

# La régulation par la donnée : comment les territoires et les citoyens deviennent-ils acteurs de la régulation ?

**L'Arcep a la conviction que pour exercer sa mission, elle doit être à l'écoute des utilisateurs, détecter les signaux faibles et les difficultés rencontrées, mais aussi fournir les informations éclairant les choix de chaque citoyen et les décisions de chaque collectivité. Ils deviennent ainsi des acteurs de la régulation.**

C'est l'objectif de la régulation par la donnée, 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 tels que la disponibilité des services à une adresse donnée, la qualité des services fournis, les cartes de couverture des réseaux mobiles, etc. Ainsi, en complément des prescriptions de régulation aux acteurs économiques, le régulateur crée les conditions permettant de réduire les asymétries d'information et donne du pouvoir à l'utilisateur dans ses choix.

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.

## ÉCLAIRER LE CHOIX DES UTILISATEURS

L'Arcep cherche à créer un « choc de transparence » à travers 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. L'Arcep s'attache à s'adresser à chaque public de manière adaptée en multipliant les supports complémentaires : plateformes à destination du grand public et des collectivités (sites « Mon réseau mobile »<sup>1</sup> et

« Ma connexion internet »<sup>2</sup>), outils de suivi du *New Deal* mobile ou des déploiements 5G, ainsi que des documents spécialement conçus pour les territoires (infographies sur l'éligibilité au BHD<sup>3</sup> et THD<sup>4</sup>, cartes de couverture mobile départementales), un *open data* (accessible sur « data.gouv.fr ») et des interfaces applicatives (API).

Pour plus de détails sur les outils mis à disposition par l'Arcep sur la connectivité fixe et mobile, voir la fiche « Connectivité fixe et mobile : des outils pour tous » et « des outils taillés pour les collectivités ».

Le site « Mon réseau mobile » informe sur la performance des réseaux mobiles au travers de cartes de couverture simulée des opérateurs et la localisation des sites fournissant un service mobile. Il permet également de visualiser le résultat des mesures de qualité de service réalisées sur le terrain par l'Arcep ou par des tiers. Cet outil est complété depuis fin 2020 par des « cartes départementales de couverture 2G/3G et 4G » présentant l'évolution des déploiements des réseaux pour chaque département, et par un observatoire de la 5G<sup>5</sup> 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. L'observatoire existe maintenant également en version interactive, déclinable par région et par département.

Depuis juillet 2018, l'Arcep met à disposition des collectivités territoriales et de tous les acteurs qui souhaitent s'informer sur la couverture mobile un suivi trimestriel<sup>6</sup> qui permet de rendre compte de l'évolution des déploiements des opérateurs mobiles dans le cadre du *New Deal* mobile. Ce suivi du *New Deal* mobile dresse notamment un état des lieux du dispositif de couverture ciblée qui se présente sous forme de statistiques et de cartes à l'échelle nationale et régionale. Enfin, le site « Mon réseau mobile » permet désormais de visualiser la localisation des zones arrêtées dans le cadre de ce dispositif.

Concernant l'accès fixe à internet, l'Arcep propose depuis avril 2020 « Ma connexion internet »<sup>7</sup>, un moteur de recherche cartographique et interactif, à l'adresse. 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 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.

## 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 »<sup>8</sup> permet à chacun – particulier, entreprise ou collectivité – d'alerter l'Autorité sur des dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet, postaux et, plus récemment, d'équipement 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 (pour plus de détails sur « J'alerte l'Arcep », voir fiche « J'Alerte l'Arcep : un geste citoyen pour améliorer les réseaux d'échange »). Cette démarche autour du *crowdsourcing* est complétée au moyen d'enquêtes utilisateurs (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.

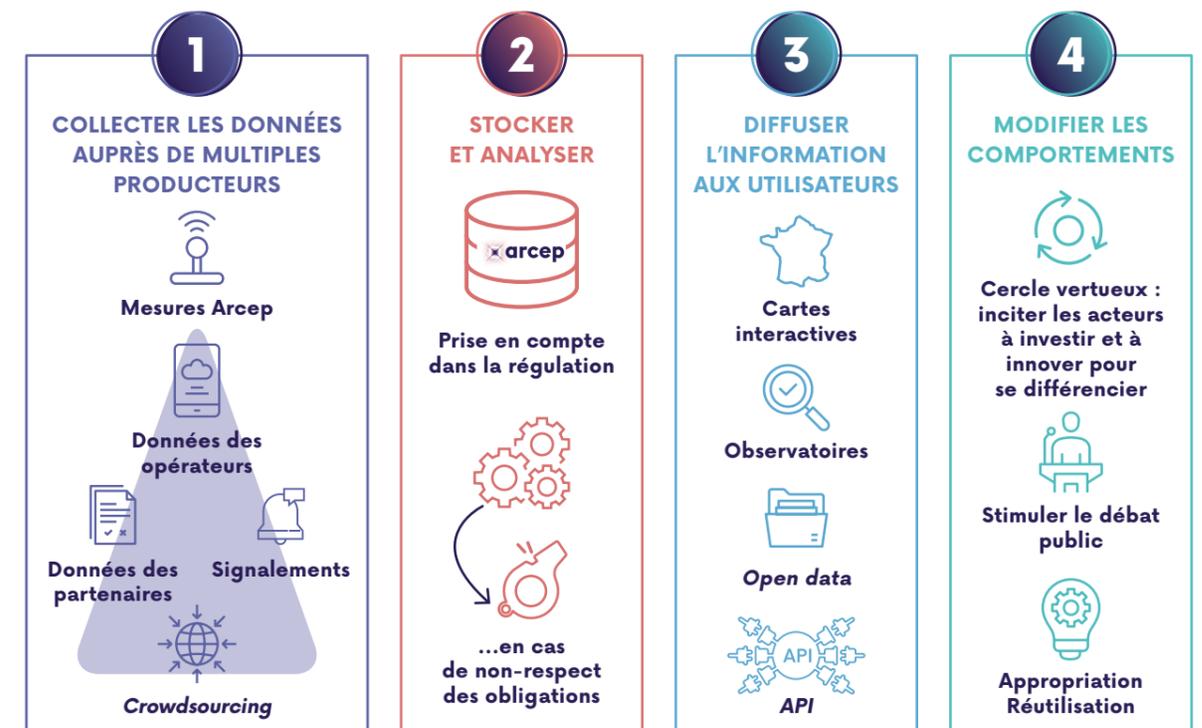
<sup>8</sup> <https://jalerte.arcep.fr>

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 2022, les données issues de campagnes de mesures menées par les collectivités d'Auvergne-Rhône-Alpes, Bourgogne-Franche-Comté, de la Haute-Loire ainsi que des Pays de la Loire, sont intégrées à « Mon réseau mobile » ; début 2023, ce sont celles du Finistère et de l'Ille-et-Vilaine. 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. Depuis 2022, « Mon réseau mobile » présente également les tests de qualité de service de partenaires privés producteurs de données issues du *crowdsourcing*.

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



Source : Arcep.

<sup>1</sup> <https://monreseauarcep.fr>  
<sup>2</sup> [maconnexioninternet.arcep.fr](https://maconnexioninternet.arcep.fr)  
<sup>3</sup> Bon haut débit (8 à 30 Mbit/s)  
<sup>4</sup> Très haut débit (plus de 30 Mbit/s)  
<sup>5</sup> <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/5g/derniers-chiffres.html>  
<sup>6</sup> <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/suivi-du-new-deal-mobile.html>  
<sup>7</sup> <https://maconnexioninternet.arcep.fr>