

# Les travaux de régulation par la *data* : faire de chaque utilisateur un acteur de la régulation

La démarche de régulation par la *data* consiste à utiliser la puissance de l'information pour orienter le marché dans la bonne direction.

En effet, elle vise à renforcer la capacité d'action du régulateur sur son cœur de métier en lui permettant d'exercer un suivi toujours plus fin des acteurs, mais aussi de détecter plus aisément des signaux faibles, de suivre de manière plus fluide les évolutions du marché, ou en accélérant sa capacité de réaction.

Au delà, elle complète les outils traditionnels du régulateur : au lieu de prescrire aux acteurs économiques un certain comportement, il s'agit d'armer le consommateur par une information précise et personnalisée pour donner des incitations au marché. Chaque acteur, chaque utilisateur est ainsi mis en capacité d'être un acteur de la régulation. De plus, cette démarche favorise, dans une logique d'efficacité de régulation, l'empowerment et l'animation d'un écosystème RegTech de start-up et d'acteurs de la société civile.



La régulation par la *data*, développée depuis 2016 par l'Arcep, poursuit prioritairement 3 axes :

## 1 ÉCLAIRER LES CHOIX DES UTILISATEURS ET MIEUX ORIENTER LE MARCHÉ

L'Arcep met en place une démarche d'information enrichie pour permettre à tous les utilisateurs de faire des choix plus éclairés. Par ces outils, le régulateur cherche à créer un « choc de transparence » et orienter en conséquence les choix des acteurs du marché. L'Autorité procède, par exemple, à un « dégroupage de la donnée » en imposant aux opérateurs de publier des données plus complètes, qui peuvent être complétées de données produites par l'Arcep et sont mises à disposition du public.

Pour le mobile, l'Arcep publie depuis 2017 le site [monreseau-mobile.fr](http://monreseau-mobile.fr), qui apporte des informations sur la performance des réseaux au travers, d'une part, de cartes de couverture des opérateurs, conçues à partir de simulations numériques et, d'autre part, d'indicateurs de qualité de service, issus de mesures réalisées annuellement par l'Arcep sur le terrain, en conditions réelles. Ces données sont régulièrement enrichies de nouvelles mesures et données et s'ouvrent en 2020 aux mesures tierces. En 2020, l'Arcep souhaite par ailleurs renforcer la fiabilité des cartes de couverture transmises par les opérateurs de 95 à 98 %.

Depuis juillet 2018, un tableau de bord trimestriel visant à mettre en lumière l'état des déploiements des opérateurs mobiles au regard des obligations annoncées par le Gouvernement et l'Arcep dans le cadre du *New Deal* est à disposition des collectivités territoriales, des consommateurs et de tous les acteurs qui souhaitent s'informer sur la couverture mobile.

Pour le fixe, le site [cartefibre.arcep.fr](http://cartefibre.arcep.fr) est amélioré continuellement depuis 2017. Il présente aujourd'hui, commune par commune et immeuble par immeuble, l'avancement des déploiements en fibre optique jusqu'à l'abonné. Il est complété aujourd'hui par une carte interactive qui présente, toutes technologies confondues, les offres et débits disponibles à l'échelle de l'adresse : [maconnexioninternet.arcep.fr](http://maconnexioninternet.arcep.fr).

Ces cartes ainsi que les données qui permettent de les construire sont disponibles en *open data* sur le site [data.gouv.fr](http://data.gouv.fr) pour permettre aux *start-up*, collectivités ou analystes de se les réapproprier et ainsi de prolonger l'action du régulateur.

## 2 FAIRE PESER L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR DANS LA RÉGULATION

La plateforme en ligne « J'alerte l'Arcep » permet à chaque utilisateur – particulier, entreprise ou collectivité – d'alerter l'Autorité de dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux. Un geste citoyen, par lequel les utilisateurs ont l'opportunité de faire peser leur expérience dans la régulation du marché. 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. En février 2020, l'Arcep a présenté un bilan des 24 000 alertes recueillies dans la deuxième année de fonctionnement de l'outil et des actions entreprises. La présentation complète est accessible sur le site de l'Arcep<sup>1</sup>.

Dès la création de l'outil de signalement, l'Autorité avait conscience qu'un processus itératif serait nécessaire afin d'y intégrer les besoins identifiés au fur et à mesure de son utilisation. Courant 2020, une nouvelle version plus complète de l'outil devrait voir le jour afin de permettre à l'Arcep de suivre au plus près du pouls du marché les dysfonctionnements que les utilisateurs rencontrent dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet, postaux et de distribution de la presse.



Pour mieux caractériser l'environnement dans lequel les mesures de test sont réalisées sur les réseaux fixes (technologie d'accès, offre souscrite, utilisations parallèles de la connexion), une interface de programmation applicative (API) fournissant la « carte d'identité de l'accès » a été spécifiée. Cette API est destinée à être intégrée, à terme, dans les *box* des opérateurs et accessible aux outils de mesure respectant le Code de conduite.

Concernant la couverture mobile, l'Arcep a souhaité enrichir le site [monreseau-mobile.fr](http://monreseau-mobile.fr) 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 comparables à celles de l'Autorité et répondant à leurs besoins propres, par exemple dans des zones géographiques inexploitées. En complément, le Code de conduite de la QoS internet, s'est également enrichi d'aspects purement mobiles. L'objectif est que « Mon réseau mobile » puisse également intégrer, en plus de l'ensemble des mesures terrain produites par l'Arcep, des mesures réalisées par des collectivités locales et d'autres acteurs intéressés.

## 3 BÂTIR UNE ALLIANCE AVEC LA MULTITUDE

Afin de renforcer son action et compléter les données qu'elle produit, l'Arcep a souhaité s'engager dans une démarche collaborative avec les acteurs de la mesure. Cette approche vise aujourd'hui par exemple à adopter une démarche de coconstruction en matière de mesure de la qualité de service et à accueillir des données produites par d'autres acteurs, notamment en *crowdsourcing*.

S'agissant de la mesure de la qualité de service internet des réseaux fixes comme mobiles, le dialogue se poursuit avec l'écosystème. Les premiers travaux de coconstruction ont permis de définir un Code de conduite de la qualité de service (QoS) internet à destination des acteurs de la mesure. Publié en décembre 2018, il sera précisé et enrichi au vu de l'appropriation qu'en ont fait les outils qui se sont déclarés conformes en 2019.

1. Présentation de « J'alerte l'Arcep » sur le site de l'Arcep via ce lien : <https://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/communiqués/communiqués/2020/pres-conf-presse-jalerte-arcep-040220.pdf>

## QUELLE CONNECTIVITÉ FIXE ET MOBILE SUR VOTRE TERRITOIRE ? – LES OUTILS PROPOSÉS PAR L'ARCEP

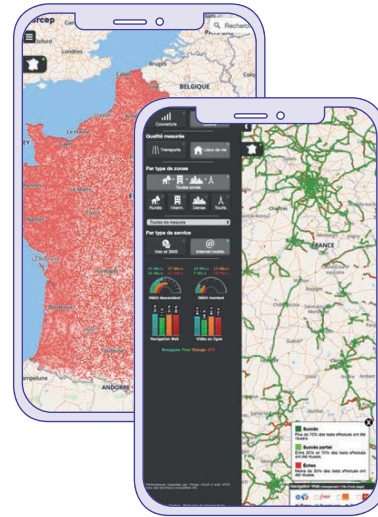
### CONNECTIVITÉ MOBILE

#### 1 MON RÉSEAU MOBILE

Connaître la couverture et qualité de service mobile sur son territoire

- Cartes interactives navigables
- Cartes de couverture simulées de chaque opérateur, en 2G, 3G et 4G : permet de savoir rapidement quel opérateur couvre comment, à un endroit donné
- Qualité de service mesurée notamment sur les axes de transport (routes, TER, Intercités...) et dans les lieux de vie : permet de connaître la performance de chaque opérateur en conditions réelles (par exemple : appel dans un train, *streaming* en zone rurale...)
- Disponible pour la Métropole, la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte, La Réunion, Saint-Barthélemy et Saint-Martin

[www.monreseau-mobile.fr](http://www.monreseau-mobile.fr)



