

A stylized illustration of a landscape. In the top left, a satellite orbits in a dark sky with a crescent moon and stars. Below it, a cluster of modern buildings sits on a hill. A winding road or path leads through a landscape with various trees and utility poles. In the middle right, a hand holds a map. Below the map, there are mountains, a cow, and a house. The bottom right features a large, abstract shape with red contour lines.

L'ARCEP AU SERVICE DE LA CONNECTIVITÉ NUMÉRIQUE DES TERRITOIRES



L'Arcep est une autorité administrative indépendante (AAI). Chargée d'assurer la régulation des secteurs des communications électroniques fixes et mobiles, des postes et de la distribution de la presse, l'Arcep est indépendante des acteurs économiques et du pouvoir politique. Elle fait partie de l'État et agit au service de l'intérêt général. L'Arcep rend compte de son action devant le Parlement et contribue activement aux travaux de l'organe des régulateurs européens, le BEREC.

QU'EST-CE QUE L'ARCEP ?

Plus de 20 ans d'actions au service de l'intérêt général

L'Arcep naît en 1997 sous le nom d'Autorité de régulation des télécoms (ART). A l'époque, le Parlement lui confie la mission d'accompagner l'ouverture à la concurrence des télécoms, au bénéfice des utilisateurs.

La satisfaction des utilisateurs au cœur de l'action de l'Arcep

L'accès à Internet à Très Haut Débit, qu'il soit fixe ou mobile, est une attente très forte des Français. L'action de l'Arcep vise à satisfaire cette attente : un accès aux réseaux fixes et mobiles partout, à prix abordable, et de bonne qualité. L'Autorité a aussi pour mission de veiller au respect de la neutralité de l'internet en France. Par ailleurs, l'Arcep a ouvert un nouveau chapitre de sa régulation, « Pour un numérique soutenable », convaincue que la prise en compte des enjeux environnementaux est une composante nouvelle du développement des réseaux comme un bien commun, au bénéfice des utilisateurs.

Qui sommes-nous ?

180 Arcépiennes & Arcépiens

Ingénieurs, juristes, économistes... 180 agents sont mobilisés pour instruire les dossiers et les présenter au collège de l'Autorité.

Un collège de 7 membres

Le collège de l'Arcep, composé de 7 membres nommés par les Présidents de la République, de l'Assemblée nationale et du Sénat, prend les décisions.

QUE FAIT L'ARCEP POUR LES TERRITOIRES ?

Attractivité et compétitivité des territoires : l'aménagement numérique dans tous les territoires et pour tous est un enjeu primordial. L'Arcep soutient cet objectif, en développant une régulation visant à assurer le déploiement de réseaux de communication fixes et mobiles de qualité et en accompagnant tous les acteurs locaux dans leurs projets.



La présidente de l'Arcep, les membres du collège et les services se rendent régulièrement sur le terrain à la rencontre des élus et acteurs dans les territoires. Ci-dessus un déplacement de Laure de La Raudière dans la Drôme le 23 février 2022 en présence de Célia de Lavergne et des techniciens d'Orange.

Quelles actions concrètes ?

- **Ecouter** : consultations publiques, échanges avec les collectivités.
- **Accompagner** : réponses aux sollicitations, accompagnement des projets.
- **Fixer des obligations** de déploiement et de couverture aux opérateurs, en lien avec le Gouvernement et après concertation avec les collectivités territoriales.
- **Contrôler** le respect des obligations par les opérateurs.
- **Sanctionner** en cas de non-respect des obligations.
- **Publier** les Schémas directeurs territoriaux d'aménagement numérique, les réponses aux consultations publiques dans le cadre du Plan France Très Haut Débit.
- **Informier** : site internet, cartographies, outils de suivi, rapport d'activités « Territoires connectés », Foires Aux Questions.

L'Arcep au contact des territoires : un dialogue permanent

L'Arcep dispose d'une équipe dédiée : l'unité « territoires connectés ». Sa mission est d'échanger au quotidien avec les collectivités territoriales, les élus et associations d'élus ainsi que les porteurs de projets pour prendre en compte les problématiques et spécificités des territoires dans la régulation de l'Autorité et les informer sur ses travaux. Son action est fondée sur une participation active à des instances de concertation telles que les commissions régionales de stratégie numérique, sur des déplacements de terrain et sur l'organisation d'ateliers techniques selon les besoins identifiés (fermeture du réseau cuivre, présentation des outils Arcep, qualité de service, etc.).

L'aménagement numérique de la France : l'Arcep et les autres interlocuteurs étatiques

L'Arcep travaille étroitement avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et la Direction générale des entreprises (DGE) ; elle participe notamment à leurs côtés aux comités de concertation France Très Haut Débit et France Mobile, enceintes nationales d'échanges rassemblant Etat, collectivités et opérateurs.



Le collège de l'Arcep s'est déplacé à Lannion le 8 octobre 2021 dans le Lab 5G cyber de Nokia pour parler stratégies de défense face aux attaques sur les réseaux.

« MA CONNEXION INTERNET »

POUR CONNAÎTRE LA CONNECTIVITÉ FIXE DE MON TERRITOIRE

«Ma connexion internet» est un moteur de recherche cartographique pour connaître les technologies et les débits disponibles pour une adresse donnée. Il offre aussi des informations sur les déploiements de la fibre en France métropolitaine et Outre-mer. Utilisateurs et décideurs publics ont accès à différentes cartes interactives fournissant des données à la maille de l'adresse, de la commune, du département et de la région.

Quelles sont les technologies d'accès internet fixes disponibles à mon adresse ?

maconnexioninternet.arcep.fr > Onglet Débits à l'adresse

Débit maximum par adresse

Cette carte permet de s'informer des débits proposés à son adresse par technologie et opérateur. Ces données, sous forme cartographique ou en *open data*, sont à la disposition de tous, et notamment des collectivités et de l'administration qui peuvent les utiliser pour identifier précisément les débits disponibles par territoire.

Carte des débits maximums (hors satellite) centrée sur Montpellier (34).

