



LES  
ASSOCIATIONS  
FAMILIALES  
CATHOLIQUES  
CONFÉDÉRATION  
NATIONALE

juin 2018

Consommation

## FICHE PRATIQUE

Défense des  
intérêts  
matériels des  
familles

Informer  
Conseiller  
Concilier

### L'ARCEP

mise en place de sites d'accès direct des  
consommateurs pour une meilleure qualité de  
service des télécommunications et des postes

#### Pourquoi cette fiche ?

Mise en place en 1997, l'ARCEP est une autorité administrative indépendante chargée de la régulation des télécommunications et des postes en France. Elle doit veiller à l'exercice d'une concurrence effective et loyale sur ces marchés, au bénéfice du consommateur. Cette fiche a pour objet d'informer les consommateurs sur l'intérêt qu'elle présente pour eux.

#### Des espaces dédiés aux consommateurs

Elle gère sur son site internet un **Espace dédié aux CONSOMMATEURS** : [www.arcep.fr/consommateurs](http://www.arcep.fr/consommateurs).

En octobre dernier, L'Arcep a lancé un espace de signalement : [jalerte.arcep.fr](http://jalerte.arcep.fr)

Il permet à tout un chacun, particulier ou élu, entreprise ou collectivité de l'alerter des dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet, de courrier et de colis.

Cette plateforme, répond à plusieurs objectifs. :

- pour les utilisateurs, elle ouvre l'opportunité de faire peser leur expérience dans la régulation du marché, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Elle leur permet également d'obtenir rapidement des conseils adaptés à leur situation ;

- pour l'Arcep, les alertes recueillies permettront de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs. Elle pourra alors s'appuyer sur les récurrences des dysfonctionnements rencontrés, et détecter des pics ou des signaux faibles pour cibler son action et être plus efficace dans ses actions de régulation vis-à-vis des opérateurs.

---

28, Place Saint-Georges  
75009 Paris  
email. [cnafc@afc-france.org](mailto:cnafc@afc-france.org)  
tél. 01 48 78 81 61  
fax. 01 48 78 07 35  
[www.afc-france.org](http://www.afc-france.org)

Mouvement national reconnu d'utilité  
publique. Agréée comme association  
de consommateurs et au titre  
de la représentation des usagers  
dans les établissements de santé.

---

SIRET. 784 408 825 00015  
APE. 9499Z

---

L'Autorité évolue ainsi d'une logique de simple recueil de plaintes de consommateurs à une logique d'acte citoyen par le signalement, dans un objectif de régulation par la data qui lui permettra de penser des réponses systémiques améliorant le fonctionnement du secteur.

Le bon niveau pour le traitement des plaintes reste donc le médiateur des communications électroniques à saisir selon la procédure présentée sur son site : [mediation-telecom.org](http://mediation-telecom.org)

### **Un site d'information sur la qualité locale des réseaux**

Au même moment, l'Arcep a lancé [monreseautomobile.fr](http://monreseautomobile.fr). Sous la forme d'un outil cartographique, il permet de comparer les opérateurs, et apporte deux types d'information sur la performance des réseaux mobiles aux utilisateurs et aux décideurs :

- les cartes de couverture des opérateurs, conçues à partir de simulations numériques, sur quatre niveaux d'évaluation et avec une précision jusqu'à 50 mètres.
- des indicateurs de qualité de service, issus de plus d'un million de mesures réalisées par l'Arcep sur le terrain, en conditions réelles.

### **Une politique de concertation et d'information dans une période de développement des usages**

L'Arcep inscrit son action dans la démarche d'Etat-plateforme : il s'agit de privilégier le mode "agile", de "libérer" les innovations, d'ouvrir les données (open data) et d'encourager des acteurs tiers à s'en saisir pour y ajouter de la valeur ; avec la conviction que, pour exercer sa mission, l'Arcep doit être à l'écoute des utilisateurs des réseaux internet fixes, mobiles et postaux, savoir détecter les signaux faibles, et informer de la manière la plus fine et la plus transparente possible pour faire de chaque citoyen un micro-régulateur.

Dans un contexte de fortes attentes des Français en matière de connectivité, ces outils sont évidemment perfectibles, et ont vocation à être régulièrement améliorés. Premières briques de la "platformisation" de l'Arcep, ils constituent déjà de précieux instruments de pilotage pour la régulation.

Ainsi, les sites [monreseautomobile.fr](http://monreseautomobile.fr) et [jalerte.arcep.fr](http://jalerte.arcep.fr) sont des outils que les associations de consommateurs doivent faire connaître et que les consommateurs individuels ont intérêt à pratiquer afin de participer à l'amélioration des services concernés.