



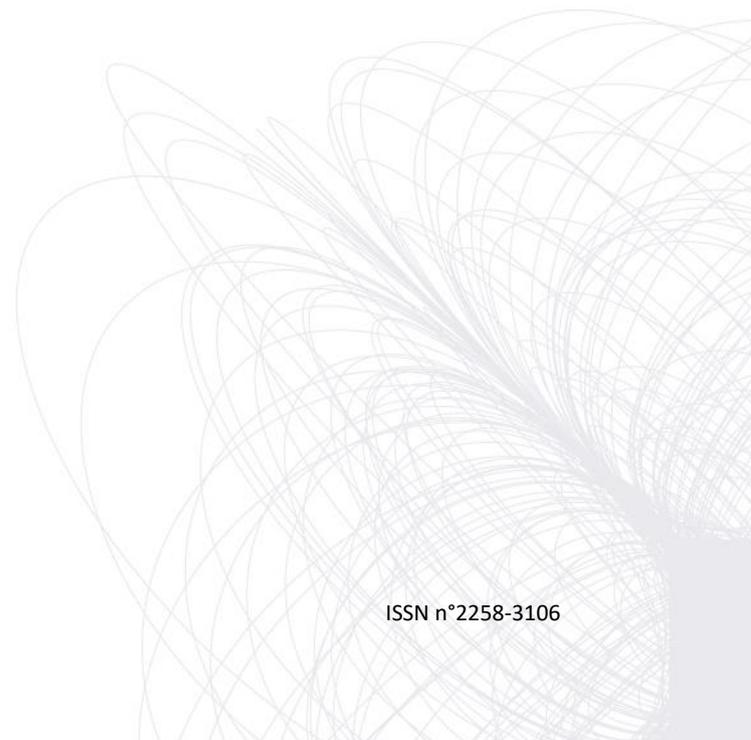
autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DOSSIER DE PRESSE

Le site « J'alerte l'Arcep » évolue pour s'ouvrir à de nouveaux signalements et renforcer l'efficacité le traitement des alertes par le régulateur

Novembre 2020

A decorative graphic in the bottom right corner consisting of a dense, overlapping pattern of thin, light grey lines that form a fan-like shape pointing towards the top right.

ISSN n°2258-3106

Qu'est-ce que « J'alerte l'Arcep » ?

Le développement de la plateforme de signalement « J'Alerte l'Arcep » s'inscrit dans la démarche de régulation par la data visant à éclairer les choix des utilisateurs et à mieux orienter le marché :

- **pour les utilisateurs**, cette plateforme ouvre, par un geste citoyen, l'opportunité de faire peser leur expérience dans la régulation du marché et de participer à leur échelle à la régulation du marché, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Des conseils adaptés à leur situation leur sont également proposés ;
- **pour l'Arcep**, les alertes recueillies permettent de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs, d'identifier les dysfonctionnements récurrents ou les pics d'alertes. L'objectif est ainsi de gagner en efficacité dans ses actions de régulation.

Pour aller plus loin

[Le grand dossier consacré à la régulation par la data sur le site de l'Arcep](#)

A quoi sert « J'alerte l'Arcep » ?

L'Arcep a lancé son dispositif d'alerte en octobre 2017¹. Depuis, la plateforme a permis de recueillir plus de 90 000 signalements.

L'Arcep a pu instruire plusieurs cas concrets. En fonction de leur nature et des problématiques rencontrées, différents leviers à la disposition de l'Autorité ont été actionnés :

- dialogue avec l'opérateur en question ;
- rappel à l'ordre ;
- ou procédure d'instruction notamment sur le fondement des dispositions de l'article L. 36-11 de Code des postes et des communications électroniques (CPCE).

¹ Communiqué de presse de l'Arcep en date du 17 octobre 2017 « L'Arcep lance un espace de signalement « J'alerte l'Arcep » » : <https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/regulation-par-la-data.html>

« J'alerte l'Arcep » évolue

L'Autorité a tiré profit de ces trois années d'expérience et de recul pour moderniser le fonctionnement de sa plateforme de signalement.

