



autorité de régulation
des communications électroniques
et des postes

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

COUVERTURE ET QUALITE DES SERVICES MOBILES

13 JUIN 2016

DOSSIER DE PRESSE

Déplacement à Vendôme et dans le Loir-et-Cher

Contact presse

Jean-François Hernandez
hernandez@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 70 33

Suivez l'Arcep

 www.arcep.fr
 [@ARCEP](https://twitter.com/ARCEP)  [Facebook](#)
 [LinkedIn](#)  [Dailymotion](#)

Abonnez-vous

[Flux RSS](#)
Lettre électronique
Listes de diffusion

DEROULE

12h14 TGV Paris Montparnasse – Vendôme

Démonstration d'une mesure de qualité des réseaux mobiles sur une ligne de TGV : tests de chargement de pages web

13h30 Déjeuner à Vendôme

Avec

- Benoit GARDRAT, 2ème adjoint au maire de Vendôme en charge des grands projets, voirie, plan local de déplacements et TIC
- Geneviève GUILLOU-HERPIN, 3ème adjointe au maire de Vendôme en charge des finances, commandes publiques, assurances
- Cédric BELLAN, Directeur du Syndicat Mixte Ouvert "Loir-et-Cher Numérique"

14h45 Mesures de qualité de service à Vendôme

Démonstration d'une mesure de qualité des réseaux mobiles dans une agglomération de taille moyenne : tests de débits, de chargement de pages web, de vidéo streaming et d'appels vocaux.

Echanges avec Geneviève GUILLOU-HERPIN, adjointe au maire de Vendôme

15h30 Trajet vers La Chapelle Enchérie

Démonstration d'une mesure de qualité des réseaux mobiles le long d'une route en zone rurale : appels vocaux.

16h00 Mesures de qualité de service à La Chapelle Enchérie

Démonstration d'une mesure de qualité des réseaux mobiles dans une zone rurale, dans une commune du programme « zones blanches centres-bourgs » : tests de débits, de chargement de pages web, de vidéo streaming et d'appels vocaux.

Echanges avec

- Christiane LARUE, maire de La Chapelle Enchérie
- Bernard PILLEFER, Président du syndicat mixte Loir-et-Cher numérique, Vice-Président du Conseil départemental en charge des routes et du très haut débit, Président de la Communauté Perche et Haut Vendômois (Communauté de la commune de La Chapelle Enchérie)

18h01 TGV Vendôme - Paris Montparnasse

LA CONNECTIVITE DES TERRITOIRES

Une priorité de l'Arcep

La connectivité de tous les territoires, et en particulier en mobile dans les zones les moins denses, est une priorité de l'Arcep, réaffirmée lors de sa récente revue stratégique comme l'un des quatre piliers guidant son action.

L'Arcep, en lien étroit avec le Gouvernement, met en œuvre trois types d'actions :

- **Proposer** au Gouvernement des obligations de déploiement au moment du lancement des appels à candidatures pour l'attribution de fréquences mobiles
 - ✓ Obligations de déploiement en zones peu denses
 - ✓ Obligations de déploiement pour les trains du quotidien
- **Contrôler** le respect par les opérateurs de leurs obligations de déploiement
 - ✓ Programme « zones blanches centres-bourgs »
 - ✓ Couverture 4G de la zone peu dense
- **Réguler par la data** : informer les citoyens sur la couverture et la qualité des réseaux mobiles, afin d'inciter à l'investissement
 - ✓ Enquêtes de qualité de service
 - ✓ Enquêtes de vérification des cartes de couverture
 - ✓ Les publications de l'Arcep

Cette action **se poursuit et s'enrichit** chaque année :

