

APPEL A PARTENARIATS

30 juin 2016 – 30 septembre 2016

Qualité et couverture des réseaux numériques

Juin 2016

Appel à partenariats

Table des matières

1	Introduction	3
1.1	La régulation par la donnée	3
1.2	Objet du présent appel	4
2	Périmètre de l'appel à partenariats	4
2.1	Couverture et qualité des services sur les réseaux mobiles	4
2.1.1	Couverture des services mobiles	5
2.1.2	Qualité des services mobiles	7
2.2	Couverture et qualité des services sur les réseaux fixes	8
2.2.1	Couverture des réseaux fixes	8
2.2.2	Qualité des services d'accès à internet fixe	9
2.2.3	Qualité des services de téléphonie fixe	10
2.3	Qualité de la mise en service et du service client	10
2.4	Neutralité de l'internet	11
3	Partenariats envisagés	11
3.1	Objectifs	11
3.2	Typologies des partenariats	12
3.3	Autres partenariats ultérieurs.....	13
4	Modalités de réponse	13
	Annexe : Proposition de partenariat.....	14

1 Introduction

1.1 La régulation par la donnée

La publication des conclusions de sa revue stratégique en janvier 2016 a été l'occasion pour l'Arcep d'affirmer sa volonté de s'inscrire dans la démarche de modernisation de l'action publique à l'heure du numérique. Par l'application de la logique d'Etat-plateforme à la régulation du secteur des télécoms, l'Autorité souhaite mettre en œuvre une « *régulation par la donnée* », afin d'utiliser le pouvoir de l'information pour construire une régulation plus efficace.

Cette nouvelle démarche de l'Autorité se veut complémentaire des outils classiques dont dispose déjà le régulateur, et vise **deux objectifs** :

1. **améliorer l'information des utilisateurs** sur la qualité de service (information plus personnalisée et fiable) dans le but d'éclairer les utilisateurs dans leur choix d'offre et d'opérateur et, ainsi, inciter les opérateurs à enrichir et améliorer continuellement leurs services, notamment par **l'investissement** ;
2. plus globalement, **redonner au citoyen le pouvoir de défendre l'intérêt général et la neutralité des réseaux**, en lui permettant de faire remonter de l'information au régulateur.

Elle s'articule autour de trois principaux axes :

- **ouvrir le recueil de données**



Démarche partenariale (décentralisation croissante)

Jusqu'à présent, l'Arcep a principalement joué dans ce domaine un rôle de producteur de données. Elle réalise ainsi chaque année des enquêtes sur la qualité des services fixes et mobiles, dont les résultats sont publiés dans différents observatoires. Or, l'Arcep cherche constamment à adapter le contenu et le format de ces observatoires, afin d'en maintenir un haut niveau d'utilité.

Pour ce faire, l'Arcep estime nécessaire d'élargir le recueil de données sur les performances des réseaux, les évolutions des usages et les comportements des opérateurs, en complétant l'approche centralisée par une approche distribuée, au plus proche de l'expérience réelle des utilisateurs.

Dans l'objectif de fournir une information plus individualisée, l'Arcep propose de développer une démarche qu'elle qualifie de « *dégroupage de données d'intérêt général* », permettant d'inciter voire de contraindre les opérateurs à publier les données dont ils disposent sur la qualité et la couverture de leurs réseaux.

L'Arcep envisage également d'utiliser les nouveaux outils numériques pour détecter plus efficacement les dysfonctionnements du marché en s'appuyant sur l'intelligence collective. Ces outils

de remontée d'informations (par exemple les outils de production participative ou « *crowdsourcing* ») contribueront à replacer les citoyens au cœur de la régulation et à accroître la confiance dans l'économie numérique.

- créer de la confiance

L'Autorité procède à l'analyse des données qu'elle collecte directement ou qui lui sont transmises, soit par les opérateurs, soit directement par les utilisateurs ou des acteurs tiers. Ces données viennent, dans un premier temps, parfaire sa connaissance du marché et peuvent, dans un second temps, être rediffusées (voir axe 3). Dans le cas des données produites par des tiers, le rôle du régulateur est de contrôler l'exactitude des informations produites et de normaliser leur agrégation, de manière à les rendre comparables. L'Autorité souhaite, en particulier, s'assurer que les méthodes employées pour la collecte des données sont conformes à sa méthodologie. Les utilisateurs doivent, en effet, pouvoir faire confiance aux indicateurs qui leur seront, *in fine*, présentés.