- 1 - Cliquer sur l'onglet «Débit à l'adresse»
- 2 - Saisir sa commune et son adresse
- 3 - Observer les débits et opérateurs disponibles à son adresse

Statistiques par commune, département ou région

Cette carte, accessible avec le bouton « Affichage avancé », permet d'obtenir, à différentes mailles administratives (région, département, commune), des statistiques de couverture, c'est-à-dire le taux de locaux éligibles à chaque technologie et chaque classe de débits. Elle peut être utilisée, ainsi que ses données en *open data*, pour suivre trimestre après trimestre l'évolution de la couverture des territoires.

Carte des taux de locaux éligibles à 30 Mbit/s et plus centrée sur la commune de Raye-Sur-Authie (62).

- 1 - Cliquer sur l'onglet «Débit à l'adresse»
- 2 - Renseigner sa commune
- 3 - Cliquer sur «Affichage avancé»
- 4 - Cliquer sur la fonctionnalité «Statistiques par commune, département ou région»

Quelle est l'avancée des déploiements en fibre optique dans mon département, ma commune et à mon adresse ?

maconnexioninternet.arcep.fr > Onglet Déploiements fibres

Le site présente 6 cartes techniques spécifiques à la fibre qui permettent de consulter l'état et les modalités de déploiement des réseaux fibre ainsi qu'un calendrier prévisionnel des déploiements à venir :

- > 4 cartes de suivi des réseaux fibre, par immeuble, maille technique (ZAPM), commune, département et région
- > une carte sur le zonage réglementaire des zones très denses (ZTD)
- > une carte sur les déploiements prévisionnels de la fibre.

Carte de suivi des déploiements prévisionnels des réseaux fibre, autour de Montélimar (26).

- 1 - Sélectionner l'onglet «Déploiements fibre»
- 2 - Dans «Modes de vue», sélectionner « Avancé »
- 3 - Cliquer sur «Vue prévisionnelle»
- 4 - Saisir la commune de son choix pour voir ses caractéristiques

« MON RÉSEAU MOBILE »

POUR CONNAÎTRE LA CONNECTIVITÉ MOBILE DE MON TERRITOIRE

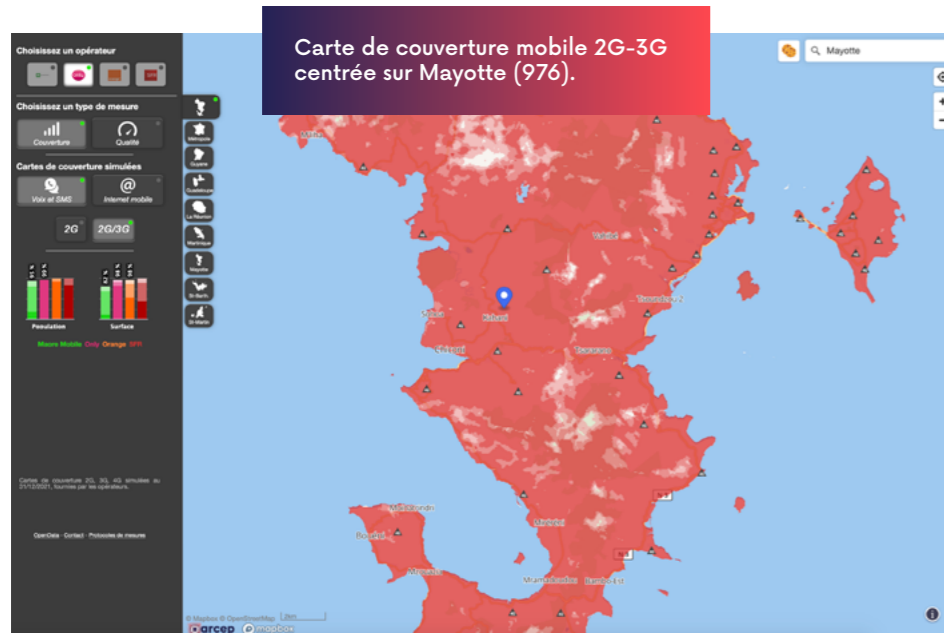
Quel opérateur offre la meilleure couverture mobile à mon adresse ?

Les cartes de couverture

Ces cartes représentent pour chaque opérateur la couverture mobile théorique de l'ensemble du territoire, en voix et SMS (2G et 3G) et Internet mobile (4G). Il s'agit de simulations numériques, réalisées par les opérateurs : l'Arcep en vérifie régulièrement la fiabilité. Ces cartes sont mises à jour sur une base trimestrielle (4G) ou semestrielle (2G-3G).

« Mon réseau mobile » est un outil cartographique de l'Arcep qui permet de comparer les performances des principaux opérateurs mobiles en matière de couverture et de qualité de service.

monreseauarcep.fr



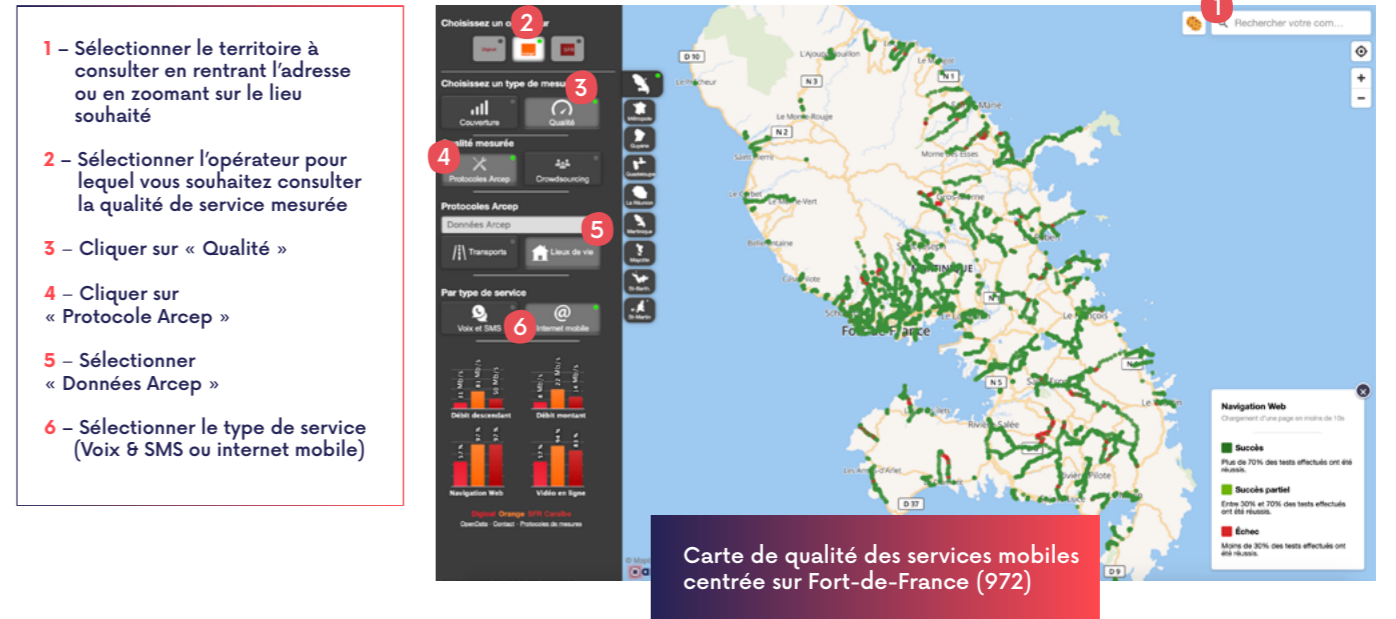
Les cartes
La couverture par opérateur, avec 4 niveaux : très bonne couverture, bonne couverture, couverture limitée et absence de couverture.

