

CONSULTATION PUBLIQUE ( 13 novembre – 4 décembre 2015)

La revue stratégique.

## Préambule.

L'Afutt-Crestel remercie l'ARCEP pour cette consultation publique, sur ce processus de revue stratégique permettant d'identifier les chantiers prioritaires dans le cadre de l'évolution vers le numérique.

Le délai imparti pour transmettre nos commentaires étant très court, il ne nous a pas été possible de répondre à l'ensemble des questions posées, mais la relation continue entretenue depuis des années entre nos deux entités devrait nous permettre d'enrichir ou approfondir notre contribution dans les mois à venir.

## I. Introduction

***Question1 : Les contributeurs sont invités à exprimer leur opinion sur la démarche de la revue stratégique***

- Afutt-Crestel :

La démarche nous semble excellente, et espérons que l'ARCEP collectera des avis et commentaires pertinents.

## II. Etat des lieux

***Question2 Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur ce bilan initial de l'action de l'ARCEP, ainsi que sur les défis futurs identifiés.***

- Afutt-Crestel :

Nous partageons le point de vue de l'ARCEP sur le rôle central de la connectivité mobile et ou effectivement les profils d'utilisateurs évoluent.

Les usages mobiles dépassent très largement la simple communication vocale pour se concentrer sur la connectivité de données, d'accès à internet.

La qualité de service devient désormais un enjeu essentiel, qu'il nous semble fondamental de mesurer avec rigueur.

**Mais le premier enjeu reste la mise en place d'infrastructures fixes très haut débit dans le délai souhaité par le président de la République.** Le problème est que le grand public ne saisit pas ces enjeux, alors qu'il est de plus en plus friand d'utiliser les applications mobiles, et qu'un tiers des Français rencontrent des difficultés liées au manque d'investissement et de concurrence dès qu'on quitte les grandes métropoles.

N'oubliez donc pas votre enjeu premier, commun avec l'Agence Nationale du Numérique : la bataille est encore loin d'être gagnée. Le Sénat réclame "plus d'état", nous pensons surtout comment chercher à ACCELERER le plan fixe très haut débit : il nous semble que l'objectif de 100% FTTH sur une zone dès son déploiement est un objectif trop politique, pas assez économique. Il y a un angélisme du type "plan câble" qui n'est cohérent ni avec l'état des finances publiques, ni avec le besoin d'un service universel minimal ( le Sénat parle d'un 3M bits descendant, nous pensons qu'il faut réfléchir également au besoins en débit montant avec le développement des visioconférences, l'échange de selfies et plus généralement des contenus générés par les utilisateurs).

C'est à vous (Agence du Numérique et ARCEP) d'imposer un rythme et un coût de déploiement qui permette une économie de 30%, un gain de temps de déploiement d'un tiers par rapport aux projets actuels visant un 100% FTTH (dans la salle à manger).

Il est important de donner au programme France Très Haut Débit INDISPENSABLE pour les entreprises comme pour une majorité des Français, les moyens de réussir et d'aboutir par-delà les contingences politiques trop souvent à courte vue.

Vous comprendrez que l'AFUTT-CRESTEL peut surtout vous aider dans votre "pivotage" en accompagnant les collectivités et les ingénieurs des missions numériques dans l'identification des zones de non-qualité pour les smartphones. Cela lèvera les freins au déploiement des programmes fibre, à condition que vous donniez aux collectivités le pouvoir de négocier avec les opérateurs de leur choix des partenariats pour diffuser le très haut débit là où la concurrence est trop faible pour stimuler les investissements.

Vous comprendrez aussi que Crestel, l'association soeur de l'AFUTT en charge des entreprises, peut vous aider sur deux sujets :

- intermédiaire avec les TPE et petites entreprises pour mesurer la satisfaction et la qualité des offres finales d'infrastructures numériques (liens en fibre, plates-formes de services "dans les nuages adaptées aux entreprises timides dans leur transition numérique;
- animer avec les entreprises et les administrations disséminées sur le territoire et avec les organisations consulaires ou professionnelles les cercles d'information sur l'éventuelle suppression du RTC pour une entreprise.