L'analyse de l'Autorité peut bien entendu déclencher une action directe, dans le cas où il est constaté qu'un acteur ne remplit pas ses obligations réglementaires.

- maximiser la diffusion de l'information

L'Arcep souhaite, enfin, encourager le développement d'initiatives innovantes, visant par exemple à proposer aux utilisateurs des comparateurs fiables des performances des réseaux de communications électroniques ou des pratiques commerciales des opérateurs et acteurs numériques. Pour faciliter le développement de tels initiatives, l'Arcep souhaite généraliser la diffusion en *open data* des données issues de ses observatoires.

1.2 Objet du présent appel

L'Arcep envisage d'initier une démarche partenariale, sur l'ensemble des axes présentés ci-dessus, et en particulier sur les aspects suivants :

- vérification des données « dégroupées » par les opérateurs ;
- production collaborative de mesures de la couverture et de la qualité de service (fixe et mobile) ;
- signalements par les utilisateurs de dysfonctionnements du marché ;
- diffusion de l'information.

L'objet du présent appel est ainsi d'interroger les acteurs sur l'intérêt de mettre en place de tels partenariats et sur les modalités possibles de leur mise en œuvre.

2 Périmètre de l'appel à partenariats

2.1 Couverture et qualité des services sur les réseaux mobiles

Pour choisir un opérateur mobile, les utilisateurs peuvent s'appuyer sur plusieurs critères, notamment le contenu de l'offre¹, le prix, la couverture de l'opérateur et sa qualité de service. Si les

¹ Le nombre d'heures de téléphonie incluses, en France et à l'étranger, le nombre de Go de données inclus, en France et à l'étranger, les modalités de recours au service client (exclusivement, en ligne, en boutique)...

informations disponibles sur le marché permettent bien de comparer les opérateurs sur les deux premiers critères, la comparaison de la couverture et de la qualité des opérateurs est quant à elle complexe, en particulier pour les services mobiles. L'Arcep s'attache donc à améliorer la transparence du marché sur ces deux points.



2.1.1 Couverture des services mobiles

S'agissant de la couverture du territoire en services mobiles, l'Arcep n'a pas un rôle de *producteur* de données. Il n'est en effet pas réaliste que l'Arcep réalise annuellement des mesures de couverture ayant vocation à quadriller l'ensemble du territoire, ni même ne produise, par simulation, des cartes de couverture aussi détaillées que celles des opérateurs.

En revanche, a été mis en place un dégroupage des données des opérateurs.

L'article D. 98-6-2 du code des postes et des communications électroniques impose ainsi aux opérateurs mobiles (comme aux opérateurs fixes) atteignant un certain seuil de chiffre d'affaires, de publier et de mettre à jour au 1^{er} juillet de chaque année, sous forme de cartes numériques, les informations relatives à la couverture du territoire par leurs services commercialisés sur le marché de détail.

De plus, les dispositions des autorisations d'utilisation de fréquences délivrées aux opérateurs de réseaux mobiles prévoient des campagnes de mesures sur le terrain, financées par eux, destinées à vérifier les cartes de couverture qu'ils publient.

Depuis 2008, la fiabilité de ces cartes, par rapport à la réalité sur le terrain, est ainsi vérifiée par sondage, au moins une fois par an, lors de campagnes de mesures menées par un prestataire, sélectionné par l'Arcep, sur une partie (renouvelée chaque année) représentative de l'ensemble du territoire². Par exemple, pour 2015, ce sont près de 80 000 km² du territoire qui ont fait l'objet de telles campagnes de mesures.

L'Arcep, en vue d'informer les utilisateurs et d'inciter les opérateurs à investir, publie régulièrement les résultats de ces contrôles ainsi que des données de couverture vérifiées, par technologie et par opérateur, dans le cadre de son observatoire de la couverture et de la qualité des services mobiles³.

