

Communiqué de presse

REGULATION PAR LA DATA

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

Paris, le 3 novembre 2020

L'Arcep lance aujourd'hui une nouvelle version de sa plateforme de signalement « J'alerte l'Arcep »

« J'alerte l'Arcep » permet à chaque utilisateur d'alerter l'Autorité des dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet, postaux :

- **pour les utilisateurs**, alerter l'Arcep c'est faire un geste citoyen pour faire peser leur expérience dans la régulation du marché, et ainsi inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à investir dans leurs réseaux. Cela leur permet également d'obtenir rapidement des conseils adaptés à leur situation ;
- **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.

Trois années de recul et de bilan pour améliorer l'expérience utilisateur et renforcer l'efficacité du traitement des signalements par le régulateur

Depuis son lancement en octobre 2017, la plateforme a permis de recueillir plus de 90 000 alertes. L'Autorité a tiré profit de ces trois années d'expérience et de recul pour améliorer et enrichir le fonctionnement de sa plateforme de signalement.

1. La plateforme s'ouvre à de nouveaux publics qui pourront alerter le régulateur

Depuis octobre 2019, l'Arcep a pour nouvelle mission de réguler le secteur de la distribution de la presse. Ce secteur est dorénavant intégré à la plateforme de signalement de l'Autorité au même titre que les marchés télécoms et postaux. Les marchands de presse et les éditeurs de presse notamment, peuvent dorénavant alerter l'Autorité d'éventuels dysfonctionnements via cette plateforme.

« J'alerte l'Arcep » s'ouvre également à de nouveaux publics que sont les développeurs d'applications, les opérateurs télécoms et les associations de consommateurs. Une entrée spécifique à chacun leur est consacrée permettant ainsi de simplifier l'envoi de leurs alertes et le traitement de celles-ci par l'Arcep. S'agissant des développeurs, rappelons que l'Arcep a publié en février 2018 un [rapport](#) montrant les restrictions qui pouvaient leur être opposées par les OS des terminaux, notamment des smartphones.

2. L'expérience utilisateur s'améliore

Au-delà de sa refonte graphique, la plateforme « J'alerte l'Arcep » voit son parcours de signalement repensé afin de fluidifier le dépôt d'une alerte.

L'Autorité a souhaité également renforcer l'accessibilité de sa plateforme. Celle-ci s'était déjà enrichie en 2019 d'un mini-site permettant de recueillir les signalements en LPC (langage parlé complété) et en LSF (langue des signes française). Un parcours simplifié a été mis en place permettant aux utilisateurs en situation de handicap de déposer un signalement.

Enfin, « J'alerte l'Arcep » sera bientôt intégré aux autres outils de régulation par la donnée développés par l'Arcep offrant aux utilisateurs une meilleure information sur les réseaux : [Mon réseau mobile](#), [Carte fibre](#), [Ma connexion internet](#) et [Wehe](#). Ainsi, les utilisateurs pourront par exemple alerter facilement l'Arcep si un décalage existe entre une information publiée sur ces outils et le service constaté sur le terrain.

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

Les informations renseignées dans « J'alerte l'Arcep » remontent en temps réel aux services de l'Arcep via un outil interne « Dactari ». Afin de gagner en efficacité, cet outil a été complètement repensé. Il donne accès aux agents à des tableaux de bord de suivi des signalements, il permet de paramétrer un système d'alerte en fonction d'un seuil de signalements sur un sujet d'intérêt, il utilise désormais un algorithme d'aide à la décision pour la thématisation des signalements.

Une nouvelle étape dans la démarche de régulation par la data initiée par l'Arcep en 2017

La mise en place de cette plateforme s'inscrit dans la démarche de régulation par la donnée, mode d'action qui complète les outils traditionnels du régulateur. Son principe : utiliser la puissance de l'information afin d'orienter le marché dans la bonne direction. Ce mode d'intervention comporte trois facettes :

- **Éclairer les choix des utilisateurs pour mieux orienter le marché**
L'Arcep développe une démarche d'information sur mesure pour permettre aux utilisateurs de faire des choix plus éclairés quand il s'agit de choisir leur opérateur. Pour cela, les données sont mises à disposition du public sous deux formes complémentaires : des plateformes grand public [Mon réseau mobile](#), [Carte fibre](#) et [Ma connexion internet](#) (aujourd'hui en version bêta) et en open data.
- **Faire peser l'expérience utilisateur dans la régulation**
Pour alimenter sa connaissance fine du marché, l'Arcep dispose d'indicateurs techniques et économiques, outils traditionnels des régulateurs. Pour compléter cette approche et se mettre en capacité de détecter des signaux faibles, elle compte, désormais, sur les signalements reçus via l'outil « J'alerte l'Arcep ».
- **Bâtir une alliance avec la multitude**
Pour développer une démarche de crowdsourcing et compléter les données dont elle assure la production en propre, notamment sur la couverture et la qualité de service des opérateurs, l'Arcep privilégie aujourd'hui les échanges avec des acteurs tiers, comme les acteurs du crowdsourcing.

Documents associés

- [« J'alerte l'Arcep »](#)
- [Le dossier de presse](#)
- [Le dernier bilan de l'Arcep de son action envers les consommateurs](#)

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
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion