



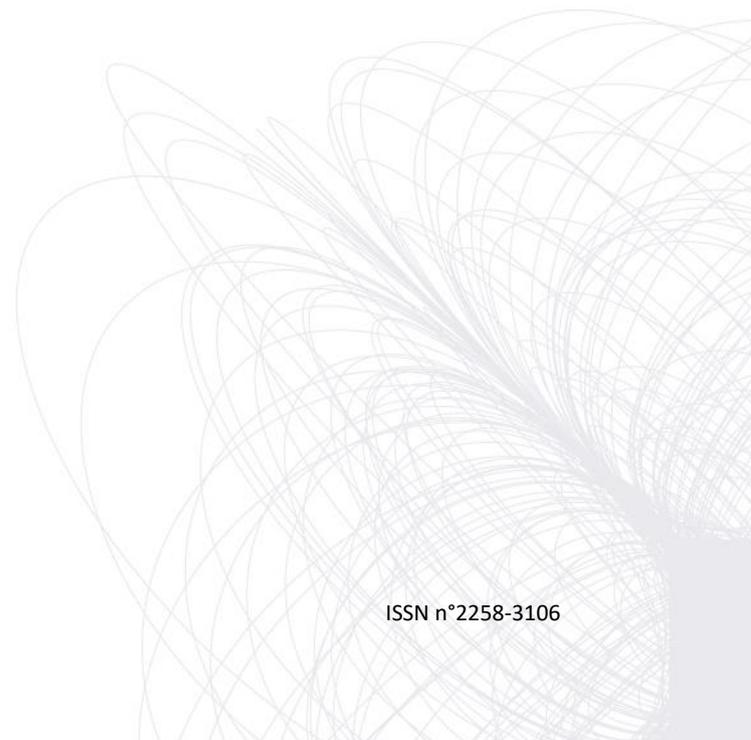
autorité de régulation  
des communications électroniques,  
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# DOSSIER DE PRESSE

**Bilan annuel de la plateforme « J'alerte l'Arcep » :  
enseignements et actions du régulateur dans un  
contexte de crise sanitaire**

Avril 2021



ISSN n°2258-3106

## Qu'est-ce que « J'alerte l'Arcep » ?

Lancée en 2017 puis modernisée en 2020, la plateforme « J'alerte l'Arcep » permet à chaque utilisateur - particulier, entreprise, collectivité, développeur ou association de consommateur de faire part des dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs de téléphonie mobile, fournisseurs d'accès à internet, acteurs postaux ou de la distribution de la presse.

Le développement de la plateforme de signalement « J'Alerte l'Arcep » s'inscrit dans la démarche de régulation par la donnée 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 peser par leur expérience sur la régulation du marché et de participer à leur échelle à celle-ci, 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 donnée sur le site de l'Arcep](#)

## A quoi sert « J'alerte l'Arcep » ?

L'Arcep a lancé son dispositif d'alerte en octobre 2017<sup>1</sup>. Depuis, la plateforme a permis de recueillir plus de 100 000 signalements.

La plateforme n'a pas pour objectif de résoudre les problématiques individuelles mais de permettre à chaque utilisateur d'être un acteur de la régulation en permettant au régulateur d'identifier, par exemple, des signaux faibles ou des pics d'alerte et d'y apporter des réponses systémiques.

L'analyse des alertes a ainsi permis à l'Arcep d'instruire plusieurs cas concrets et, en fonction des problématiques rencontrées, d'exploiter les différents leviers à sa disposition : dialogue avec les opérateurs, rappel à l'ordre voire procédure formelle à l'encontre de l'opérateur concerné.

---

<sup>1</sup> 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 » a évolué en novembre 2020

En novembre 2020, l'Autorité a tiré profit de trois années d'expérience et de recul pour moderniser le fonctionnement de sa plateforme de signalement. « J'alerte l'Arcep » s'est alors étendue au marché de la distribution de la presse et s'est ouverte à de nouveaux publics que sont les développeurs d'applications, les opérateurs télécoms et les associations de consommateurs. Elle présente également une expérience utilisateur fluidifiée. Une attention toute particulière a été apportée à l'accessibilité de « J'Alerte l'Arcep » par les publics porteurs de handicaps favorisée par le recours à des parcours dédiés. Cette nouvelle version de la plateforme a également été pensée pour être facilement intégrée aux autres outils développés par l'Arcep. Enfin une redéfinition des typologies de classification des alertes et une interface améliorée permettent un traitement plus efficace et une analyse plus fine des données collectées par l'Autorité.

## Quel bilan tire l'Autorité de « J'alerte l'Arcep » pour l'année 2020 ?

Chaque année, l'Arcep fait le bilan de sa plateforme de signalement. Celui-ci s'appuie sur une analyse statistique des signalements collectés au cours de l'année. Cette analyse a été complétée par un sondage réalisé par l'Ifop pour le compte de l'Arcep auprès d'un échantillon de 4010 individus représentatifs de la population française disposant d'un accès à internet fixe ou équipés d'un téléphone mobile. Le bilan annuel est également l'occasion de présenter les enseignements qui sont tirés de ces analyses ainsi que les actions du régulateur qui en ont découlé.