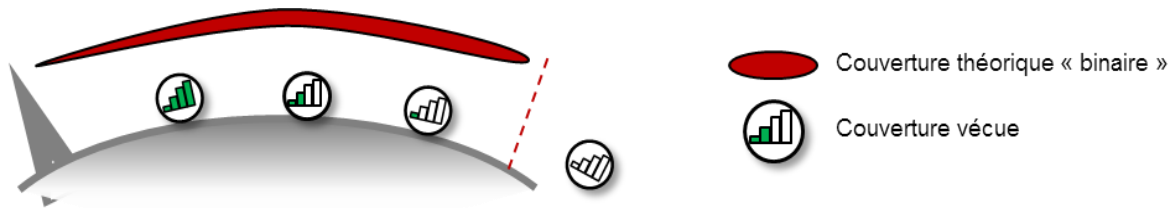
Sur cette base, l'Arcep mène actuellement quatre travaux en parallèle.

Premièrement, elle souhaite enrichir le *dégroupage* des données des opérateurs.

En effet, les cartes actuelles peuvent, tout d'abord, apparaître binaires, dans la mesure où elles indiquent la disponibilité d'une couverture de base (passer un appel téléphonique dans de bonnes conditions, par exemple). Or la qualité du service sur un point donné dépend de nombreux

² <http://www.arcep.fr/index.php?id=12441>

³ <http://www.arcep.fr/comparer-les-operateurs-mobiles>



Des cartes de couvertures binaires peuvent être déceptives

paramètres (éloignement de l'antenne, qualité du terminal mobile, présence de perturbations, charge du réseau, fait d'être à l'intérieur d'un bâtiment, pannes etc.) qui ne sont pas suffisamment pris en compte ou explicités dans les cartes actuelles.

De surcroît, il s'agit de cartes de couverture théoriques qui considèrent la réception dans les zones dites « couvertes » de manière optimale, alors que le service peut être non disponible ou de mauvaise qualité en réalité, notamment dès que l'utilisateur essaie dans des conditions non idéales (en se déplaçant, à l'intérieur d'un bâtiment, etc.).



La couverture à l'extérieur des bâtiments est une vision d'un type donné de situation, le plus optimiste

A cet égard, la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a renforcé les compétences de l'Arcep en lui donnant la possibilité de préciser, par une décision L.36-6, « *les contenus et les modalités de mise à disposition du public d'informations fiables et comparables relatives à la disponibilité, à la qualité et à la couverture des réseaux et des services de communications électroniques et la détermination des indicateurs et méthodes employés pour les mesurer* ».

Identifiés parmi les 12 chantiers prioritaires 2016/2017 lors de sa revue stratégique, les travaux d'enrichissement des cartes de couverture des opérateurs, menés par l'Arcep, doivent aboutir à la publication de cartes plus riches et plus proches du ressenti des consommateurs. L'Arcep soumettra à consultation publique, dans les prochaines semaines, un projet de décision en ce sens. L'objectif est notamment que les opérateurs publient des cartes représentant plusieurs niveaux de qualité de la couverture, ce qui permettra d'identifier les lieux où la connexion est de bonne qualité et les lieux où celle-ci risque de ne pas bien passer.

Deuxièmement, toujours dans l'objectif d'enrichir le *dégroupage* des données des opérateurs, l'Arcep souhaite publier en open data les cartes des opérateurs, dans un format informatique facilement exploitable, dit « SIG » (système d'information géographique).

A cet égard, le projet de loi pour une république numérique prévoit une telle publication. L'Arcep mettra en œuvre cette disposition très rapidement une fois la loi promulguée, et appelle les opérateurs à la mettre en œuvre par anticipation s'ils le souhaitent, dans un objectif de transparence.

En conséquence, l'Arcep invite l'écosystème innovant à imaginer et développer des applications qui pourront tirer parti de la richesse de ces informations, qui seront publiées au format « shape » : applications de comparaison des cartes de couverture, applications de vérification de ces cartes... Dans la mesure où ces données seront disponibles en open data, ces travaux ne nécessitent pas, a

priori, de partenariat et ne font pas partie du périmètre du présent appel à partenariats. Cependant, les acteurs souhaitant développer des partenariats sur ces sujets sont naturellement invités à exposer leurs idées.

Troisièmement, l'Arcep souhaite étudier dans quelle mesure des tiers peuvent l'aider à **vérifier les données de couverture des opérateurs, dégroupées** dans le contexte décrit ci-dessus. Le développement d'applications permettant de vérifier les cartes, déjà évoqué ci-dessus, participerait par exemple à cette démarche. **Plus généralement, l'Arcep invite, dans le cadre du présent appel à partenariats, les acteurs à lui soumettre leurs idées en la matière, qui pourraient le cas échéant se traduire par des partenariats.**

Enfin, l'Arcep souhaite étudier dans quelle mesure la multitude peut contribuer à la **production de données au sujet de la couverture des opérateurs mobiles**. Des applications en *crowdsourcing* permettant de mesurer la couverture, et de créer in fine des cartes de couverture existent déjà. **L'Arcep invite les acteurs à lui indiquer dans quelle mesure ils pourraient être intéressés par des partenariats avec l'Arcep en la matière.**

2.1.2 Qualité des services mobiles

En complément du *dégroupage*, depuis 2008, des données des opérateurs mobiles en matière de cartes de couverture, l'Arcep est, de longue date, un *producteur* de données en matière de qualité de service.

Depuis 1997, l'Arcep mène en effet régulièrement des enquêtes ayant pour objectif d'apprécier, sur une base comparative, la qualité des services offerts par les opérateurs mobiles.

Cette approche est complémentaire de l'approche consistant à publier des cartes de couverture :

- Les cartes de couverture ont vocation à donner une information très localisée sur la disponibilité d'un service en chaque point du territoire. Il n'est toutefois pas réaliste de créer ou de contrôler ces cartes de couverture en chaque point du territoire. Elles sont donc réalisées par simulation et contrôlées par sondage. Elles donnent ainsi une information très localisée mais avec une marge d'erreur inhérente aux aléas liés à la propagation des ondes et à leur simulation.
- Inversement, il est possible de réaliser un grand nombre de mesure sur le terrain, et de donner une information très représentative statistiquement de certaines zones du territoire, mais ne permettant pas d'avoir une information localisée. C'est ce que l'Arcep réalise depuis 1997, en diligentant de nombreuses mesures sur le territoire et en publiant des résultats représentatifs des zones denses, des zones rurales et des zones intermédiaires, ou des différentes lignes de transport⁴.

Ces campagnes de mesure de la qualité de service visent, au travers de mesures techniques réalisées sur le terrain, à refléter de manière comparable la qualité des services mobiles proposés par les opérateurs. Elle ne vise pas à recueillir, par exemple au travers d'un sondage, la perception que pourraient avoir les abonnés de la qualité de bout en bout de ces services.

A titre d'illustration, c'est dans ces conditions que l'ARCEP a effectué, entre les mois de février et mai 2016, une enquête portant sur les services mobiles des quatre opérateurs de réseau mobile. L'enquête a permis de réaliser près de 600 000 mesures en 2G, 3G et 4G sur certaines zones représentant un échantillon représentatif des différentes zones du territoire (à l'intérieur et à

⁴ <http://www.arcep.fr/index.php?id=8140>

l'extérieur des bâtiments) et dans les transports (métro, RER, TER, TGV, autoroutes). Les tests ont porté sur les services mobiles les plus répandus (appels, SMS, transfert de données, web, vidéo).

L'Arcep publie, chaque année, les résultats de ces campagnes de mesures sur le terrain. Ils sont notamment synthétisés, dans son observatoire de la couverture et de la qualité des services mobiles⁵. Celui-ci sera mis à jour en juillet 2016.

En complément, de nombreux tiers *produisent* et publient des mesures de qualité des services mobiles, par exemple des associations de consommateurs. Certains tiers peuvent aussi souhaiter réaliser, à coût marginal très faible, des mesures, et les transmettre à l'ARCEP, dans le but par exemple d'inciter à l'amélioration de la qualité des services⁶.

Enfin, des tiers ont développé des applications dont le modèle est différent : les utilisateurs eux-mêmes réalisent des mesures, en *crowdsourcing*, ce qui permet de concentrer le résultat de grands nombres de mesures. Les sociétés concernées exploitent ensuite ces bases de données et peuvent produire, après différents traitements visant à minimiser les biais statistiques, des synthèses comparant la qualité de service des opérateurs mobiles⁷.

Dans le cadre du présent appel à partenariats, l'Arcep invite les acteurs souhaitant travailler avec l'ARCEP en matière de mesure de la qualité des services mobiles à se manifester et à proposer leurs idées.

2.2 Couverture et qualité des services sur les réseaux fixes

En matière de qualité des services fixes, la démarche de l'Arcep vise à :

- stimuler la concurrence entre opérateurs et l'investissement au bénéfice de la qualité des offres de détail. Pour cela, une amélioration de l'information des utilisateurs finals, pour renforcer leur capacité à choisir de manière éclairée leur offre, s'avère indispensable.
- améliorer l'information du régulateur pour lui permettre de s'assurer du bon fonctionnement du marché.

