



# Conférence de presse - Régulation par la donnée

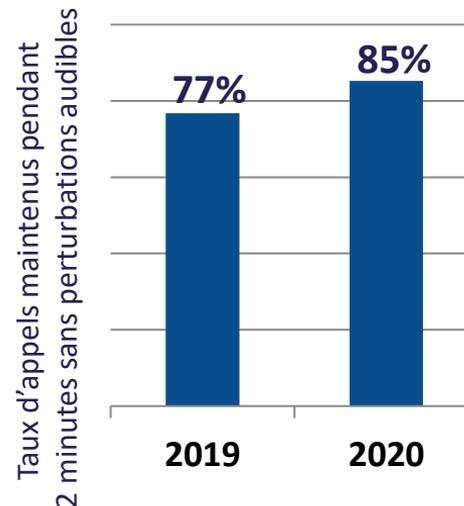
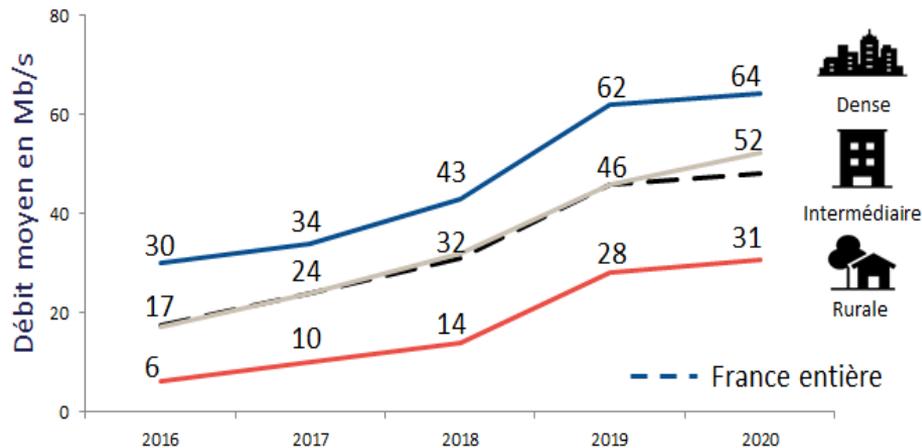
8 décembre 2020

Introduction  
-  
Sébastien Soriano  
&  
Maya Bacache

# Actualités

# Enquête qualité de service mobile 2020

La qualité de service continue de s'améliorer malgré le contexte de crise sanitaire



➔ **Tous les résultats, par opérateur et par indicateur, sur [monreseaumobile.fr](https://monreseaumobile.fr)**

Pour 2021, la 5G en ligne de mire : l'Arcep déploiera un protocole permettant de comparer la QoS pour un utilisateur « 5G-compatible » et pour un utilisateur utilisant uniquement la 2G/3G/4G

# Cartes de couvertures fiabilisées à 98%

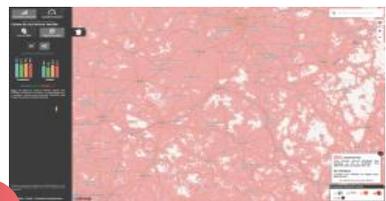
1

Les opérateurs transmettent à l'Arcep **des cartes réalisées par simulation numérique**

L'Arcep vérifie régulièrement la fiabilité de ces cartes par des campagnes de terrain, avec une exigence de 95% jusqu'ici

3

L'Arcep met ces cartes à disposition du public sur **monreseau mobile.fr**

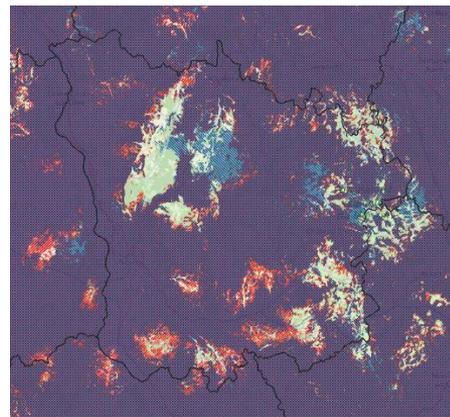


2

- En mars 2020, l'Arcep a adopté une décision portant de 95% à 98% la fiabilité des cartes de couverture. Aujourd'hui, les premières cartes respectant ce standard sont publiées et une enquête de vérification des cartes est en cours.