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

### 1. Alertes reçues et sondage de satisfaction : les chiffres clés de l'année 2020

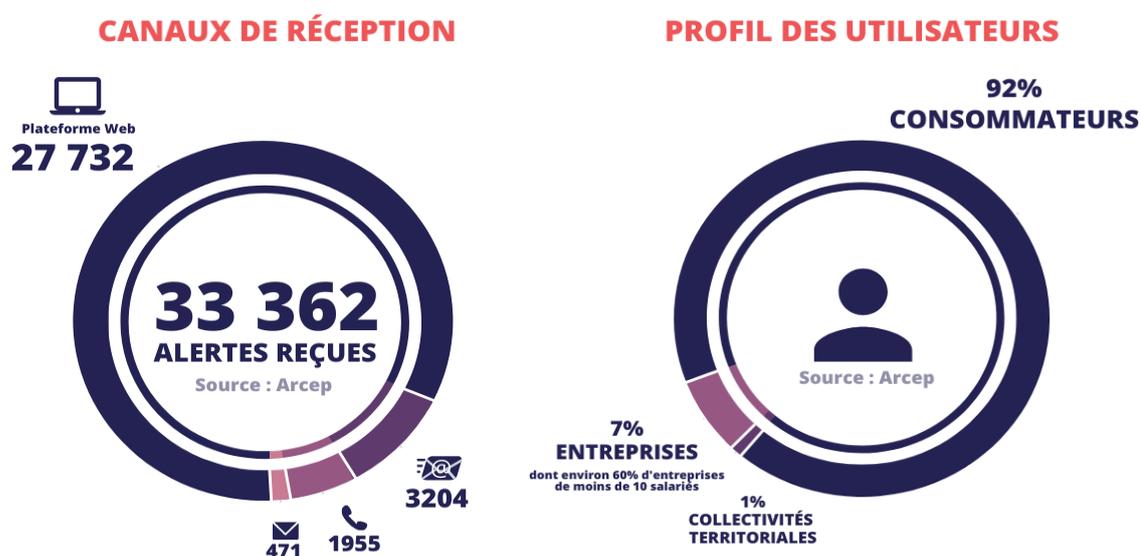
Les statistiques issues des signalements déposés sur la plateforme « J'alerte l'Arcep » ont été réalisées sur la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020. Les évolutions récentes de la plateforme n'ont donc, pour l'instant, pu avoir qu'un effet limité sur ces statistiques.

#### • Un nombre d'alertes reçues en hausse

L'Arcep a reçu en 2020 plus de **33 000 alertes dont 27 700 directement sur la plateforme**, les autres signalements provenant d'autres canaux (mails, courriers, appels téléphoniques). Ce volume est en nette hausse par rapport au bilan de 2019 qui faisait état de 24 000 alertes (+37% d'alertes reçues en un an). Les répartitions des profils des alerteurs et des canaux de dépôt des alertes restent en revanche très similaires à celles des années précédentes avec toutefois une légère baisse du courrier au profit du courriel.

La hausse de ce nombre de signalement en 2020 est probablement attribuable d'une part au renforcement de l'ergonomie et de la visibilité de la plateforme et d'autre part aux

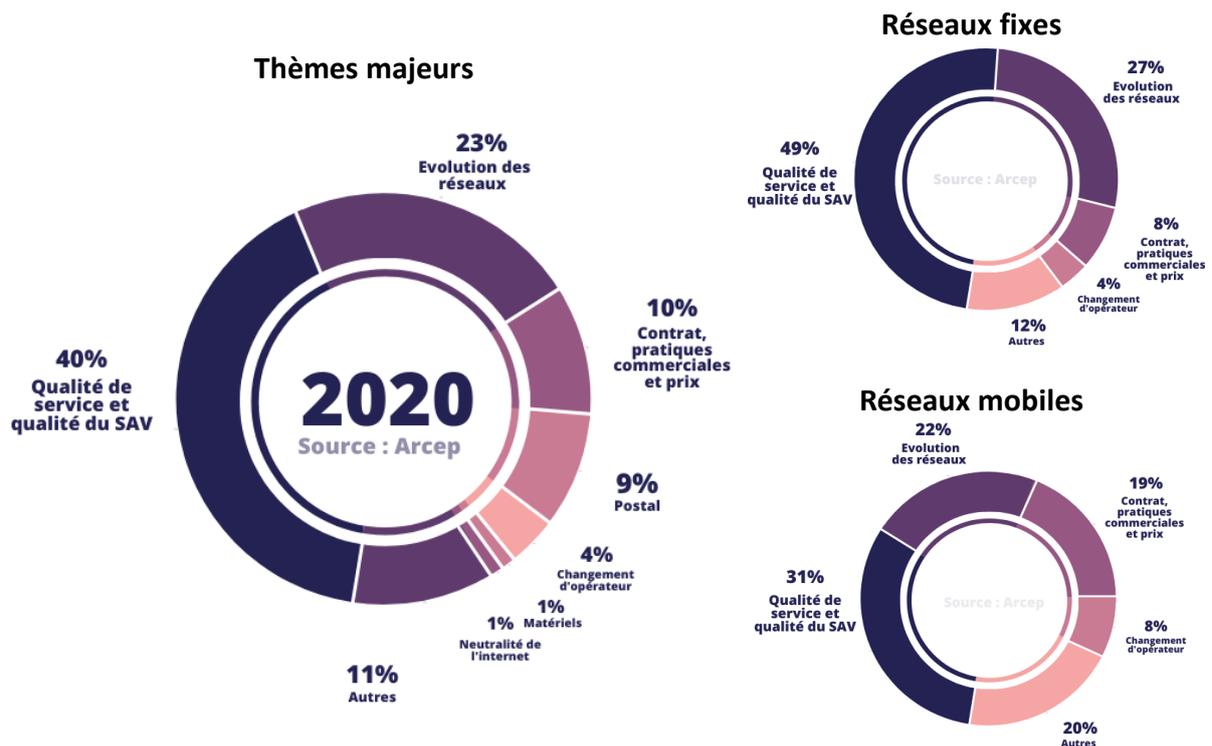
renforcements des attentes des utilisateurs vis-à-vis de leurs opérateurs, notamment en période de crise sanitaire.