Les observatoires de la qualité des services fixes de l'Arcep tentent de couvrir toutes les étapes et aspects de l'expérience d'un client depuis la couverture – et par conséquent la disponibilité – des réseaux et des services, les délais de raccordement et taux de pannes et enfin la performance intrinsèque des services de téléphonie et d'accès à internet.

2.2.1 Couverture des réseaux fixes

L'Autorité a précisé par une décision de 2011⁸ les obligations pesant sur les opérateurs en matière de publication d'informations relatives à la couverture du territoire par les services d'accès à internet en situation fixe. Elle a entamé, en 2016, une actualisation de cette décision.

⁵ <http://www.arcep.fr/comparer-les-operateurs-mobiles>

⁶ Exemple : la SNCF, avec laquelle l'ARCEP a signé une déclaration d'intention commune en février 2015 : <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/communiqués/communiqués/2015/declaration-intention-ARCEP-SNCF-fev2015.pdf>

⁷ Exemple : <http://www.zdnet.fr/services/4g-monitor/>

⁸ Décision de l'Autorité n° 2011-0702 du 9 juin 2011 précisant les modalités d'élaboration et de vérification des informations relatives à la couverture du territoire par les services d'accès à internet en situation fixe.

L'Arcep invite les acteurs à lui indiquer dans quelle mesure ils pourraient être intéressés par des partenariats avec l'Arcep en la matière.

2.2.2 Qualité des services d'accès à internet fixe

Concernant la qualité du service fixe d'accès à internet, l'Arcep a historiquement souhaité jouer un rôle de producteur de données. Ainsi, depuis janvier 2013, en application de la [décision n° 2013-0004](#), les opérateurs ayant plus de 100 000 abonnés sur une technologie d'accès fixe donnée ont l'obligation de mesurer et publier des indicateurs de qualité du service d'accès à internet fixe sous le contrôle de l'Arcep.

Afin de permettre la réalisation de mesures comparables, représentatives, sincères et objectives, il a été décidé d'utiliser un dispositif de mesure en environnement contrôlé, commun à tous les opérateurs, qui a donné lieu à la publication de plusieurs [rapports semestriels](#). Par construction, celui-ci n'avait pas vocation à générer des données représentatives de l'ensemble des situations rencontrées par les utilisateurs finals à l'échelle du territoire. Un tel objectif ne semble en effet pas atteignable sans recours à la multitude et aux utilisateurs eux-mêmes.

A l'occasion de sa revue stratégique, dont les conclusions ont été rendues en janvier 2016, l'Autorité a donc souhaité faire évoluer son dispositif, en faveur d'un outil de mesure qui permette à chaque utilisateur d'évaluer, de manière fiable, objective et reproductible les performances de son accès individuel. Cet outil de *crowdsourcing* devra permettre à l'Arcep, grâce à l'agrégation, au retraitement et à l'analyse des données individuelles recueillies, d'assurer un suivi fin de l'évolution de la qualité de service dont bénéficient les utilisateurs en France.

Par ailleurs, le règlement européen sur l'internet ouvert (UE) n° 2015/2120 du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert a introduit de nouvelles dispositions renforçant les obligations de transparence imposées aux opérateurs, en particulier s'agissant de leurs performances en matière de débits montants et descendants : débit minimal, débit normalement disponible, débit maximal estimé (article 4.1). Celui-ci prévoit en outre que « *Tout écart important et permanent ou récurrent, lorsqu'il est établi par un mécanisme de contrôle agréé par l'autorité réglementaire nationale, entre les performances réelles du service et les performances indiquées dans le contrat, devrait être considéré comme une performance non conforme aux fins de la détermination des voies de recours ouvertes au consommateur conformément au droit national* » (article 4.4).

Afin de répondre à ces exigences, le nouveau dispositif de mesure devra donc, outre les objectifs énoncés plus haut, être en mesure de générer des résultats opposables, permettant d'attester de la conformité ou non-conformité des performances dont bénéficie l'utilisateur aux engagements en matière de débit stipulés dans le contrat associé à l'offre qu'il a souscrite.

