut contribuer utilement aux réflexions sur la question de l'ouverture de l'internet.

L'Arcep souhaite particulièrement lancer un chantier relatif à l'ouverture des terminaux, afin d'analyser la capacité des utilisateurs à accéder et contribuer aux différents contenus et applications disponibles sur internet quel que soit leur terminal.

L'Autorité a également l'intention d'échanger sur ces problématiques avec ses homologues européens. Cet échange pourra avoir lieu en 2016 dans le cadre des travaux de l'ORECE, mais également à l'occasion d'échanges bilatéraux.

c) Garantir la protection du consommateur dans un monde numérique

Dans un contexte où il existe une concurrence directe entre certains services OTT et certains services de communications électroniques régulés, qui sont devenus partiellement substituables, l'Arcep considère qu'il convient d'adapter le cadre réglementaire européen pour

⁹ Notamment le questionnaire sur la gestion du trafic, réalisé à titre exploratoire en avril 2015.

assurer les conditions d'une concurrence loyale entre les acteurs et répondre au besoin de confiance du consommateur.

Ainsi, l'Arcep engagera une revue de doctrine relative à la nature des acteurs soumis à déclaration en tant qu'opérateurs, notamment s'agissant des fournisseurs de VPN et de messagerie électronique du périmètre des opérateurs soumis à déclaration, pour inclure le cas échéant les fournisseurs de VPN et de messagerie électronique au deuxième semestre 2016. Elle participera également à la révision du cadre réglementaire européen pour veiller à la prise en compte du développement de nouveaux usages OTT (2016 – 2017).

4. UN PRISME PRO INNOVATION

A. Enjeux

Source de progrès technique et économique, **l'innovation est un levier essentiel pour la croissance de long terme d'un secteur**. Dans les réseaux plus particulièrement, l'innovation a parfois des répercussions au-delà du seul secteur des télécommunications. L'existence d'une possibilité d'innover de façon décentralisée sur les réseaux est en effet un facteur indispensable à l'émergence d'outils et de services numériques aux modèles économiques innovants. En outre, la montée en débit des réseaux engendre un cercle vertueux de développement de nouveaux usages, appelant à leur tour à des nouvelles innovations sur les réseaux.

Dans l'accomplissement de ses missions, le régulateur doit **donc veiller à favoriser l'innovation, le développement de nouveaux services et l'adaptation de ces derniers aux besoins des utilisateurs**.

Certaines innovations, comme la future 5G ou le développement de l'internet des objets, sont facilement identifiables par les régulateurs, mais interrogent l'ensemble des registres classiques de la régulation : y-a-t-il un besoin de normalisation et de standardisation technique ? Des besoins de ressources en numéros et en fréquences ? Comment réguler les enjeux de sécurité et de qualité de service ? **Ces questions ne peuvent toutefois être entièrement résolues tant que le paysage du secteur évolue rapidement**. Il n'est en effet pas du rôle du régulateur de définir ou choisir précisément quel doit être l'état stable de l'industrie future. Dans le cas de l'internet des objets par exemple, une forte concurrence entre nouveaux entrants et acteurs en place est aujourd'hui en cours, avec un écosystème français particulièrement développé, que ce soit en matière de nouvelles infrastructures ou d'objets connectés.

Il est toutefois **autrement plus complexe d'anticiper les impacts de solutions disruptives, dont l'impact est extrême et la survenance inattendue**, événements que Nassim Nicholas Taleb qualifie de *Cygne noir*. L'Arcep mène ainsi des travaux prospectifs permettant d'analyser l'impact potentiel de solutions réseau innovantes (small cells, réseaux hybrides, Li-Fi, partage dynamique des bandes de fréquences, etc.), ou encore les évolutions des pratiques des utilisateurs, qui peuvent à leur tour avoir des répercussions sur l'organisation du secteur (émergence de nouvelles pratiques comme les réseaux maillés ou mesh, les technologies Blockchain, etc.).