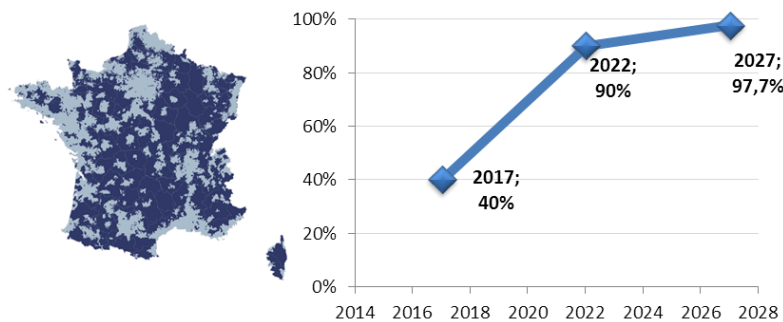
- L'Arcep devra contrôler la mise en œuvre du nouveau programme « zone blanche et sites stratégiques » actuellement en cours de négociation entre l'industrie, les associations de collectivités territoriales et le gouvernement.
- L'Arcep devra, d'ici 2021, proposer le renouvellement des autorisations 900 MHz et les nouvelles obligations de déploiement.

Imposer des obligations de déploiement des opérateurs

Sur la base des priorités définies par le gouvernement, l'Arcep rédige les cahiers de charges des appels à candidatures pour l'attribution de fréquences mobiles, dans lesquels des obligations de déploiement sont imposées aux opérateurs. Le Gouvernement approuve et publie ces textes pour lancer la procédure.

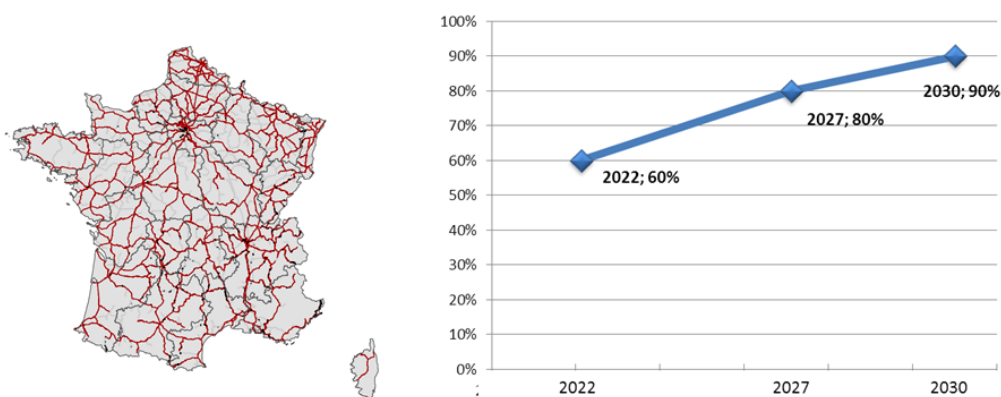
Par exemple, lors des attributions 4G (bandes 700 MHz et 800 MHz), un **objectif prioritaire d'aménagement du territoire** a été fixé.

Pour la première fois, des **obligations spécifiques de couverture dans la zone peu dense** ont été imposées en 4G lors de l'attribution de la bande 800 MHz, en 2012 :



Obligations de déploiement 4G en zone peu dense (en % de la population)
(zone peu dense en bleu marine sur la carte = 18% de la population et 63% du territoire)

De plus, lors de l'attribution de la bande 700 MHz, en 2015, l'Arcep a proposé au Gouvernement une obligation de **couverture en internet mobile des trains du quotidien (TER, RER, transliens)**. Cette obligation se décline au niveau national (voir le graphique ci-dessous) et régional (80 % des trains de chaque région en 15 ans), avec des échéances intermédiaires. Elle concerne plus de **22 700 km de voies ferrées** sur lesquelles circulent, chaque jour, **près de 6 millions de Français**.



Obligations de déploiement pour les trains du quotidien (TER, transiliens, RER)

L'Arcep a travaillé avec **SNCF** en vue de proposer ces obligations, et a signé, avec SNCF, une **déclaration commune d'intention**, en février 2015, visant à l'amélioration de la couverture et de la qualité des services mobiles à bord des trains, dans le but de conjuguer leurs efforts sur ces sujets.

Contrôler le respect des obligations de déploiement

Pour s'assurer du respect par les opérateurs de leurs obligations de déploiement, l'Arcep mène des vérifications, contrôles et enquêtes. Ces actions se traduisent par la tenue de nombreuses campagnes de mesures sur le terrain chaque année.

L'Autorité contribue ainsi à un **développement numérique équilibré des territoires**.

