

Communiqué de presse

## RAPPORT ANNUEL

### L'Arcep publie son rapport annuel d'activité

Paris, le 18 juillet 2022

L'Arcep publie son rapport annuel [« L'Arcep et les marchés régulés » \(tome 1\)](#). Que retenir des travaux et actions menés en 2021 ?

#### L'enjeu environnemental, un chapitre à part entière de la régulation

Lors de sa nomination en janvier 2021 par le Président de la République comme nouvelle présidente de l'Arcep, Laure de La Raudière a rappelé l'importance de l'enjeu environnemental dans l'action de régulation de l'Autorité, et affiché son ambition de conjuguer développement des usages et réduction de l'empreinte environnementale. En 2021, [la feuille de route du Gouvernement « Numérique et Environnement »](#) ainsi que l'adoption de textes législatifs ont attribué de nouvelles missions et compétences à l'Arcep, en élargissant son pouvoir de collecte de données. L'Autorité a ainsi publié en avril 2022 une [première édition de son enquête « Pour un numérique soutenable »](#) effectuée auprès des 4 principaux opérateurs télécoms pour suivre l'évolution de leur empreinte environnementale. L'Arcep a également mené des travaux en collaboration [avec l'ADEME sur la mesure de l'impact environnemental du numérique en France](#) et avec l'Arcom dans le cadre du [Pôle numérique commun](#).

#### Le rôle « moteur » de l'Arcep au niveau européen

Emmanuel Gabla, membre du collège de l'Arcep, a été [élu vice-président du groupe](#) des régulateurs européens des télécoms (BEREC) pour 2022. L'Arcep a participé à la création d'un groupe de travail consacré à la soutenabilité du numérique, co-présidé par Sandrine Elmi Hersi chargée de mission à l'Arcep. En ligne avec [ses travaux « Pour un numérique soutenable »](#), l'Autorité a alimenté les travaux du BEREC sur l'empreinte environnementale du numérique, qui ont abouti à la publication d'un premier [rapport en juin 2022](#). La transposition en mai 2021 du Code européen des communications électroniques a par ailleurs donné des nouveaux pouvoirs à l'Arcep, parmi lesquels la régulation des nouveaux acteurs *over-the-top* dits « OTT », proposant des services d'appels et de messageries instantanées, ou encore la modernisation du service universel des communications électroniques, au regard de l'évolution des usages de la population.

#### Des investissements encore en forte croissance en 2021

Les opérateurs ont continué en 2021 à investir massivement : 14,9 milliards d'euros (hors achats de fréquences), soit une progression de plus de 10% en un an. Après 10 années de recul, le revenu des opérateurs sur le marché de détail a renoué avec la croissance en 2021 (+ 2,5 %), principalement porté par le marché mobile. L'Arcep a présenté, [lors sa conférence de presse « Telconomics »](#) le 24 mai dernier, son observatoire annuel qui rassemble les principales données économiques du marché français des télécoms et l'observatoire de l'indice des prix des services fixes et mobile 2021.

#### L'Arcep à l'écoute des consommateurs

L'Autorité a reçu en 2021 plus de 38 000 alertes (+14% en un an) principalement de la part de consommateurs (à 92 %), la grande majorité concernant le secteur des télécoms et en particulier des services fixes. La qualité de service des réseaux reste en tête des principaux problèmes rencontrés par les utilisateurs, même si la satisfaction générale vis-à-vis des opérateurs fixes et mobiles est en légère hausse. Le 11 mai 2022 [l'Arcep a présenté le bilan annuel](#) de son observatoire de la satisfaction client et de [sa plateforme « J'alerte l'Arcep »](#).

#### Fibre optique : un plan d'action pour améliorer la qualité de l'exploitation et des raccordements

Les réseaux en fibre optique (FttH) ont vocation à devenir la nouvelle infrastructure fixe de référence en France. L'amélioration de la qualité de leur exploitation reste une priorité majeure pour l'Arcep. Face aux difficultés rencontrées par les utilisateurs (débranchement au profit d'un nouvel abonné, dégradation des

armoires de rue, déconnexions temporaires, difficultés de raccordement...), l'Arcep a poursuivi ses travaux, notamment dans le cadre de son groupe de travail « Exploitation FttH ». Elle a adopté en novembre un plan d'action complémentaire pour les opérateurs, autour de trois grands axes : mieux contrôler les interventions, mieux contrôler le respect des processus en limitant les rangs de sous-traitance et en renforçant la formation des intervenants, et remettre en conformité les infrastructures les plus dégradées.

## **Généralisation de la 4G et premiers déploiements de la 5G : des outils de suivi transparents**

Les opérateurs ont continué leurs efforts de déploiement de sites dans le cadre du *New Deal* mobile : fin 2021, 1 224 sites du dispositif de couverture ciblée étaient en service pour les quatre opérateurs. Dès novembre 2020 et au cours de l'année 2021, les quatre opérateurs de réseaux mobiles ont aussi ouvert commercialement les premiers sites en 5G. Parallèlement, l'Arcep a mis en place [son observatoire des déploiements 5G et 4G+](#). Cet observatoire s'inscrit en complément des autres outils que l'Arcep met à disposition des collectivités territoriales et des utilisateurs : « [Mon réseau mobile](#) » et le [Tableau de bord du New Deal Mobile](#).