Pour favoriser l'innovation, **le régulateur doit avant tout avoir pour rôle de permettre et faciliter**. Le régulateur doit en effet limiter au maximum l'influence de ses actions sur le choix des technologies, qui doivent en premier lieu être arbitrées par le marché. L'action du régulateur doit donc être la plus neutre possible, et consister en premier lieu à protéger les innovateurs. L'anticipation et l'échange avec l'ensemble de la chaîne de valeur du secteur (start-ups, pôle de compétitivité, constructeurs, opérateurs, mais aussi utilisateurs) sont ainsi

des éléments essentiels pour connaître et comprendre l'écosystème en émergence. L'objectif est de s'assurer qu'il n'y ait pas d'obstacle à son auto-organisation efficace, voire d'identifier les potentielles actions structurantes pouvant s'avérer nécessaires pour permettre à l'innovation de se développer. Cette action doit s'inscrire dans une échelle à minima européenne, l'écosystème numérique et ses acteurs étant par nature largement globalisés.

Un deuxième levier important du régulateur pour favoriser l'innovation est celui des **règles d'accès aux ressources rares (fréquences, numéros de téléphone, etc.)**. Il s'agit d'éviter la préemption de la chaîne de valeur par quelques titulaires, et de garder suffisamment de flexibilité pour libérer l'innovation, afin que les nouveaux usages et les nouvelles technologies soient imaginés, conçus, expérimentés et déployés en France. En particulier, l'accès aux ressources spectrales est essentiel pour proposer des services de communications performants et innovants. L'Arcep souhaite s'inscrire dans la continuité du rapport remis en 2014 par Joëlle Toledano au Gouvernement, intitulé « [Une gestion dynamique du spectre pour l'innovation et la croissance](#) », et de la [revue stratégique du spectre](#) qu'elle a menée fin 2014/début 2015. Au-delà de la question de la connectivité mobile, l'Arcep se doit donc de mettre à disposition de l'ensemble de l'écosystème suffisamment de fréquences pour répondre à l'ensemble des enjeux. L'usage de fréquences dites « libres » peut être un catalyseur important, mais ce n'est pas la seule voie. De nouveaux services peuvent aussi être développés sur des fréquences attribuées pour des usages exclusifs ou partagés.

Enfin, la **construction d'un cadre législatif d'expérimentation** permettrait de donner la marge de manœuvre nécessaire pour prouver qu'un produit ou service répond de façon soutenable à un besoin insatisfait, sans hypothéquer le cadre existant. L'objectif est de mieux appréhender les défis techniques et économiques que l'innovation pourrait poser au secteur, ainsi que les gains qu'elle pourrait représenter pour l'utilisateur final et les acteurs. A l'issue de la phase d'expérimentation, le service doit être mis en conformité avec le cadre général applicable. Dans certains cas, l'expérimentation pourra permettre de mettre en évidence des améliorations susceptibles d'être apportées à ce cadre général. Cette approche est déjà fortement utilisée dans la gestion des fréquences. En effet, l'article L. 42-1 du CPCE permet à l'Autorité d'attribuer, à la demande des opérateurs, des fréquences à des fins expérimentales. Le cas échéant, les autorisations sont octroyées pour une durée limitée et précisent les obligations spécifiques à l'utilisation expérimentale des fréquences. De fait, ces expérimentations ont souvent précédé l'introduction à grande échelle de nouvelles technologies, par exemple les technologies mobiles 4G (LTE).

B. Feuille de route

a) Accompagner l'émergence de l'Internet des objets

L'Arcep a lancé en juin 2015 un travail en association avec d'autres services de l'Etat (DGE, ANFR, ANSSI, CNIL, CGSP, DGALN) qui contribuera à identifier les nouveaux enjeux de politique publique. Un rapport sera mis en consultation publique au printemps 2016 pour une adoption à l'été 2016. L'Arcep a en outre organisé en janvier 2016 la réunion plénière annuelle du GRACO (Groupe d'échange entre l'Arcep, les collectivités territoriales et les opérateurs) sur le thème des « territoires intelligents », et poursuivra le dialogue et les échanges avec les collectivités territoriales à ce sujet.