## □ Les résultats :

- Les opérateurs ont adapté leurs cartes en vue de tenir ce seuil (voir ci-contre)
- Les premiers résultats provisoires de l'enquête terrain révèlent une amélioration manifeste de la fiabilité des cartes, avec toutefois encore des efforts nécessaires pour atteindre le seuil de 98% de manière homogène



*Evolution de la couverture 4G d'un opérateur dans la Nièvre entre le T2 et le T3 2020*

- En bleu les zones nouvellement couvertes
- En rouge les zones où la couverture 4G s'est rétractée

# Mise à jour du tableau de bord du New Deal Mobile

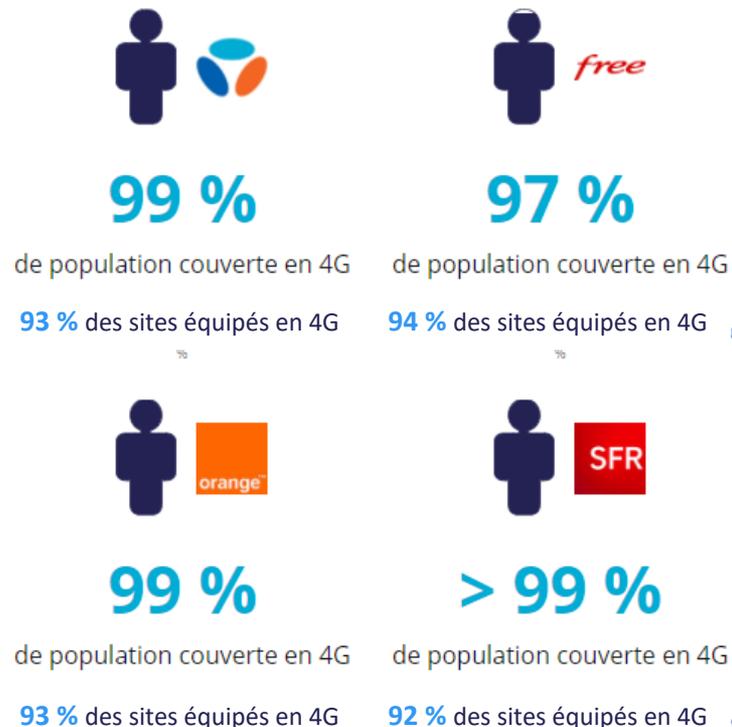
## Avancement du dispositif de couverture ciblée au 31 octobre 2020



Plusieurs échéances majeures du New Deal d'ici fin 2020 :

- second arrêté du dispositif de couverture ciblée
- généralisation de la 4G sur les sites existants
- couverture des axes routiers prioritaires à l'extérieur des véhicules

## Taux de couverture de la population et d'équipement en 4G des sites au 30 septembre 2020



# Retour sur 5 ans de régulation par la donnée

# Armer les consommateurs dans leurs choix

# Mon réseau mobile



- **Février 2015** : Convention avec la SNCF, couverture et qualité de service (QoS) mobile dans les trains
- **Mars 2017** : lancement en test sur la Nouvelle-Aquitaine de « Mon Réseau Mobile »
- **Sept. 2017** : lancement national et cartes de couverture à plusieurs niveaux
- **Juillet 2018** : intégration de l'outre-mer
- **2018** : renforcement de l'enquête qualité de service
- **Avril 2020** : ouverture à des mesures de QoS issues d'acteurs tiers conformes au « kit du régulateur »
- **Déc. 2020** : seuil de fiabilité des cartes relevé de 95% à 98%