Ne laissez pas le discours aux entreprises sur le plan France Très Haut Débit aux seuls politiques ; aux seuls élus: laissons le temps au patron de PME de décider de passer à la fibre, quitte à garder encore quelques années certains usages du cuivre s'ils le souhaitent.

Le Sénat vous suggérerait de mieux déléguer certaines tâches à la société civile ( il cite l'AFUTT-CRESTEL dans le rapport de la commission pour les accompagner sur l'analyse des résultats d'outils de crowdsourcing, et la détection des zones économiques mal équipées d'infrastructures d'accès.

La préservation d'un internet ouvert et neutre est bien sûr importante, mais il est nécessaire de s'assurer de la qualité de service offerte aux utilisateurs. A l'heure où la connectivité est devenu essentielle à tous et en toute circonstance, la logique de « best effort » ne peut plus être la règle.

Concernant l'internet des objets, outre les aspects techniques normes etc., il nous semble important de s'assurer que la protection de la vie privée sera bien réelle.

### III. Priorité de régulation

***Question 3 Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur les objectifs et leviers décrits ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur les problématiques suivantes :***

***Quelles sont les principales opportunités de convergence des réseaux ?  
Existe-t-il des freins à leur mise en œuvre ?***

- Afutt-Crestel :

Le travail devient de plus en plus collaboratif et également de plus en plus mobile. L'accès rapide aux applications 24/24-7/7 est essentiel mais la qualité du/des réseaux doit rester au cœur de nos préoccupations : en optimisant l'infra du réseau on optimise la disponibilité mais on doit veiller au maintien de la QoS. et d'un outil de mesure adapté.

Aujourd'hui la gestion de l'infra s'effectue de plus en plus avec la tentation de basculer les budgets de Capex en Opex ; c'est pour répondre à cette demande qu'éditeurs et industriels orientent leur catalogue sur ce modèle, avec des solutions mode SaaS en Chine pour certains. Le SaaS n'est pas la solution miracle et CRESTEL avec son expérience et relations terrain pourrait participer à un Comité de réflexion sur la continuité de services pour aider à choisir une solution évolutive s'intégrant aux systèmes existants.

L'ARCEP peut intégrer ces réflexions dans les programmes de transitions vers les nouveaux réseaux et s'assurer d'un équilibre prix-services à l'occasion, la migration ne se limitant pas à un pur « cost-saving ».

***Quelle devrait être la place de la mutualisation des investissements dans le déploiement des nouveaux réseaux ?***

- Afutt-Crestel :

Nous pensons que la mutualisation devrait être mise en place pour s'assurer d'une disponibilité des services sur l'ensemble du territoire.

L'éradication des zones blanches ne doit pas être la seule préoccupation des pouvoirs publics. Les zones grises devraient également bénéficier d'une action prioritaire visant à leur élimination.

***Comment l'ARCEP devrait-elle accompagner les transitions vers les nouveaux réseaux ?***

- Afutt-Crestel :

L'AFUTT-CRESTEL est avant tout soucieuse **de la qualité et de la sécurité des services offerts** sur les infrastructures numériques. Elle se bat pour que les règles de la concurrence aboutissent à une qualité homogène des outils de communication électronique au profit des ménages et des entreprises. Encore faut-il que la concurrence sur les infrastructures existe partout, ce qui est loin d'être le cas.

Ces infrastructures comprennent les réseaux publics des fournisseurs d'accès à Internet, les plates-formes d'accès et de services, y compris les grandes plates-formes de services "dans les nuages", et l'ensemble des liaisons allant de l'utilisateur vers chaque service en ligne.