Concernant la disponibilité de ressources de numérotation mobile pour l'internet des objets, l'Arcep assurera la mise en œuvre effective de la numérotation à 14 chiffres, et mènera une revue des conditions de disponibilité des codes réseaux, ainsi que de l'examen d'ici mai 2016 des conditions permettant de faciliter une migration massive et rapide des équipements du

protocole IPv4 vers l'IPv6. Conformément à la mission dont l'a chargée Axelle Lemaire, secrétaire d'état chargée du numérique, l'Autorité établira notamment un observatoire pour le suivi de cette migration.

L'Arcep poursuivra, par ailleurs, au sein de l'ORECE, son implication dans les travaux européens sur l'internet des objets :

- préparation d'un rapport intitulé « Advanced connectivity of devices, systems and services (M2M) / Enabling the Internet of Things » pour le printemps 2016, qui permettra d'engager ensuite un dialogue avec les autres régulateurs européens concernés ;
- mise en œuvre du [règlement européen sur l'itinérance internationale](#), en s'assurant qu'il bénéficie également à la connectivité « sans couture » des objets à travers l'Europe.

b) Garantir l'accès au spectre à un large écosystème

Concernant la disponibilité de ressources spectrales pour les communications sans fil pour l'internet des objets, l'Arcep œuvrera, en lien avec le Gouvernement, pour assurer cette disponibilité, en faveur d'un écosystème diversifié, qu'il s'agisse à la fois de bandes sous licences et de bandes libres. Des travaux seront en particulier menés sur la bande UHF (863-870, 870-876 et 915-921 MHz), pour laquelle des propositions doivent être formulées au niveau national au 1^{er} semestre 2016.

Plus largement, une réflexion concernant les modalités d'attribution de plusieurs bandes de fréquences ayant vocation à être utilisées avec la technologie LTE sera ouverte en 2016. Cette réflexion devra déterminer dans quelle mesure ces fréquences ont vocation à être utilisées par les opérateurs mobiles ou dans le cadre d'autres systèmes.

c) Renforcer l'ouverture à l'innovation et aux problématiques émergentes

L'Arcep continuera ses travaux prospectifs, en les faisant évoluer le cas échéant, et publiera des analyses thématiques non contraignantes sur des problématiques identifiées (comme cela a déjà été fait concernant l'architecture de déploiement de la fibre jusqu'au point de distribution), afin d'initier les discussions avec le secteur et ainsi de faciliter la construction d'une vision partagée et pérenne.

IV. NOUVEAUX MODES D'INTERVENTION

1. CONSTRUIRE UNE REGULATION PAR LA DATA

A. Enjeux

La transparence des acteurs, sur leurs offres mais aussi sur leurs pratiques, est essentielle pour une concurrence saine. Ceci est particulièrement vrai pour les marchés régulés puisqu'une asymétrie d'information importante existe alors. Dans les télécommunications, ce partage d'information est d'autant plus important que les offres peuvent aujourd'hui être considérées comme des biens complexes, disposant de nombreuses caractéristiques (prix, couverture, débit minimal et moyen, temps de réparation, etc.), et des biens d'expérience, c'est-à-dire que la valeur de la plupart de ces caractéristiques n'est révélée qu'*a posteriori*. En outre, enrichir et partager l'information sur les réseaux numériques permet d'inciter les opérateurs à renforcer l'adéquation de leurs offres avec les besoins des utilisateurs et, le plus souvent, à investir pour améliorer leurs services.

