

# Garantir la connectivité des entreprises et dynamiser la concurrence

## 1 Contexte et enjeux

Les entreprises françaises, notamment les PME, accusent un retard notable dans leur transformation numérique<sup>5</sup>, en particulier dans l'usage de technologies avancées comme la 5G, le *cloud* ou l'internet des objets (IoT). Ce retard limite leur capacité à tirer pleinement parti des opportunités offertes par la transition numérique.

Un accès à des infrastructures numériques performantes et compétitives est un prérequis pour adopter ces nouveaux outils : les réseaux de télécommunications constituent la colonne vertébrale de cette transformation. Une offre diversifiée de connectivité fiable, rapide et sécurisée est indispensable pour que les entreprises atteignent leurs objectifs de transition numérique.

À cette fin, l'Arcep est de s'assurer du bon fonctionnement de la concurrence sur le marché des services fixes destinés aux entreprises. Or, ce marché est structurellement moins « fluide » que celui des particuliers. Les besoins des entreprises de continuité permanente de service ou de contrats pluriannuels, souvent renouvelés par tacite reconduction, sont des freins au changement de fournisseurs. Les entreprises sont aussi plus réticentes à adopter des nouvelles technologies de peur de perturbations dans leur activité. Bien que les offres se soient diversifiées avec l'arrivée de nouveaux acteurs, la concurrence reste moins intense que sur le marché résidentiel.

Sur le marché des services mobiles, de nouvelles attentes des entreprises sont apparues : couverture à l'intérieur des immeubles de bureaux, des bâtiments industriels et recevant du public. La transformation numérique des entreprises entraîne aussi l'émergence de besoins spécifiques de connectivité sans fil, s'appuyant sur des technologies diverses (solutions IoT reposant sur des réseaux tels que LoRA, réseaux privés 4G/5G notamment pour les usages industriels, etc.). L'Arcep a mis en place un cadre incitant les opérateurs à proposer des offres adaptées à ces besoins et prévoit des attributions de fréquences à l'échelle locale pour des réseaux mobiles à usages professionnels.

## 2 Feuille de route

L'Arcep contribuera à garantir un accès à des offres de connectivité diversifiées et performantes pour soutenir la transformation numérique dans tous les secteurs d'activité.

Pour répondre à ces demandes variées, l'Arcep favorisera encore l'émergence d'un large éventail d'offres de connectivité, permettant à chaque entreprise de choisir la solution la mieux adaptée en termes de débit, qualité de service et résilience. S'agissant des réseaux fixes, les entreprises ayant des besoins de connectivité standard choisissent généralement le FttH lorsque cette solution est disponible, un compromis efficace entre coût et performance. Pour les entreprises présentant des besoins plus évolués, telle qu'une qualité de service renforcée, l'Arcep a imposé la création de

---

<sup>5</sup> Rapport France de la Commission européenne sur la Décennie numérique, 2024 : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/france-2024-digital-decade-country-report>

nouvelles offres FttH avec des garanties de temps de rétablissement qui représentent une alternative intermédiaire entre le FttH standard et les offres de fibre dédiée.

Pour que ces offres soient effectivement adoptées par les entreprises, l'Arcep s'assurera de leur bonne mise en œuvre. Trois priorités guideront son action :

1. Veiller à la disponibilité de ces offres sur l'ensemble du territoire.
2. S'assurer de la qualité de service de ces offres. En ce sens, l'Autorité veillera à la publication, par les opérateurs d'infrastructure, d'indicateurs de qualité de service de ces offres. Elle s'assurera de leur respect.
3. S'assurer que les tarifs pratiqués, sur le marché de gros, par les opérateurs permettent bien une concurrence dynamique.

En matière de connectivité sans fil et mobile, l'Arcep s'assurera que les professionnels disposent d'un *continuum* de solutions adaptées aux préférences technologiques des acteurs, aux besoins en débit et en latence, ou encore à leurs capacités financières et techniques.

S'agissant de la disponibilité de services mobiles de téléphonie et d'accès internet haut débit à l'intérieur des bâtiments, l'Arcep fera un suivi des offres proposées aux entreprises et s'assurera de l'effectivité de l'obligation des opérateurs commerciaux de faire droit aux demandes de raccordement à des systèmes d'antennes distribuées.

L'Arcep poursuivra également son travail d'analyse des évolutions des usages, choix technologiques et économiques des acteurs professionnels. Elle continuera à faire évoluer le cadre permettant aux entreprises de recourir aux solutions répondant à leurs besoins spécifiques de connectivité. Ainsi, pour répondre aux besoins émergents des entreprises en matière de 5G, l'Arcep poursuivra ses travaux sur la mise en place d'un cadre pérenne d'attribution dans la bande 3,8-4,2 GHz. En parallèle, l'Arcep consultera les utilisateurs des réseaux mobiles professionnels afin d'adapter, si cela est pertinent, les modalités d'attribution de fréquences. Par exemple, ces travaux pourraient porter sur les conditions de déploiement de ces réseaux dans les zones d'activité les plus denses où une coordination accrue des demandes est nécessaire. En outre, l'Arcep sera attentive à l'émergence du marché des réseaux privés et à l'information des entreprises sur les solutions disponibles.

En complément, l'Arcep travaillera avec les entreprises concernées sur les enjeux liés à une éventuelle migration des réseaux PMR<sup>6</sup> vers des solutions à large bande, particulièrement pour les réseaux en bande 450 MHz qui sont utilisés dans de nombreux secteurs d'activités (transports, énergie, sécurité, etc.).

Enfin, l'Arcep mettra à disposition des entreprises et de leurs partenaires différentes ressources pédagogiques et publiera notamment un nouveau guide « Comment choisir une offre télécom pour votre entreprise ? ». Ce manuel sera enrichi de nouvelles fiches pratiques abordant les nouveaux défis auxquels sont confrontées les entreprises, tels que la fermeture du réseau cuivre, la couverture à l'intérieur des bâtiments, le déploiement de réseaux privés, et la cybersécurité avec une participation de l'ANSSI.

---

<sup>6</sup> PMR, correspondant à *Private Mobile Radio* en anglais, sont des systèmes de communication radio dédiés, utilisés principalement par des organisations ayant des besoins spécifiques de communication sécurisée et fiable, comme par exemple dans les domaines de la sécurité publique, des transports ou certaines entreprises industrielles.

### 3 Acteurs de l'écosystème

- Opérateurs de communications électroniques et gestionnaires d'infrastructure d'accueil
- Fédérations et associations de professionnels et représentants des filières
- Services centraux de l'État
- Collectivités territoriales et élus locaux

### 4 Synthèse des actions

- Vérification de la bonne mise en œuvre des offres FttH avec garantie de temps de rétablissement en 4H et 10H
- Actualisation du guide « Comment choisir une offre télécom pour votre entreprise ? »
- Organisation de webinaires sur la connectivité des entreprises (bien choisir sa connectivité fixe, comment bien anticiper la fermeture du réseau cuivre pour une entreprise, solutions de couverture mobile des besoins professionnels, etc.)
- Accompagnement des partenaires concernés par la fermeture des réseaux historiques
- Mise en place d'un cadre pérenne d'attribution de fréquences en bande 3,8 – 4,2 GHz
- Travaux avec les utilisateurs sur les besoins et les conditions de déploiement de réseaux dans les zones d'activité
- Accompagnement du développement de réseaux répondant aux usages des territoires
- Analyser les enjeux de migration des réseaux historiques de la PMR
- Enrichissement de l'observatoire des services numériques d'un volet sur les offres de réseaux privés
- Évolutions du portail de demande des autorisations des fréquences pour les usages professionnels
- Vérification du déploiement effectif de solutions *indoor* adaptées aux besoins des entreprises