

LA RÉGULATION PAR LA DONNÉE : COMMENT LES TERRITOIRES ET LES CITOYENS DEVIENNENT ACTEURS DE LA RÉGULATION

L'Arcep a la conviction que pour exercer sa mission, elle doit être à l'écoute des utilisateurs, savoir détecter les signaux faibles, les difficultés rencontrées et être un relais de transparence en fournissant les informations pour faire de chaque citoyen et chaque collectivité un acteur de la régulation.

C'est l'objectif de la régulation par la donnée (ou régulation par la *data*), un mode d'action qui vient compléter les outils traditionnels du régulateur par la mise à disposition des utilisateurs, des collectivités locales et de la société civile des informations qui répondent à leurs besoins telles que la disponibilité des services à une adresse donnée, la qualité des services fournis, les cartes de couverture des réseaux mobiles... Ainsi, en complément des prescriptions de régulation aux acteurs économiques, le régulateur crée un réseau d'informations et d'incitations qui permet de réduire les asymétries d'information et donne du pouvoir à l'utilisateur dans ses choix.

L'impact de l'action du régulateur est ainsi démultiplié, en reconnaissant que chacun peut, conjointement avec l'État, servir l'intérêt général, et permet d'inciter à l'établissement d'un marché des télécoms performant, résilient et favorisant l'innovation et l'investissement.

La régulation par la donnée a deux grands objectifs associés :

- éclairer les choix des utilisateurs pour mieux orienter le marché;
- amplifier la capacité d'action du régulateur, notamment dans une logique de supervision.

1. Éclairer le choix des utilisateurs

L'Arcep cherche à créer un « choc de transparence » via la mise à disposition d'outils visant à informer au mieux le consommateur sur différents critères (qualité de service, couverture mobile, éligibilité à la fibre, etc.). L'accès à ces informations permet aux utilisateurs d'effectuer un choix éclairé et encourage les opérateurs à se différencier non plus seulement par le prix, mais aussi par le niveau de couverture et la qualité de service proposés.

Pour cela, l'Autorité procède au « dégroupage » de la donnée en imposant aux opérateurs de mettre à disposition des données détaillées dont elle s'assure de la cohérence et de la sincérité. Ces données sont en général mises à disposition du public sous deux formes complémentaires : des plateformes à destination du grand public et de collectivités (sites « Mon réseau mobile »¹ et « Ma connexion internet »², tableau de bord du *New Deal* mobile, observatoire du déploiement 5G), et en *open data* (sur data.gouv.fr).

Le site « Mon réseau mobile » informe sur la performance des réseaux mobiles au travers de cartes de couverture simulée des opérateurs ainsi que des mesures de qualité de service réalisées sur le terrain par l'Arcep ou par des tiers, comme détaillé ci-après. Cet outil est complété depuis fin 2020 par des « cartes départementales 4G » présentant l'évolution des déploiements pour chaque département, et d'un observatoire de la 5G permettant de visualiser l'état des déploiements 5G et leur évolution en France métropolitaine, ainsi que l'amélioration de la montée en débit en « 4G+ » ou en 5G.

Depuis juillet 2018, l'Arcep a mis à disposition des collectivités territoriales, des consommateurs et de tous les acteurs qui souhaitent s'informer sur la couverture mobile un « tableau de bord » trimestriel qui permet de suivre le respect des obligations de déploiement des opérateurs mobiles issues du *New Deal* mobile. L'Arcep a par ailleurs mis en place un observatoire du déploiement 5G permettant de suivre l'évolution des déploiements de sites 5G et des bandes de fréquence mises en service par les opérateurs.

Concernant l'accès fixe à internet, l'Arcep propose depuis avril 2020 « Ma connexion internet »⁴, un moteur de recherche cartographique à l'adresse interactif. L'outil liste, pour une adresse donnée, l'ensemble des opérateurs internet, technologies d'accès (fibre, cuivre, 4G fixe, THD radio, satellite...) et débits maximum disponibles. Il présente des statistiques de couverture au niveau de chaque commune, département et région dont le taux de locaux éligibles en haut débit, bon haut débit et très haut débit. Enfin, il intègre l'outil « Carte fibre », qui présente, département par département, commune par commune et immeuble par immeuble, l'avancement des déploiements en fibre optique jusqu'à l'abonné.

2. S'inscrire dans une démarche collaborative de recueil de données

Afin d'optimiser son action et compléter les données dont elle assure la production en propre, l'Arcep s'est engagée dans une démarche de *crowdsourcing* avec une série d'acteurs tiers, comme les acteurs du *crowdsourcing* mais aussi directement avec les utilisateurs finals des réseaux.

