

J'alerte l'Arcep : un geste citoyen pour contribuer à l'amélioration des réseaux

QU'EST-CE QUE « J'ALERTE L'ARCEP » ?

Lancée en 2017¹, la plateforme « J'alerte l'Arcep » permet à chaque utilisateur – particulier, entreprise, collectivité, développeur ou association de consommateurs – 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.

Concernant plus particulièrement les collectivités et les élus, ces acteurs disposent en outre d'un canal dédié pour remonter leurs difficultés : l'unité « Territoires connectés » à l'Arcep, dont l'adresse de contact est territoires@arcep.fr.

Le développement de la plateforme de signalement « J'alerte l'Arcep » s'inscrit dans la démarche de régulation par la donnée mise en place par l'Arcep : l'Autorité collecte des données et des informations par différents canaux sur les marchés qu'elle régule, elle les restitue afin d'éclairer les choix des utilisateurs, mais aussi de peser sur les décisions des acteurs pour orienter le marché et améliorer les services rendus aux utilisateurs.

En fin de parcours, des conseils sont apportés aux utilisateurs.

A QUOI SERT « J'ALERTE L'ARCEP » ?

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 et ainsi de gagner en efficacité dans ses actions de régulation.

Pour les utilisateurs, cette plateforme offre l'opportunité de participer, par un geste citoyen, à la régulation du marché en faisant peser leur expérience, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Des conseils adaptés à leur situation leur sont également proposés.

L'objectif est de permettre à chacun d'être un acteur de la régulation en offrant à l'Arcep la possibilité d'identifier des signaux faibles de dysfonctionnements ou, à l'inverse, des pics de signalements concentrés sur de courtes périodes. L'Arcep ne résout pas les problèmes individuels signalés mais s'en sert pour orienter son action et pour apporter des réponses systémiques. Elle apporte aussi des informations concernant les mécanismes de résolution de litiges entre utilisateurs (consommateurs² ou entreprises³) et opérateurs qui existent par ailleurs. L'Autorité a publié deux infographies⁴⁻⁵ pour rappeler l'objectif de sa plateforme et présenter de manière transparente le traitement des alertes par ses agents.

L'analyse des alertes permet à l'Arcep d'instruire plusieurs cas concrets et, en fonction des problématiques rencontrées, d'exploiter les différents leviers à sa disposition : dialogue avec les opérateurs, rappel à l'ordre, voire ouverture d'une procédure d'instruction formelle, à l'encontre de l'opérateur concerné.

Chaque année, l'Arcep fait le bilan de cette plateforme⁶ en s'appuyant sur une analyse statistique des signalements collectés au cours de l'année et présente les enseignements et les actions du régulateur qui en ont découlées. Ce bilan annuel est également l'occasion de présenter les résultats d'un sondage de satisfaction client des services des opérateurs de télécommunications.

Depuis son lancement en 2017, la plateforme a permis de recueillir près de 240 000 signalements.



¹ Communiqué de presse de l'Arcep en date du 17 octobre 2017 : « L'Arcep lance un espace de signalement "J'alerte l'Arcep" » : <https://www.arcep.fr/actualites/les-communications-de-presse/detail/n/regulation-par-la-data.html>

² <https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/particuliers-comment-resoudre-un-litige-avec-votre-operateur.html>

³ <https://www.arcep.fr/demarches-et-services/professionnels/client-entreprise-comment-resoudre-un-litige-avec-votre-operateur.html>

⁴ https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/infographie-jalerte-arcep_avril2021.pdf

⁵ https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/vrai-faux-jalerte-arcep_avril2021.pdf

⁶ Le dernier rapport annuel publié se trouve à l'adresse suivante : <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/satisfaction-client/observatoire-de-la-satisfaction-client-edition-2023.html>