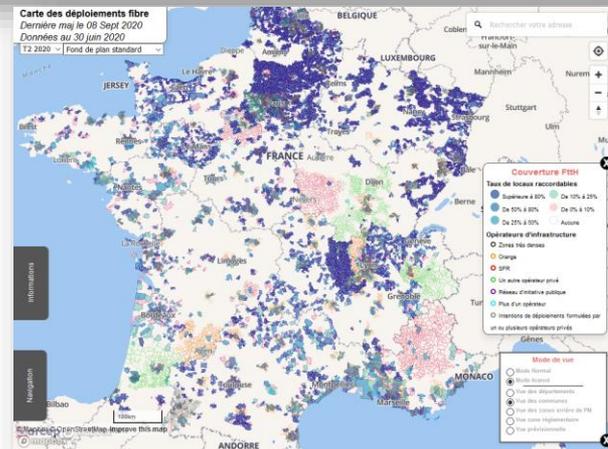
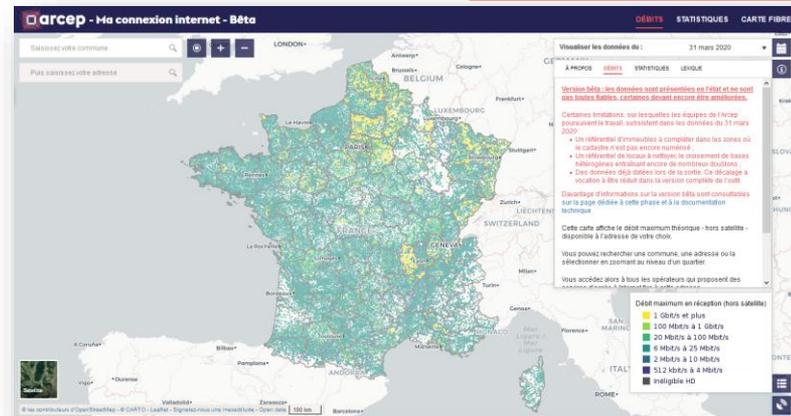
**Plus de 2 millions de visiteurs en 3 ans !**

# Carte fibre et Ma connexion internet

- **Nov. 2017** : lancement de « Carte Fibre » et mise à disposition de l'*open data*
- **2018** : démarrage du projet « Ma connexion internet » (MCI) avec des défis techniques importants : référentiel d'adresses, construction des bases de données, performances
- **Avril 2020** : lancement de MCI en mode beta et mise à disposition des données en *open data*
- **Mai-juillet 2020** : Webinars et ateliers de présentation, retour d'expérience de 100+ participants (collectivités, opérateurs, entreprises : aide au déménagement, connectivité en télétravail, etc.)
- **2021** : Sortie de la version finale du site

Lancement MCI : 150 000 visiteurs uniques en 4 jours

Plus de 2,2 millions de visiteurs en 2020 sur carte fibre

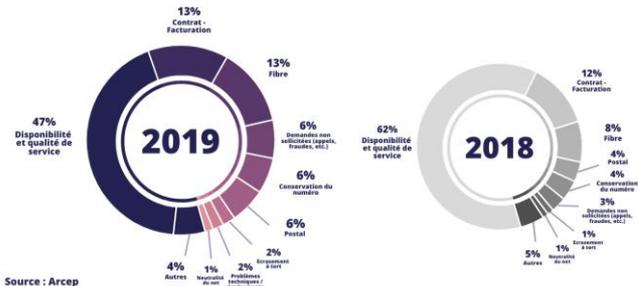


Donner la parole aux utilisateurs  
pour les rendre acteurs de la régulation

# De la plainte consommateur à l'acte citoyen



## RÉPARTITION DES SIGNALEMENTS



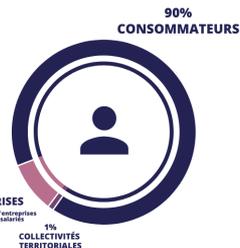
Source : Arcep

## CANAUX DE RÉCEPTION



Source : Arcep

## PROFIL DES UTILISATEURS



- **Octobre 2017** : lancement de la plateforme de signalement “J’alerte l’Arcep”
- **Novembre 2020** : évolution et ouverture à de nouveaux publics
- **Chaque année** : bilan des alertes reçues et des actions menées au profit des consommateurs. Rendez-vous **début 2021**
- **Wehe**, application de détection de bridage de flux internet, en partenariat avec Northeastern University

Coopération avec les **associations de consommateurs**

**Plus de 90 000 signalements traités**

# Une démarche de co-construction

# Accompagner un large écosystème de la mesure

- **2015** : partenariat avec la SNCF
- **Juin 2016** : l'Arcep lance un appel à partenariats auprès d'acteurs du *crowdsourcing*
- **Juillet 2016** : partenariat avec la RATP pour améliorer la connectivité des voyageurs
- **2017-2018** : identification des points bloquants pour une bonne information du consommateur et groupes de travail
- **Déc. 2018** : première version du Code de conduite à destination des acteurs de la mesure
- **Oct. 2019** : décision pour le développement de l'API « carte d'identité de l'accès » par les opérateurs
- **S2 2020** : recommandations sur les cartes 5G