- **Les principales thématiques d’alertes restent inchangées, la qualité de service en tête**

Les signalements reçus concernent, cette année encore, le plus fréquemment la qualité de service, service après-vente (SAV) compris. Viennent ensuite l’insatisfaction quant aux évolutions des réseaux (déploiement de la fibre, couverture mobile insuffisante, etc.) en particulier le déploiement de la fibre, suivi par les pratiques commerciales des opérateurs et les difficultés rencontrées lors d’un changement d’opérateur. Il est également à noter que le marché postal représente cette année 9% des signalements (contre 7,5% en 2019).

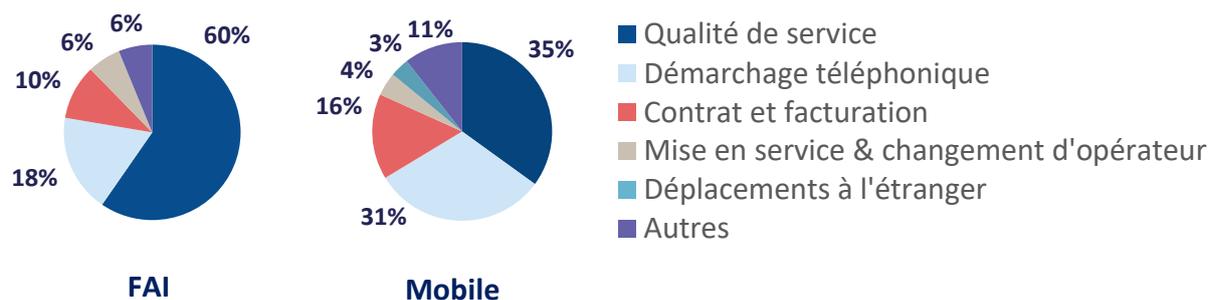
Cette répartition globale reste sensiblement la même que celle de l’année précédente mais évolue significativement lorsque l’on distingue les alertes concernant les réseaux mobiles ou les réseaux fixes. Les thématiques de la qualité de service et des attentes liées à l’évolution des réseaux sont particulièrement prédominantes sur le fixe alors que pour le mobile les pratiques commerciales et le changement d’opérateurs sont d’avantage présents.



- Les principaux motifs d'insatisfaction relevés sur « J'alerte l'Arcep » sont confirmés par le sondage mené par l'Ifop

En 2020, selon ce sondage, 69%<sup>2</sup> des consommateurs ont déclaré avoir rencontré un problème avec leur fournisseur d'accès à internet fixe ou leur opérateur mobile. Les principaux motifs d'insatisfaction sont relativement similaires à ceux de « J'alerte l'Arcep » : la qualité de service arrive en tête de ces motifs et les problèmes contractuels et de facturation arrivent en troisième position.

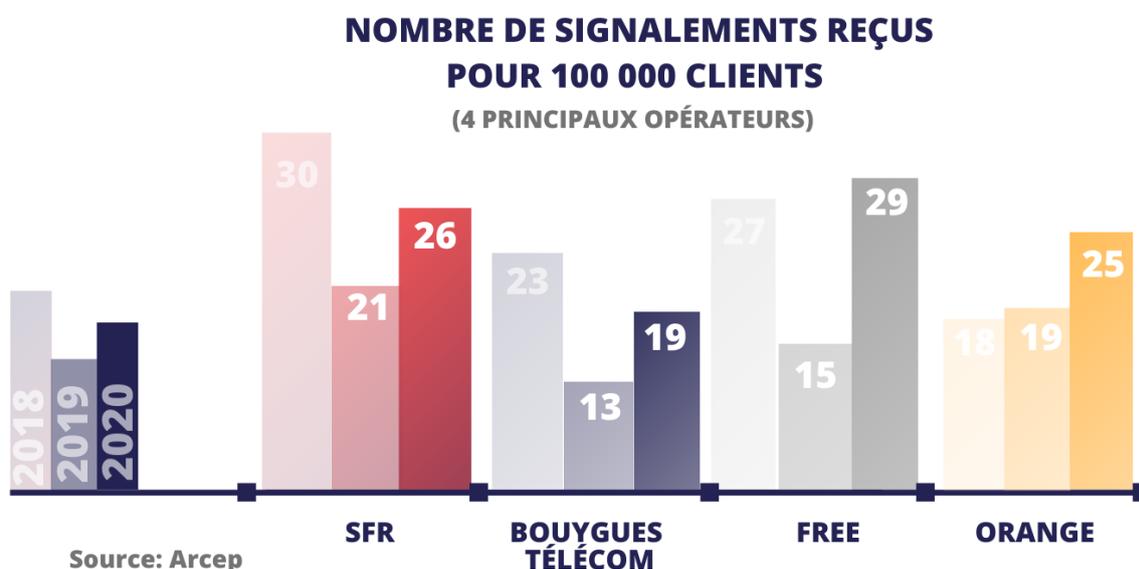
h



<sup>2</sup> Cas de démarchage téléphonique intempestif exclus.

