



La plateforme « J'alerte l'ARCEP »

⇒ L'ARCEP c'est quoi ?

L'autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (« **ARCEP** ») est une autorité administrative indépendante française chargée de réguler le secteur des télécoms, et notamment les conditions de déploiement de la fibre optique de bout-en-bout (« **FtTH** » ou « **Fiber to the Home** »).

Elle dispose d'une boîte à outils importante, allant de la publication de données agrégées pour chaque territoire et opérateur, à la négociation avec les acteurs du secteur et la régulation des opérateurs.

⇒ Qu'est-ce que « J'alerte l'ARCEP » ?

L'ARCEP a mis en place une plateforme de signalement : « **J'ALERTE L'ARCEP** ».

Cette plateforme permet à tout usager de signaler les dysfonctionnements rencontrés avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux.

Cette plateforme s'adresse notamment aux particuliers qui subissent des problèmes de déconnexion de la fibre optique desservant leur logement, des problèmes de qualité de service et plus généralement leurs difficultés liées aux télécoms.

⇒ Quand et pourquoi déposer une alerte ?

Je peux signaler la plupart de mes difficultés vis-à-vis des opérateurs de communications électroniques, pour les services fixes ou mobiles.

Les coupures de services en font partie, et l'ARCEP y porte une grande attention à l'heure actuelle.

C'est l'un des outils privilégiés par l'Autorité pour identifier les réseaux et les opérateurs en charge du raccordement FtTH qui posent le plus de difficultés.

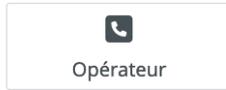
Signaler tout dysfonctionnement via J'Alerte l'ARCEP est donc très important pour permettre une action de l'Autorité, même si vous ne recevez pas de suivi individuel.

⇒ Comment déposer une alerte ?

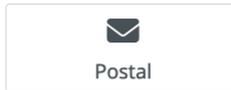
1 / Mon accès à Internet domestique, via ma ligne en fibre optique, est coupé ou dégradé : je me rends sur <https://jalerte.arcep.fr> afin de déposer une alerte.

2/ Je suis un particulier :

Vous êtes ? *



3/ L'alerte concerne un service fixe / Internet :



4/ J'identifie le problème rencontré : l'accès à Internet ne fonctionne plus ou mal

<input type="radio"/> Changement d'opérateur fixe J'ai un problème de changement d'opérateur fixe
<input type="radio"/> Contrat Je ne suis pas d'accord avec mon contrat
<input type="radio"/> Démarchage, spam Je suis victime d'appels ou messages indésirables
<input type="radio"/> Déploiement et raccordement à la fibre Je veux avoir la fibre
<input type="radio"/> Facture Je ne suis pas d'accord avec ma facture
<input type="radio"/> Handicap Problème d'accessibilité aux personnes handicapées
<input checked="" type="radio"/> Internet J'ai un abonnement internet mais ça ne fonctionne pas/mal
<input type="radio"/> Neutralité du net Je suspecte une atteinte au principe de neutralité de l'internet
<input type="radio"/> RIO Je n'arrive pas à avoir mon RIO ou je n'ai pas le bon RIO
<input type="radio"/> Site internet "Ma connexion internet" Vous constatez un écart entre les informations publiées et la réalité
<input type="radio"/> Souscription J'ai un problème pour m'abonner (raccordement au service)
<input type="radio"/> Téléphone fixe J'ai un service téléphonique fixe mais ça ne fonctionne pas/mal

5/ Et je précise la nature du problème :

Plus précisément ? *

<input type="radio"/> J'ai été raccordé mais ma ligne est toujours inactive - je n'ai toujours pas accès au service
<input type="radio"/> Je n'ai plus de service
<input checked="" type="radio"/> Ma ligne a été débranchée ou écrasée
<input type="radio"/> Mon service n'est pas satisfaisant
<input type="radio"/> Problème spécifique avec IPv6

Je peux préciser le nom de l'opérateur qui a débranché ou écrasé la ligne, si j'ai l'information (sinon indiquer « Non »). **Attention** : cela ne vise pas mon fournisseur d'accès à Internet.