# Une démarche axée sur des résultats concrets

**Sept. 2018** : Code de conduite du *crowdsourcing* mobile : **5 outils conformes**

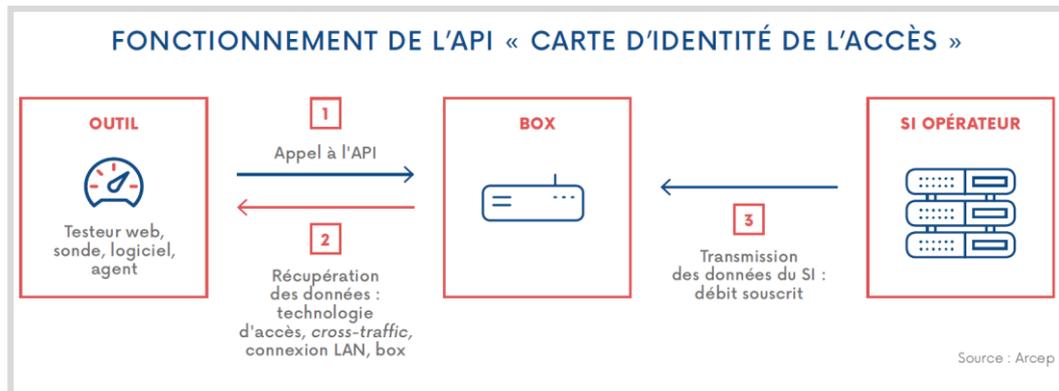
## Pour le fixe :

- nPerf
- Speedtest UFC-Que Choisir
- DébiTest 60 (développé par QoSì)
- 5GMark (développé par QoSì)
- IPv6-test

## Pour le mobile :

- nPerf
- DébiTest 60 (développé par QoSì)
- 5GMark (développé par QoSì)

**Sept. 2020** : mise à jour du Code de conduite



**Une API « carte d'identité de l'accès »**

Nourrir un dialogue plus concret avec les  
élus locaux

# Nourrir un dialogue plus concret avec les élus locaux

## Les cartes : indispensable support d'un dialogue constructif avec les élus locaux

- Mon réseau mobile
- Carte fibre
- Ma connexion internet

## Un enrichissement des outils pour renforcer l'ambition du *New deal mobile*

- Seuil de fiabilité des cartes de couverture relevé de 95% à 98%
- Publication des cartes **départementales 4G**
- Ajout de données tierces respectant le « kit du régulateur » sur Mon réseau mobile
- Un code de conduite à destination des outils de *crowdsourcing*

## « Le régulateur à portée de baffe »



# Une coopération accrue avec les collectivités

## Les collectivités associées à la régulation

- Fixe : RIP et zones AMII/AMEL
- Mobile : *New Deal* mobile, dispositif de couverture ciblée et 4G Fixe

## Des outils développés par les collectivités

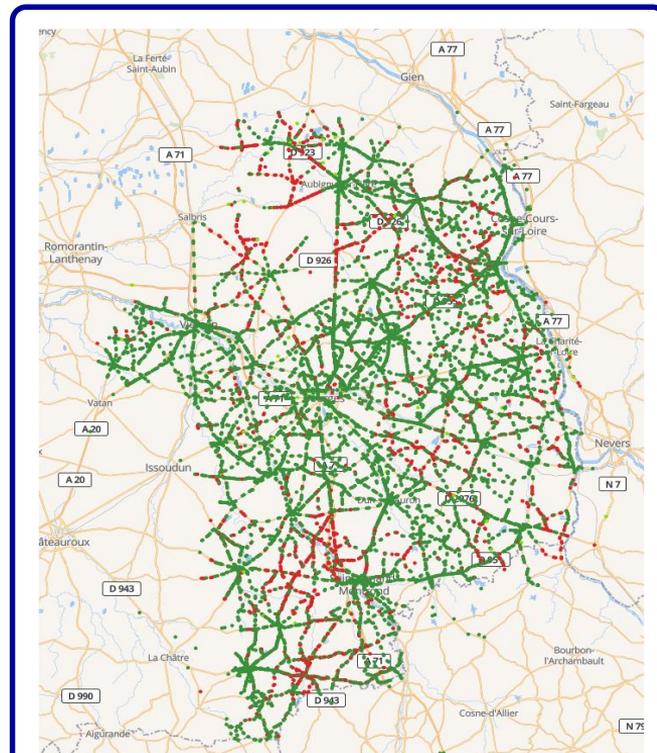
### Des applications de crowdsourcing :

- Hauts de France : « Tu Captes ? »
- Ille-et-Vilaine : « Kicapte »
- Pays de la Loire : « Gigalis »
- Bourgogne - Franche Comté : « Tadurézo »

### Des campagnes de mesures intégrées à Mon réseau mobile

- Auvergne - Rhône Alpes
- Cher
- Hauts-de-France
- Pays de la Loire

### Des observatoires fixes : PACA, open data Corse, GIP Recia

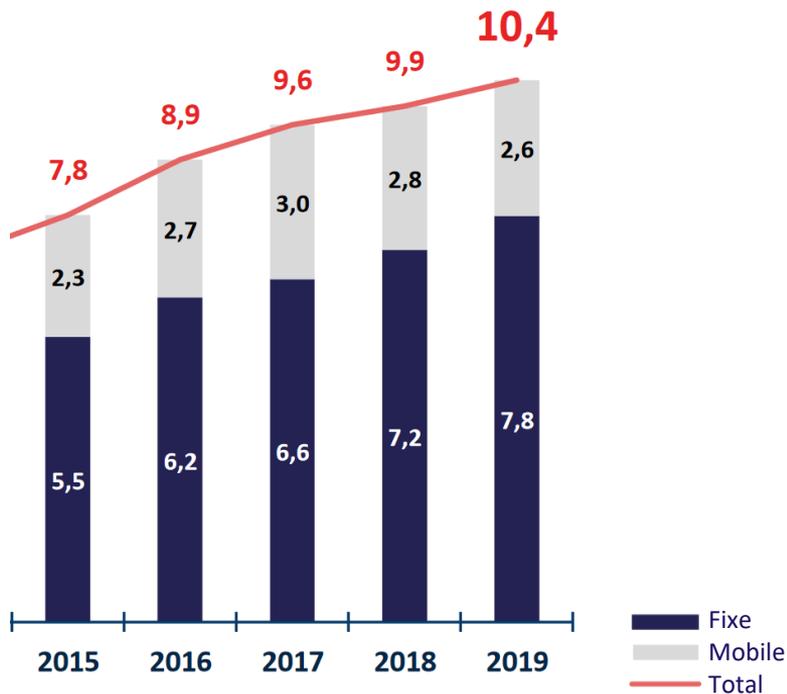


Les résultats des mesures de qualité du service mobile réalisées par le département du Cher

Quels résultats pour la régulation par la donnée ?

