L'ARCEP, ARCHITECTE ET GARDIEN DES RÉSEAUX D'ÉCHANGES

Les réseaux d'échanges internet, télécom fixes, mobiles et postaux, constituent une « infrastructure de libertés ». Liberté d'expression et de communication, liberté d'accès au savoir et de partage, mais aussi liberté d'entreprise et d'innovation, enjeu clé pour la compétitivité du pays, la croissance et l'emploi. Parce que le plein exercice de ces libertés est essentiel dans une société ouverte, innovante et démocratique, les institutions nationales et européennes veillent à ce que les réseaux d'échanges se développent comme un « bien commun », quel que soit leur régime de propriété, c'est-à-dire qu'ils répondent à des exigences fortes en termes d'accessibilité, d'universalité, de performance, de neutralité, de confiance et de loyauté.

À cette fin, les institutions démocratiques ont jugé qu'une intervention étatique indépendante était nécessaire pour veiller à ce qu'aucune force, qu'elle soit économique ou politique, ne soit en situation de contrôler ou de brider la capacité d'échange des utilisateurs (consommateurs, entreprises, associations, etc.).

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est **l'architecte** et le **gardien** des réseaux d'échanges en France.

Architecte des réseaux, l'Arcep crée les conditions d'une organisation plurielle et décentralisée des réseaux. Elle garantit l'ouverture du marché à de nouveaux acteurs et à toutes les formes d'innovation, et veille à la compétitivité du secteur à travers une concurrence favorable à l'investissement. L'Arcep organise le cadre d'interopérabilité des réseaux, afin qu'ils apparaissent comme un seul aux yeux des utilisateurs malgré leur diversité, simples d'accès et non cloisonnés. Elle coordonne la bonne articulation public/privé dans le cadre de l'intervention des collectivités territoriales.

Gardien des réseaux, l'Arcep s'assure du respect des principes essentiels pour garantir la capacité d'échange des utilisateurs. Elle veille à la fourniture du service universel, et accompagne les pouvoirs publics pour étendre la connectivité sur l'ensemble du territoire. Elle assure la liberté de choix et la bonne information des utilisateurs, et protège contre les atteintes possibles à la neutralité de l'internet.

L'Autorité lutte plus généralement contre toutes les formes de silos qui pourraient menacer la liberté d'échanger sur les réseaux, et s'intéresse à ce titre aux nouveaux intermédiaires que sont les grandes plateformes internet.

CONSTRUIRE UNE RÉGULATION PAR LA DATA

L'ARCEP DANS L'ÉTAT-PLATEFORME



17 octobre 2017 - Liberté Living Lab



L'Arcep pivote! Pour repenser la réalisation de ses missions, l'Arcep dévoilait en janvier 2016 une feuille de route stratégique. Un « pivot » qui inscrit son action d'architecte et gardien des réseaux d'échanges dans la démarche d'Etat-plateforme: privilégier le mode agile, libérer les innovations, ouvrir les données (open data), encourager des acteurs tiers à s'en saisir pour y ajouter de la valeur. Avec la conviction que pour exercer sa mission à « l'âge de la multitude », l'Arcep doit être à l'écoute des utilisateurs des réseaux internet fixes, mobiles et postaux, savoir détecter les signaux faibles, et informer de la manière la plus fine et la plus transparente possible pour faire de chaque citoyen en matièr évidemment de videmment de videmment

C'est l'objectif de la « régulation par la data », un nouveau 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. En 2017, deux chantiers menés par les équipes de l'Arcep commencent à faire vivre la régulation par la data : les cartes du site « monreseaumobile.fr », qui permettent aux utilisateurs de comparer très précisément les couvertures et la qualité de service des réseaux mobiles, et la plateforme de signalement « J'alerte l'Arcep », qui donne à chacun le pouvoir de remonter un dysfonctionnement dans ses relations avec son opérateur.

Dans un contexte de forte attente des Français en matière de connectivité, ces outils sont évidemment perfectibles, et ont vocation à être régulièrement améliorés. Premières briques de la « plateformisation » de l'Arcep, ils constituent déjà de précieux instruments de pilotage pour la régulation.

LA RÉGULATION PAR LA DATA, LES UTILISATEURS AU POUVOIR!