1. La plateforme s'ouvre à de nouveaux signalements

- « J'alerte l'Arcep » s'étend à la distribution de la presse

La loi relative à la modernisation de la distribution de la presse, réformant la « Loi Bichet », a confié à l'Arcep, en octobre 2019, la mission de régulation du secteur de la distribution groupée de la presse.

Cette nouvelle mission est dorénavant pleinement intégrée à la plateforme de signalement de l'Autorité. L'outil permet à tout utilisateur - diffuseurs de presse, éditeurs de presse, etc. - de faire part à l'Arcep d'éventuels dysfonctionnements rencontrés dans sa relation avec les distributeurs de presse (cela peut concerner par exemple les caractéristiques de l'offre de presse à mettre en vente, l'acheminement logistique des fournis et des invendus ou encore le système d'information).

J'alerte l'Arcep
Dépôt d'une alerte

Contexte — Diagnostic — Détails — Compléments — Validation

Vous êtes ? *

Collectivité **Entreprise** Particulier

Votre alerte concerne ? *

Distribution de la presse Fixe / Internet Mobile Postal

> Poursuivre

« J'alerte l'Arcep » / Dépôt d'une alerte concernant la distribution de la presse

« J'en appelle à la mobilisation des marchands de presse pour se saisir de cet outil »

Sébastien Soriano, président de l'Arcep – Interview publiée dans le magazine Union presse (septembre 2020)

« Depuis trois ans, l'Autorité héberge une plateforme de signalement d'incidents ou de dysfonctionnements sur les télécoms ou les postes, baptisée « J'alerte l'Arcep ». Nous sommes très contents de ce dispositif, très simple d'utilisation, qui permet de faire progressivement baisser la conflictualité notamment dans les télécoms. Nous allons l'ouvrir au secteur de la presse, que ce soit pour les lecteurs, les éditeurs, ou les marchands. Avec ces signalements, nous pourrions mettre de l'ordre en temps quasi réel par rapport à une certaine maltraitance des marchands sur le terrain. On ne peut pas garantir que nous réglerons la totalité des problèmes, mais nous gagnerons en fluidité pour agir vite et bien. Il s'agit de mettre en capacité le régulateur de devenir un bras armé pour faire respecter les règles dans le secteur. J'en appelle à la mobilisation des marchands de presse pour se saisir de cet outil. »

[Lire l'intégralité de l'interview](#)

- **Une entrée dédiée aux développeurs d'applications**

Les développeurs d'applications peuvent désormais utiliser une entrée dédiée sur « J'alerte l'Arcep », au même titre que les collectivités, les entreprises ou les particuliers.

J'alerte l'Arcep

Dépôt d'une alerte

Contexte — Diagnostic — Détails — Compléments — Validation

Vous êtes ? *

Collectivité Développeur Entreprise Opérateur Particulier

Votre alerte concerne ? *

Terminal

> Poursuivre

J'alerte l'Arcep / Entrée dédiée aux développeurs d'applications

Ils sont en mesure de signaler à l'Arcep les problèmes relatifs aux outils ou services qu'ils rencontrent avec les fabricants de terminaux, les systèmes d'exploitation (OS), les moteurs de recherche ou encore les magasins d'applications.

Via ces signalements, l'Arcep entend renforcer sa connaissance de cet écosystème, en s'appuyant l'expérience des développeurs.

Leurs alertes peuvent porter sur plusieurs cas concrets, par exemple :

- « Les API que j'utilise changent régulièrement sans raison apparente » ;
- « Le magasin refuse mon application » ;
- « Le système d'exploitation ne m'informe pas ou pas assez ou pas en avance des mises à jour » ...

