

# LES RÉSEAUX DANS LA CRISE SANITAIRE

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

## 1 Dans le secteur des télécoms<sup>1</sup>

### +21 % de « Allô ? »

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

### 1 abonnement internet sur 2 désormais en très haut débit

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

### +30 % de trafic

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

### Tous mobilisés

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

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

1. Voir partie 3, chapitre 7 (p. 120). Tous les chiffres-clés du secteur télécoms et du secteur postal sont disponibles dans la partie 1.

2. <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffres/observatoire-des-marches-des-communications-electroniques-en-france/marche-des-communications-electroniques-en-france-t4-2020.html>

## 2 Dans le secteur postal<sup>3</sup>

### Mesures d'urgence pour la continuité de service

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

### Organisation du retour à la normale

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

### Colis et e-commerce plébiscités durant la crise

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

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

## 3 Dans le secteur de la distribution de la presse<sup>4</sup>

### Une double crise : crise sanitaire et liquidation judiciaire de Presstalis

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

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

### La crise sanitaire, accélératrice de tendances de fond

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

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