***Question 4 : Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur les objectifs et leviers décrits ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur les modalités d'intervention des collectivités territoriales dans les réseaux numériques et sur le rôle du régulateur.***

- Afutt-Crestel :

L'AFUTT-CRESTEL, estime qu'il doit être rendu possible à chaque utilisateur français de connaître exactement le niveau de qualité proposé par chaque opérateur commercial sur chaque parcelle du territoire **en matière de service de téléphonie, de surf sur le web, de streaming vidéo ou de diffusion télévisuelle.**

Ces outils de mesure de la qualité des services sur les réseaux, portés par une poignée de PME françaises de très haut niveau, l'AFUTT-CRESTEL propose de les mettre à la disposition de collectivités.

Les ministres (M Macron et Mme Lemaire) ont déjà demandé d'identifier les zones blanches de la téléphonie mobile 2G. Il faut aller beaucoup plus loin et rapidement. L'AFUTT-CRESTEL propose de former dans chaque mission numérique de métropole, de département et de région, un ingénieur "qualité des infrastructures numériques", en lui confiant le soin d'appliquer un "package AFUTT-CRESTEL de mesure localisée de la connectivité numérique pour smartphone".

Fin 2016, chaque collectivité aura ainsi non seulement la carte des zones blanches de la téléphonie mobile 2G (dans notre package figureront les moyens de les circonscrire précisément), mais aussi la carte détaillée des zones de non qualité pour les différents services multimédia accessibles par smartphones et tablettes.

Dès 2017, au vu des premiers résultats acquis localement, l'ARCEP pourra peut-être généraliser la publication de cartes de qualité des smartphones. Et le dialogue non agressif entre collectivités et opérateurs aura peut-être porté ses fruits courant 2016, préparé avec l'aide de l'AFUTT-CRESTEL et d'autres associations : peut-être aussi aurez vous trouvé avec l'Autorité de la Concurrence quelques espaces de liberté dans la négociation entre une région et un opérateur mobile, ou un opérateur convergent fixe/mobile?.

**Question 5 : Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur les objectifs et leviers décrits ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur les problématiques suivantes :**

**Comment garantir la fiabilité des réseaux de communications électroniques ?**

- Afutt-Crestel :

Nous pensons que l'ARCEP peut en concertation avec les fournisseurs /installateurs établir des règles de bonne conduite garantissant un niveau de qualité de service, ainsi que les procédures de service minimum en cas de défaillances.

**Question 6 Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur les objectifs et leviers décrits ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur les besoins spécifiques de connectivité mobile non couverts par les opérateurs, et leur prise en compte par la régulation.**

- Afutt-Crestel :

Avec la généralisation désormais acquise des usages de communication mobile, indépendamment du lieu et du moment, l'absence d'accès à ces réseaux est devenu un handicap de moins en moins acceptable par l'utilisateur, qu'il s'agisse de la voix ou des données.

### **La couverture INDOOR**

IL nous semble indispensable de donner **la possibilité d'accès aux services mobiles à l'intérieur même des bâtiments.**

Les travaux du COMOP, ont démontré la difficulté d'assurer une couverture correcte en « Indoor premier mur » à l'aide des stations-relais des grands réseaux implantés à l'extérieur.

**L'AFUTT-CRESTEL est prête à participer à un comité de réflexion** sur ce sujet qui pourrait être piloté par l'ARCEP et auxquels participeraient des représentants des opérateurs et des industriels.

Par ailleurs nous notons que l'ARCEP s'attache à travers son observatoire sur la couverture et la qualité des services mobiles à atteindre une transparence maximale mais il nous semble que l'observatoire devrait pouvoir produire également des indications relatives à la « couverture indoor ».

### **Qualité des usages**

Par ailleurs l'AFUTT-CRESTEL propose de fédérer rapidement, à la suite de quelques territoires pilotes, et à partir du deuxième trimestre 2016, l'action des collectivités afin de mouvement d'identification des zones de non-qualité des infrastructures d'accès adaptés à la demande.