Je précise si ma ligne est débranchée / écrasée depuis plus ou moins de 7 jours, et si mon fournisseur d'accès à Internet m'a proposé une compensation financière.

6/ J'indique le nom de mon fournisseur d'accès à Internet, que je peux vérifier sur ma dernière facture.

Le menu déroulant propose les principaux opérateurs « grand public » (Bouygues Telecom, Free, Orange / Sosh, SFR / Numéricable / Red, etc.), mais aussi des opérateurs d'infrastructures ou d'entreprise, des fournisseurs de services, etc.

Je peux identifier un autre opérateur concerné, notamment l'opérateur écraseur si je le connais, soit « l'opérateur d'infrastructure » en charge du déploiement et de la maintenance de la fibre optique. A Conflans-Sainte-Honorine, il s'agit de SFR.

J'identifie la technologie (fibre) :

Quel est votre opérateur contractuel ? *

Choisir un opérateur

Autre Saisir un nom si absent

Exemples : opérateur d'infrastructure, opérateur écraseur, opérateur d'immeuble, etc.

Si un autre opérateur est concerné par votre alerte, lequel est-ce ? ?

Choisir un opérateur

Quelle technologie ? *

Fibre

6/ J'identifie la commune

Où étiez-vous ?

En France

Hors France

Veillez indiquer votre commune ou vous géolocaliser. *

Conflans-Sainte-Honorine (78700)

x



7/ Facultatif : je détaille le problème et je fournis des pièces

Il peut s'agir de la date précise de la coupure de service, de mon adresse précise, du fait que cela est déjà arrivé, d'un délai de résolution particulièrement long, des démarches déjà faites en vain, une facture, etc.

Par exemple : « Ma ligne FttH a été coupée sans préavis le 12 septembre 2023 à 16h15, au 21 rue du Marché. Elle n'a pas encore été remise en service malgré mes 3 appels à mon opérateur. J'ai déjà subi 2 déconnexions intempestives depuis le raccordement de ma maison en 2021, et les délais de résolution sont toujours plus longs. »

Pourriez-vous détailler le problème que vous avez rencontré ?

Informations complémentaires

Vous avez des pièces à nous communiquer ?

Vous pouvez nous fournir jusqu'à 3 pièces jointes de 4 Mo au format PNG, JPG ou PDF.

+ Ajouter

Parcourir

8/ Je décline mon identifié et j'indique si j'ai déjà contacté mon fournisseur d'accès à Internet :

Avez-vous contacté le service client de votre opérateur ? * Oui Non

Email *

Nom

Prénom

Téléphone

- Je consens au traitement de mes données par les services de l'Arcep, et de manière générale aux [conditions générales d'utilisation](#) du site. *
- J'autorise l'Arcep à communiquer mes données à des tiers (autres autorités publiques ou l'opérateur concerné par mon alerte). Attention, cette transmission n'est ni automatique ni systématique.

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données personnelles, consultez notre [page dédiée](#).

9/ Je valide mon alerte.

⇒ **Que fait l'ARCEP une fois mon alerte enregistrée ?**

L'alerte est transmise à l'unité « Régulation par la donnée » de l'ARCEP, qui s'en sert notamment pour identifier les réseaux et les opérateurs les plus problématiques et mener sa politique en fonction.

L'ARCEP peut notamment se servir de mon alerte pour :

- Contacter mon opérateur ou l'opérateur d'infrastructure pour lui demander d'y apporter une solution rapide ;
- Ouvrir une procédure de sanction vis-à-vis de l'opérateur responsable, si les dysfonctionnements s'accumulent et ne sont pas traités ;
- Demander l'évolution des pratiques des opérateurs et de leurs sous-traitants, durcir le cadre réglementaire ;
- Publier la liste des réseaux et opérateurs d'infrastructures connaissant des taux d'incident particulièrement importants (politique de « *name and shame* »). Le taux de panne du réseau SFR dans les Yvelines est actuellement très élevé.

En revanche, elle n'apporte pas de réponse individuelle à mon alerte.