Programme « zones blanches centres-bourgs »

En particulier, les opérateurs sont conjointement tenus d'apporter, grâce à un réseau mutualisé et moyennant un financement public (une grande partie des pylônes sont financés par les pouvoirs publics), une couverture de base dans un certain nombre de centres-bourgs qui ont été identifiés par l'Etat comme absolument non couverts. Ce programme est connu sous le nom de " programme zones blanches centres-bourgs ". La loi « Macron » du 6 août 2015 a initié un nouveau recensement des centres-bourgs non couverts, qui a été réalisé en 2015 : ce sont 268 centres-bourgs nouvellement identifiés qui bénéficieront de ce programme. Le programme compte en tout **environ 3600 centres-bourgs**, que les opérateurs se sont désormais engagés à **couvrir a minima en 2G d'ici le 31 décembre 2016** et en **3G d'ici le 30 juin 2017**, ou au plus tard 6 mois après la mise à disposition du pylône par les pouvoirs publics. Début 2016, Free Mobile a rejoint ce programme initié par Orange, SFR et Bouygues.

A ce jour, depuis sa mise en place en 2003, ce programme de couverture a bénéficié à plus de 3200 centres-bourgs en 2G, et plus de 1800 centres-bourgs en 3G, soit respectivement **91% et 51% de réalisation du programme**. L'Arcep est vigilante au respect par les opérateurs de leurs obligations, et publiera, trimestriellement, le suivi des déploiements des opérateurs.

En particulier, l'Arcep s'assure actuellement que les centres-bourgs qui sont inclus dans le programme depuis plusieurs années soient couverts rapidement. C'est pourquoi l'Arcep a mis en demeure les trois opérateurs Bouygues Telecom, Orange et SFR, en juillet 2015, de déployer la 2G respectivement dans 17, 8 et 53 centres-bourgs avant le 1er janvier 2016. Orange et SFR ayant encore 5 et 47 centres-bourgs à couvrir à cette date, **l'Arcep a notifié, le 27 avril dernier, des griefs à ces deux opérateurs**. Bouygues Telecom s'est pour sa part conformé à l'échéance de cette mise en demeure.

La Chapelle Enchérie : une commune du programme « zones blanches centres-bourgs »

- 197 habitants (2013)
- A intégré le programme en 2004
- SFR opérateur « leader » (commune « phase 2 » : financement à 100% par SFR)
- **Couverte en 2G** par SFR, Orange et Bouygues depuis 2006
- **Couverture en 3G prévue d'ici décembre 2016**