Ce dispositif sera donc soumis à des contraintes fortes. *A minima*, l'Autorité devra s'assurer de l'indépendance du prestataire vis-à-vis des FAI. La méthodologie employée devra en outre être conforme aux principaux standards et meilleures pratiques en vigueur à l'échelle européenne et internationale. Les mesures devront enfin être réalisées de manière sincère et objective et le dispositif devra être en mesure de caractériser le plus finement possible l'environnement de l'utilisateur afin d'assurer une interprétation correcte des résultats.

Dans le cadre du présent appel à partenariats, l'Arcep invite les acteurs souhaitant travailler avec l'Arcep en matière de mesure de la qualité des services d'accès à internet fixe à se manifester et à proposer leurs idées.

2.2.3 Qualité des services de téléphonie fixe

La qualité des services de téléphonie fixe est actuellement mesurée grâce au même dispositif que la qualité des services d'accès à internet fixe. Cet observatoire a donné lieu à [plusieurs publications](#)⁹ comparant les performances des différents opérateurs entre eux. Il a par ailleurs permis de tirer plusieurs enseignements sur l'évolution, au fil des ans, de la qualité du service téléphonique en France.

L'Autorité souhaite adapter cet observatoire aux nouveaux enjeux auxquels fait face la téléphonie traditionnelle mais également adopter un mode de fonctionnement faisant intervenir plus activement la multitude.

Pour cela, l'Autorité souhaite, en plus des mesures objectives et comparatives réalisées, multiplier les sources de données issues de l'écosystème innovant afin de mettre à disposition du public une information la plus individualisée possible. Par ailleurs, elle s'interroge sur la possibilité d'étendre son dispositif à des nouveaux services, tels que les services *over the top* (OTT), qui concurrencent en partie les services téléphoniques traditionnels.

Dans le cadre du présent appel à partenariats, l'Arcep invite les acteurs souhaitant travailler avec l'Arcep en matière de mesure de la qualité des services de téléphonie fixe à se manifester et à proposer leurs idées.

2.3 Qualité de la mise en service et du service client

Depuis le 30 juin 2010, en application de la décision n° 2008-1362, l'Arcep *dégroupe* des informations concernant la qualité de la mise en service et du service client fixe (« accès aux services fixes »). Les opérateurs ayant plus de 100 000 abonnés au service fixe ont ainsi l'obligation de mettre à disposition du public, sur leurs sites internet respectifs, des indicateurs (audités) calculés à partir de données extraites de leurs systèmes d'informations.

Le 7 juillet 2015, tirant parti des 6 années d'expérience de mesure et de publication, la décision n° 2015-0833 est venue abroger la décision n° 2008-1362 précitée et modifier la décision n° 2013-0004 relative à la mesure et à la publication d'indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet et de téléphonie. Le dispositif de mesure a ainsi évolué pour, d'une part, apporter les précisions nécessaires sur la nature, le périmètre et les modalités de calcul des indicateurs et ainsi limiter les biais d'interprétation et, d'autre part, simplifier le dispositif pour le rendre plus accessible aux consommateurs et l'harmoniser avec le dispositif de mesure et de publication d'indicateurs de qualité des services fixes d'accès à l'internet et de téléphonie (cf. *supra*).

Désormais, le dispositif prévoit un rythme de mesure et de publication semestriel et comporte :

- trois indicateurs liés à la mise en service : délai de fourniture du raccordement initial, taux de pannes signalées par ligne d'accès, délai de réparation d'une défaillance signalée.
- trois indicateurs liés au service client : temps de réponse par les services clients de l'opérateur, taux d'appels perdus avant un décroché, taux de résolution des réclamations.

Dans le cadre du présent appel à partenariats, l'Arcep invite les acteurs souhaitant travailler avec l'Arcep en matière de mesure de la qualité de la mise en service et du service client à se manifester et à proposer leurs idées.

⁹ <http://www.arcep.fr/index.php?id=12564>

2.4 Neutralité de l'internet

En vertu du règlement européen (UE) n° 2015/2120 du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert, l'Arcep est chargée (article 5) de veiller au respect des dispositions du règlement, qui entrent en application à compter du 30 avril 2016, destinées à garantir l'accès à un internet ouvert (article 3) et à renforcer la transparence en la matière (article 4).

