

Communiqué de presse

REGULATION PAR LA DATA

L'Arcep présente le bilan annuel de sa plateforme « J'alerte l'Arcep » : enseignements et actions du régulateur

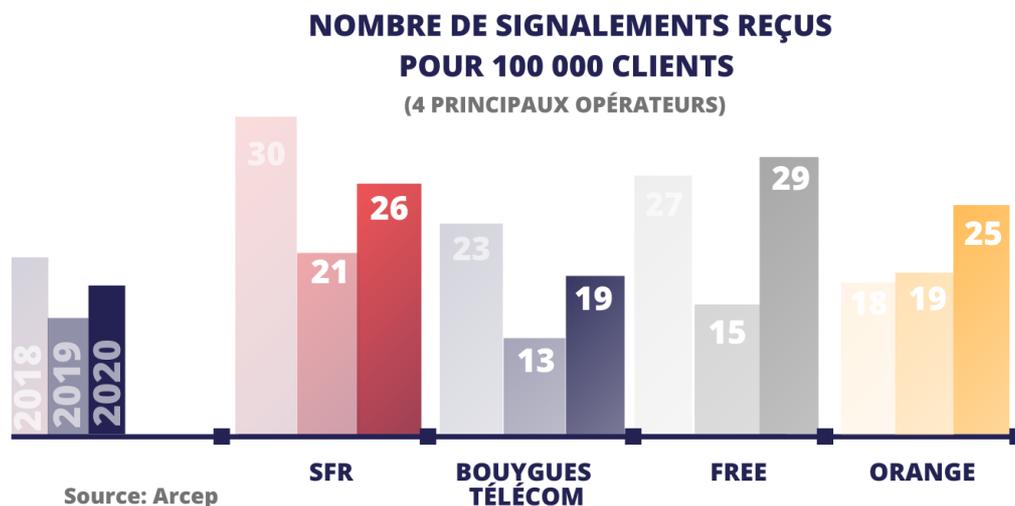
Paris, le 29 avril 2021

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. L'Arcep présente ce jour une synthèse des alertes reçues en 2020 et des principaux enseignements.

En 2020, le nombre d'alertes reçues a augmenté de 37% et le classement des opérateurs télécoms par nombre d'alertes évolue.

En 2020, l'Arcep a reçu plus de 33 000 alertes dont 27 000 directement sur la plateforme ; les autres signalements provenant d'autres canaux (mails, courriers, appels téléphoniques). Cette nette augmentation (+ 37% en un an) provient en grande partie des alertes concernant les dysfonctionnements de l'internet fixe, qui ont pris une dimension nouvelle dans le contexte de la crise sanitaire et de la généralisation du télétravail.

Le classement des opérateurs par nombre d'alertes évolue par rapport à 2019. Bouygues est l'opérateur pour lequel les alertes, rapportées au nombre de clients, est le moins important. Free voit son nombre d'alertes augmenter et devient l'opérateur ayant généré le plus de signalements pour 100 000 clients en 2020.



Les alertes reçues sont non représentatives de la population, ni des cas concrets. Leur recensement permet néanmoins un éclairage sur leur répartition entre les principaux opérateurs.

La satisfaction globale des utilisateurs vis-à-vis de leur opérateur est en légère baisse

Comme chaque année, l'Arcep a confronté les alertes reçues sur la plateforme « J'alerte l'Arcep » à un sondage réalisé par Ifop. Ce sondage a été mené auprès d'un échantillon de 4010 individus représentatifs de la population française et disposant d'un accès à internet fixe ou équipés d'un téléphone mobile. Les enseignements de « J'alerte l'Arcep » sont globalement confirmés par ce sondage. Notamment, la satisfaction moyenne des utilisateurs, exprimée en note de 1 à 10, est ainsi passée de 7.65 en 2019 à 7.5 en 2020.

La crise sanitaire et les confinements ont eu un impact sur les alertes reçues et l'action du régulateur

L'Arcep s'est pleinement engagée vis-à-vis des consommateurs dans la gestion de la crise sanitaire. Elle a notamment relayé les alertes émanant des publics désignés comme prioritaires (personnel soignant, entreprise d'importance vitale, collectivités locales, etc.) afin que les opérateurs puissent leur apporter une réponse rapide. L'Autorité a également été particulièrement vigilante concernant les problèmes en lien avec la crise sanitaire (*roaming* pour les consommateurs bloqués à l'étranger, qualité de service de La Poste, etc.).

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. A titre d'exemple, suite à différents pics d'alertes localisés ciblant la qualité des raccordements finals en fibre, l'Arcep a contacté les opérateurs d'infrastructure concernés afin de mieux appréhender les cas de raccordements dits « non standards » et d'identifier des pistes d'amélioration.

Une année marquée par des alertes sur la qualité de la distribution du courrier

Sur le marché postal, l'année 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 qui a effectivement conduit La Poste à améliorer sa réactivité face à la crise et à renforcer l'information des utilisateurs et des élus.

L'Arcep reçoit de premières alertes émanant des marchands de journaux

Fin 2019, l'Arcep se voyait confier une nouvelle mission de régulation de la distribution de la presse ; en novembre 2020, une nouvelle entrée a été ouverte sur « J'Alerte l'Arcep » pour permettre aux acteurs du secteur, notamment les diffuseurs de presse (marchands de journaux) ou les éditeurs, de se saisir de cet outil. Ce dernier a été rapidement adopté par les diffuseurs de presse qui ont signalé à l'Arcep des dysfonctionnements notamment liés aux conditions de mise à disposition des titres de presse dits « non-CPPAP ». L'Arcep a par suite initié un dialogue avec les distributeurs de presse sur cette question.

Contact presse

Anne-Lise Lucas
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion

J'alerte l'Arcep et la démarche de régulation par la donnée

Lancée en octobre 2017, la plateforme « 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 dans la régulation du marché et de participer à leur échelle à la régulation du marché, 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.

L'Autorité a tiré profit des trois années d'expérience et de recul pour améliorer et enrichir le fonctionnement de sa plateforme de signalement en novembre 2020. Trois évolutions majeures ont été apportées :

- La plateforme s'est ouverte à de nouveaux publics
Depuis octobre 2019, l'Arcep a pour mission de réguler le secteur de la distribution de la presse. Ce secteur a été intégré à la plateforme de signalement de l'Autorité au même titre que les marchés télécoms et postaux. Depuis novembre 2020, les développeurs d'applications, les opérateurs télécoms et les associations de consommateurs peuvent également déposer des alertes via cet outil.
- L'expérience utilisateur s'est améliorée
Le parcours d'un signalement a été repensé afin de fluidifier le dépôt d'une alerte
- Le traitement des données par l'Arcep a gagné en efficacité
L'outil interne permettant de remonter en temps réel les alertes aux services de l'Arcep a été totalement repensé en novembre 2020.

[En savoir plus – Dossier de presse « Le site « J'alerte l'Arcep » évolue pour s'ouvrir à de nouveaux signalements et renforcer l'efficacité du traitement des alertes par le régulateur » \(novembre 2020\)](#)

Documents associés

[Dossier de presse du 29 avril 2021 : Bilan annuel de la plateforme « J'alerte l'Arcep » : enseignements et actions du régulateur dans un contexte de crise sanitaire](#)

A propos de l'Arcep

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles, postaux, et de la distribution de la presse en France.

Contact presse

Anne-Lise Lucas
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion