

Communiqué de presse

## RÉGULATION PAR LA DATA

### L'Arcep présente le bilan annuel de son action au profit des consommateurs et de sa plateforme de signalement « J'alerte l'Arcep »

Paris, le 4 février 2020

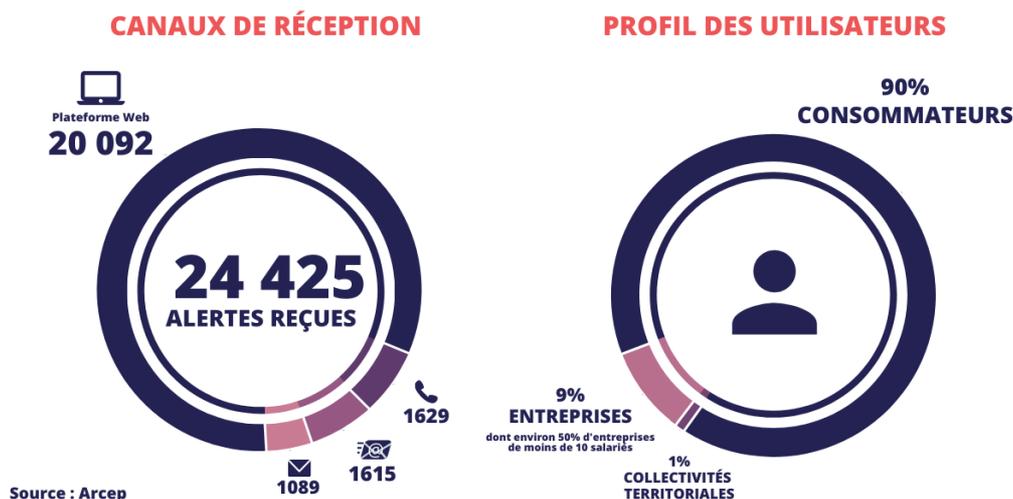
L'Arcep a présenté ce jour un bilan de son action au profit des consommateurs, et des signalements reçus sur sa plateforme « [J'alerte l'Arcep](#) » au cours de l'année 2019. La conférence de presse s'est déroulée en présence de M. le Député Naegelen, à l'initiative d'une proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux.

Lancée fin octobre 2017, cette plateforme permet à chaque utilisateur, qu'il soit un particulier, une entreprise ou une collectivité, de remonter les dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs de téléphonie mobile, fournisseurs d'accès à internet ou acteurs postaux.

Objectifs :

- **pour les utilisateurs**, faire peser leur expérience dans la régulation du marché, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à investir dans leurs réseaux. Elle leur permet également d'obtenir rapidement des conseils adaptés à leur situation ;
- **pour l'Arcep**, suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs et détecter des pics ou des signaux faibles pour cibler son action et être plus efficace dans ses actions de régulation vis-à-vis des opérateurs.

L'Arcep a reçu en 2019<sup>1</sup> près de 24 000 alertes dont 20 000 directement sur la plateforme, les autres signalements provenant d'autres canaux (mails, courriers, appels téléphoniques).



#### Amélioration générale de la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis de leurs opérateurs

La baisse du nombre d'alertes reçues en 2019 est significative :

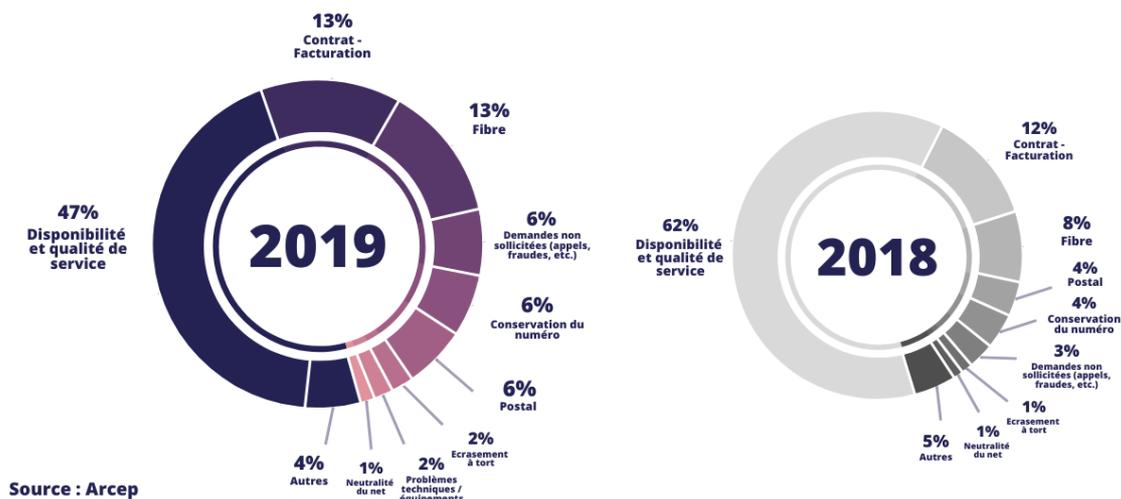
- 24 000 alertes ont été reçues au total en 2019 contre 34 000 en 2018 ;
- et 20 000 alertes ont été signalées directement sur la plateforme « [J'alerte l'Arcep](#) » en 2019 contre 28 000 en 2018.

<sup>1</sup> Statistiques réalisées sur la période du 17/10/2018 au 17/10/2019

Cette baisse est le résultat de deux effets cumulés. D'une part, la plateforme a bénéficié la première année d'un effet de lancement et d'une couverture médiatique importante, moins forte en 2019. D'autre part, le nombre de signalements semble également témoigner d'une amélioration de la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis de leurs opérateurs, notamment concernant les dysfonctionnements observés durant la première année d'existence de la plateforme.

Ces constats, tirés de l'analyse des alertes reçues sur la plateforme, sont globalement confortés par un sondage réalisé par Médiamétrie, mené auprès d'un échantillon de 4794 individus représentatifs de la population française et disposant d'un accès à internet fixe ou équipés d'un téléphone mobile. Selon ce sondage, la satisfaction moyenne des utilisateurs, exprimée en note de 1 à 10, est ainsi passée de 7.45 en 2018 à 7.65 en 2019.

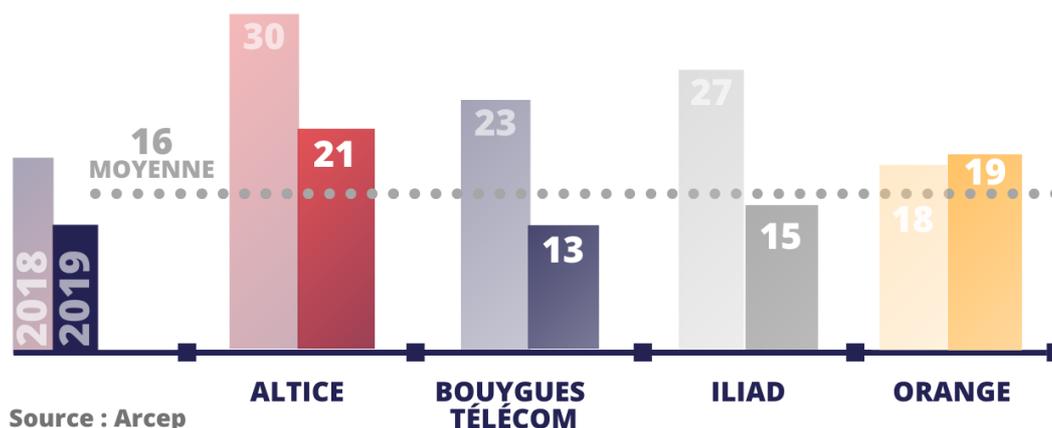
## RÉPARTITION DES SIGNALEMENTS



## Evolution des alertes par opérateur entre 2018 et 2019<sup>2</sup>

Bouygues et Free sont les deux opérateurs pour lesquels les alertes, rapportées au nombre de leurs clients, sont les moins nombreuses. La baisse du nombre d'alertes est notable pour SFR.

## NOMBRE D'ALERTE REÇUES PAR OPÉRATEUR POUR 100 000 CLIENTS (4 PRINCIPAUX OPÉRATEURS)



<sup>2</sup> Bien que non représentatives de la population, ni de cas concrets, ces alertes permettent d'avoir un éclairage sur la répartition des alertes entre les principaux opérateurs.