Les informations chiffrées
Le pourcentage de population et de surface couverte en très bonne couverture, bonne couverture et couverture limitée.

Quelle est la performance des opérateurs mobiles ?

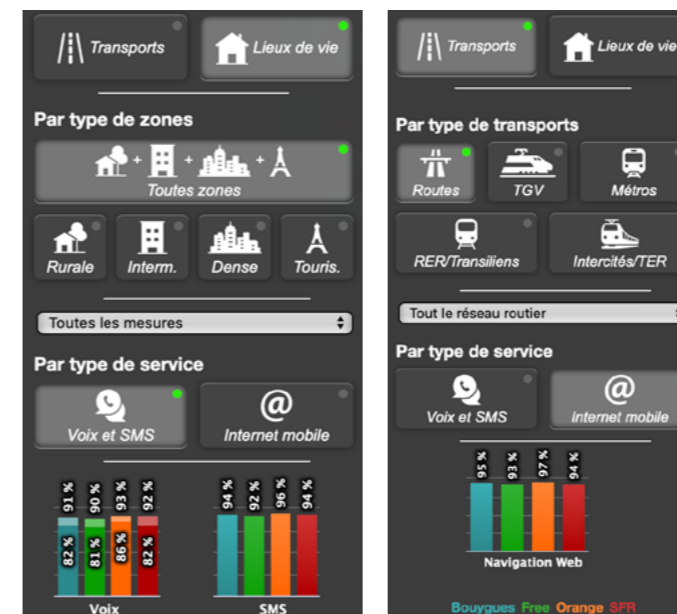
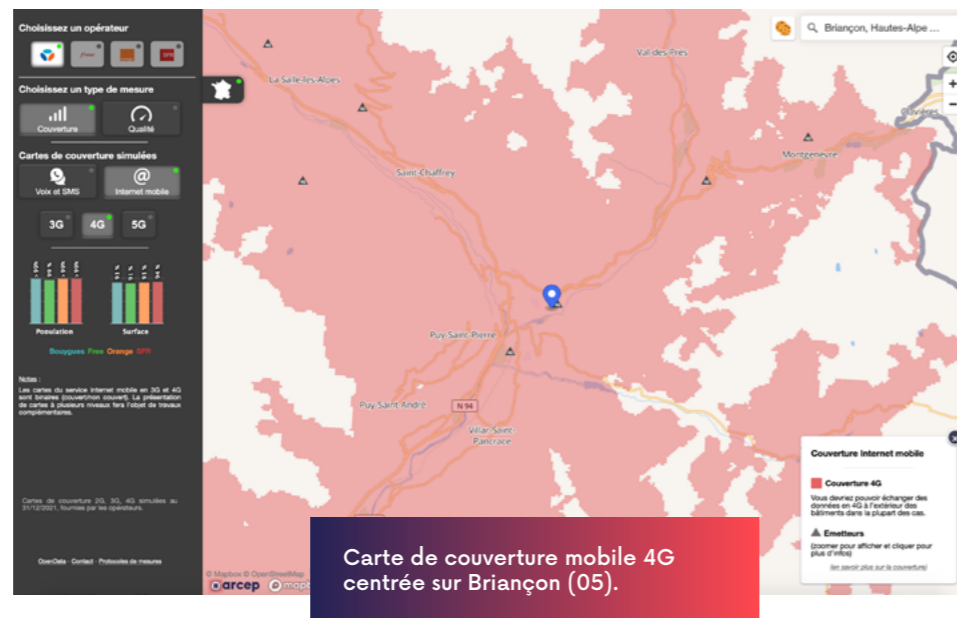
Les campagnes annuelles de l'Arcep sur la qualité des services mobiles

L'Arcep mène régulièrement des enquêtes ayant pour objectif d'apprécier, sur une base comparative, la qualité des services mobiles offerts aux utilisateurs par les opérateurs mobiles. La qualité de service est mesurée en tenant compte des accords de mutualisation et d'itinérance passés avec d'autres opérateurs. Les résultats reflètent ainsi l'expérience réelle des utilisateurs.



Quel opérateur offre la meilleure qualité de service sur mon trajet quotidien, ou à l'intérieur des lieux de vie ?

Plus d'1 million de mesures sont réalisées chaque année. Il est possible de filtrer ces données dans différentes situations du quotidien : dans le train, sur la route, à l'intérieur des lieux de vie...