Note En Suède par exemple Les cartes ont maintenant 2 dimensions : d'une part La technologie, 2G , 3G et 4G d'autre part le niveau de couverture, de base, bon ou très bon

**Il s'agit d'utiliser et de recouper plusieurs outils y compris de "crowdsourcing".**

Parallèlement, elle espère une réflexion sur la nécessaire diversification des contrats et tarifs d'accès aux services numériques.

. La qualité minimale ubiquitaire doit faire partie des objectifs de la régulation des opérateurs en Europe. L'AFUTT-CRESTEL jouera son rôle à travers l'observatoire des plaintes renforcé, et en accompagnant les responsables régionaux dans la mise en place des cartes de qualité de la connectivité numérique.

**Le club Qostic** de l'AFUTT-CRESTEL est un lieu de dialogue entre opérateurs, industriels de la mesure de qualité, et chercheurs universitaires.

Les travaux du QOSTIC se sont orientés ces dernières années sur la mesure de la qualité de l'expérience utilisateur. Nous pensons que l'ARCEP doit renforcer sa production d'indicateurs en la matière, et ce de manière indépendante des technologies, donc convergente entre réseaux fixes ou mobiles, convergente entre réseaux de différentes générations de technologies, et fondée sur la qualité offerte à l'utilisateur dans ses usages de services.

L'ARCEP pourra naturellement profiter des travaux sur la qualité des usages d'infrastructures qu'engage l'AFUTT-CRESTEL avec les collectivités.

Les propositions ci-dessus sont en phase avec la commission sénatoriale qui a travaillé sur ce sujet :

Extrait du rapport P174 et 175

*« Permettre à l'ARCEP d'agréger les cartes de couverture élaborées par les opérateurs privés et de les mettre à disposition du public sur son site internet.*

*Pour compléter les campagnes de mesures menées par l'ARCEP ou pour son compte, et de mieux prendre en compte l'expérience des utilisateurs, le développement de mesures effectuées par les utilisateurs eux-mêmes ou par les collectivités est une perspective prometteuse.*

*En s'appuyant sur des dispositifs de crowd sourcing, l'ensemble des parties prenantes à l'aménagement numérique du territoire disposerait d'une information locale, dynamique et confrontée à la réalité de l'accès aux réseaux. Si l'ARCEP encourage depuis plusieurs années les utilisateurs et les collectivités à lui signaler les décalages avec la couverture théorique, plusieurs organismes, comme l'Association de défense des consommateurs de télécommunications et communications électroniques (AFUTT-CRESTEL) s'emploient à proposer aux acteurs locaux des outils permettant de tester l'accès et la qualité des services mobiles.*



*Il serait souhaitable que le régulateur puisse s'appuyer sur les initiatives des associations et des collectivités, tout en prévoyant un cadre harmonisé afin d'assurer la comparabilité des mesures ainsi réalisées.*

*La labellisation d'applications dédiées à ces mesures sur smartphones permettrait de disposer rapidement d'une grande quantité de mesures fiables et homogènes.*

*En donnant la possibilité à tout utilisateur de contribuer à l'amélioration des connaissances sur les réseaux mobiles, cette perspective contribuerait également à rétablir la confiance des citoyens dans les informations diffusées.*

*Proposition: soutenir et harmoniser les initiatives des collectivités territoriales et de la société civile en matière de mesures, afin de développer une approche crowdsourcée »*

**Question 7 Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur les objectifs et leviers décrits ci-dessus. Au-delà des chantiers identifiés, les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur la manière dont l'ARCEP pourrait améliorer la concurrence au bénéfice de l'ensemble des acteurs économiques : entreprises, entités publiques ou associatives.**

Une étude récente a montré un certain flou dans les contrats d'accès internet en Europe vis-à-vis de la situation nord-américaine. L'ARCEP avec ses homologues européens doit "pivoter" sur la question de la régulation des tarifs finaux et des engagements de qualité.