DÉGROUPAGE DE LA DONNÉE



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 retenir leur opérateur fixe ou mobile. Pour cela, l'Arcep procède à un « dégroupage de la donnée » : des obligations de publier des données plus complètes ont été imposées aux opérateurs, afin d'affiner la granularité et la précision de l'information publiée. Ces données sont mises à disposition du public sous deux formes complémentaires: des plateformes grand public (Mon réseau mobile), et en open data. Avec pour objectif de :

- Renforcer la transparence des données
- Mieux refléter la réalité des usages
- Simplifier l'accès des utilisateurs à l'information

SIGNALEMENTS



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, à travers leurs signalements, tirer des enseignements du vécu et des usages des utilisateurs : pouvoir s'appuyer sur les récurrences des dysfonctionnements rencontrés, et détecter des pics pour cibler son action et penser des réponses systémiques améliorant le fonctionnement du secteur.

·CROWDSOURCING



BÂTIR UNE ALLIANCE AVEC LA MULTITUDE

Le volume des données collectées doit aussi contribuer au succès de la régulation par la data. 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 plutôt que de construire son propre outil

- les acteurs **spécialistes du crowdsourcing**, éditeurs d'applications pertinentes et capables de développer des solutions innovantes ;
- les acteurs de la protection des utilisateurs, centralisateurs d'informations remontées par les entreprises et les consommateurs français;
- les acteurs des secteurs des transports, de l'immobilier ou du tourisme, dont les activités, qui couvrent largement le territoire français, pourraient donner lieu à des mesures utiles.

MISE EN PRATIQUE: 2 OUTILS DÉVELOPPÉS PAR L'ARCEP

MON RÉSEAU MOBILE

Sous la forme d'un outil cartographique, « Mon réseau mobile » permet de comparer les opérateurs, et apporte deux types d'information sur la performance des réseaux mobiles aux utilisateurs et aux décideurs :

- les cartes de couverture des opérateurs, conçues à partir de simulations numériques, sur quatre niveaux d'évaluation et avec une précision jusqu'à 50 mètres.
- des indicateurs de qualité de service, issus de plus d'un million de mesures réalisées par l'Arcep sur le terrain, en conditions réelles.



Avec cet outil, l'Arcep entend stimuler les investissements des opérateurs pour doper encore la couverture mobile et améliorer la qualité de leurs services.

J'ALERTE L'ARCEP

Cette plateforme de signalement permet aux particuliers, entreprises et collectivités d'alerter l'Arcep de dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux.



ouvre, par un geste citoyen, l'opportunité sont également proposés.

Pour les utilisateurs, cette plateforme Pour l'Arcep, les alertes recueillies permettront de suivre en temps de faire peser leur expérience dans la réel les difficultés rencontrées régulation du marché, pour inciter les par les utilisateurs, d'identifier les opérateurs à améliorer leurs services dysfonctionnements récurrents ou les et à développer leurs réseaux. Des pics d'alertes. L'objectif étant ainsi de conseils adaptés à leur situation leur gagner en efficacité dans ses actions de régulation.

L'OPEN DATA, **UN INCONTOURNABLE**

Les productions chiffrées et cartographiques de l'Arcep sont mises à disposition en open data. L'Autorité collabore avec Etalab, qui coordonne la politique d'ouverture et de partage des données publiques en France. Ces données sont toutes normées et centralisées sur sa plateforme www.data.gouv.fr.

Une étape fondamentale pour moderniser

L'Arcep continue à travailler pour enrichir les données disponibles, augmenter leur volume, faciliter leur réutilisation et aider journalistes, start-ups ou collectivités à se les réapproprier.



L'Arcep soutient l'initiative mondiale du «partenariat Open Government», qui vise à garantir des engagements concrets des gouvernements afin de promouvoir la transparence, d'habiliter les citoyens, de lutter contre la corruption et d'exploiter les nouvelles technologies pour renforcer la gouvernance.

PARTENAIRES ET ÉCOSYSTÈMES «REGTECH»

L'ouverture des données doit permettre à des acteurs tiers de s'en saisir, de les discuter, d'y ajouter de la valeur et de produire des outils pertinents pour les utilisateurs. En matière de crowdsourcing notamment, pour suivre la qualité de service et la couverture des réseaux télécoms, fixes ou mobiles, l'Arcep souhaite encourager le développement de ces outils en travaillant avec les acteurs pour favoriser des mesures toujours plus fiables et représentatives des usages des utilisateurs. Elle désire aussi évaluer avec eux les échanges de données possibles pour enrichir ses bases de données respectives et consolider le suivi de ses indicateurs de performance des réseaux.