#### 2 TABLEAU DE BORD DU NEW DEAL MOBILE

Suivre les avancées des opérateurs



État des réseaux mobiles



Généralisation du très haut débit mobile



Couverture à l'intérieur des bâtiments



Dispositif de couverture ciblée



4G Fixe



Axes routiers prioritaires et réseaux ferrés

- Permet de suivre l'avancée trimestrielle de la mise en œuvre par les opérateurs du *New Deal* mobile. Les données suivantes sont disponibles au niveau national mais aussi local :
  - carte, par opérateur et par technologie (2G, 3G, 4G), des sites mobiles, avec possibilité de visualiser les sites issus du programme « zones blanches – centres-bourgs » et du dispositif de couverture ciblée
  - statistiques : nombre total de sites, de sites 4G et taux de population couverte en 4G
  - carte présentant les zones identifiées dans le cadre du dispositif de couverture ciblée (points d'intérêts à couvrir, opérateurs identifiés, date de publication de l'arrêté...)
  - tableau récapitulatif de l'avancée du dispositif de couverture ciblée : nombre de sites demandés, mis en service, etc.
  - liens vers les listes des sites en panne ou en maintenance publiées par les opérateurs
  - offres et services proposés par les opérateurs en matière de couverture à l'intérieur des bâtiments
  - informations sur la 4G fixe (services et offres disponibles, zones à couvrir)
  - informations sur les axes routiers prioritaires

<https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/new-deal-mobile.html>

### CONNECTIVITÉ FIXE

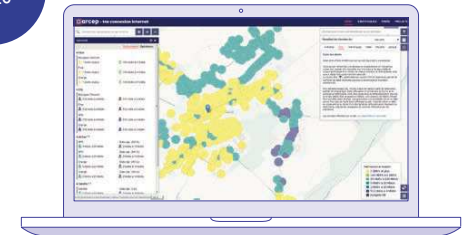
#### 3 MA CONNEXION INTERNET

NOUVEAUTÉ 2020

Connaître l'ensemble des débits, des technologies et des opérateurs disponibles à son adresse

- Inclut l'ensemble des technologies d'accès fixe à internet (cuivre, THD radio, 4G fixe, fibre jusqu'à l'abonné)
- Précise les débits disponibles ainsi que la présence commerciale des opérateurs
- Indique, pour une adresse donnée, la classe de débits des services commerciaux proposés pour chaque technologie d'accès fixe
- Fournit au niveau d'une région, d'un département ou d'une commune, le taux de logements ou locaux professionnels éligibles à chaque technologie et chaque classe de débits

<https://maconnexioninternet.arcep.fr/>

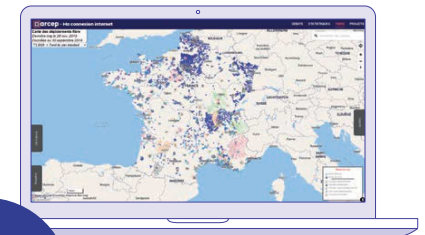


#### CARTE FIBRE

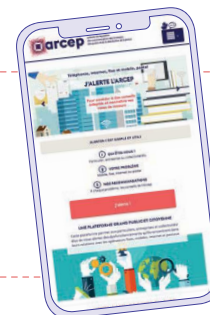
Suivre l'avancée des réseaux en fibre jusqu'à l'abonné (FttH)

- Cartes interactives navigables mises à jour chaque trimestre
- Permet de savoir si une adresse est connectée à la fibre
- Statistiques à l'échelle du quartier (ZAPM), de la commune et du département : taux moyen de locaux (logements, entreprises, sites publics) raccordés à la fibre
- Visibilité sur les déploiements futurs

<https://cartefibre.arcep.fr>



« Carte fibre » devient un onglet de « Ma Connexion Internet »



#### J'ALERTE L'ARCEP

- Permet aux utilisateurs de faire remonter les dysfonctionnements terrain
- Permet à l'Autorité d'identifier les problèmes récurrents ou les pics d'alertes pour penser des réponses adaptées à chaque situation et améliorer le fonctionnement du secteur.

<https://jalerte.arcep.fr/>