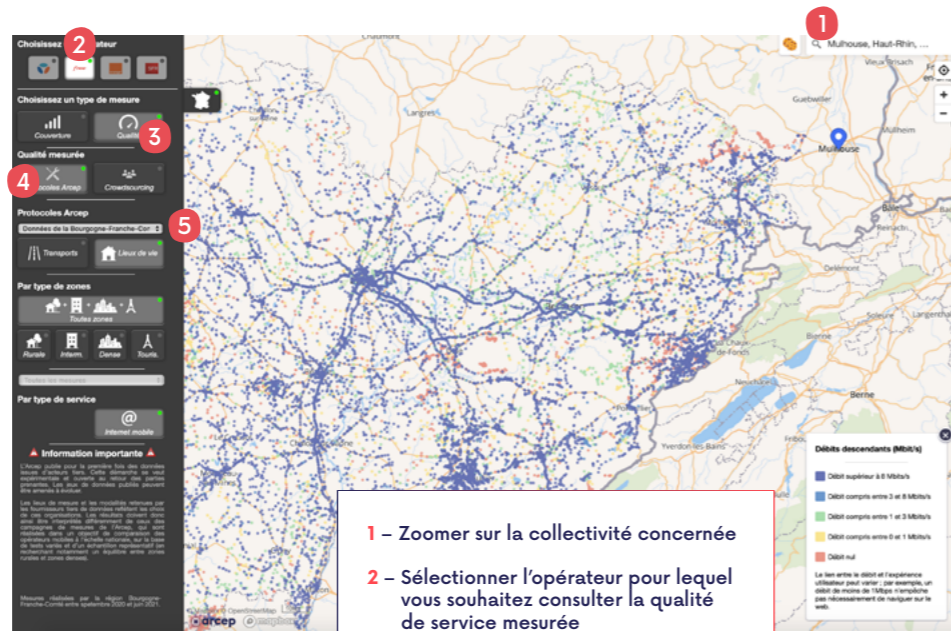


- Ces points représentent les endroits où a été mesurée la qualité du service mobile de chaque opérateur, sur les axes de transport (routier, ferré) et dans les lieux de vie, et le résultat associé.
- Il s'agit de données mesurées par l'Arcep selon des protocoles précis, via un prestataire.
- Les mesures portent sur divers éléments tels que la qualité d'un appel téléphonique, du streaming vidéo, les débits descendants et ascendants, etc. À partir de ces mesures, des indicateurs agrégés sont calculés et publiés sur « Mon réseau mobile » : débits moyens en zones rurales, navigation web dans les TGV, etc.
- Les cartes sont mises à jour annuellement, à l'automne.

Mesures de qualité de service par les collectivités

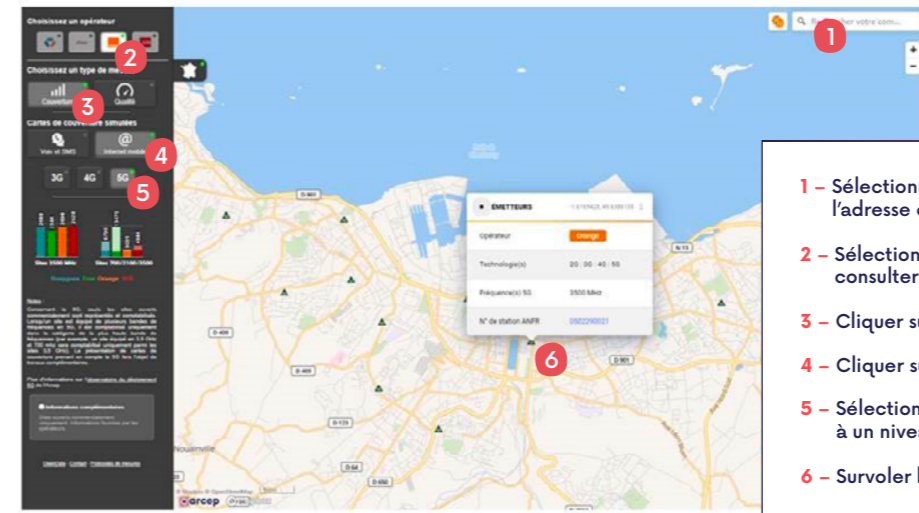
L'Arcep s'allie avec des acteurs tiers réalisant des mesures de qualité de service et respectant les protocoles de l'Autorité, en les accueillant sur « Mon réseau mobile ».

Parmi ces acteurs, figurent les collectivités qui peuvent mesurer la qualité de service des réseaux mobiles sur leur territoire et mettre en place leurs propres campagnes de mesures. L'Arcep a rédigé son « Kit du régulateur », disponible sur son site internet, qui décrit les exigences techniques mises en place lorsque l'Autorité mène ce type de campagne. Le respect de ces exigences garantit la comparabilité des mesures réalisées par d'autres acteurs avec celles de l'Arcep. Les données peuvent alors être, à la demande de la collectivité, affichées sur « Mon réseau mobile ».



- 1 - Zoomer sur la collectivité concernée
- 2 - Sélectionner l'opérateur pour lequel vous souhaitez consulter la qualité de service mesurée
- 3 - Cliquer sur « Qualité »
- 4 - Cliquer sur « Protocole Arcep »
- 5 - Sélectionner les données de la collectivité concernée

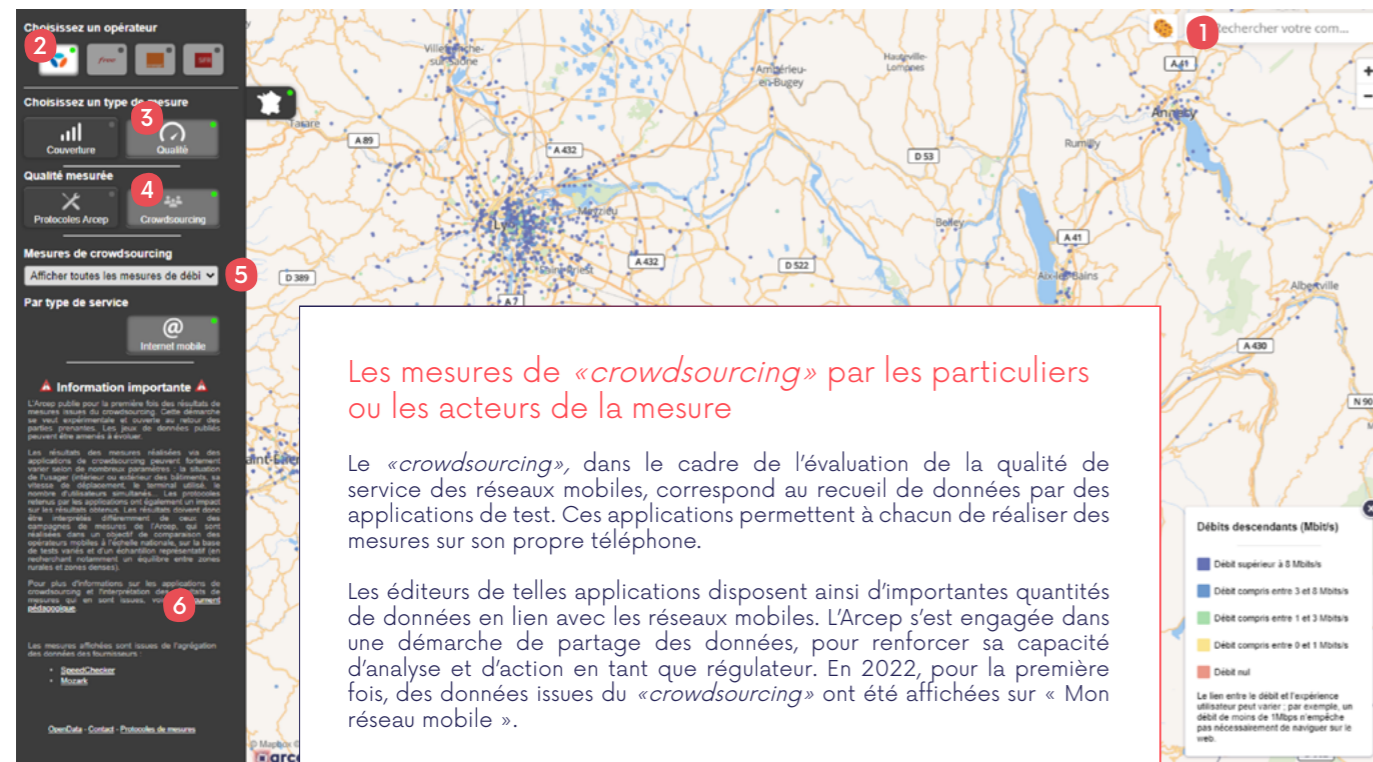
QUELLE EST L'AVANCÉE DES DÉPLOIEMENTS 5G ?



« Mon réseau mobile »

- 1 - Sélectionner le territoire à consulter en rentrant l'adresse ou en zoomant sur le lieu souhaité
- 2 - Sélectionner l'opérateur pour lequel vous souhaitez consulter le déploiement des sites 5G
- 3 - Cliquer sur « Couverture »
- 4 - Cliquer sur « Internet mobile »
- 5 - Sélectionner « 5G » (Les sites s'affichent uniquement à un niveau de zoom suffisant)
- 6 - Survoler les sites pour obtenir davantage d'informations

monreseaumobile.arcep.fr



Les mesures de «crowdsourcing» par les particuliers ou les acteurs de la mesure

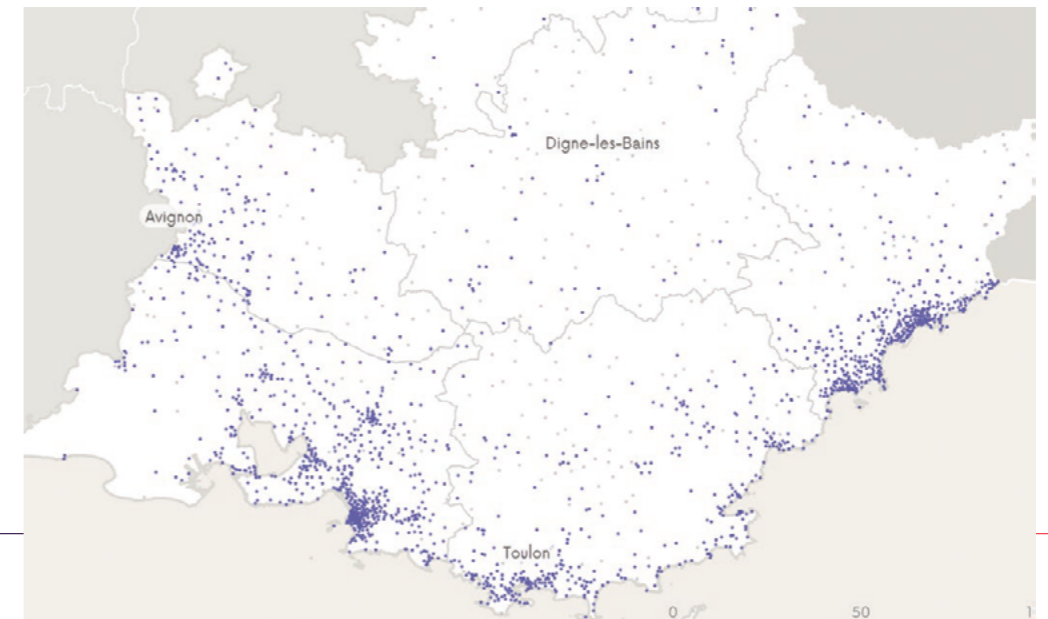
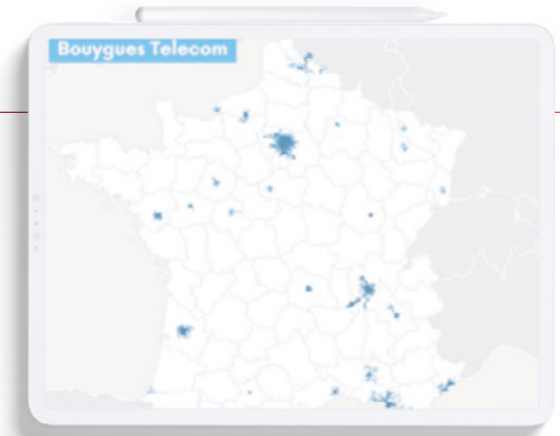
Le «crowdsourcing», dans le cadre de l'évaluation de la qualité de service des réseaux mobiles, correspond au recueil de données par des applications de test. Ces applications permettent à chacun de réaliser des mesures sur son propre téléphone.

Les éditeurs de telles applications disposent ainsi d'importantes quantités de données en lien avec les réseaux mobiles. L'Arcep s'est engagée dans une démarche de partage des données, pour renforcer sa capacité d'analyse et d'action en tant que régulateur. En 2022, pour la première fois, des données issues du «crowdsourcing» ont été affichées sur « Mon réseau mobile ».