L'article 5.2 vient à cet effet renforcer les pouvoirs des autorités réglementaires nationales : « À la demande de l'autorité réglementaire nationale, les fournisseurs de communications électroniques au public, y compris les fournisseurs de services d'accès à l'internet, mettent à la disposition de cette autorité réglementaire nationale, des informations relatives aux obligations énoncées aux articles 3 et 4, notamment des informations concernant la gestion de la capacité de leur réseau et du trafic, ainsi que des justifications de toute mesure de gestion du trafic appliquée. Ces fournisseurs fournissent les informations demandées dans les délais et selon le degré de précision exigés par l'autorité réglementaire nationale ». Au titre de cet article, l'Arcep envisage de mettre en place un recueil d'informations régulier auprès des acteurs concernés, portant sur leurs pratiques relatives à l'acheminement et la gestion du trafic : plafonnement, différenciation tarifaire, blocage, bridage, priorisation, optimisation, compression, etc. Elle pourra, le cas échéant, *dégroupier* tout ou partie de ces informations, sous une forme plus ou moins agrégée / anonymisée.

L'Arcep s'interroge également sur la possibilité d'avoir recours à des outils distribués, accessibles aux utilisateurs eux-mêmes (*crowdsourcing*), afin de confronter et d'enrichir les informations issues de ce recueil. Elle a ainsi déjà annoncé, début 2016 à l'occasion de la présentation de sa revue stratégique, son intention de mettre en place une plateforme publique de signalement ; une telle plateforme pourrait notamment permettre d'identifier des pratiques susceptibles de constituer un manquement aux dispositions du règlement.

Cette plateforme pourrait être renforcée par un ou plusieurs outils de détection automatique des pratiques de gestion de trafic. Un tel outil a par exemple été déployé par le régulateur Autrichien, RTR, dans son application NetTest de mesure de la qualité de service¹⁰ ; il repose sur le test de diagnostic réseau (en anglais *Network diagnostic test*, ou NDT) fourni par la plateforme M-Lab¹¹.

Dans le cadre du présent appel à partenariats, l'Arcep invite les acteurs souhaitant travailler avec l'Arcep en matière de préservation de la neutralité de l'internet à se manifester et à proposer leurs idées.

3 Partenariats envisagés

3.1 Objectifs

L'Autorité souhaite engager une démarche partenariale sur les thèmes énoncés ci-avant, afin de :

- améliorer l'information des utilisateurs sur la disponibilité et la qualité des services de communications électroniques : dans le but de fournir une information fiable et plus individualisée, l'Autorité pourra décider de relayer les mesures effectuées par des

¹⁰ <https://www.netztest.at/en/>

¹¹ <https://www.measurementlab.net/tools/ndt/>

partenaires tiers, si elle estime qu'elles sont réalisées dans le respect de la méthodologie qu'elle préconise ;

- permettre aux utilisateurs de tester la conformité des performances de leur connexion aux termes de l'offre souscrite, afin de répondre aux objectifs du règlement européen établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert susmentionné (article 4.4) ;
- multiplier les sources d'information pour l'Autorité et ainsi parfaire sa connaissance de l'état du marché.

3.2 Typologies des partenariats

Les partenariats envisagés par l'Arcep et décrits ci-après seront, le cas échéant, conclus à titre gratuit et auront pour objet principal la mise à disposition de l'Arcep, par le partenaire, de données relatives à l'un ou plusieurs des thèmes susmentionnés en vue, soit de l'information propre du régulateur, soit d'une diffusion à l'égard des utilisateurs finals (en précisant, le cas échéant, la source des données).

Il revient au partenaire de préciser le champ du partenariat qu'il pourrait envisager et les limites de celui-ci (secret des affaires, problématique de propriété intellectuelle, etc.) en complétant à cet effet la fiche prévue en annexe.

L'Autorité a identifié à ce stade deux catégories de partenaires potentiels :

- Catégorie 1 : Acteurs réalisant des mesures de couverture/qualité de service, dans le cadre de leur activité principale (exemple : exploitants d'applications de tests de qualité de service sur smartphones, exploitants de sites internet de tests, etc.) ou en marge de leur activité principale (exemple : gestionnaires de réseaux autres que télécoms, fournisseurs de services en lignes, gestionnaires de flottes, etc.).
- Catégorie 2 : Organismes centralisant les signalements des utilisateurs.

« Catégorie 1 » : Exploitants d'outils de mesure

Un partenariat entre l'Arcep et tout acteur exploitant un outil de mesure de la couverture et/ou de la qualité des services fournis sur les réseaux numériques, fixes et mobiles, pourra porter sur le partage des données, des informations et des connaissances dont ils disposent sur le sujet.