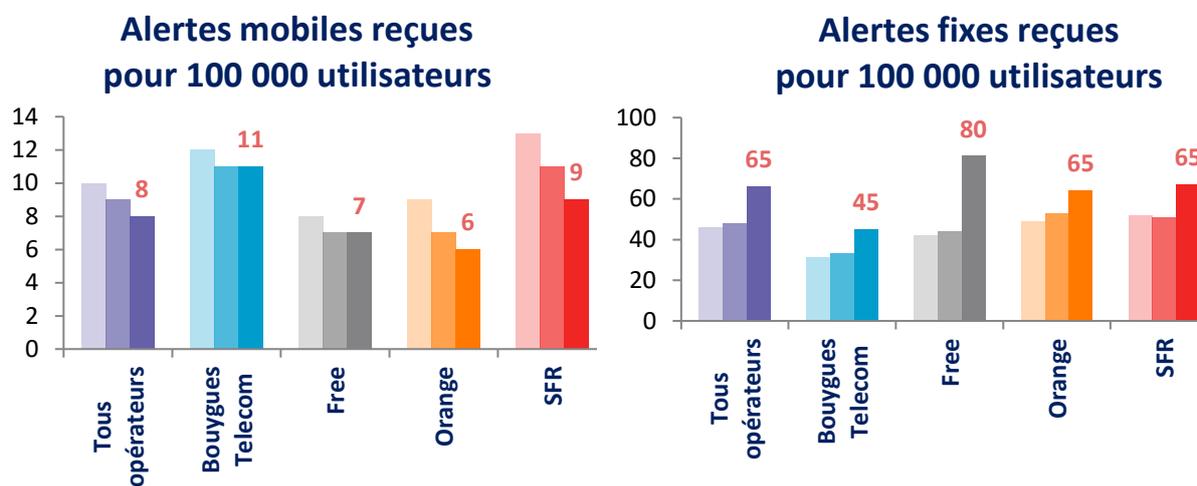
- **La part des quatre principaux opérateurs de communications électroniques évolue en 2020 : Free génère désormais davantage d’alertes que SFR.**

Bien que non représentatives de la population, ni de cas concrets, les signalements réalisés sur la plateforme fournissent un éclairage sur la prépondérance relative de certaines problématiques entre les principaux opérateurs. D’un point de vue global, Bouygues Telecom reste l’opérateur pour lequel le nombre de signalements, rapporté au nombre de clients, est le moins important. Free est l’opérateur dont l’augmentation du nombre d’alertes est la plus importante et dépasse SFR pour devenir l’opérateur ayant généré le plus de signalements pour 100 000 clients en 2020.



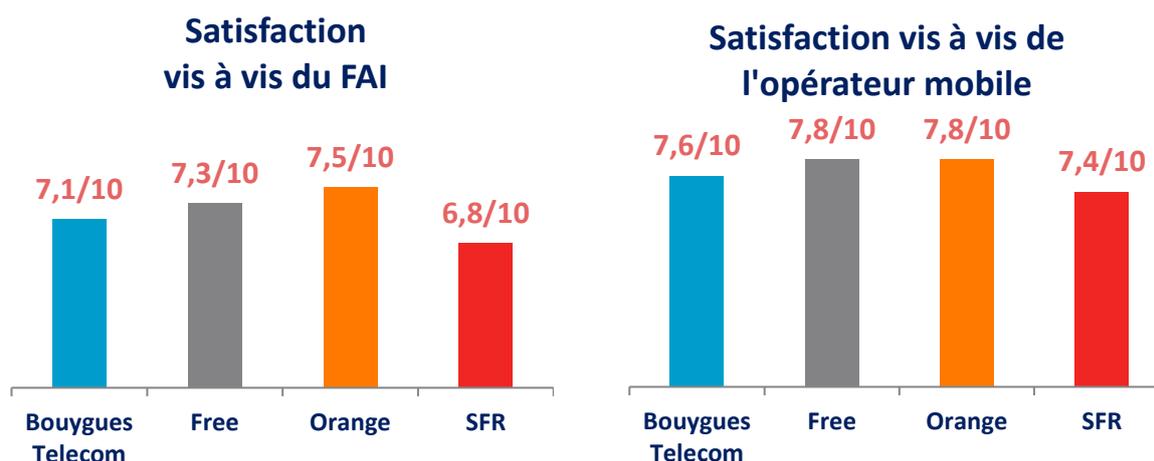
- **Davantage d’alertes sur le fixe, moins sur le mobile**

L’année 2020 marquée par la crise sanitaire a vu les alertes concernant les opérateurs fixes fortement augmenter alors que les alertes concernant les opérateurs mobiles ont, en volume, légèrement diminué. En 2020, les signalements relatifs à l’internet fixe ont été particulièrement prépondérants en particulier pour Free.



- **Légère baisse en matière de satisfaction des consommateurs, selon le sondage**

Les notes du sondage réalisé par l’Ifop traduisent une légère baisse dans la satisfaction des consommateurs autant vis-à-vis de leur fournisseur d’accès à internet (FAI) que de leur opérateur mobile. Le classement des opérateurs n’a pas changé d’une année sur l’autre ni pour les FAI ni pour les opérateurs mobiles. La note moyenne est passée de 7,65 en 2019 à 7,5 en 2020.