La production d'informations partagées sur les réseaux est une mission historique du régulateur. L'Arcep réalise ainsi chaque année des enquêtes sur la qualité des services d'accès à internet, fixes et mobiles, dont les résultats sont publiés dans différents observatoires. Il est toutefois nécessaire d'adapter en permanence le contenu de ces publications afin de maintenir le plus haut niveau possible d'utilité et de fournir aux utilisateurs des informations claires, fiables et proches de leurs besoins. Ce défi est d'autant plus important qu'il est aujourd'hui parfois plus efficace de rendre publique l'information et d'actionner des mécanismes d'incitation réputationnelle en publiant un benchmark que d'imposer des contraintes aux acteurs économiques. L'Arcep a ainsi lancé en 2015 une démarche pour enrichir et diversifier l'information communiquée au public sur la couverture et la qualité des réseaux numériques.

Dans l'objectif de donner une information toujours plus individualisée aux utilisateurs, le régulateur ne peut toutefois pas se reposer uniquement sur les données qu'il produit. L'Arcep propose de développer en ce sens des approches permettant d'inciter ou d'obliger les opérateurs à publier les données dont ils disposent sur la qualité et la couverture de leur réseau. Dans cette approche que l'on pourrait qualifier de « **dégroupage de données d'intérêt général** », le rôle du régulateur est, d'une part, de normaliser les informations produites par les acteurs de manière à les rendre comparables. C'est aussi, d'autre part, d'assurer un contrôle sur l'exactitude de ces données, en menant notamment des enquêtes de vérification et en supervisant des audits à partir des données présentes dans les systèmes d'information des opérateurs.

Le régulateur peut aussi utiliser les nouveaux outils numériques pour détecter plus efficacement les imperfections du marché en s'appuyant sur l'intelligence collective. L'objectif est de diversifier les sources d'information sur les performances des réseaux, les évolutions des usages ou les comportements des opérateurs : en complétant l'approche centralisée actuelle par une approche distribuée, au plus proche de l'expérience effective des utilisateurs. Ces outils permettront de replacer les citoyens au cœur de la régulation, pour renforcer son ancrage démocratique et développer la confiance dans l'économie numérique.

Un premier levier identifié en ce sens est le développement d'une démarche partenariale visant à fiabiliser et mettre en avant des outils produits par des tiers. Des outils existent en effet, et permettent aux consommateurs d'appréhender et de comparer la qualité offerte par chaque opérateur. Par son expertise, le régulateur peut favoriser une plus grande diffusion de ces données, quand il estime qu'elles sont pertinentes et participer le cas échéant à l'amélioration de leur fiabilité.

Un second axe de travail consiste à **utiliser les outils de crowdsourcing pour automatiser une partie du travail de surveillance**. La mise en place de dispositifs de signalement et d'outils de remontée directe d'information de la part des utilisateurs permettrait en effet au régulateur d'être mieux informé des problèmes que rencontrent les utilisateurs dans le numérique. Cette remontée d'information, couplée à des outils de *big data* et d'agrégation statistique, permettrait en outre d'identifier au plus tôt de potentiels problèmes importants.

B. Feuille de route

a) Production de données par le régulateur

Pour assurer l'indépendance des prestataires qui réalisent pour le compte de l'Autorité des mesures de qualité de service et améliorer la fiabilité des outils produits, l'Arcep s'appuiera sur les dispositions introduites par la [loi « Macron »](#)¹⁰ au terme desquelles ces mesures peuvent désormais être réalisées par des organismes indépendants choisis par l'Autorité et dont les frais sont financés par les opérateurs concernés. Ces dispositions seront mises en œuvre au premier semestre 2016 pour les réseaux mobiles et au deuxième semestre 2016 pour les réseaux fixes.

L'Arcep adaptera également ses dispositifs de mesures de la qualité de service pour prendre en compte le règlement européen sur la neutralité de l'internet.

b) « Dégroupage » de données des opérateurs

L'Arcep constate que les cartes de couverture mobile des opérateurs, qu'elle réutilise également pour ses propres observatoires, représentent une forme de réalité trop éloignée de l'expérience des utilisateurs. Elle a ainsi lancé des travaux visant à améliorer ces cartes, afin notamment de rendre publiques des cartes faisant état non seulement de la couverture à l'extérieur des bâtiments, mais également à l'intérieur des bâtiments.