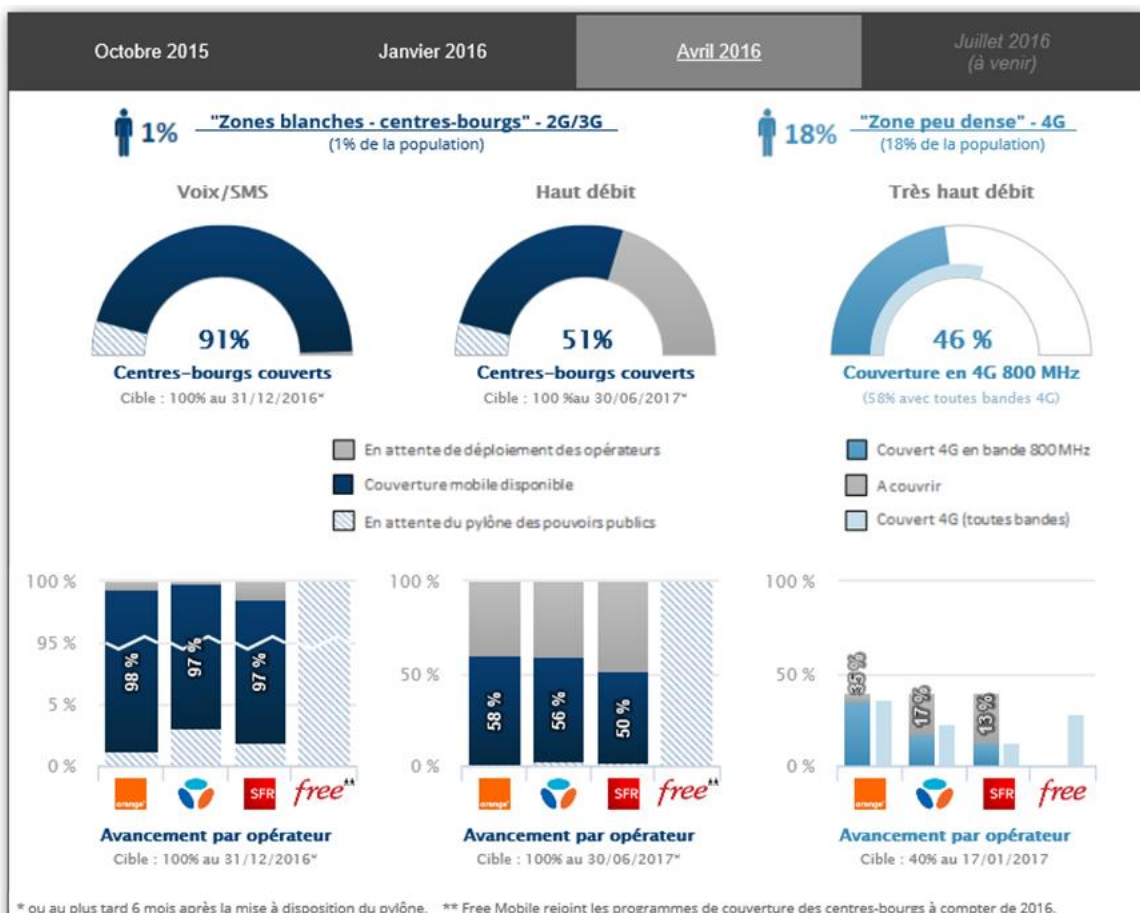
Couverture 4G de la zone peu dense

Comme indiqué précédemment, les opérateurs ont également des obligations de déploiement de la 4G dans la zone peu dense. En particulier, Orange, SFR et Bouygues Telecom ont l'obligation de couvrir en 4G 40% de la population de la zone peu dense, qui représente 18% de la population mais 63% du territoire. Free Mobile, qui ne dispose pas de fréquences en bande 800 MHz, n'est pas soumis à cette obligation. L'opérateur devra en revanche couvrir 50% de la population de cette zone d'ici 2022.

En février dernier, l'Arcep a constaté que Bouygues Telecom et SFR déclaraient respectivement couvrir seulement 12% et 8% de la population de cette zone, alors qu'Orange couvrait quant à lui près de 33% de cette même zone. Dès lors, **l'Arcep a mis en demeure ces deux opérateurs** de respecter leur échéance du 17 janvier 2017. L'Arcep s'assurera du respect par les trois opérateurs de leur obligation.

L'observatoire des déploiements mobiles en zones peu denses

L'Arcep publie chaque trimestre, au travers d'un observatoire interactif, l'état d'avancement des opérateurs concernant ces deux obligations : <http://www.arcep.fr/index.php?id=13111>



Réguler par la data : informer les citoyens sur la couverture et la qualité des réseaux mobiles afin d'inciter à l'investissement

L'Arcep **informe les usagers des réseaux mobiles** sur la couverture et la qualité des services mobiles. Au-delà du strict éclairage des utilisateurs, cette action vise aussi à permettre aux opérateurs de **valoriser les investissements qu'ils réalisent dans leurs réseaux**, et de ce fait faire émerger **une saine dynamique concurrentielle** répondant à la demande de bénéficier d'une meilleure couverture sur leurs lieux de vie (domicile, travail, transport, loisir...)

Au-delà du contrôle du déploiement des opérateurs, l'Arcep s'attache donc à fournir aux usagers une information claire, fiable et qualitative relative à la couverture et à la qualité de service des réseaux des opérateurs, dans le but de les aider à choisir leur opérateur mobile en toute connaissance de cause.