## 2. Focus sur le service client des opérateurs des opérateurs télécoms

- **L'appréciation des services clients des quatre principaux opérateurs reste dégradée**

Les notes des services clients des quatre principaux opérateurs, renseignées lors du dépôt d'un signalement sur « J'alerte l'Arcep », se situent majoritairement en dessous de la moyenne mais sont en légère hausse par rapport aux années précédentes. Cette moyenne basse peut s'expliquer en partie par le fait que les utilisateurs alertent souvent l'Arcep pour des problèmes non résolus, persistants et que le service client, quand il a été sollicité, n'a pas été en mesure de le résoudre rapidement. Dans le détail, on constate que l'évaluation de l'accueil et de la disponibilité est souvent meilleure que celle de la continuité du parcours et de la pertinence des réponses.

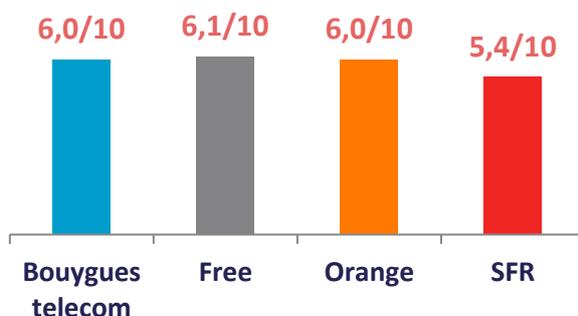
### Notation de l'expérience générale du service client par opérateur



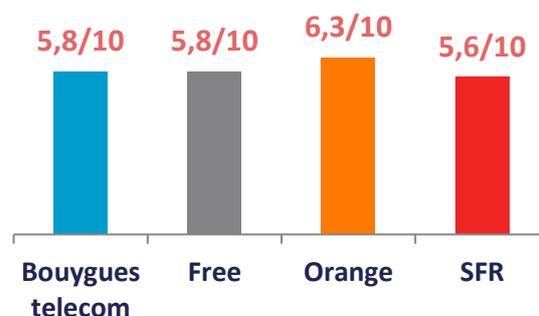
- **Des notes de satisfaction des services clients plus neutres dans le sondage**

Les notes des services clients sont un peu meilleures lorsqu'elles sont issues du sondage mené par l'Ifop et donc mieux représentatives de la population. Bien que légèrement modifié, le classement relatif des opérateurs reste relativement cohérent avec celui des résultats statistiques issus de « J'alerte l'Arcep ».

### Satisfaction du service client par FAI

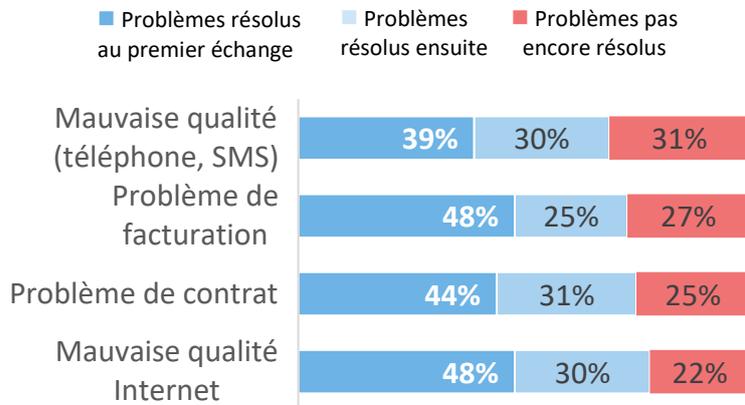
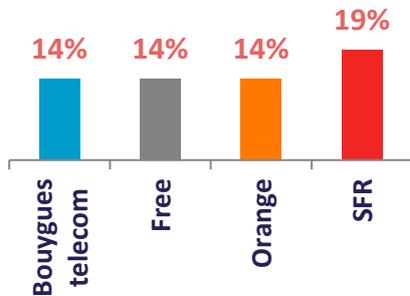


### Satisfaction du service client par opérateur mobile



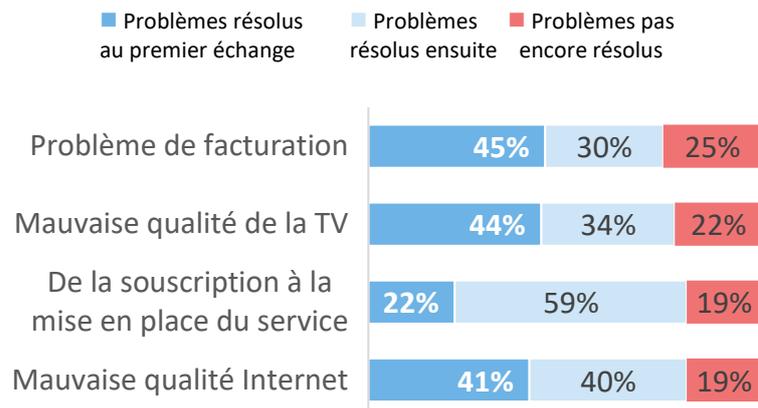
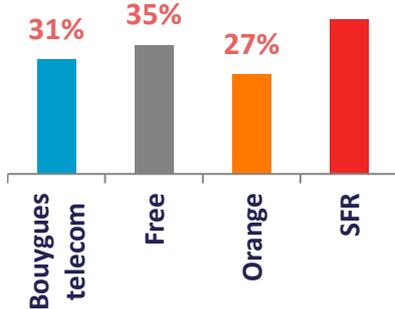
D'après le sondage représentatif, le service client mobile est globalement peu sollicité et il permet, dans 40% des cas, de résoudre le problème concerné dès le premier échange.