Ces cas concrets ne sont bien entendu que des catégories fournies par l'Arcep pour faciliter le traitement des alertes. Les développeurs d'applications sont libres d'alerter l'Arcep sur tout autre type de problématique.

Terminaux, maillons faibles de l'ouverture d'internet

Parce que les terminaux ne sont pas neutres et peuvent limiter la liberté des utilisateurs de choisir les contenus et services sur internet, l'Arcep a formulé en 2018 une série de propositions pour garantir un internet ouvert de bout en bout et redonner plus de choix aux utilisateurs. Elle a également émis des propositions visant à encadrer les pratiques des fournisseurs de systèmes d'exploitation, comme lever certaines restrictions imposées artificiellement par les acteurs clés des terminaux aux utilisateurs et développeurs d'application.

Ces propositions sont à retrouver dans le rapport de l'Arcep publié en 2018 : [« Terminaux : maillons faibles de l'ouverture d'internet »](#)

- **Une entrée dédiée pour les opérateurs télécoms**

A leur demande, l'Arcep a créé une entrée dédiée aux opérateurs télécoms. Depuis trois ans, l'Autorité est amenée à recevoir quelques alertes de leur part. Elles portaient par exemple sur les interactions locales entre opérateurs lors du fibrage des immeubles ou de déploiement d'IPv6. Cette entrée permettra de mieux distinguer leurs signalements.

- **Une entrée dédiée pour les associations de consommateurs**

« J'alerte l'Arcep » intègre dorénavant une entrée consacrée aux associations de consommateurs. Après s'être enregistrées auprès des services de l'Autorité, elles peuvent accéder à un parcours spécifique leur permettant de déposer une ou plusieurs alertes à la fois.

2. L'expérience utilisateur s'améliore

- **Un parcours utilisateurs fluidifié**

Au-delà de sa refonte graphique, la plateforme « J’alerte l’Arcep » a vu son parcours de signalement repensé. Les retours des utilisateurs et les échanges avec les associations de consommateurs depuis trois ans ont permis une simplification du parcours utilisateurs (ordre des informations demandées revu pour être plus intuitif, ajout des informations indispensables à l’étude des signalements, rationalisation du nombre de rubriques obligatoires à renseigner...).

- **Une plateforme adaptée aux publics porteurs de handicap**

A l’été 2019, l’Arcep avait lancé [un site web](#) *ad hoc* permettant aux personnes sourdes et malentendances de déposer des signalements vidéo en Langue des signes française (LSF) ou en Langage parlé complété (LPC).

L’Autorité a souhaité aller plus loin en créant un parcours supplémentaire « accessible ». Il s’agit d’un parcours simplifié permettant aux utilisateurs en situation de handicap de déposer un signalement. Ce parcours est désormais compatible avec les lecteurs d’écran².

The screenshot shows the 'J'alerte l'Arcep' website interface. At the top, there is a navigation bar with the Arcep logo and links for 'Accueil', 'J'alerte l'Arcep', and 'CGU'. Below this is a dark red header with the text 'J'alerte l'Arcep' and 'Dépôt d'une alerte - Parcours Accessibilité'. The main content area is a white form titled 'Veuillez décrire votre problème *'. It contains a large text input field, an 'Email *' field, and two checkboxes for consent. Below the checkboxes is a yellow CAPTCHA box with the text 'Si vous n'êtes pas un robot, sélectionnez l'image correspondant au mot Arbre.*' and a row of icons. At the bottom right of the form is a green button labeled '✓ Envoyer mon alerte'.

J’alerte l’Arcep / Parcours « accessibilité »

² Logiciel destiné aux personnes aveugles ou fortement malvoyantes qui retranscrit par synthèse vocale et/ou sur un afficheur braille ce qui est affiché sur l’écran d’un ordinateur

En complément, l'Autorité a débuté une démarche avec la FNAF (Fédération Nationale des Aphasiques de France) afin de rendre le site accessible aux personnes aphasiques. Des premiers ajustements ont été réalisés :

- les illustrations de la page d'accueil ont été modifiées pour être autoporteuses ;
- les problématiques sur l'accessibilité des services téléphoniques aux personnes aphasiques sont identifiées en tant que tel sur le site « J'alerte l'Arcep » ;
- l'intelligibilité des textes explicatifs a été renforcée.