Mesure de la qualité de service

Depuis 1997, l'Arcep mène des enquêtes ayant pour objectif d'apprécier, sur une base comparative, la qualité des services mobiles offerts par les opérateurs mobiles. L'enquête vise à être **représentative de l'usage des clients des quatre opérateurs de réseaux mobiles**, afin de permettre aux utilisateurs de comparer les services de ces opérateurs entre eux.

Dans ce contexte, l'Arcep missionne, chaque année, une trentaine de techniciens, au travers de prestataires de mesures, qui sillonnent le territoire métropolitain pendant 3 mois afin de réaliser plusieurs centaines de milliers de tests, en conditions réelles, dans différentes zones du territoire (rurales, intermédiaires et denses) ainsi que sur les principaux axes de transports.



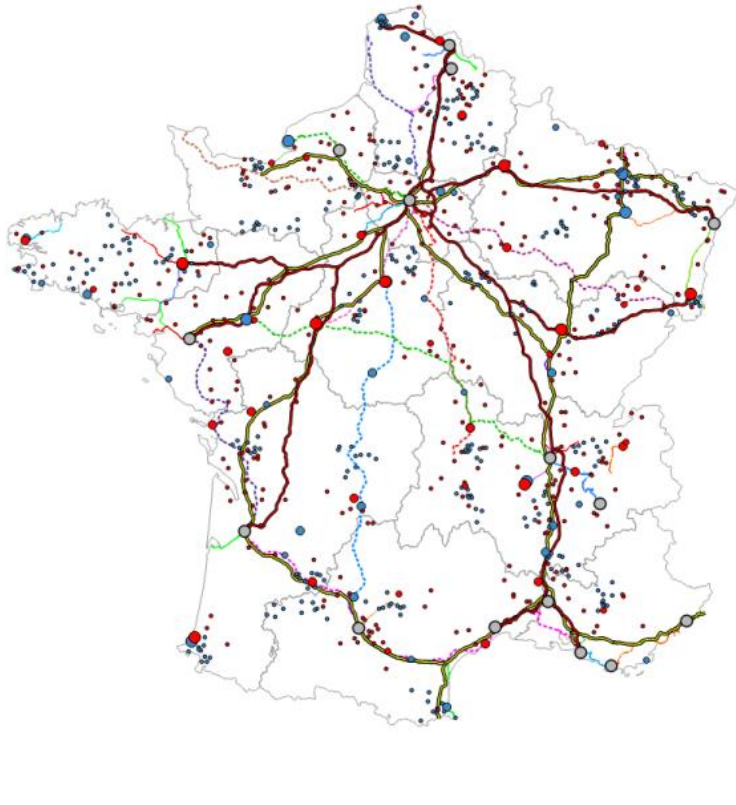
Type de lieux et de transports faisant l'objet de mesures

Ces tests portent sur les services mobiles les plus répandus.



Type de services faisant l'objet de mesures

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 mobiles. L'enquête 2016 a permis de réaliser **plus de 600 000 mesures en 2G, 3G et 4G sur l'ensemble du territoire** (à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments) et dans les transports (métro, RER, TER, TGV, TET, autoroutes).



Lieux et axes de transports audités en 2016

Les résultats de cette étude seront publiés début juillet 2016.

Les démonstrations réalisées aujourd'hui sont représentatives des mesures qui ont été réalisées entre février et mai sur les lignes de TGV, dans les agglomérations, sur les routes ou encore en zone rurale.

Vérification des cartes de couverture

En vue d'informer les consommateurs, les opérateurs mobiles publient sur leur site internet, des **cartes de couverture de leurs services mobiles** en distinguant les différents réseaux (2G, 3G, 4G). L'Autorité vérifie régulièrement la fiabilité de ces cartes, en confiant des campagnes de mesures sur le terrain à différents prestataires.

La fiabilité des cartes, par rapport à la réalité sur le terrain, est vérifiée par sondage au moins une fois par an lors d'une campagne de mesures menée par l'Arcep sur une partie (renouvelée chaque année), représentative de l'ensemble du territoire.

Une portion de territoire :

- est considérée couverte en téléphonie mobile s'il est possible d'y passer un appel téléphonique et de le maintenir une minute ;
- est considérée couverte en service d'accès à l'internet s'il est possible de télécharger un petit fichier (dont la taille dépend de la technologie utilisée).