A titre d'exemple, les sociétés pourront partager avec l'Autorité la méthodologie, les données et les résultats issus des outils qu'ils exploitent. L'Autorité pourrait relayer les résultats de ces mesures (en précisant la source) ainsi que toute analyse s'y rapportant, si elle estime que les mesures sont réalisées dans le respect de la méthodologie qu'elle préconise.

A son tour, l'Autorité pourrait inclure le partenaire dans ses réflexions et travaux sur la qualité de service et la couverture des réseaux des opérateurs, en s'assurant, notamment, de sa participation aux instances et comités de concertation qu'elle entretient régulièrement avec les opérateurs, les acteurs de la société civile et des experts techniques indépendants.

Un partenariat entre l'Arcep et l'exploitant d'un outil de mesure en *crowdsourcing* du marché pourrait également être envisagé afin de permettre aux utilisateurs de tester la conformité des performances de leur connexion aux termes de l'offre souscrite, dans le cadre de la mise en œuvre du règlement européen sur l'internet ouvert, sous réserve du respect d'un certain nombre de contraintes (cf. partie 2.2.2).

« Catégorie 2 » : Organismes centralisant les signalements des utilisateurs

Un partenariat pourrait être conclu avec les acteurs collectant les signalements des utilisateurs relatifs à tout dysfonctionnement du marché des communications électroniques. Ces informations pourraient être échangées avec l'Arcep et ainsi viendraient compléter les signalements reçus directement par l'Autorité.

3.3 Autres partenariats ultérieurs

Dans l'hypothèse où l'Arcep déciderait, finalement, de développer un outil de *crowdsourcing* en propre, elle pourrait être amenée par la suite à envisager des partenariats avec des acteurs de la multitude (associations de consommateurs, élus, société civile, acteurs institutionnels) pour maximiser la diffusion de l'outil développé, car ces acteurs constituent les principaux relais auprès des utilisateurs finals.

Une telle démarche de l'Autorité nécessiterait, d'une part, un travail de pédagogie important auprès des utilisateurs et leurs relais / représentants (acteurs de la multitude).

D'autre part, afin de collecter un volume de données à même d'assurer une bonne représentativité des résultats, un effort de communication et d'animation de la communauté des testeurs devrait également être fourni.

Le cas échéant, un appel à partenariats spécifique serait alors lancé.

4 Modalités de réponse

Tout acteur qui serait intéressé par la mise en place d'un partenariat avec l'Arcep, correspondant aux modalités de partenariats envisagées en partie 3.2 du présent document, est invité à renseigner la trame de réponse fournie en annexe.

Les projets doivent être transmis à l'Autorité impérativement avant le 30 septembre 2016, date de clôture de l'appel à partenariats, par courrier électronique à l'adresse suivante : partenariats@arcep.fr. Il sera précisé en objet : « Réponse à l'appel à partenariats ».

L'Autorité adressera un accusé de réception pour chaque proposition lui parvenant dans le délai énoncé. Au vu des propositions qui lui seront faites, l'Arcep pourra définir plus précisément des modalités de partenariats et consulter à nouveau les acteurs intéressés sur ces modalités, en vue, le cas échéant, de la conclusion d'un partenariat avec l'un ou plusieurs d'entre eux.

Annexe : Proposition de partenariat

Identité de l'acteur

Nom ou raison sociale :

Adresse :

Contact opérationnel

Nom - Prénom :

Adresse :

Téléphone fixe :

Téléphone mobile :

Mail :

Nature de l'activité :

.....

Description sommaire des données collectées :

- Nature :

[] Données de couverture / qualité de service mobile ; préciser :

[] Données de couverture / qualité de service fixe ; préciser :

[] Neutralité de l'internet (gestion de trafic) ; préciser :

[] Signalements ; préciser :

- Méthode de collecte :

- Volume mensuel moyen de données / signalement collectés :

Champ du partenariat :

- quelles seraient les données transmises ?
- dans quelles conditions/ selon quelles modalités ?
- ces données seraient-elles uniquement à destination de l'Arcep ou l'Arcep pourrait-elle les publier ?
- si l'Arcep peut publier ces données : quelles seraient les limites ? (secret des affaires, propriété intellectuelle, etc.) ; quelles seraient les conditions ?

.....

Qu'attendez-vous d'un partenariat avec l'Autorité ?

.....

Commentaires :

.....