## **Mutualisation des réseaux mobiles : l'Arcep fait état du taux de mutualisation en France métropolitaine et Outre-mer au 1<sup>er</sup> janvier 2022**

Le partage de réseaux mobiles correspond à la mise en commun entre plusieurs opérateurs de tout ou partie des équipements constituant leurs réseaux mobiles. Suite à l'adoption de la loi REEN, le 15 novembre 2021, l'Arcep doit faire état, au sein de son rapport annuel, du niveau de partage actif et passif des infrastructures de téléphonie en France. Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, parmi l'ensemble des sites mutualisés en France, 28,7% le sont à 4 opérateurs.

## **Attribution de fréquences à La Réunion et à Mayotte**

Les enchères principales pour l'attribution de fréquences en bande 700 MHz à La Réunion et à Mayotte se sont déroulées en décembre 2021. [L'Arcep a pu délivrer](#) aux lauréats les autorisations d'utilisation de fréquences dans les bandes 700 MHz et 3,4 - 3,8 GHz à La Réunion et 700 MHz et 900 MHz à Mayotte fin mai 2022.

## **L'Arcep poursuit ses travaux de régulation de la distribution de la presse**

La proposition de l'Arcep d'un cahier des charges pour l'agrément des distributeurs de presse a été adoptée par le Gouvernement. Ce cahier des charges, publié le 13 avril 2021, veille notamment à l'intérêt du lecteur, afin que celui-ci ait accès largement sur le territoire à une presse diverse et de qualité, à un prix accessible et vise à favoriser la modernisation de la distribution de la presse. Suite à l'ouverture du processus d'agrément des distributeurs de presse, l'Arcep a agréé les sociétés France Messagerie et MLP les 24 juin et 14 décembre 2021. L'année a également été marquée par la formalisation d'un accord entre les acteurs du secteur sur l'assortiment et les quantités servies aux points de vente.

## **De nouvelles missions pour l'Arcep dans le secteur postal**

En 2021 l'Arcep s'est vu confier par le Parlement de nouvelles compétences telles que l'évaluation du coût net de la mission de service public de transport et de distribution de la presse par voie postale ou encore du service universel postal. L'Autorité a publié en décembre [son observatoire du courrier et du colis](#) : la crise sanitaire a accéléré en 2020 le recul structurel du marché du courrier adressé distribué en France ou exporté, mais le marché de la distribution de colis a continué de progresser. La presse distribuée aux abonnés par circuit postal s'est contractée.

---

### **Contact presse**

Anne-Lise LUCAS  
anne-lise.lucas@arcep.fr  
Tél. : 01 40 47 71 37

### **Suivez l'ARCEP**

 [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)  
 [@ARCEP](#)  Facebook  
 LinkedIn  Dailymotion

### **Abonnez-vous**

Flux RSS  
Lettre électronique  
Listes de diffusion

## Un rapport annuel en trois tomes : trois facettes de l'action de l'Arcep

Pour se conformer à la loi sur les Autorités administratives indépendantes (AAI), promulguée en janvier 2017, l'Arcep publie l'édition 2022 de son rapport annuel en trois tomes :

**[Le Tome 1 « L'Autorité et les marchés régulés »](#)**, publié ce jour, fait le point sur les missions de l'Autorité, ses actions et ses décisions en 2021. Il retrace également les activités européennes et internationales de l'Arcep, qui contribuent à la construction européenne et au rayonnement de la régulation française des télécoms.

**[Le Tome 2 « La régulation au service des territoires connectés »](#)** est consacré aux actions de l'Arcep en faveur de la connectivité des territoires. Ce document, destiné aux élus, représentants des collectivités locales et opérateurs, a été publié le 31 mars 2022. Il sera présenté à l'occasion d'une conférence annuelle « Territoires connectés » le 22 septembre 2022 (participation sur invitation).

**[Le Tome 3 « L'état d'internet en France »](#)** répond au Règlement européen sur l'internet ouvert, qui impose à l'Arcep, comme à tous les régulateurs nationaux, de publier annuellement un rapport sur les actions de surveillance relatives à la neutralité d'internet ainsi que leurs constatations. Ce rapport répond également à la loi sur les AAI qui impose à l'Arcep d'intégrer dans son rapport annuel « *les problématiques liées à la neutralité de l'internet ainsi qu'à l'utilisation des technologies d'adressage IPv6* ». Publié le 30 juin 2022, il a fait l'objet d'une présentation, à la presse et aux experts de l'écosystème le même jour. Depuis 2020, il intègre un chapitre consacré à l'intégration de l'enjeu environnemental à la régulation.

### **Documents associés :**

- [Le tome 1 du rapport annuel « l'Arcep et les marchés régulés » édition 2022](#)
- [Les chiffres-clés dans le secteur des télécoms, dans le secteur postal et de la distribution de la presse](#)
- [Les faits marquants de l'Arcep en 2021](#)
- [Les temps forts et publications de l'Arcep pour un numérique soutenable](#)
- [L'Arcep sur le terrain](#)
- [L'ensemble des 3 tomes du rapport annuel de l'Arcep](#)

### **A propos de l'Arcep**

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles et postaux en France.

---

#### **Contact presse**

Anne-Lise LUCAS  
anne-lise.lucas@arcep.fr  
Tél. : 01 40 47 71 37

#### **Suivez l'ARCEP**

 [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)  
 @ARCEP  Facebook  
 LinkedIn  Dailymotion

#### **Abonnez-vous**

Flux RSS  
Lettre électronique  
Listes de diffusion