

## Présentation / L'Arcep recrute

### Chargé(e) de mission " qualité de service et préservation de la neutralité d'internet "

- **Poste à pourvoir** : chargé(e) de mission " qualité de service et préservation de la neutralité d'internet "
- **Direction** : " Internet et utilisateurs "
- **Unité** : Internet ouvert
- **Titre du responsable** : chef de l'unité Internet ouvert
- **Date de vacance du poste** : immédiate
- **Adresse** : 7, square Max Hymans - 75730 PARIS CEDEX 15

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et le gardien des réseaux d'échanges internet, SMS, télécom fixes, mobiles et postaux en France. En 2017, elle préside l'instance européenne regroupant les régulateurs du secteur des télécoms.

#### Missions principales de la direction et de l'unité

La Direction " Internet et utilisateurs " (DIU) est l'une des directions sectorielles en charge de la régulation des marchés des services de communications électroniques.

Elle est chargée de veiller au bon fonctionnement de l'internet et des interconnexions (voix, données) entre opérateurs. Elle contrôle le respect par les opérateurs des règles relatives à l'accès à un internet ouvert.

Elle anime la réflexion et coordonne l'action de l'Autorité sur les instruments de régulation par la donnée, notamment via l'information des utilisateurs finals, ainsi que les relations avec les consommateurs et les travaux les concernant.

Elle est responsable de la mise en œuvre du régime d'autorisation générale des opérateurs de communications électroniques et contrôle les obligations associées. Elle développe l'action de l'Autorité en matière d'intégrité et de sécurité des réseaux. Elle établit et gère le plan de numérotation et contrôle les obligations qui en découlent.

Elle est chargée de coordonner la régulation de l'ensemble des marchés de services de communications électroniques à destination des entreprises. Elle définit et met en œuvre la régulation du marché des services de capacité et des marchés de la téléphonie fixe. Elle veille au respect par le prestataire de service universel de ses obligations.

Elle anime le comité de l'interconnexion et de l'accès et le comité outre-mer.

Au sein de la DIU, l'Unité internet ouvert (UIO) est chargée du pilotage des travaux inter-directions portant sur le bon fonctionnement et la neutralité du réseau internet. Elle est directement responsable de l'identification et de l'évaluation des pratiques techniques et commerciales des fournisseurs d'accès à internet, de la mesure et l'information des utilisateurs sur la qualité des services fixes, du suivi du marché de l'interconnexion IP (entre opérateurs, fournisseurs de contenus et d'applications, etc.) et de la promotion de la transition vers le protocole IPv6.

Les principaux interlocuteurs de l'UIO sont les opérateurs, les fournisseurs de contenus et d'applications, les intermédiaires techniques sur internet, les associations de consommateurs, la société civile, les directions du ministère de l'Economie et des finances, notamment la Direction générale des entreprises (DGE) et la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), l'Autorité de la concurrence ainsi que les services de la Commission européenne et l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE).

L'unité compte 4 chargé(e)s de mission encadré(e)s par un chef d'unité.

#### Activités principales

Le/la titulaire du poste " qualité de service et préservation de la neutralité d'internet " contribuera à un panel d'activités diversifiées au sein de l'unité. A sa prise de poste, il/elle sera en charge en premier lieu des travaux suivants :

*o Développer une démarche en crowdsourcing sur la qualité des services fixes d'accès à internet*

Jusqu'à fin 2016, l'Autorité évaluait la qualité des services fixes d'accès à internet via un dispositif dédié en environnement contrôlé. Début 2017, elle a décidé de faire pivoter cet observatoire pour offrir aux utilisateurs une mesure plus représentative de l'expérience utilisateur en mettant en œuvre une démarche en crowdsourcing. Dès lors, les travaux de

L'Arcep autour de la qualité des services fixes cherche à répondre aux priorités fixées par la revue stratégique de 2016 : jouer un rôle d'expert neutre tiers de confiance cherchant à bâtir une régulation par la data co-construite avec l'écosystème. Ce nouveau mode d'intervention vise à compléter les outils traditionnels d'intervention du régulateur, par son approche moins intrusive et selon une logique d'Etat-plateforme.