### Ont contacté le service client de leur opérateur mobile



Toujours selon le sondage, le service client fixe est, en revanche, plus sollicité et présente des taux de résolution *in fine* plus élevés.

### Ont contacté le service client de leur FAI



### 3. Typologie des dysfonctionnements : principaux enseignements sur l'état du marché

L'analyse des alertes a permis à l'Arcep d'instruire plusieurs cas concrets et, en fonction des problématiques rencontrées, d'exploiter les différents leviers à sa disposition : du rappel à l'ordre jusqu'à ceux nécessitant d'avoir recours à la mise en place de procédures formelles à l'encontre des opérateurs concernés.

Dans plusieurs cas, les alertes reçues ont permis une sollicitation en temps réel par l'Arcep des opérateurs concernés et la recherche d'une solution rapide.

#### - Incohérences relevées sur le site « Carte fibre » de l'Arcep

Des alertes font état de différences entre ce qui est publié sur l'outil « [Carte fibre](#) » et la réalité terrain du consommateur.

« Mon adresse sur votre carte est mentionnée en vert comme raccordable à la fibre, mais ce n'est pas le cas »

« La dernière mise à jour de la carte de l'Arcep précise un taux de couverture de 80% sur ma commune. **C'est faux.**  
Aucune adresse n'est raccordable et éligible »

« Ma maison est bien représentée sur la carte avec le point vert dessus donc éligible à la fibre.  
Mon problème j'ai remarqué en cliquant **dessus ça n'est pas mon adresse** donc je suis allé à la mairie les prévenir et il y a l'erreur d'adresse postale sur tout le lotissement !!».

Pour rappel, pour produire et mettre à jour son site « Carte fibre » l'Arcep collecte les informations auprès des opérateurs. Lorsque cela est possible, les alertes reçues, lorsqu'elles sont suffisamment qualifiées, permettent à l'Arcep de remonter les différentes erreurs aux opérateurs d'infrastructure, responsables de la mise à jour les fichiers d'informations préalables enrichies (IPE).

## - Neutralité du net : le problème de blocage de ports et de services

Les blocages de ports sont susceptibles d'engendrer des difficultés d'accès à certains services ou certains matériels pour les utilisateurs finals.

*« Port tv 8081 bloqué, j'essaie de regarder des programmes iptv, j'ai contacté l'opérateur qui fait semblant de pas comprendre ou remet la faute sur mon mobile... j'ai testé plusieurs mobiles pour éliminer les causes et tester d'autres opérateurs, seul mon opérateur bloque ce contenu ».*

*J'ai été client d'autres opérateurs mobiles en France et **c'est la première fois** que je suis confronté à ce problème. En ne me permettant pas d'accéder à mes ressources hébergées sur le port 53 ni à utiliser un serveur DNS tiers (et sans en faire mention dans les CGU/CGV), **je m'estime dans mon droit en alertant l'ARCEP sur la chose.** Merci à vous*

Les différentes problématiques remontées par les utilisateurs ont permis à l'Arcep d'engager des échanges avec les opérateurs concernés, et de trouver une résolution rapide aux dysfonctionnements. Par ailleurs, l'Arcep met à disposition du public une application « Wehe » qui permet aux utilisateurs de réaliser un test de ports, dont les éventuels blocages, bridages ou priorisations pourraient affecter les modalités d'accès à certains services en ligne. Les utilisateurs ont ainsi la possibilité de contrôler douze ports logiciels, parmi les plus fréquemment utilisés.

## - La couverture et la qualité de service mobile

Les insatisfactions des utilisateurs sur la couverture et la qualité de service mobile concentrent un volume d'alertes important (11% des signalements).

*« Dans notre commune nous avons **encore** des zones blanches pour tous les opérateurs »*

*« Aucun réseau aucun service !!! »*

*« Bonjour, je suis le maire de la Commune de (...). Je constate qu'il n'y aucune couverture réseau sur l'ensemble du territoire ou alors, si elle existe, elle est de très mauvaise qualité. Mes administrés doivent soit se doter d'un boîtier de type femtocell ou alors sortir de leur maison et se mettre à un endroit précis pour téléphoner. »*

L'amélioration de la couverture mobile et de la qualité de service guident les travaux de l'Arcep depuis plusieurs années. Les alertes reçues sur le sujet constituent un thermomètre

des avancées de ces travaux et de la perception que peuvent en avoir sur le terrain les utilisateurs :

- le New Deal mobile, la généralisation de la 4G et le DCC ;
- les premiers fruits visibles sur la qualité de service mesurée par l'Arcep lors de ses [enquêtes annuelles](#) ;
- le taux de fiabilité des cartes sur Mon réseau mobile qui a été relevé de 95% à 98%.

#### - **Roaming intempestif en zone frontalière**

Des utilisateurs témoignent auprès de l'Autorité être facturés pour des consommations de communications internationales alors qu'ils se situent en France. Cela concerne en 2020 plus particulièrement des frontaliers présents en Haute-Savoie dont le téléphone émet en Suisse.