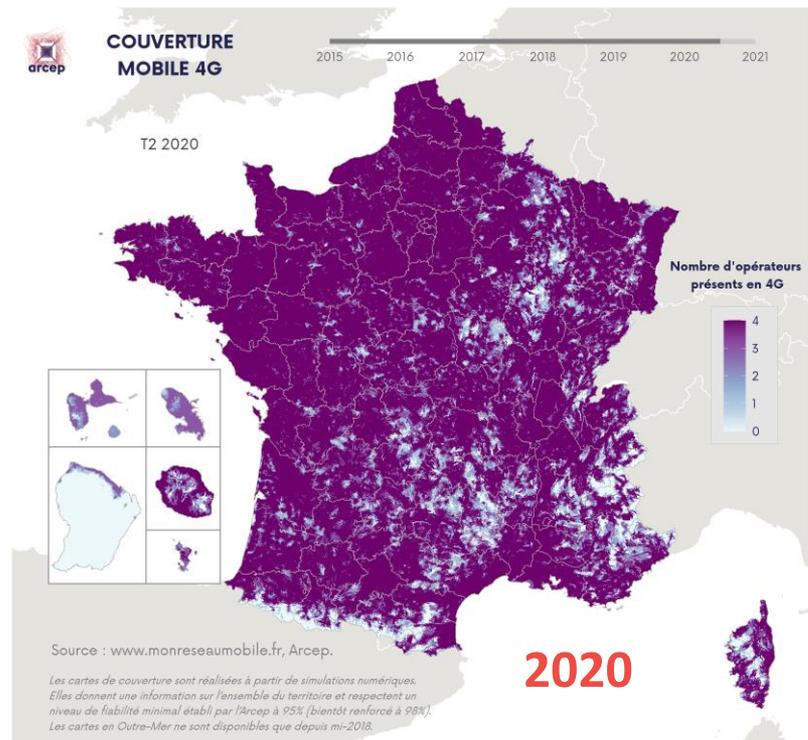
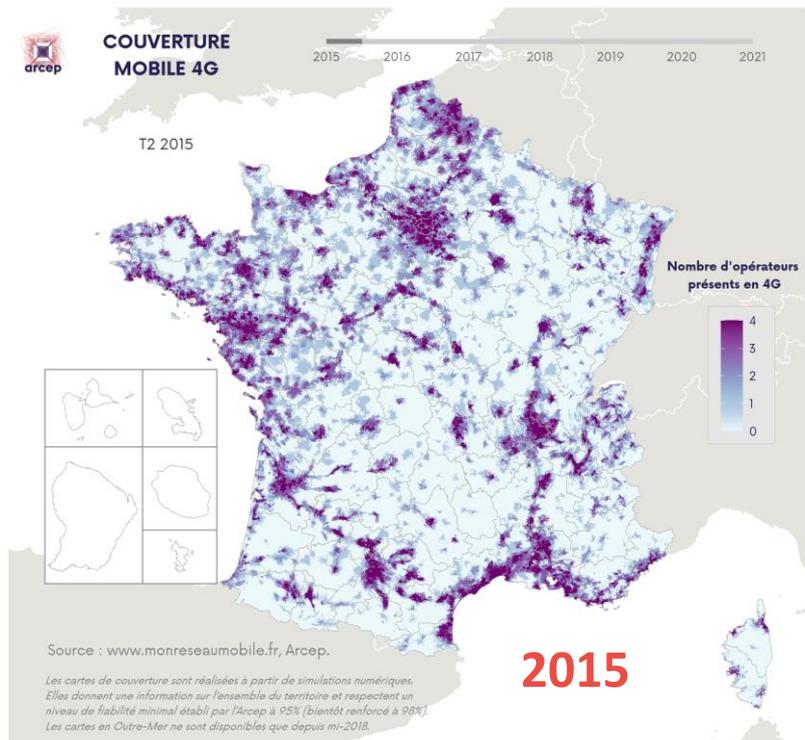
# Un accroissement inédit des investissements

Investissement télécoms (milliards d' €)

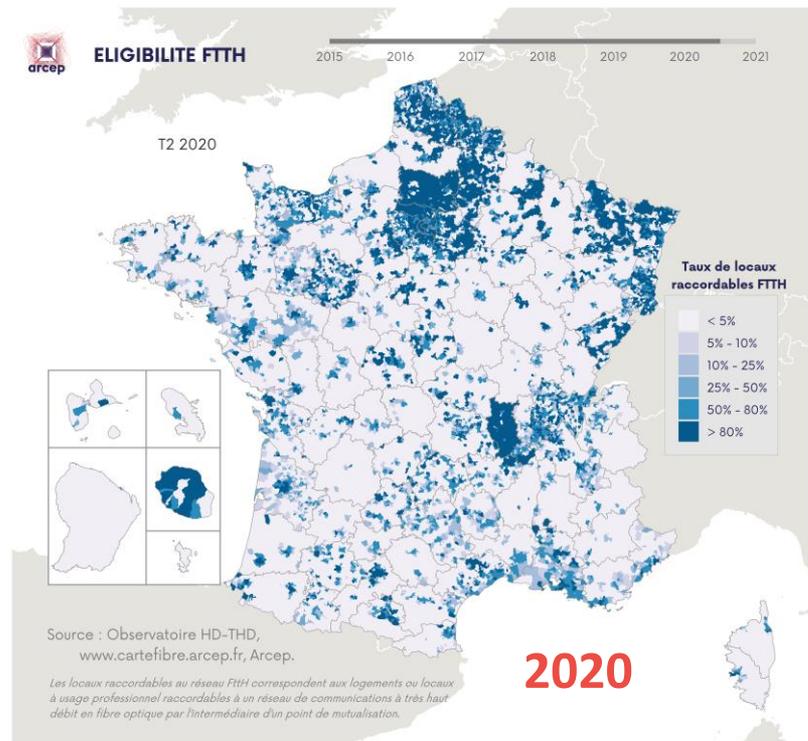
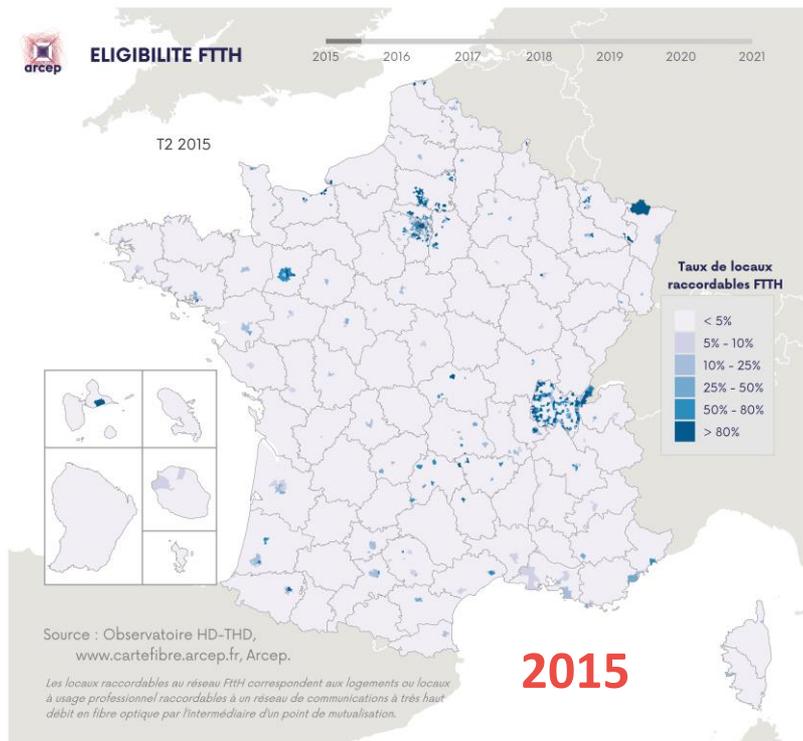