Ainsi la plateforme en ligne « J'alerte l'Arcep » permet à chacun – particulier, entreprise ou collectivité – d'alerter l'Autorité de dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet, postaux et, plus récemment, d'équipements terminaux. Il ne s'agit pas pour l'Arcep de résoudre chaque situation individuelle mais la plateforme lui permet de disposer d'informations directes permettant d'étayer de manière plus efficace les constats et d'apporter une réponse systémique aux problématiques soulevées. Ce geste citoyen permet aux utilisateurs et aux collectivités de faire peser leur expérience dans la régulation du marché. Des conseils adaptés à leur situation leur sont également proposés. Depuis son lancement, la plateforme a permis de recueillir plus de 130 000 signalements. Cette démarche autour du *crowdsourcing* est complétée au moyen d'enquêtes utilisateur (d'abord consommateurs, bientôt entreprises) régulières sur la satisfaction de ceux-ci sur le secteur (offres et services des opérateurs et qualité de leurs

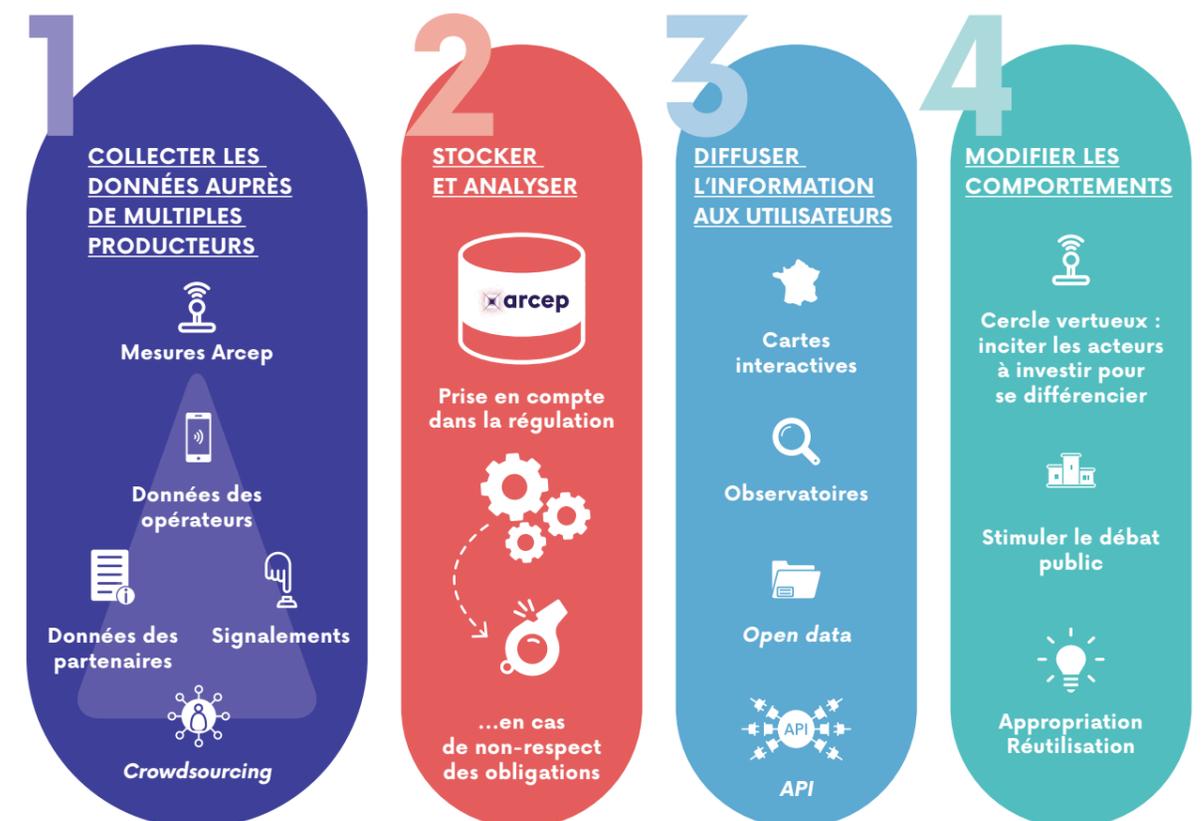
services clients) afin de remettre en perspective la compréhension des enjeux des utilisateurs et de pouvoir croiser des indicateurs similaires venant de sources différentes.

En matière de qualité de service mobile, l'Arcep a ainsi ouvert le site « Mon réseau mobile » aux mesures réalisées par des tiers. Pour répondre aux attentes des territoires, un « Kit du régulateur » est mis à disposition des collectivités et de tous les acteurs qui souhaitent mener, sur la base d'une méthodologie robuste, des campagnes de mesures de couverture mobile comparables à celles de l'Autorité et répondant à leurs besoins propres. En 2021, les données issues de campagnes de mesures menées par les collectivités d'Auvergne-Rhône-Alpes, Bourgogne-Franche-Comté, des Hauts-de-France, de la Haute-Loire, des Pays de la Loire ainsi que par la ville de Lieusaint et par la SNCF, sont intégrées à « Mon réseau mobile ». Les collectivités peuvent se saisir de ce kit technique afin de mettre en place de nouvelles campagnes de mesures bénéficiant de leur connaissance fine des enjeux de leur territoire.

Il est essentiel de souligner que la régulation par la donnée ne peut exister sans une implication des pouvoirs publics et ici de l'Arcep. À cet égard, elle va bien au-delà d'une simple démarche de transparence.

En effet, l'Arcep définit les données qui devront être mises à disposition par les acteurs de manière cohérente avec ses objectifs de régulation et les besoins des consommateurs. Elle définit le format des données et les modalités de collecte. Elle organise, encadre et le cas échéant anime la publication des données.

LA RÉGULATION PAR LA DONNÉE : UN AXE DE TRAVAIL PRIORITAIRE POUR L'ARCEP



1. <https://monreseau-mobile.arcep.fr/>

2. maconnexioninternet.arcep.fr

3. <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/tableau-de-bord-du-new-deal-mobile.html>

4. maconnexioninternet.arcep.fr