- 1 - Zoomer sur la collectivité concernée
- 2 - Sélectionner l'opérateur pour lequel vous souhaitez consulter la qualité de service mesurée
- 3 - Cliquer sur « Qualité »
- 4 - Sélectionner « Crowdsourcing »
- 5 - Sélectionner les données de la collectivité concernée
- 6 - Document pédagogique : Pour plus de renseignements sur le crowdsourcing

L'observatoire 5G

Retrouvez, dans un document spécifique, pour chaque région, les déploiements des sites 5G ouverts commercialement et la montée en débit.



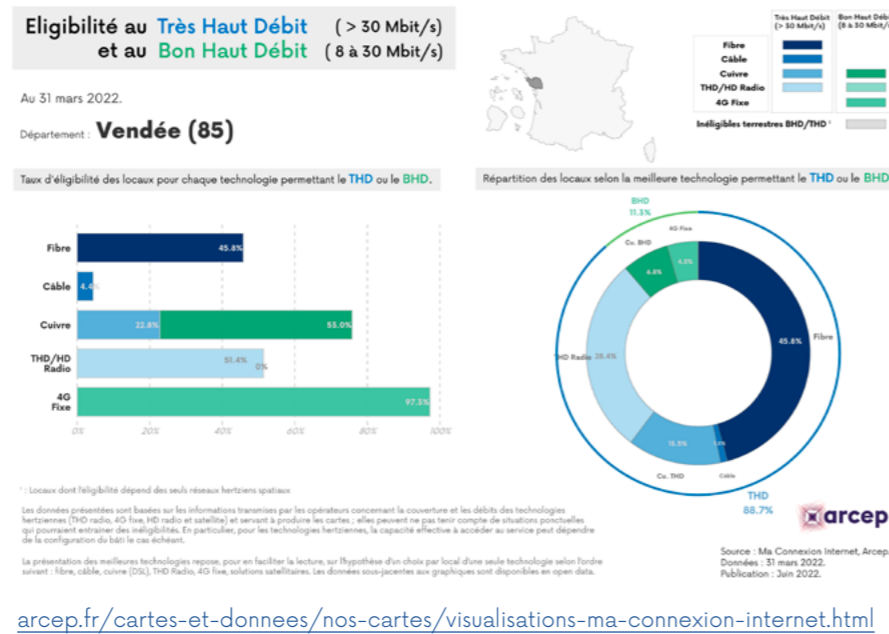
arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/5g/derniers-chiffres.html

DES OUTILS DE DIAGNOSTIC TAILLÉS POUR LES COLLECTIVITÉS

Quelles sont les statistiques d'éligibilité aux services internet fixes de chaque département?

Les infographies départementales sur la couverture de l'internet fixe

Pour dresser un diagnostic de l'éligibilité au bon haut débit et au très haut débit à l'échelle de votre département selon les technologies disponibles.



arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/visualisations-ma-connexion-internet.html

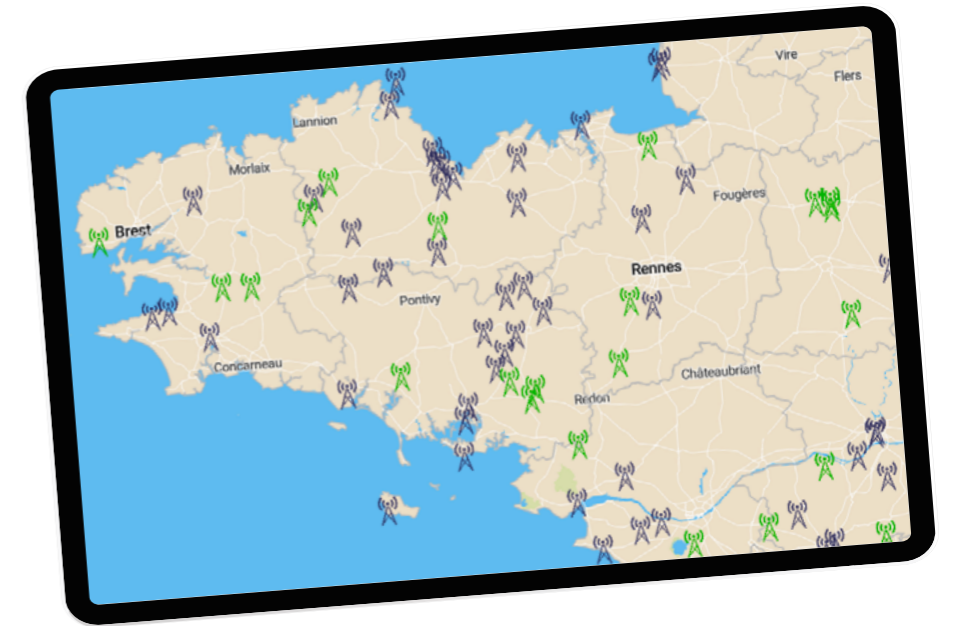
Comment suivre les déploiements du *New Deal* mobile ?

Le suivi du *New Deal* mobile

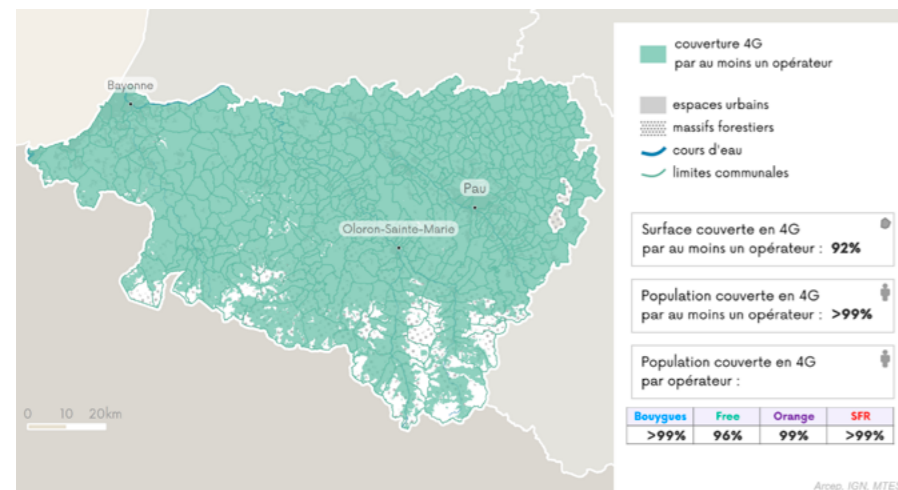
Pour suivre l'avancée des déploiements des opérateurs dans le cadre du *New Deal* mobile (généralisation de la 4G, dispositif de couverture ciblée, etc.) dans votre territoire à l'aide de cartes et de statistiques.

