

# LA RÉGULATION PAR LA DONNÉE : COMMENT METTRE L'UTILISATEUR AU CENTRE DE LA RÉGULATION ?

**L'Arcep a la conviction qu'elle doit être à l'écoute des utilisateurs, savoir détecter les signaux faibles, et informer de manière transparente pour faire de chaque citoyen un acteur de la régulation.**

**C'est l'objectif de la régulation par la donnée (ou régulation par la data), 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 et leur permettent d'inciter l'établissement d'un marché des télécoms performant, résilient et favorisant l'innovation ainsi que l'investissement.**

La régulation par la donnée répond à 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.

## 1. 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.

Le site « Mon réseau mobile »<sup>1</sup> informe depuis 2017 sur la performance des réseaux mobiles au travers de cartes de couverture simulée des opérateurs ainsi que des mesures de qualité de service réalisées sur le terrain par l'Arcep. Depuis 2020, des mesures d'organismes tiers (SNCF, collectivités territoriales, acteurs de la mesure) y sont intégrées (cf. ci-après). Cet outil est complété depuis fin 2020 par des « cartes départementales 4G » présentant l'évolution des déploiements pour chaque département, et d'un observatoire de la 5G 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.

Depuis juillet 2018, l'Arcep a mis à disposition des collectivités territoriales, des consommateurs et de tous les acteurs qui souhaitent s'informer sur la couverture mobile un « tableau de bord » trimestriel qui permet de suivre le respect des obligations de déploiement des opérateurs mobiles issues du *New Deal* mobile.

Concernant l'accès fixe à internet, l'Arcep propose depuis avril 2020 « Ma connexion internet »<sup>2</sup>, un moteur de recherche cartographique à l'adresse interactif. 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 haut débit, bon haut débit et très haut débit. Enfin, il intègre l'outil « Carte fibre » développé par l'Arcep dès fin 2017, qui présente, département par département, commune par commune et immeuble par immeuble, l'avancement des déploiements en fibre optique jusqu'à l'abonné.

L'Arcep a généralisé la diffusion en *open data* des données issues de ses observatoires sur le site [data.gouv.fr](https://www.data.gouv.fr).

L'Arcep a également mis en place d'autres observatoires : baromètre IPv6, baromètre de l'interconnexion de données, observatoire de la qualité du service client des opérateurs, tableau de bord de suivi des résultats issus de *Wehe*, un outil permettant de détecter un éventuel bridage de flux.

## 2. S'inscrire dans une démarche de recueil de données collaborative

Pour 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, comme les acteurs du *crowdsourcing* mais aussi les remontées d'information des utilisateurs eux-mêmes.

Ainsi la plateforme en ligne « J'alerte l'Arcep » permet à chacun – particulier, entreprise ou collectivité – d'alerter l'Autorité de dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet, postaux et, plus récemment, d'équipements terminaux. Il ne s'agit pas pour l'Arcep de résoudre chaque situation individuelle mais de lui permettre d'être au pouls du marché pour apporter une réponse systématique aux problématiques

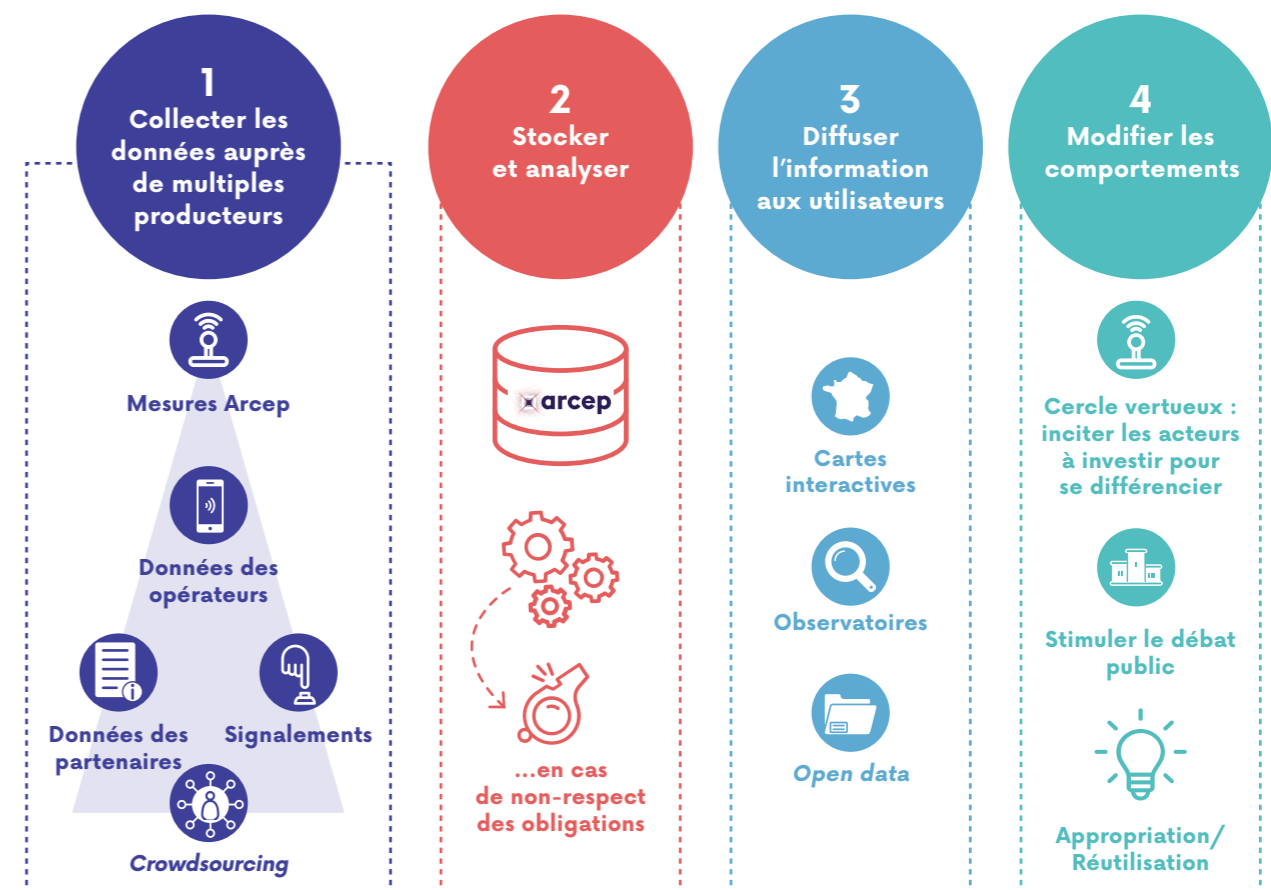
soulevées. Ce geste citoyen permet aux utilisateurs de faire peser leur expérience dans la régulation du marché. Des conseils adaptés à leur situation leur sont également proposés.

Depuis son lancement en 2017, la plateforme a permis de recueillir plus de 90 000 signalements. Afin de prendre en compte les besoins identifiés au fur et à mesure de son utilisation, une nouvelle version plus complète a été publiée fin 2020, incluant notamment les secteurs de la distribution de la presse et des équipements terminaux.

L'Arcep s'est par ailleurs engagée dans une démarche collaborative avec différents acteurs de la mesure afin d'enrichir son patrimoine de données en matière de qualité de service mobile, en reposant

notamment sur l'intelligence collective. 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. D'ores et déjà, les données issues de campagnes de mesures menées par les collectivités de l'Auvergne-Rhône-Alpes, du Cher, des Hauts-de-France, des Pays de la Loire ainsi que de la SNCF, sont intégrées à « Mon réseau mobile ». 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.

## RÉGULER PAR LA DONNÉE : UN PILIER D'ACTION TRANSVERSE À L'ARCEP



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

2. <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/tableau-de-bord-du-new-deal-mobile.html>

3. [maconnexioninternet.arcep.fr](https://www.maconnexioninternet.arcep.fr)