La réalisation d'une vidéo est également en cours afin d'expliquer le fonctionnement de la plateforme.

L'accès aux différents parcours « accessibles » se fait à l'aide des boutons dédiés en haut à droite de la page d'accueil, présentés ci-dessous :



- **Une plateforme bientôt intégrée aux autres outils développés par l'Arcep**

L'Arcep a pour objectif d'intégrer son outil d'alerte sur chacun de ses outils d'information des utilisateurs : [Mon réseau mobile](#), [Carte fibre](#), [Ma connexion internet](#), [Wehe](#) (l'application qui permet de détecter de possibles bridages de flux sur internet). Pour que cela soit effectif, des développements sur les outils de l'Autorité sont nécessaires. S'ils sont terminés pour « J'alerte l'Arcep », des développements complémentaires doivent être réalisés sur les autres outils de l'Autorité.

A terme, l'utilisateur pourra ainsi facilement alerter l'Arcep s'il détecte par exemple un décalage entre l'information fournie par un outil de l'Arcep et la réalité.

3. Le traitement des données par l'Arcep gagne en efficacité

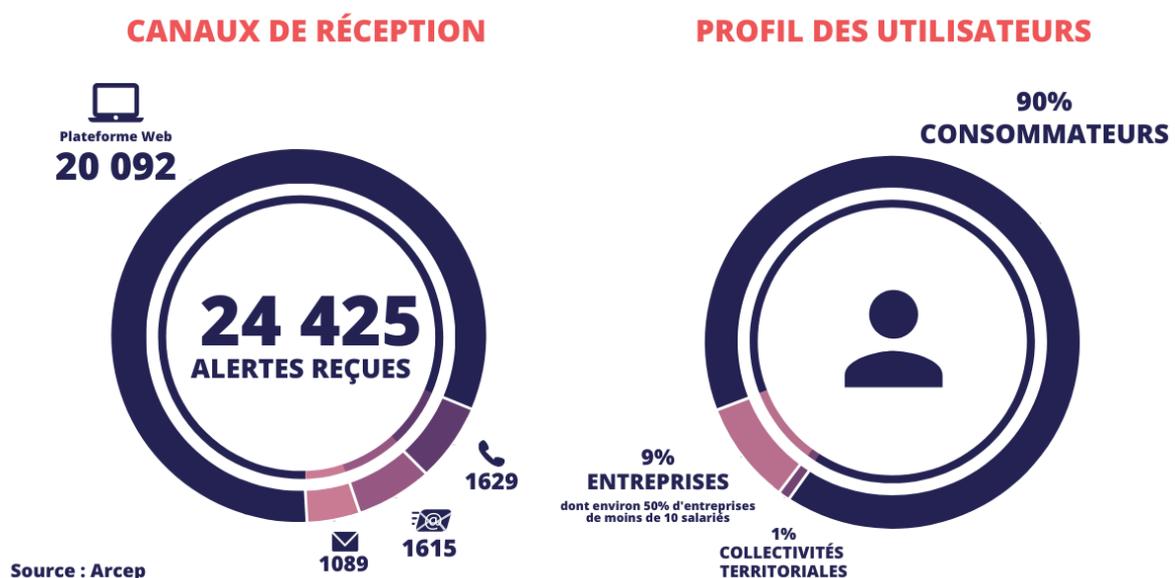
L'Arcep avait identifié lors des précédents bilans de son action au profit des consommateurs, plusieurs axes d'amélioration de la plateforme afin de gagner en efficacité. Ainsi, le recueil de la localisation du problème signalé a été précisé afin de pouvoir identifier davantage de problématiques locales (signalement concernant un axe de transport – autoroute, train, etc. – ou localisation GPS précise pour un problème de couverture mobile). De même, la nouvelle plateforme permet plus facilement de recueillir les signalements concernant plusieurs opérateurs (portabilité d'un numéro, installation de la fibre dans un immeuble, etc.).

