

« J'alerte l'Arcep » : la plate-forme de signalement modernisée pour ses trois ans

Première refonte majeure pour « [J'alerte l'Arcep](#) ». Aussi bien au niveau graphique* que fonctionnel.

La plate-forme, ouverte il y a trois ans, permettait jusqu'alors de signaler des problèmes avec les opérateurs fixes, mobiles et postaux. S'y ajoute désormais la distribution de la presse, que l'Arcep régule depuis octobre 2019.

Autre nouveauté : des entrées dédiées aux opérateurs et aux développeurs. Elles complètent celles réservées aux particuliers, aux entreprises et aux collectivités.

On nous annonce un parcours repensé (illustré ci-dessous, celui des développeurs). Avec, entre autres, une révision de l'ordre des informations demandées, une « rationalisation » du nombre de rubriques obligatoires à renseigner et la possibilité de déposer des signalements multiopérateurs.



Parcours simplifié également pour les utilisateurs en situation de handicap, avec l'ajout d'une section « Accessibilité ». Elle s'adjoit au minisite lancé l'an dernier pour recueillir les signalements en LSF (langue des signes française) et en LPC (langage parlé complété).

Des jonctions avec les outils Arcep

L'Arcep a par ailleurs retravaillé Dactari, son outil de traitement interne. Elle y a intégré un algorithme de détection de mots-clés pour favoriser la thématization des alertes.

Sur le volet accessibilité, un chantier est en cours à destination des personnes aphasiques. On nous promet, en outre, une intégration à trois cartes Arcep : celles des réseaux mobiles, des débits Internet et des déploiements fibre. Ainsi qu'à l'application mobile Wehe, destinée à détecter les bridages de flux.

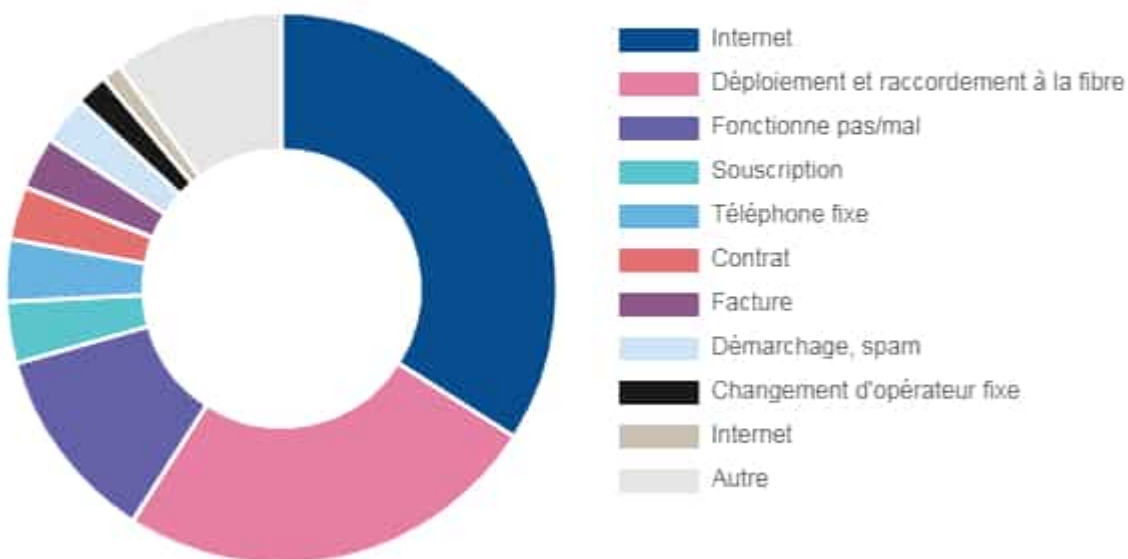
« *J'alerte l'Arcep* » sera bientôt intégré à
: <https://t.co/wDYMPFvDm><https://t.co/85oGry4R3A><https://t.co/t1nBneTjw4>
& <https://t.co/Ps9iDHnHSe> / <https://t.co/2yPnAPpdWN>
pour nous alerter facilement si vous constatez un décalage entre une info publiée et le service terrain

— Arcep (@Arcep) [November 3, 2020](#)

L'Arcep dit avoir reçu « plus de 90 000 » alertes depuis le lancement de la plate-forme. Certaines ont donné lieu à des rappels à l'ordre ou à des procédures d'instruction. Les quelques 2 000

réceptionnées ces 30 derniers jours se répartissent comme suit.

Les chiffres des 30 derniers jours



Pour les utilisateurs, l'acte de signalement ne constitue pas une saisine formelle. Mais il permet d'obtenir des conseils et de connaître des voies de recours.

* Ci-dessous, la page d'accueil du signalement avant la refonte ([archive du 5 octobre 2020](#)) et après (5 novembre).

[Accueil](#) > Qui êtes-vous ?



Je suis *

UN PARTICULIER

UNE ENTREPRISE

UNE COLLECTIVITÉ / UN ÉLU

Mon adresse mail *

Mon code postal *

* champs obligatoires

Votre alerte concerne *

MOBILE

FIXE ET INTERNET

POSTAL

Mon opérateur principal *

ou

Un autre opérateur est-il concerné ?



Photo d'illustration © hywards – Fotolia