*« Il y a un problème majeur avec le réseau X a proximité. Nous avons 4 téléphones portables qui ne cessent de se connecter sur le réseau suisse de l'autre cote du lac Léman alors que nous sommes a moins de 2 kilomètres d'un relais X. En outre sur la Box 4Gplus que nous venons d'installer avec le même operateur le débit 4G de la cellule à proximité est extrêmement faible mais [l'opérateur] refuse d'intervenir pour améliorer le service. »*

*« L'opérateur X a un problème majeur dans la zone. Mon mobile se connecte au réseau suisse distant de 23Km alors que la cellule [de l'opérateur] est a proximité créant des frais de roaming injustifiés avec le réseau suisse. Dans ma chambre je m'endors avec le réseau français et mon téléphone change sans arrêt en suisse pour surfacturer !!! C'est une **vraie arnaque** de X. Je n'ai jamais eu ce problème avec Y que je viens de quitter ! Une intervention de votre part est nécessaire pour mettre fin a cette malversation.»*

Les services de l'Arcep ont contacté l'opérateur en question pour échanger sur l'origine et les éventuelles solutions au problème.

- **Qualité de service de La Poste**

« **Depuis 10 jours nous n'avons plus de courrier dans notre commune.** Une réclamation a été faite auprès de la poste, en attente de traitement. Aujourd'hui, le facteur est passé et il nous a confié qu'il ne faisait plus que la distribution des colis et non des lettres car en nombres restreints. Nous attendons des papiers importants (moyen de paiement) par voie postale en cette période de confinement et ne comprend pas la situation alors que le site de la poste on nous dit distribuer colis et lettres

« **Colis non livré et pourtant indiqué livré sur le site.** Après 3 semaines d'immobilisation en centre de distribution suite à des situations exceptionnelles. Après 7 réclamations (...) j'ai reçu un mail aujourd'hui m'indiquant que le colis avait été renvoyé à l'expéditeur à cause du contexte sanitaire actuel. Et que je devais prendre contact avec l'expéditeur pour organiser une nouvelle livraison. Problème : mon colis est toujours officiellement livré depuis le 23 Avril, je ne peux donc demander une re-livraison. **Les informations fournies par La Poste sont fausses et le service défaillant de manière générale.** »

Sur le marché postal, l'année 2020 a été marquée par un nombre conséquent d'alertes relatives à la qualité de la distribution du courrier, fortement impactée par la crise sanitaire notamment pendant le premier confinement de mars 2020.

L'Arcep s'est mobilisée sur cette question et a notamment rendu un [avis](#) à la demande du Gouvernement sur l'organisation mise en place par la Poste dans le cadre de la crise sanitaire. Cet avis a effectivement conduit La Poste à améliorer sa réactivité face à la crise et à renforcer l'information des utilisateurs et des élus.

- **Distribution de la presse et quantités servies en points de vente**

Des diffuseurs (marchands de journaux) ont signalé des problèmes liés au réglage, c'est-à-dire au fait de recevoir des quantités trop importantes ou insuffisantes de titres de presse ; mais également de recevoir des titres hors CPPAP non sollicités.

« La quantité de plusieurs titres est **incorrecte sur toutes les livraisons.** Les corrections demandées ne sont pas toutes réalisées. Le réassort de produits **ne fonctionne pas.** »

« Les quantités [de titre] sont **disproportionnées** par rapport à mon linéaire »

« Après une reprise en octobre 2019, nous avons fait une analyse des quantités invendues et demandé la modification correspondant pour l'ensemble des publications concernées. Nous avons utilisé le portail professionnel correspondant. A ce jour, **aucun retour et aucune prise en compte** de nos demandes par les messageries et notre dépositaire »

L'Arcep mobilise les différents leviers à sa disposition (dialogue avec les distributeurs, proposition de cahier des charges relatif à l'agrément des distributeurs de presse au gouvernement, réflexions sur l'assortiment des titres CPPAP, etc.) sur ces questions.

Le dialogue nourri de l'Arcep avec l'ensemble des acteurs a permis d'alimenter [la décision de l'Arcep](#), proposant au gouvernement un projet de cahier des charges relatif à l'agrément des distributeurs de presse, proposition reprise en intégralité par le gouvernement au travers d'un décret publié le 13 avril 2021. L'Arcep va également ouvrir dans les tous prochains jours une consultation publique portant spécifiquement sur les règles de détermination des quantités servies aux points de vente des titres CPPAP hors IPG.

#### **4. « J'alerte l'Arcep » miroir de la crise sanitaire : comment l'Arcep a dû adapter son action ?**

La crise sanitaire et les confinements ont eu un impact sur les alertes reçues et l'action du régulateur. On peut leur attribuer, par exemple, une augmentation particulièrement perceptible du nombre de signalements concernant les dysfonctionnements de l'internet fixe. Ce constat traduit l'importance de la connectivité fixe dans le contexte de la crise sanitaire.

L'Arcep s'est pleinement engagée dans ce contexte de crise sanitaire. Elle a notamment relayé les alertes émanant des publics désignés comme prioritaires aux opérateurs (personnel soignant, entreprises d'importance vitale, collectivités locales, etc.). Une cinquantaine d'alertes ont ainsi pu leur être directement transmises afin qu'ils puissent leur apporter une réponse rapide.

L'Autorité a également été particulièrement vigilante concernant certains problèmes spécifiques en lien avec la crise sanitaire et notamment la surfacturation d'une consommation de données mobiles en *roaming* par des consommateurs bloqués à l'étranger ou en Outre-Mer et la qualité de service de La Poste.