Le *New Deal* mobile, annoncé en janvier 2018, a marqué un changement de paradigme : en priorisant l'objectif d'aménagement des territoires plutôt qu'un critère financier pour l'attribution des fréquences, l'État a décidé d'orienter l'effort des opérateurs vers la couverture du territoire, au moyen d'obligations de couverture inédites.

Parmi les obligations prévues par le *New Deal* mobile figure le dispositif de couverture ciblée, qui apporte une nouveauté : les collectivités ont désormais le pouvoir d'identifier les zones à ouvrir en priorité sur leur territoire. Il s'agit d'améliorer de manière localisée et significative la couverture de zones dans lesquelles un besoin d'aménagement numérique du territoire a été identifié par les collectivités et le Gouvernement. Les opérateurs ont pour obligation de participer à ce dispositif.



arcep.fr/cartes-et-donnees/tableau-de-bord-du-new-deal-mobile.html



arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/la-couverture-4g-en-france-par-departement.html

Quelle est l'évolution de la couverture mobile dans votre département ?

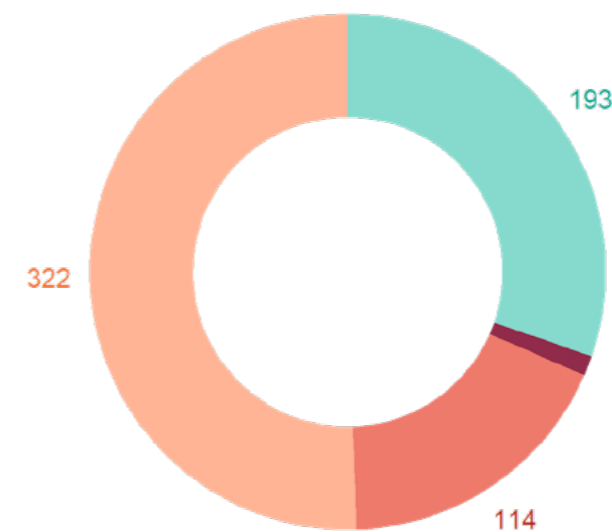
Les cartes de couverture mobile départementale

Pour visualiser la progression de la couverture mobile en voix et SMS (2G, 3G) et en internet mobile (4G) dans votre département.

Ces cartes sont produites à partir de simulations numériques, réalisées par les opérateurs et visent à rendre compte d'une situation moyenne sur le département. Pour connaître la couverture locale en un point particulier, rendez-vous sur l'outil «Mon réseau mobile» (présenté pages 6 et 7).

Avancement du dispositif de couverture ciblée en Auvergne-Rhône-Alpes

Nombre total de sites pour couvrir les zones arrêtées dans la région : 637



■ sites mis en service
■ sites en attente de déploiement
■ sites à mettre en service d'ici 6 mois
■ sites à mettre en service d'ici 6 à 24 mois

Certains sites sont mutualisés entre opérateurs : ils sont comptabilisés une seule fois. Certains sites apparaissent dans plusieurs arrêtés : ils sont comptabilisés uniquement lors de leur première occurrence.

Date des données : 31/03/2022

Les cartes et graphiques sur les avancées du dispositif de couverture ciblée par région

Pour suivre les sites du dispositif de couverture ciblée mis en service ou en cours de déploiement dans votre région.

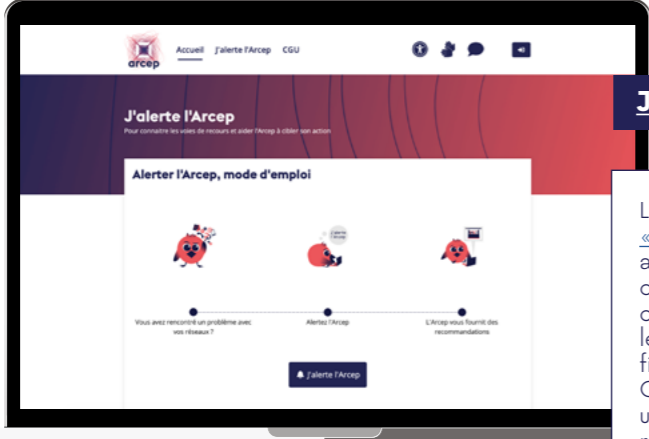
arcep.fr/cartes-et-donnees/tableau-de-bord-du-new-deal-mobile.html

« J'ALERTE L'ARCEP »

POUR CONNAÎTRE LES VOIES DE RECOURS
ET AIDER L'ARCEP À CIBLER SON ACTION

J'ai un problème de réseau. A qui puis-je le signaler ?

Toute ma rue est connectée à la fibre mais pas mon immeuble. Mon réseau mobile fonctionne mal et je n'arrive pas à changer d'opérateur. Je ne reçois jamais mon courrier...
Que faire ?



J'alerte.arcep.fr

La plateforme de signalement « J'alerte l'Arcep » permet aux particuliers, entreprises et collectivités d'alerter l'Arcep de dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux. Cette alerte est un geste citoyen et une information précieuse pour la régulation.

VOS RENDEZ-VOUS AVEC L'ARCEP

La conférence annuelle
« Territoires connectés »

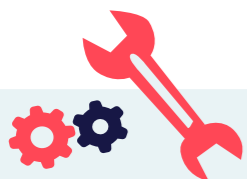
L'occasion pour les élus locaux, ministres, parlementaires, services de l'Etat, opérateurs et réseaux d'initiative publique (RIP) d'échanger avec l'Arcep sur les enjeux de l'aménagement numérique du territoire : déploiement des réseaux fibre, *New Deal* mobile, numérisation des entreprises, usages...



Ateliers techniques
« Territoires connectés »

Lors de ces ateliers, l'Arcep présente les aspects pratiques de la régulation et répond aux questions des collectivités.

VRAI OU FAUX ?