L'Arcep publie, depuis mi 2015, des données relatives à la couverture et à la qualité de service des réseaux en *open data*. Comme le prévoit le [projet de loi pour une République numérique](#), l'Arcep continuera à développer cette approche d'ouverture des données en mettant à disposition du public, sur son site et en format ouvert, les cartes numériques de couverture en services mobiles. Ainsi, les utilisateurs pourront comparer les réseaux des opérateurs entre eux, s'assurer que les cartes correspondent au mieux à la réalité de leur expérience et des applications innovantes pourront être développées en réutilisant les données publiées.

¹⁰ LOI n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques

c) Partenariats et crowdsourcing

L'Arcep lancera au cours du second semestre 2016 une démarche partenariale visant à fiabiliser et mettre en avant des outils produits par des tiers sur la qualité et la couverture des réseaux numériques. Cette démarche permettra de répondre notamment aux objectifs du règlement européen sur la neutralité de l'internet concernant la disponibilité, pour les utilisateurs, d'outils certifiés par les autorités de régulation nationales, leur permettant de contrôler la qualité de leur service d'accès à internet. Un appel à manifestation d'intérêt sera en la matière lancé à l'été 2016.

L'Arcep étudiera par ailleurs en 2016 l'opportunité d'enrichir ses dispositifs de mesure de qualité de service par un outil de mesure en *crowdsourcing*, notamment concernant l'accès à internet fixe et mobile.

Enfin, elle cherchera à améliorer en 2016 [son outil à destination des utilisateurs](#)¹¹ afin d'en faire un outil de signalement par les utilisateurs pour identifier des problèmes importants qu'ils rencontrent, mais également permettre à l'Autorité d'interroger de manière plus automatisée l'ensemble des parties prenantes sur la mise en œuvre des décisions qu'elle a adoptées.

2. CO-CONSTRUIRE LA REGULATION

A. Enjeux

L'Arcep interagit avec de multiples acteurs : les opérateurs, qu'ils soient intégrés ou spécialisés, les collectivités territoriales, notamment parce qu'elles déploient des réseaux FttH, les utilisateurs, les équipementiers, ou encore les nouveaux acteurs du numérique. **L'Autorité doit adapter ses méthodes de travail et son mode d'interaction avec le secteur à la multiplicité de ses interlocuteurs.** Elle doit notamment adopter une approche permettant à la fois la transmission d'information à ses interlocuteurs mais aussi l'écoute de ceux-ci. Pour renforcer la communication de l'Autorité avec le secteur, il est essentiel non seulement qu'elle s'attache à faire œuvre de pédagogie sur ses décisions, mais également qu'elle veille, dans une exigence d'efficacité, à trouver des relais d'information pour faciliter l'échange avec les acteurs dont la taille rend difficiles des rencontres régulières avec le régulateur.

Cette multiplicité d'acteurs accompagne une complexification de la chaîne de valeur autour des communications électroniques. L'ensemble des compétences nécessaire à la pleine compréhension de cette chaîne de valeur ne pouvant être développé en interne chez le régulateur, **un défi important est d'identifier celles qui sont indispensables au cœur de métier de la régulation et comment mobiliser au mieux des compétences externes pour développer une compréhension globale des enjeux.** L'Arcep a répondu à ces défis en adaptant sa stratégie de recrutement et en construisant des méthodes de travail permettant d'associer des experts extérieurs à certains travaux spécifiques.