#### **5. Dans les coulisses de « J'alerte l'Arcep » : équipe dédiée et parcours d'une alerte**

Sur les réseaux sociaux, l'Arcep est régulièrement interpellée sur l'utilité de « J'alerte l'Arcep » par des utilisateurs qui souhaiteraient voir leur problème individuel résolu. Pour rappeler l'objectif de sa plateforme, et présenter de manière transparente le traitement des alertes par ses agents, l'Arcep met en ligne, avec ce dossier de presse, une infographie et un « vrai ou faux ».

##### **Vu par ailleurs**

[Le rapport d'activité 2020 de La Médiation des communications électroniques](#)

[Le bilan annuel de SignalConso, la plateforme de signalement de la DGCCRF](#)

# « J'ALERTE L'ARCEP »

JE POSTE UNE ALERTE  
SUR LA PLATEFORME,  
QUE SE PASSE-T-IL ?



La plateforme n'a pas pour objectif de résoudre les problématiques individuelles mais de permettre à chaque utilisateur d'être un acteur de la régulation en permettant au régulateur d'identifier, par exemple, des signaux faibles ou des pics d'alerte et d'y apporter des réponses systémiques.

POUR MOI

POUR L'ARCEP



En fin d'enregistrement de mon alerte, la plateforme me suggère les voies de recours disponibles en fonction de mon problème. Les équipes de l'Arcep mettent régulièrement à jour ces informations pour répondre au mieux à la diversité des sujets, et tenir compte des retours d'expérience des utilisateurs de « J'alerte l'Arcep ».

1

## QUE DEVIENT MON ALERTE ?

Au sein de l'unité « Régulation par la donnée », sous la supervision d'un chef d'unité et d'un chargé de mission, votre alerte passe entre les mains de 3 personnes dédiées, qui suivent en continu l'arrivée des alertes, et s'assurent de la bonne classification des dysfonctionnements au sein de notre outil de suivi Dactari.

2

## QUI LIT MON ALERTE ?

Grâce à cet outil, les 180 agents de l'Arcep sont informés en temps réel des alertes qui les concernent. 100% des alertes sont lues. Merci pour votre geste citoyen, votre alerte est une information précieuse pour la régulation !

Pourquoi je ne reçois pas de réponse individuelle à mon alerte ?

L'Arcep n'est pas en capacité d'apporter une réponse individuelle aux alertes, et n'en a pas fait l'objectif de sa plateforme « J'alerte l'Arcep ». Mais elle publie chaque année un bilan annuel des alertes reçues, de leurs enseignements et des actions menées. Le rapport annuel de l'Arcep reprend également ces informations.



3



## QUE FAIT L'ARCEP ?

Quand un pic d'alertes est détecté sur un même dysfonctionnement, l'action de l'Arcep s'adapte à chaque cas et peut prendre différentes formes :

## QUE PERMET MON ALERTE POUR LA RÉGULATION ?

Analyse des volumes et leur évolution dans le temps, des signaux faibles, sur-représentation d'un opérateur ou d'un sujet... Votre alerte, avec celles des autres utilisateurs, donne à l'Arcep une vision en temps réel de l'état du marché et des principaux dysfonctionnements rencontrés.



Contacter l'opérateur pour s'assurer qu'il ait lui-même détecté le dysfonctionnement et qu'il y apporte une solution rapide : **vos alerte évite qu'un dysfonctionnement s'installe dans la durée.**



Modifier le cadre réglementaire, ou le préciser pour l'adapter aux situations concrètes : **vos alerte contribue à l'évolution de la régulation au plus près du quotidien des utilisateurs.**



Dans quelques cas, ouvrir une procédure à l'encontre d'un opérateur : **vos alerte vient alimenter les indices permettant de qualifier le problème.**

# VRAI OU FAUX ?



SI JE SIGNALER MON PROBLÈME SUR « J'ALERTE L'ARCEP », L'ARCEP VA ME LE RÉSOUDRE.

## FAUX.

Signaler son problème sur J'alerte l'Arcep, c'est avant tout faire un acte citoyen, pour informer en temps réel l'Arcep sur l'état du marché et les principaux dysfonctionnements rencontrés par les utilisateurs.

L'Arcep peut ensuite prendre des mesures systémiques pour résoudre les problèmes. A titre individuel, ce que je peux attendre de la plateforme, ce sont des informations : une fois mon alerte enregistrée, la plateforme me suggère les voies de recours disponibles en fonction de mon problème.



JE PEUX SAVOIR COMMENT LES ALERTES REÇUES CONTRIBUENT À L'ACTION DE L'ARCEP.

## VRAI.

En suivant l'actualité de l'Arcep ou en consultant notre rapport annuel d'activité (Tome 1 - Les marchés régulés), vous retrouverez régulièrement des références aux pics d'alertes détectés sur J'alerte l'Arcep. Et chaque année, l'Arcep publie un bilan annuel des alertes reçues et leurs enseignements.



DÉPOSER UNE ALERTE SUR J'ALERTE L'ARCEP NÉCESSITE 3 MINUTES EN MOYENNE.

## VRAI.

L'Arcep a essayé de simplifier au maximum votre démarche : les seules informations demandées sont le type d'utilisateur et le support concerné ; l'outil vous guide ensuite pour définir votre problème.



[La marche à suivre est ici en vidéo](#)