Les informations renseignées dans « J'alerte l'Arcep » remontent aux services de l'Arcep via un outil interne appelé « Dactari ». Grâce à lui, les équipes de l'Autorité ont une vision en temps réel des problèmes rencontrés sur le terrain. Cet outil a été repensé. La thématisation des alertes a été perfectionnée pour intégrer un algorithme de détection de mots clés afin de gagner en efficacité. Le module d'exploration des données a été développé sur mesure pour présenter des tableaux de bord personnalisés. L'outil permettra de paramétrer un système d'alerte en fonction d'un seuil de signalements sur un sujet d'intérêt.

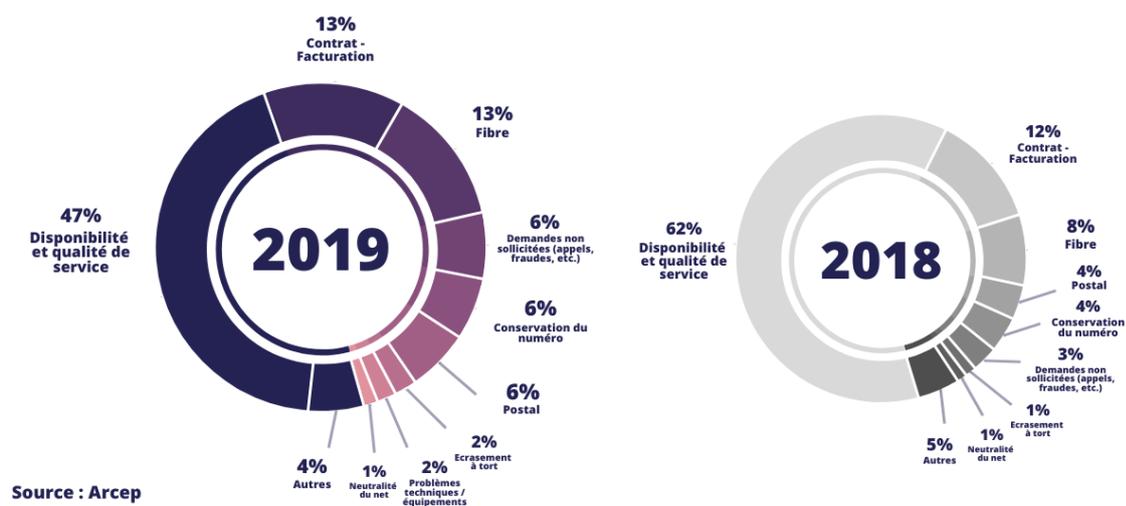
Quel bilan tire l'Autorité de « J'alerte l'Arcep » ?

Chaque année, l'Arcep fait le bilan de sa plateforme de signalement.

En février 2020, l'Arcep a présenté un bilan des signalements reçus sur cette plateforme au cours de l'année 2019 et des actions du régulateur que la plateforme a déclenché. L'Arcep a reçu en 2019 près de 24 000 alertes dont 20 000 directement sur la plateforme, les autres signalements provenant d'autres canaux (e-mails, courriers, appels téléphoniques).



RÉPARTITION DES SIGNALEMENTS



L'Arcep complète l'analyse des alertes reçues par un sondage réalisé auprès d'un échantillon représentatif de la population française. En 2018 et 2019, ce sondage a permis d'affiner les analyses de l'Autorité.

- [Le bilan 2019 de « J'alerte l'Arcep »](#)
- [Le bilan 2018 de « J'alerte l'Arcep »](#)