Ces mesures se font à l'extérieur des bâtiments, avec un terminal grand public.

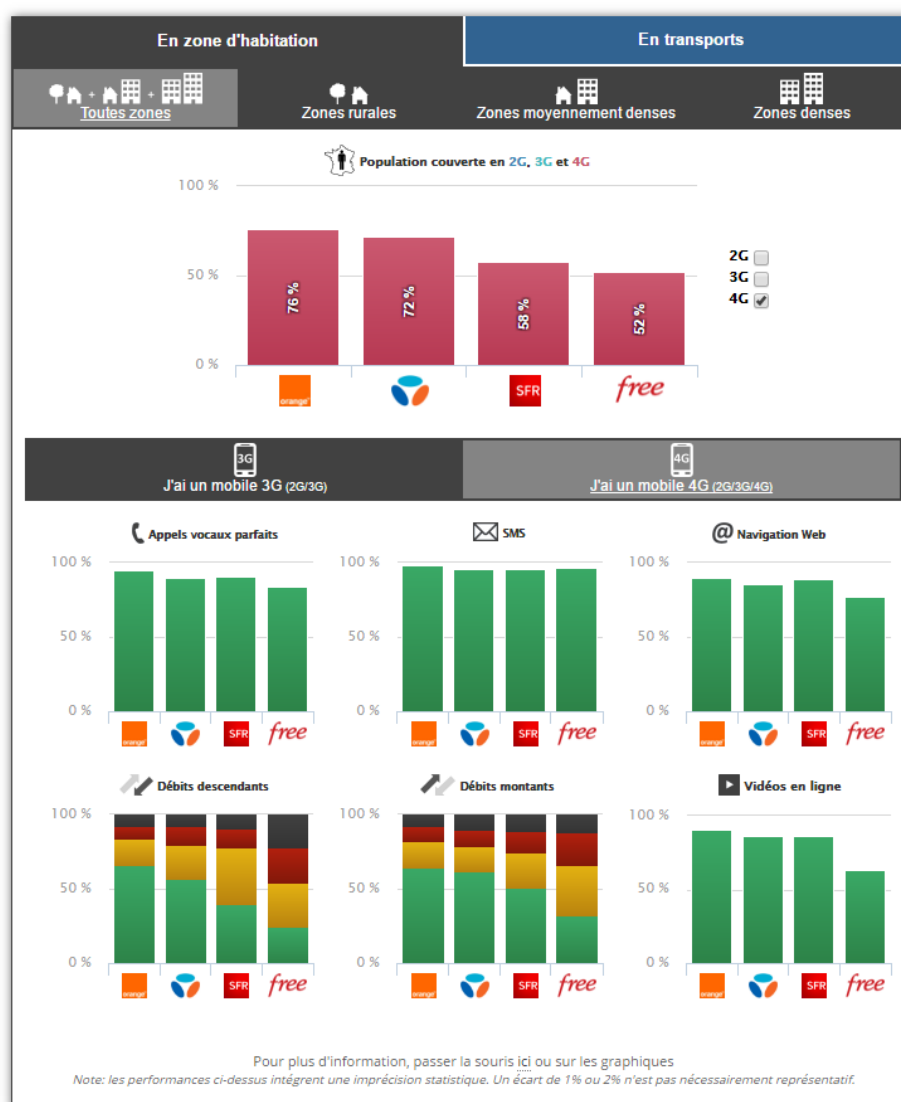
En 2015, ces campagnes de mesures sur le terrain de vérification des cartes de couverture ont donné lieu à des mesures sur plus de de **31 départements** différents, soit environ **80 000 km²**.

Même si les mesures réalisées par l'Arcep montrent qu'elles sont fiables, les cartes de couverture des opérateurs mobiles ne sont pas parfaites. Les opérateurs mobiles ne savent en effet pas eux-même avec une certitude absolue où leur service est disponible. Ils utilisent pour cela des logiciels qui simulent la couverture en fonction des caractéristiques propres de leur réseau, de la géographie, de l'urbanisme... et les cartes produites représentent le résultat de cette simulation. Elles peuvent donc donner une information incorrecte localement, et l'enjeu est donc celui de la fiabilité globale ou statistique des cartes.