La qualité des réseaux, les engagements contractuels sur des niveaux de qualité ou de non-qualité vérifiables, sont les grands oubliés de la politique européenne de la concurrence. Il est normal de payer plus si on dispose de services de meilleure qualité, ou si en tant que professionnel on bénéficie d'une sécurisation des liens. Il est aussi normal de payer moins si un service ( par exemple la diffusion de télévision ) ne présente pas la qualité minimale promise.

Nous espérons la réouverture, sous l'égide de la Commission, des réflexions sur les contrats, les tarifs, et les engagements de qualité (SLA ) en Europe et en France.

**Question 8 Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur les objectifs et leviers décrits ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur les problématiques suivantes :**

**– Quelle est la place de l'ARCEP dans le développement de l'internet des objets ?**

Afutt-Crestel :

Il nous semble que l'ARCEP **devrait inciter les acteurs** de l'internet des objets à développer des standards, des normes (par exemple au sein de l'ETSI) qui garantiront une interopérabilité entre les équipements.

L'arrivée, aussi rapide qu'inattendue, sur le terrain des infrastructures de télécommunications des réseaux bas débit de type Sigfox ou Lora pour satisfaire les besoins de l'Internet des objets mérite une attention toute particulière du régulateur. D'autant que ces réseaux sont supposés préfigurer une partie de ce que seront les usages de la 5G.

***Quels sont les enjeux pour l'ARCEP liés à l'intervention des collectivités locales en matière de territoires intelligents ? Quel accompagnement pour les collectivités locales ? Avec quels objectifs ?***

***Quelles autres principales innovations anticipez-vous ?***

Il nous semble que les innovations devraient également considérer les besoins des personnes ayant des handicaps (visuels, auditifs, moteurs ...).

L'AFUTT a initié au sein de l'ETSI (Groupe utilisateurs) en concertation avec des associations de mal voyants des travaux concrétisés par l'édition d'un rapport technique (ETSI TR 103 -185 V1.1.1 (2015-08) Collection of user requirements from visually impaired people for e-accessibility to ICT products and services)

Ce document vise à identifier les besoins des personnes ayant des déficiences visuelles pour l'accès aux produits et services TIC, mais aussi pour permettre aux utilisateurs d'interagir avec les machines ou équipements ('interface utilisateur').

L'intention n'était pas de ne pas définir des solutions techniques, mais d'identifier et de lister des recommandations.

D'une manière générale, les questions de Privacy by design, de Design for all, et de respect des objectifs environnementaux devraient être pris en compte systématiquement dans toute démarche d'innovation.

***Comment faire pour mieux accompagner l'émergence des réseaux de demain nécessaires à la transformation numérique de la France ?***

***Faut-il veiller à accroître l'accessibilité du patrimoine spectral à un large écosystème ?***

- Afutt-Crestel :

Certains grands utilisateurs ont exprimé leur besoin de spectre de fréquences pour développer des réseaux privés large bande (LTE) en remplacement des réseaux bande étroite PMR / RLAN.

L'objectif final est bien de faire converger l'ensemble des usages sur une seule et même technologie réseau.

Le souhait des utilisateurs est d'obtenir la définition d'un cadre réglementaire (fréquences) et industriel permettant la mise en œuvre de réseaux radio professionnels afin de développer de nouveaux services.

Les nouvelles technologies de type réseaux hétérogène (HetNet) et de « radio cognitive » sont à prendre en compte par le régulateur pour l'optimisation de l'usage du spectre.

Le trading de fréquences peut également apporter de la fluidité pour l'usage de certaines bande de fréquences



**Question 9** Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur les objectifs et leviers décrits ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur les problématiques suivantes :

– Quelle expertise l'ARCEP peut-elle apporter (ou développer) pour contribuer à l'analyse des marchés numériques ?

– Comment construire une expertise technique sur les sujets numériques (ex : gestion de trafic, QoS etc.) ?

– Comment recueillir, analyser et comparer l'information sur ces sujets ? Des dispositifs de notation sont-ils pertinents ? Si oui, comment doivent-ils faire intervenir les pouvoirs publics ?