- **+150 000 visiteurs uniques / mois** sur les outils cartographiques de l'Arcep
- **+ 20 000 signalements / an** de consommateurs sur J'alerte l'Arcep

# Progression de la couverture mobile



# Le déploiement de la fibre



# Progression de la satisfaction des consommateurs



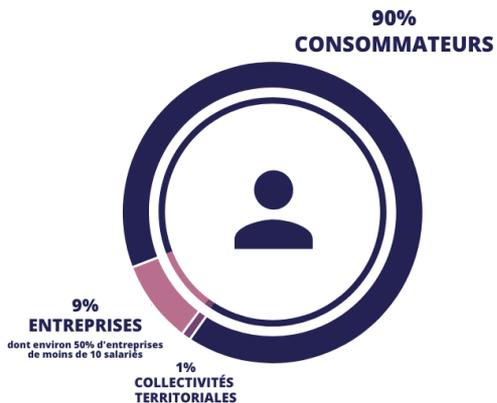
## CANAUX DE RÉCEPTION



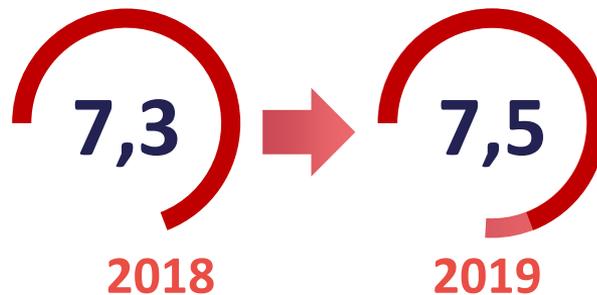
Source : Arcep



## PROFIL DES UTILISATEURS



Satisfaction moyenne des utilisateurs de communications électroniques, tous opérateurs confondus



✓ Diminution du nombre d'alertes reçues en 2019

✓ Satisfaction plus élevée en 2019 qu'en 2018

# Une ambition nouvelle

## En interne

- Création d'une **unité spécifiquement en charge** de la régulation par la donnée
- Recrutement de **4 data-scientists / géomaticiens**
- Programme  **Entrepreneurs d'Intérêt Général**

## En France

- Pôle numérique Arcep - CSA
- Note commune sur la régulation par la donnée avec 7 autres régulateurs (ADLC, AMF, ARAFER, ARJEL, CSA, CNIL, CRE)

## En Europe

- Outil BEREC de *crowdsourcing*
- Rapport sur les indicateurs de qualité de service et d'expérience

## A l'international

- Site internet **Fratel** sur le suivi de la QoS mobile
- Travaux communs avec **l'OCDE**

Vos questions ?