SI JE SIGNALER MON PROBLÈME SUR « J'ALERTE L'ARCEP », L'ARCEP VA ME LE RÉSOUDRE.

FAUX.

Signaler son problème sur « J'alerte l'Arcep », c'est avant tout faire un acte citoyen, pour informer en temps réel l'Arcep sur l'état du marché et les principaux dysfonctionnements rencontrés par les utilisateurs. L'Arcep peut ensuite prendre des mesures systémiques pour résoudre les problèmes. A titre individuel, ce que je peux attendre de la plateforme, ce sont des informations : une fois mon alerte enregistrée, la plateforme me suggère les voies de recours disponibles en fonction de mon problème.



JE PEUX SAVOIR COMMENT LES ALERTES CONTRIBUENT À L'ACTION DE L'ARCEP.

VRAI.

En suivant l'actualité de l'Arcep ou en consultant notre rapport annuel d'activité (Tome 1 - Les marchés régulés), vous retrouverez régulièrement des références aux pics d'alertes détectés sur « J'alerte l'Arcep ». Et chaque année, l'Arcep publie un bilan annuel des alertes reçues et leurs enseignements.



DÉPOSER UNE ALERTE SUR « J'ALERTE L'ARCEP » NÉCESSITE 3 MINUTES EN MOYENNE.

VRAI.

L'Arcep s'est attachée à simplifier au maximum votre démarche : les seules informations demandées sont le type d'utilisateur et le support concerné : l'outil vous guide ensuite pour définir votre problème.



La marche à suivre est ici en vidéo

Une unité dédiée et des équipes techniques mobilisées



Une demande ou une suggestion ?

Ecrivez-nous à l'adresse territoires@arcep.fr

RESTER « CONNECTÉ » À L'ARCEP

Rapport annuel « Territoires connectés »

A destination des collectivités et des élus, il présente sous forme de fiches pratiques thématiques les dernières avancées de la régulation pour soutenir l'aménagement numérique du territoire.

[arcep.fr/collectivites/
les-fiches-pratiques](https://arcep.fr/collectivites/les-fiches-pratiques)

Page « Collectivités »

Elle met à disposition des collectivités et des élus une série de contenus sur la connectivité fixe et mobile des territoires et sur l'actualité de la régulation.

arcep.fr/collectivites

Lettre mensuelle « Le Post »

1 fois par mois, l'**actualité** de la régulation des réseaux décryptée dans votre boîte mail. Retrouvez les **déplacements** de l'Arcep dans la rubrique « Tout terrain ». « Le Post » donne aussi **la parole** à un élu sur une question concrète, ou une innovation, qui peut avoir valeur d'exemple pour d'autres collectivités.

arcep.fr/actualites/le-post

Et rejoignez notre communauté d'utilisateurs actifs

RÉUTILISEZ NOS DONNÉES

Vous pouvez les télécharger sur [la page de notre open data](#)

KIT DU RÉGULATEUR

[Mis à disposition des collectivités, sur le site de l'Arcep, pour organiser des mesures en environnement maîtrisé en complément de celles de l'Arcep](#)

PARTAGEZ NOS CARTES

Rendez-vous sur « Ma connexion Internet » et « Mon réseau mobile ». Vous pouvez les intégrer directement sur votre site sous forme d'*iframe*



LE MANIFESTE L'ARCEP, LES RÉSEAUX COMME BIEN COMMUN

Les réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles, postaux et de distribution de la presse, constituent une « **infrastructure de libertés** ». Liberté d'expression et de communication, liberté d'accès au savoir et de partage, mais aussi liberté d'entreprise et d'innovation, enjeu clé pour la compétitivité du pays, la croissance, l'emploi et la cohésion nationale.

Parce que le plein exercice de ces libertés est essentiel, les institutions nationales et européennes veillent à ce que les réseaux d'échanges se développent comme un « **bien commun** », quel que soit leur régime de propriété, c'est-à-dire qu'ils répondent à des exigences fortes en termes d'accessibilité, d'universalité, de performance, de neutralité, de confiance et de soutenabilité.

L'Autorité de régulation des communications électroniques des postes et de la distribution de la presse (Arcep) est née du constat qu'une intervention étatique indépendante était nécessaire pour veiller à ce qu'aucune force, qu'elle soit économique ou politique, ne soit en situation de contrôler ou de brider la capacité d'échange des citoyens, entreprises, associations, éditeurs et innovateurs. Arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, l'Arcep agit en tant qu'**architecte et gardienne** des réseaux d'échanges comme biens communs.

Architecte, l'Arcep crée les conditions d'une organisation ouverte et décentralisée des réseaux. Elle veille à la compétitivité des secteurs qu'elle régule à travers une concurrence favorable à l'investissement. Elle organise le cadre d'interopérabilité des réseaux, afin que ceux-ci, malgré leur diversité, restent simples d'accès pour les utilisateurs et non cloisonnés. Enfin, elle coordonne la bonne articulation entre les acteurs publics et privés, notamment dans le cadre de l'intervention des collectivités territoriales.

Gardienne, l'Arcep s'assure du respect des principes essentiels pour garantir la capacité d'échange de tous. Elle veille à la fourniture du service universel, et accompagne les pouvoirs publics pour garantir l'accès le plus large possible aux réseaux sur le territoire. Elle assure la bonne information du public sa liberté de choix, et protège contre les atteintes possibles à la neutralité du réseau, sur internet comme pour la presse. Elle lutte plus généralement contre toutes les formes d'entraves qui pourraient menacer la liberté d'échanger sur les réseaux, et s'intéresse à ce titre aux intermédiaires que sont les terminaux et les grandes plateformes internet.

Publication

Arcep, 14 rue Gerty Archimède 75012 Paris
Direction de la Communication et Partenariats : com@arcep.fr
Unité « Territoires connectés » : territoires@arcep.fr

Design

Agence Kibind

Impression

Imprimerie Courand et Associés (ICA) 82 Route de Crémieu 38230 Tignieu-Jamezyieu

Crédits photos

Pages 2, 3 et 13 : Arcep / Page 14 : Adobe Stock

Imprimé sur papier 100 % recyclé

Septembre 2022 / ISSN n°2258-3106



Arcep
14 rue Gerty Archimède
75 012 Paris
com@arcep.fr

