

# 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 et fournir les informations éclairant les choix des citoyens ou des entreprises et les décisions des collectivités. Ils peuvent devenir 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 telles 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 régulés, l'Autorité 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 a vocation à permettre aux utilisateurs d'effectuer un choix avisé et encourage en conséquence les opérateurs à investir pour 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, observatoire 5G interactif), un *open data* (accessible sur [data.gouv.fr](https://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 dédiée en introduction du rapport.

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 2020 par des « cartes départementales de couverture 2G/3G et 4G »<sup>5</sup> présentant l'évolution des déploiements pour chaque département, et d'un observatoire de la 5G<sup>6</sup> permettant de visualiser l'avancée des déploiements 5G et de la montée en débit « 4G+ ». L'observatoire existe également en version interactive, déclinable par région et par département. Il a été étendu en 2023 aux territoires de Guyane, La Réunion, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

Depuis 2018, l'Arcep a mis à disposition des collectivités territoriales et des acteurs qui souhaitent s'informer sur la couverture mobile un suivi trimestriel<sup>7</sup> qui rend compte de l'évolution des déploiements des opérateurs mobiles dans le cadre du *New Deal* mobile. Ce suivi dresse notamment un état des lieux du dispositif de couverture ciblée sous forme de statistiques et de cartes aux échelles nationale et régionale. Le site « Mon réseau mobile » permet désormais de visualiser la localisation des zones arrêtées dans le cadre de ce dispositif ainsi que les axes de transport soumis à des obligations de couverture. Enfin, une cartographie interactive<sup>8</sup> affiche la position des sites mobiles temporairement indisponibles. Les données de ce dernier outil sont mises à jour de manière quotidienne à partir des données disponibles en *open data* sur les sites des opérateurs.

Concernant l'accès fixe à internet, l'Arcep propose depuis 2020 « Ma connexion internet »<sup>9</sup>, un moteur de recherche cartographique et interactif qui liste, à l'adresse, l'ensemble des opérateurs internet, technologies d'accès (fibre, cuivre, 4G fixe, THD radio, satellite) et débits maximum disponibles. Il présente des statistiques d'éligibilité au bon haut débit et très haut débit à différentes mailles administratives et informe également quant à l'avancement des déploiements en fibre optique jusqu'à l'abonné.

Enfin, l'Arcep a mis en place un « observatoire de qualité des réseaux en fibre optique »<sup>10</sup> dont la première édition a été publiée en juillet 2023. Sous forme de cartes et graphiques, cet outil dresse un état des lieux comparé de la qualité de l'exploitation des différents réseaux en fibre optique au travers de deux indicateurs : le taux d'échecs au raccordement et le taux de pannes signalées.

## 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.

D'une part, avec la plateforme en ligne « J'alerte l'Arcep »<sup>11</sup> chacun – particulier, entreprise ou collectivité – peut alerter l'Autorité de dysfonctionnements rencontrés notamment dans ses relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet, postaux, la distribution de la presse. L'Arcep ne peut résoudre chaque situation individuelle, ce n'est pas le rôle du régulateur, mais la plateforme « J'alerte l'Arcep » lui permet de disposer d'informations directes sur les situations vécues par les utilisateurs, 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 la fiche dédiée en introduction du rapport). Cette démarche autour du *crowdsourcing* est complétée par une étude de sondage annuelle de la satisfaction client (offres et services des opérateurs et qualité de leur service clients). Cette étude vient ainsi compléter la compréhension que le régulateur a des enjeux et difficultés rencontrés par les utilisateurs par le biais de « J'alerte l'Arcep ».

D'autre part, en matière de qualité de service mobile, l'Arcep a ouvert depuis 2022 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. 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. Ainsi, les mesures des Pays de la Loire ont régulièrement été intégrées à « Mon réseau mobile ». En 2023, les résultats de campagnes ponctuelles réalisées par le Finistère, l'Ain et l'Ille-et-Vilaine l'ont également été. Par ailleurs, 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 va bien au-delà d'une simple démarche de transparence de la part des acteurs : elle ne peut exister sans une implication des pouvoirs publics.**

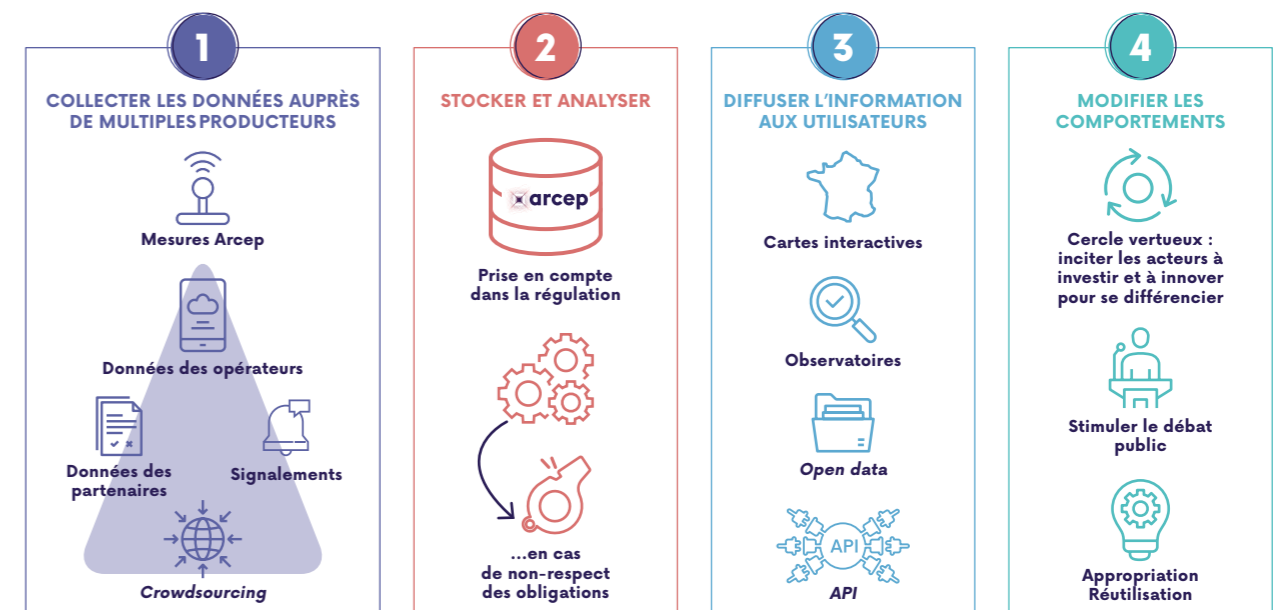
En effet, c'est l'Arcep qui définit les données qui devront être mises à disposition par les acteurs de manière cohérente avec ses objectifs de régulation et les besoins des consommateurs. L'Autorité définit le format des données et les modalités de collecte. Elle organise, encadre et le cas échéant anime la publication des données.

9 <https://maconnexioninternet.arcep.fr>

10 <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffres/qualite-des-reseaux-ftth/derniers-chiffres.html>

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

## LA RÉGULATION PAR LA DONNÉE : UN AXE DE TRAVAIL PRIORITAIRE POUR L'ARCEP



Source : Arcep.

1 <https://monreseau-mobile.arcep.fr>

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

3 Bon Haut Débit (8 à 30 Mbit/s)

4 Très Haut Débit (plus de 30 Mbit/s)

5 <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/la-couverture-4g-en-france-par-departement.html>

6 <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/5g/derniers-chiffres.html>

7 <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/suivi-du-new-deal-mobile.html>

8 <https://arcep-dev.github.io/siteshs/index.html#6/46.529/2.197>