– Quel pourraient être les principaux impacts des nouveaux modèles d'affaires sur la régulation (économie du partage, plateformes etc.) ? Quels sont les facteurs de désintermédiation du secteur des télécoms ?

**Question 10** Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur les objectifs et leviers décrits ci-dessus. Au-delà des chantiers identifiés, les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur la manière dont l'ARCEP pourrait accompagner l'évolution du secteur postal.

#### **IV. Nouveaux modes d'intervention**

**Question 11** Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur le constat développé ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer leur opinion sur la place respective de la régulation asymétrique et de la régulation symétrique, portant sur l'ensemble des acteurs.

**Question 12** Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur le constat développé ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur les questions suivantes :

Quelles améliorations l'ARCEP pourrait-elle engager afin de renforcer ses échanges avec l'ensemble des acteurs ?

- Afutt-Crestel :

Au sein de l'Afutt-Crestel nous souhaitons mettre en place un Meta Annuaire (grand référentiel) des acteurs de la communication numérique, nous apprécions que l'ARCEP nous aide à mettre en place cet outil d'intérêt général.

Un référentiel numérique permettrait un échange d'information direct entre les acteurs.

***Comment l'ARCEP pourrait-elle améliorer la lisibilité de son action pour l'ensemble des acteurs du marché ?***

- Afutt-Crestel :

L'usage du référentiel permettrait à l'ARCEP de transmettre des messages vers les acteurs concernés

***Question 13 Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur le constat développé ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur les questions suivantes :***

***Quelle devrait être la place de l'autorégulation ?***

***Quels sujets pourraient faire l'objet d'une autorégulation ?***

***Comment l'ARCEP pourrait-elle accompagner de manière efficace les acteurs dans la mise en œuvre de l'autorégulation ?***

***Question 14 Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur le constat développé ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur les questions suivantes :***

***– L'ARCEP est-elle suffisamment ouverte à l'innovation ? Quelles nouvelles expertises faudrait-il développer ?***

- Afutt-Crestel :

Il serait surement intéressant que l'ARCEP développe un pôle de support à l'innovation. Un comité disposant de subvention pourrait être créé pour sélectionner les sujets pertinents. Ce comité pourrait être ouvert à des industriels / experts et des associations d'utilisateurs.

Par ailleurs, on a souvent tendance à confondre R&D et Innovation ; la France n'est qu'à la 11<sup>e</sup> place de l'innovation Européenne alors qu'elle fait partie des 5 leaders R&D. On voit une nouvelle catégorie d'innovation avec de nouveaux modèles de business ou les acteurs vont se différencier par la structure de cout, par la distribution...

Dans le marché IOT on assiste à une innovation technique mais aussi beaucoup de design, de nouveaux process de distribution qui influent sur la conception produit ; en matière d'innovation produit ces critères vont devenir importants à suivre aussi.

C'est d'ailleurs la stratégie d'innovation de l'OCDE pour qui la plupart des dispositifs de soutien à l'innovation et qui s'appuient sur le Manuel d'Oslo a étendu en 2005 sa définition de l'innovation au procédé et à la commercialisation (intégrer le meilleur des connaissances dans un produit ou service). L'ARCEP ne semble pas représenter au sein du TUAC (Trade Union Advisory Committee) de l'OCDE qui intervient sur les propositions de régulation à soutenir en Europe.

L'AFUTT-CRESTEL pourrait assister, accompagner l'ARCEP pour présenter au niveau européen les thèmes de régulation (et de financement aussi) qui sont prioritaires.

***– A quels sujets naissants l'ARCEP devrait-elle s'intéresser ?***

- Afutt-Crestel :

Radio cognitive, Big Data, route intelligente, domotique...

***Comment l'ARCEP pourrait-elle encourager le dialogue au sein du secteur sur les sujets innovants ?***

- Afutt-Crestel :

Peut-être en lançant des appels à projets innovants, puis procéder à des sélections, et enfin apporter un soutien aux sélectionnés.

***Quelle devrait être la place de l'expérimentation dans la régulation ?***

## **V. Accompagner les transitions sur les marchés**

***Question 15 Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur le constat développé ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur les questions suivantes :***

***Quels sujets nécessiteraient une adaptation ou une levée de la régulation ?***

***Quelle devrait être l'approche de l'ARCEP sur ces sujets ?***

## **VI. Développer une politique de la donnée en association avec la multitude**

**Question 16 Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur le constat développé ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer leur opinion sur les questions suivantes :**

***Comment améliorer encore l'information du public ? Certaines publications doivent-elles être transformées ? L'ARCEP devrait-elle publier de nouvelles informations ?***

- Afutt-Crestel :

L'information du public est essentielle, et toute action permettant de la renforcer aura implicitement le support de l'AFUTT-CRESTEL.

Nous soutenons l'ARCEP dans sa volonté d'améliorer les observatoires de qualité de service. Il nous semble en effet souhaitable d'enrichir les observatoires afin, par exemple, de donner des informations sur la couverture « indoor ».

Dans ce domaine on voit clairement l'importance des outils de « data visualisation » (par exemple de cartographie interactive)

***L'ARCEP devrait-elle s'approprier les techniques d'association de la multitude apportées par le numérique comme le crowdsourcing ou l'open data ? Selon quelles modalités ?***

- Afutt-Crestel :

Les mesures de qualité via le crowdsourcing, pourraient confirmer, infirmer les données des observatoires.

L'ARCEP pourrait synthétiser les informations disponibles et publier les résultats.

Les méthodes de mesures / seuils devraient sans doute être qualifiés par l'ARCEP Afutt-Crestel/ Qostic a étudié en détail la problématique de qualité de service des réseaux mobiles, les résultats des travaux sont présentés dans le document : « référentiel de couverture des réseaux mobiles »

L'ARCEP produit déjà un grand nombre de données présentant un grand intérêt pour la communauté des acteurs du domaine et la société en générale. Naturellement ces données ont vocation à être exposées en Open Data afin de permettre leur enrichissement rapide et diversifié.

***Au-delà de l'information au public, la transparence offerte par l'ouverture des données vous semble-t-elle de nature à constituer un outil de régulation ?***

## **VII. Apporter une expertise indépendante au Parlement**

**Question 17 Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur le constat développé ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer**

***dans leur réponse leur opinion sur les nouvelles compétences que l'ARCEP devrait développer ou mobiliser en complément de son expertise des réseaux.***

- Afutt-Crestel :

Mobilisations d'experts au cas par cas lorsque l'ARCEP souhaite aborder de nouveaux sujets

***Question 18 Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur le constat développé ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur les sujets qui nécessiteraient une action de régulation collaborative, ainsi que sur les formes que ces collaborations devraient prendre.***

- Afutt-Crestel :

Au côté de la concertation traditionnelle et de certaines formes de co-régulation déjà en œuvre dans certains domaines, il est peut-être possible de développer des formes plus dynamiques de collaboration avec le public de type « Big Other », et la pratique du name and shame par exemple.

Naturellement dans nos domaines, une collaboration étroite de l'ARCEP et du CSA ainsi qu'avec le conseil de la concurrence sont indispensables

***Question 19 Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur le constat développé ci-dessus. Les contributeurs sont en particulier invités à exprimer dans leur réponse leur opinion sur l'intégration entre les travaux de l'ARCEP et les travaux européens et internationaux sur la régulation.***

- Afutt-Crestel :

L'Afutt-Crestel soutient toute action visant à une coordination Européenne. Elle est membre de l'Intug qui regroupe les associations représentant les intérêts des utilisateurs professionnels

***Question 20 Les contributeurs sont invités à s'exprimer sur tout sujet non abordé dans le présent document qui pourrait s'inscrire dans la revue stratégique de l'ARCEP***