¹¹ Telecom infoconso

Sur un autre thème, améliorer l'efficacité de la régulation en réduisant, là où c'est possible, les contraintes réglementaires pesant sur les acteurs est un enjeu important pour la compétitivité du secteur des communications électroniques. La promotion de mécanismes de régulation partagée peut notamment contribuer à cet objectif. **Une régulation partagée entre acteurs du secteur et régulateur permet en effet de faciliter la mise en œuvre des décisions** en ce qu'elle autorise les acteurs à définir eux-mêmes les processus et protocoles à mettre en place sur le marché pour répondre aux objectifs réglementaires. L'Arcep doit cependant s'investir dans un accompagnement et un suivi des instances de régulations partagées pour permettre leur efficacité. A titre d'exemple, la pérennité de ce mécanisme pourrait notamment passer par la prise en compte, lors de règlements de différends, des éléments dégagés au sein de l'instance de régulation partagée.

Enfin, le régulateur sectoriel doit être à l'écoute des évolutions des marchés, qu'elles soient de nature technologique ou juridique, liées aux pratiques commerciales des opérateurs et à leurs modèles d'affaires, ou encore relatives aux usages des consommateurs. En charge de la régulation d'un secteur particulièrement mouvant, l'Arcep est spécialement appelée à s'intéresser aux transformations qui s'y déroulent. C'est aussi parce qu'elle est susceptible d'envoyer des signaux utiles à ses interlocuteurs, et ainsi de faciliter l'élaboration d'une compréhension commune au sein du secteur, qu'**il apparaît important que l'Arcep construise et partage avec le secteur une vision de long terme lorsqu'une transformation s'engage sur un marché qu'elle régule, ou en lien avec un tel marché.**

B. Feuille de route

Afin de solliciter des compétences multiples dans un univers complexifié, l'Autorité expérimentera un dispositif d'association d'experts à certains travaux durant l'année 2016.

L'Arcep cherchera à identifier dans le champ de la régulation des communications électroniques, des domaines qui pourraient bénéficier d'une démarche de régulation partagée. Dans le secteur des services à valeur ajoutée (SVA), elle participera à la mise en place d'une entité chargée notamment de lutter contre les dérives déontologiques dont est victime ce marché. De même, elle soutiendra la structuration du groupe Interop' Fibre¹² en une entité dotée d'une gouvernance claire assurant une capacité de décision en présence d'un grand nombre d'acteurs aux intérêts parfois hétérogènes.

Face à l'implication croissante des collectivités territoriales en matière d'aménagement numérique du territoire, l'Arcep sera plus que jamais mobilisée au côté de celles-ci. Elle continuera sa démarche pédagogique et participative via la mise en place d'un outil dédié en ligne.

¹² Le groupe Interop' Fibre a été créé fin 2008 pour définir les modalités pratiques de la gestion des processus et des échanges d'informations à mettre en œuvre dans le cadre de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique. Il compte aujourd'hui douze membres, Orange, SFR, Numericable, Free, Bouygues Telecom, Colt, Axione, Tutor, le syndicat intercommunal d'énergie et de e-communication de l'Ain (SIEA), Céliéno (réseaux Haut et Très Haut Débit de la REG.I.E.S.), Altitude Infrastructure et Covage.

Enfin, l'autorité prévoit de publier plusieurs documents d'orientation présentant sa vision d'avenir sur des marchés ou services spécifiques. Parmi les sujets que l'Arcep souhaiterait traiter, l'internet des objets a déjà été identifié et donnera lieu à une publication à l'été 2016. Le thème de l'arrêt du réseau téléphonique commuté pourra également être abordé dans ce cadre, au second semestre 2016. D'autres sujets pourront également donner lieu à des réflexions au sein du comité de prospective et à des publications.

3. JOUER UN ROLE D'EXPERT NEUTRE, DANS LE NUMERIQUE ET LE POSTAL

A. Enjeux

Pour comprendre et accompagner les évolutions sociétales et économiques liées à la numérisation des échanges, la concertation entre les administrations est essentielle, lors de la prise de décision mais également en amont. A cet égard, l'Arcep peut jouer deux rôles.