### Contact presse

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

### Suivez l'ARCEP

www.arcep.fr  
@ARCEP Facebook  
LinkedIn Dailymotion

### Abonnez-vous

Flux RSS  
Lettre électronique  
Listes de diffusion

*Bien que non représentatives de la population, ni de cas concrets, ces alertes permettent d'avoir un éclairage sur la répartition des alertes entre les principaux opérateurs.*

### **L'Arcep en tire trois enseignements et points de vigilance: démarchage téléphonique abusif, qualité du service postal et décalage entre les informations données par l'Arcep (notamment sur « Mon réseau mobile ») et le ressenti du terrain**

L'analyse des alertes a permis à l'Arcep d'instruire plusieurs cas concrets et, en fonction des problématiques rencontrées, d'exploiter les différents leviers à sa disposition : du rappel à l'ordre jusqu'à ceux nécessitant de sortir l'arsenal répressif.

Dans plusieurs cas, les alertes reçues ont permis une sollicitation en temps réel par l'Arcep des opérateurs concernés et la recherche d'une solution rapide. A titre d'exemple, l'action de l'Arcep, initiée suite à des alertes reçues de plusieurs utilisateurs, a permis la résolution rapide d'un problème d'accès à plusieurs sites internet (dont la plateforme « J'alerte l'Arcep » elle-même) depuis le réseau d'un petit opérateur.

Lors de sa conférence de presse, l'Arcep a détaillé quelques cas concrets issus des alertes reçues des utilisateurs, et les mesures prises par l'Autorité. Parmi les actions les plus notables :

- les alertes concernant le **démarchage téléphonique abusif** représentent une part significative du total des alertes reçues. Le plan de numérotation mis en place par l'Arcep en août dernier recommande aux opérateurs de filtrer les appels provenant de l'étranger et utilisant un numéro français. Il les encourage également à mettre en place une authentification des appels. Le député Christophe Naegelen, à l'initiative d'une proposition de loi relative à la lutte contre le démarchage intempestif et les appels frauduleux en cours d'étude par le parlement est revenu sur le sujet lors de la conférence de presse. Si les propositions du député sont votées, **l'Arcep pourra jouer pleinement son rôle en responsabilisant au premier chef les opérateurs des consommateurs victimes des appels pour qu'ils les protègent plus systématiquement ;**
- les alertes émanant de collectivités locales ou d'utilisateurs individuels concernant les problèmes rencontrés par les utilisateurs des **services de La Poste** ont attiré l'attention de l'Arcep : **le collège de l'Arcep dans sa formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (RDPI) va auditionner la direction de La Poste pour s'assurer que les cas ponctuels portés à sa connaissance ne se reproduiront pas et s'assurer que le passage du facteur se fasse bien dans chaque ville et village ;**
- les alertes concernant le **décalage ressenti par les utilisateurs entre les informations publiées sur les outils cartographiques de l'Arcep (notamment « Mon réseau mobile ») et la réalité du terrain**. Pour répondre à cette attente, l'Arcep va relever ses seuils d'exigence pour avoir des cartes plus fiables. Ainsi, l'Arcep a lancé des travaux pour exiger des opérateurs une fiabilité des cartes de couverture mobile à 98% contre 95% actuellement. Par ailleurs, l'Arcep peut, ponctuellement, s'appuyer sur ce type d'alertes pour le choix des zones où elle mène des enquêtes de vérification de la fiabilité des cartes.

### **L'Arcep améliore ses outils de " régulation par la data "**

Ces deux premières années de signalements ont permis à l'Arcep de tirer des enseignements sur son fonctionnement et la pertinence des catégories proposées : pour gagner en capacité d'exploitation des alertes et améliorer l'efficacité d'action du régulateur, la plateforme « J'alerte l'Arcep » évoluera dans le courant de l'année 2020. De nouvelles catégories seront ajoutées (parcours "développeur d'application", marché distribution de la presse, profil "association de consommateur"), et un système permettra de signaler directement depuis « Mon réseau mobile » les incohérences relevées par l'utilisateur entre l'information donnée et le service constaté sur le terrain.

---

#### **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

## **Les documents associés :**

- [La présentation diffusée lors de la conférence de presse](#)
- [La plateforme « J'Alerte 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 le gardien 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