Le/la titulaire du poste devra fédérer la communauté de l'écosystème internet (prestataires privés, experts indépendants, académiques, société civile, associations de consommateurs, opérateurs, fournisseurs de contenus, etc.) via la création de partenariats, l'organisation d'événements, le développement éventuel d'une plateforme en ligne, etc. Sa mission sera de faire progresser la mesure de la qualité de l'accès fixe et d'offrir aux citoyens une information fiable, ouverte et intelligible, afin d'orienter le marché dans la bonne direction. Dans ce cadre, il/elle pourra être amené(e) à représenter l'Arcep au sein de groupes de travail européen (ORECE, Commission européenne).

#### *o Participer à la refonte de l'observatoire de la qualité du service client des opérateurs*

L'Arcep mesure et publie depuis plusieurs années un observatoire de la qualité du service client des opérateurs. Cet observatoire est en cours de refonte en faveur d'un recours croissant aux solutions collaboratives. Dans ce cadre, le/la titulaire du poste assurera la fiabilisation de l'observatoire actuel. Il/elle développera d'autre part des synergies avec des projets internes (espace de signalement, etc.) comme externes (développés au sein d'autres entités de l'Etat, d'associations de consommateurs, etc.) permettant d'enrichir l'observatoire actuel. Enfin, il/elle veillera à faire évoluer la mise en forme de l'observatoire vers une publication à l'expérience utilisateur augmentée.

#### *o Contribuer à la mise en œuvre du règlement européen sur l'internet ouvert*

Le législateur européen a adopté le 25 novembre 2015 le règlement (UE) 2015/2120 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert. Ce règlement, en vigueur depuis fin avril 2016, introduit pour la première fois dans le droit européen de grands principes en faveur de la neutralité de l'internet ; il renforce également les obligations de transparence pesant sur les fournisseurs d'accès à internet. L'Arcep est chargée, avec les autres autorités compétentes, d'en assurer la bonne mise en œuvre au niveau national. A ce titre, il sera demandé au/à la titulaire du poste de contribuer à l'élaboration des outils et des processus nécessaires à cette tâche : outils de détection, analyse de données, procédures formelles, enquêtes terrain, etc.

Le/la chargé(e) de mission gère ses dossiers de manière autonome ou en équipe, en collaboration avec l'ensemble des directions concernées de l'Autorité. Il/elle est responsable de présenter ses travaux à son chef d'unité, aux directeurs et de les porter devant le Collège de l'Autorité. Il/elle est appelé(e) à échanger très régulièrement avec le secteur ou diverses institutions (Conseil d'Etat, Services gouvernementaux, Commission européenne, autres régulateurs européens), à conduire des travaux en concertation avec l'ensemble de ces acteurs et à piloter, le cas échéant, des études confiées à des cabinets de conseil.

Des déplacements ponctuels peuvent être requis, essentiellement en Europe, en interaction avec la Commission européenne et avec les autres régulateurs européens, à l'occasion desquels le titulaire défendra les positions de l'Arcep ou, plus largement, des autorités françaises.

---

## **Profil**

De formation supérieure (de préférence diplômé(e) d'une école d'ingénieur et disposant d'une première expérience dans une fonction technique), le/la candidat(e) :

- maîtrise le fonctionnement des réseaux de communications électroniques ;
- démontre un intérêt pour l'analyse économique, nécessaire à la compréhension de la dynamique des marchés des industries de réseau et de leur régulation, ainsi que pour les mécanismes institutionnels et les principes juridiques d'encadrement et d'organisation des marchés ;
- a le souci de présenter de façon claire et synthétique des enjeux complexes ;
- fait preuve de qualités relationnelles, d'esprit d'initiative, de réactivité, de rigueur et d'autonomie ;
- sait rédiger et produire des synthèses avec aisance ;
- maîtrise la langue anglaise et les outils informatiques (logiciels bureautiques, etc.).

Le poste est à pourvoir soit par un fonctionnaire de catégorie A ou A+, sur la base d'un détachement de 3 ans sur contrat, soit par un agent contractuel sur la base d'un contrat de droit public de 3 ans, renouvelable pour la même durée.

→ Candidatures (CV et lettre de motivation) à adresser à : [urh\[a\]arcep.fr](mailto:urh[a]arcep.fr)

→ Contact pour demande d'informations complémentaires : **Laura Létourneau**, cheffe de l'unité " Internet ouvert ", 01 40 47 71 39, [laura.letourneau\[a\]arcep.fr](mailto:laura.letourneau[a]arcep.fr)