

J'Alerte l'Arcep : un geste citoyen pour améliorer les réseaux d'échange

QU'EST-CE QUE « J'ALERTE L'ARCEP » ?

Lancée en 2017¹, la plateforme « J'alerte l'Arcep »² 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, il convient de noter que ces acteurs disposent en outre d'un canal dédié pour remonter leurs difficultés : l'unité « Territoires connectés » à l'Arcep³.

Le développement de la plateforme de signalement « 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.

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

À 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 ouvre, par un geste citoyen, l'opportunité de peser par leur expérience sur la régulation du marché et de participer à celle-ci, 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 afin d'y apporter des réponses systémiques. L'Arcep ne résout pas les problèmes individuels signalés mais s'en sert pour orienter son action. Elle apporte aussi des informations concernant les mécanismes de résolution de litiges entre utilisateurs (consommateurs⁴ ou entreprises⁵) et opérateurs qui existent par ailleurs. L'Autorité a publié deux infographies^{6/7} pour rappeler l'objectif de sa plateforme et présenter de manière transparente le traitement des alertes par ses agents.

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 : 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 plateforme⁸ en s'appuyant sur une analyse statistique des signalements collectés au cours de l'année, complétée par un sondage de satisfaction. Le bilan annuel est également l'occasion de présenter les enseignements tirés de ces analyses ainsi que les actions du régulateur qui en ont découlé. Depuis son lancement en 2017, la plateforme a permis de recueillir près de 180 000 signalements.

« J'ALERTE L'ARCEP »

JE POSTE UNE ALERTE SUR LA PLATEFORME, QUE SE PASSE-T-IL ?



La plateforme n'a pas pour objectif de résoudre les problématiques individuelles mais de permettre à chaque utilisateur d'être un acteur de la régulation en permettant au régulateur d'identifier, par exemple, des signaux faibles ou des pics d'alerte et d'y apporter des réponses systémiques.

POUR MOI

POUR L'ARCEP



En fin d'enregistrement de mon alerte, la plateforme me suggère les voies de recours disponibles en fonction de mon problème. Les équipes de l'Arcep mettent régulièrement à jour ces informations pour répondre au mieux à la diversité des sujets, et tenir compte des retours d'expérience des utilisateurs de « J'alerte l'Arcep ».

1

QUE DEVIENT MON ALERTE ?

Au sein de l'unité « Régulation par la donnée », sous la supervision d'un chef d'unité et d'un chargé de mission, votre alerte passe entre les mains de 3 personnes dédiées, qui suivent en continu l'arrivée des alertes, et s'assurent de la bonne classification des dysfonctionnements au sein de notre outil de suivi Dactari.

2

QUI LIT MON ALERTE ?

Grâce à cet outil, les 180 agents de l'Arcep sont informés en temps réel des alertes qui les concernent. 100% des alertes sont lues. Merci pour votre geste citoyen, votre alerte est une information précieuse pour la régulation !

Pourquoi je ne reçois pas de réponse individuelle à mon alerte ?



3



QUE FAIT L'ARCEP ?

Quand un pic d'alertes est détecté sur un même dysfonctionnement, l'action de l'Arcep s'adapte à chaque cas et peut prendre différentes formes :

QUE PERMET MON ALERTE POUR LA RÉGULATION ?

Analyse des volumes et leur évolution dans le temps, des signaux faibles, sur-représentation d'un opérateur ou d'un sujet... Votre alerte, avec celles des autres utilisateurs, donne à l'Arcep une vision en temps réel de l'état du marché et des principaux dysfonctionnements rencontrés.



Contactez l'opérateur pour s'assurer qu'il ait lui-même détecté le dysfonctionnement et qu'il y apporte une solution rapide : votre alerte évite qu'un dysfonctionnement s'installe dans la durée.



Modifier le cadre réglementaire, ou le préciser pour l'adapter aux situations concrètes : votre alerte contribue à l'évolution de la régulation au plus près du quotidien des utilisateurs.



Dans quelques cas, ouvrir une procédure à l'encontre d'un opérateur : votre alerte vient alimenter les indices permettant de qualifier le problème.

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-communiqués-de-presse/detail/n/regulation-par-la-data.html>

2 <https://jalerte.arcep.fr/>

3 territoires@arcep.fr

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

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

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

7 https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/vrai_faux-jalerte-arcep_avril2021.pdf

8 Pour consulter le dernier rapport annuel publié : <https://www.arcep.fr/actualites/actualites-et-communiqués/detail/n/default-0c082559be.html>