

Réponse de l'Arcep France à la consultation relative aux lignes directrices sur les bonnes pratiques du colloque mondial des régulateurs (GSR-17) portant sur des mesures réglementaires innovantes visant à offrir un accès abordable au monde numérique

Les réseaux d'échanges internet, télécom fixes, mobiles, 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 des 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 internationales doivent veiller 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.

La très forte demande de connectivité des utilisateurs en termes de débits, volume et de qualité de service et le soutien à la transformation numérique de la société passent par la construction d'infrastructures adaptées mais aussi par l'évolution des modes d'intervention du régulateur.

Afin de répondre à ces aspirations croissantes de connectivité, les objectifs prioritaires de l'Arcep ont été :

- l'incitation de l'investissement privé efficace dans les nouvelles infrastructures y compris dans les zones moins denses du territoire ;
- la promotion d'une concurrence fondée sur les infrastructures tout en tenant compte de la diversité des situations dans les différentes zones géographiques.

l'Arcep considère qu'une panoplie de leviers d'action doit être à disposition du régulateur pour remplir ses objectifs sans toutefois perturber la concurrence et les investissements des opérateurs privés.

Promotion de l'investissement dans les réseaux fixes et mobiles : Accès aux infrastructures existantes et organisation des déploiements des nouveaux réseaux très haut débit

Compte tenu de la situation du marché télécom français, l'Arcep a imposé l'ouverture de l'accès aux infrastructures existantes et défini un cadre stable et lisible pour le déploiement des futurs réseaux très haut débit fixes (réseau FTTH) et mobiles (réseau 4G et bientôt 5G).

Concrètement, dans le cas où il existe plusieurs opérateurs qui déploient des réseaux de fibre optique, la régulation des réseaux fixes doit pouvoir se reposer, d'une part, sur la réutilisation à grande échelle des infrastructures existantes, notamment de génie civil et sur l'ouverture de la boucle locale de l'opérateur historique et, d'autre part, sur la **mutualisation** de la partie terminale de la boucle locale optique au travers d'une **régulation symétrique**, afin d'amorcer la couverture du territoire national. Pour les réseaux mobiles, l'Arcep a pris des mesures de réduction de coûts au travers du partage des équipements passifs ou de l'incitation à la convergence fixe-mobile et pris position sur le **partage de réseaux** des opérateurs (mutualisation des équipements actifs/passifs ou itinérance). Enfin, compte tenu des carences de l'initiative pour assurer la complétude de l'aménagement numérique du pays, les pouvoirs politiques ont encouragé les initiatives publiques, au travers notamment de l'intervention des collectivités territoriales ou de programmes publics d'amélioration de la couverture mobile. Il convient, néanmoins, de veiller à la cohérence entre les initiatives publiques et les investissements des opérateurs privés afin que les investissements publics n'entravent pas l'initiative privée en « remonopolisant » des infrastructures essentielles.

La régulation par la data pour favoriser la lisibilité des offres

L'Arcep considère que **la transparence des acteurs, sur leurs offres mais aussi sur leurs pratiques, est essentielle pour une concurrence saine**. 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 des régulateurs. Il est toutefois nécessaire d'adapter en permanence le contenu des enquêtes de qualité de services afin de maintenir le plus haut niveau possible d'utilité et de fournir aux utilisateurs des informations claires, fiables et proches de leurs besoins.

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 a mené des réflexions pour 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** », l'Arcep considère que 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.

Selon l'Arcep, 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 axe de travail de l'Autorité 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.

Co-construire la régulation

Toujours afin de répondre à cet objectif de promotion de l'investissement privé dans le déploiement de nouvelles infrastructures de qualité, l'Arcep a été amenée à adapter ses méthodes de travail et son mode d'interaction avec le secteur à la multiplicité de ses interlocuteurs. Il importe d'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 du régulateur avec le secteur, il semble essentiel, à l'Arcep, non seulement qu'il s'attache à faire œuvre de pédagogie sur ses décisions, mais également qu'il 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 lui. Par ailleurs, une régulation partagée entre acteurs du secteur et les régulateurs devrait permettre 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. Cette **co-régulation** s'est concrétisée par la mise en place de comités d'experts, d'ateliers ou groupes de travail thématiques, l'organisation d'événements entre l'Arcep et les acteurs du marché ou encore par des rencontres bilatérales ou des déplacements sur le terrain.