D'une part, **l'Arcep est régulièrement sollicitée pour rédiger des rapports ou rendre un avis en tant qu'expert indépendant**, à la demande du Parlement, du Gouvernement, mais également d'autres autorités administratives indépendantes (Autorité de la concurrence, Commission nationale de contrôle des techniques de renseignement, Commission nationale de l'informatique et des libertés, Conseil supérieur de l'audiovisuel). La loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques du 6 août 2015 a renforcé ce rôle d'expert en prévoyant que l'Arcep peut être saisie pour avis sur toute question relevant de sa compétence. De façon générale, les mécanismes de coopération institutionnelle existants (Gouvernement, ADLC, CSA) pourraient être renforcés et d'autres pourraient être créés, par exemple afin de permettre à l'Arcep et aux autres autorités sectorielles (CNIL, CRE, ARAFER) de se saisir réciproquement pour avis.

D'autre part, sur des problématiques transverses intéressant plusieurs autorités publiques, **l'Arcep souhaite développer une logique d'inter-régulation** en partenariat avec ces autorités. Il s'agit, dans le respect des compétences de chacun, de développer une expertise commune, d'analyser conjointement les problématiques et d'apporter ensemble des réponses cohérentes et pertinentes aux acteurs du secteur.

Par ailleurs, les activités de communications électroniques et des postes s'effectuent à une échelle européenne et mondiale. Dès sa création, en 1997, l'Arcep a initié la constitution de groupes informels tels que le Groupe des régulateurs indépendants (GRI), le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (GREP), ou le réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL), et a vu son expertise reconnue dans les groupes de travail auxquels elle a contribué. A l'avenir, **l'Autorité souhaite recentrer son engagement international sur FRATEL, et renforcer davantage son investissement au sein de l'ORECE**, notamment sur les sujets relatifs à l'application du [règlement « internet ouvert et itinérance internationale »](#), au marché unique du numérique, au déploiement des réseaux de nouvelle génération, au développement de l'internet des objets, ou encore aux services « over-the-top ».

B. Feuille de route

De manière générale, les mécanismes de coopération institutionnelle et de partage d'expertise seront généralisés en prévoyant notamment un cadre législatif de saisine réciproque pour avis entre l'Arcep et les autorités de régulation sectorielles suivantes : la CNIL, la CRE et l'ARAFER.

Sur la question du développement de l'internet des objets, l'Arcep a lancé en juin 2015 des travaux en partenariat avec les principaux services de l'Etat concernées (ANSSI, CNIL, ANFR, DGE, France Stratégie, DGALN). Il s'agit de coordonner l'acquisition de connaissances, notamment par le biais d'auditions d'acteurs de l'écosystème, d'organiser le partage de connaissances et de faire bénéficier à chacune des entités du prisme d'analyse des autres. Les résultats de ces travaux feront l'objet d'un rapport public à l'été 2016.

Sur les questions relatives à la protection des données personnelles par les opérateurs, la coopération entre l'Arcep et la CNIL va être renforcée par un dialogue plus régulier et l'échange d'expertises et de bonnes pratiques.

En complément, l'Autorité évaluera avec le CSA la faisabilité d'un « forum des institutions » en vue d'échanger sur les études menées de part et d'autre, et de travailler conjointement sur des problématiques communes.

L'élection du président de l'Arcep à la présidence de l'ORECE pour 2017, et à la vice-présidence pour les années 2016 et 2018, contribuera à renforcer l'implication et l'influence de l'Arcep à l'échelle européenne.

En 2016, l'Autorité participera aux travaux de préparation des lignes directrices sur la neutralité de l'internet et proposera à l'ORECE l'organisation d'une concertation large dans ce cadre.

Entre 2016 et 2018, l'Arcep participera activement à la révision du cadre de régulation des communications électroniques et aux travaux sur le marché unique du numérique.

Enfin, l'Arcep confirme son engagement dans FRATEL et étudiera avec les autres pays membres l'opportunité d'aborder dans cette enceinte des enjeux liés au numérique au-delà des seules télécommunications.