En outre, les cartes actuelles représentent une réalité trop binaire (couvert / pas couvert), alors que les usagers utilisent leurs services mobiles dans une très grande variété de situations. **L'Arcep soumettra à consultation publique, au mois de juin, un projet de décision visant à obliger les opérateurs à publier des cartes de couverture plus riches.** Ces cartes permettront notamment de donner des informations sur la possibilité d'accéder au service à l'intérieur des bâtiments, où le signal passe plus difficilement qu'à l'extérieur. L'Arcep finalise ainsi la mise en œuvre d'une nouvelle compétence qui lui a été confiée par la loi « Macron » en août dernier.

L'observatoire de la couverture et la qualité des services mobiles

L'Arcep publie les résultats de ces études sur la couverture et la qualité des services mobiles au travers d'un observatoire interactif, lancé en juillet 2014: <http://www.arcep.fr/observatoire/suivi-des-reseaux-mobiles/>



Observatoire de la couverture et de la qualité des services mobiles

Cet observatoire propose une version synthétique, accessible et dynamique des données dont dispose l'Arcep et offre ainsi un premier niveau de lecture au grand public.

Pour les personnes à la recherche d'une information plus détaillée, des **fichiers « open-data »** sont également proposés. Les données publiées par ce biais sont, par exemple, le taux de couverture 2G/3G/4G par opérateur et par commune, ou encore les résultats de qualité de service mesurés chaque année par l'Arcep.

LE MANIFESTE DE L'ARCEP

Les réseaux d'échanges internet, télécom fixes, mobiles et postaux, constituent une « **infrastructure de libertés** ». Liberté d'expression et de communication, liberté d'accès au savoir et de partage, mais aussi liberté d'entreprise et d'innovation, enjeu clé pour la compétitivité du pays, la croissance et l'emploi. Parce que le plein exercice de ces libertés est essentiel dans une société ouverte, innovante et démocratique, les institutions nationales et européennes veillent à ce que les réseaux d'échanges se développent comme un « **bien commun** », quel que soit leur régime de propriété, c'est-à-dire qu'ils répondent à des exigences fortes en termes d'accessibilité, d'universalité, de performance, de neutralité, de confiance et de loyauté.

A cette fin, les institutions démocratiques ont jugé qu'une intervention étatique indépendante était nécessaire pour veiller à ce qu'aucune force, qu'elle soit économique ou politique, ne soit en situation de contrôler ou de brider la capacité d'échange des utilisateurs (consommateurs, entreprises, associations, etc.).

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 en France.

Architecte des réseaux, l'Arcep crée les conditions d'une organisation plurielle et décentralisée des réseaux. Elle garantit l'ouverture du marché à de nouveaux acteurs et à toutes les formes d'innovation, et veille à la compétitivité du secteur à travers une concurrence favorable à l'investissement. L'Arcep organise le cadre d'interopérabilité des réseaux, afin qu'ils apparaissent comme un seul aux yeux des utilisateurs malgré leur diversité, simples d'accès et non cloisonnés. Elle coordonne la bonne articulation public/privé dans le cadre de l'intervention des collectivités territoriales.

Gardien des réseaux, l'Arcep s'assure du respect des principes essentiels pour garantir la capacité d'échange des utilisateurs. Elle veille à la fourniture du service universel, et accompagne les pouvoirs publics pour étendre la connectivité sur l'ensemble du territoire. Elle assure la liberté de choix et la bonne information des utilisateurs, et protège contre les atteintes possibles à la neutralité de l'Internet. L'Autorité lutte plus généralement contre toutes les formes de silos qui pourraient menacer la liberté d'échanger sur les réseaux, et s'intéresse à ce titre aux nouveaux intermédiaires que sont les grandes plateformes Internet.

LA REVUE STRATEGIQUE DE L'ARCEP

En juin 2015, l'Arcep lançait sa revue stratégique pour identifier les nouveaux défis et réorienter ses priorités. Dans l'idée de « pivoter », il s'agit non seulement d'adapter la régulation, mais aussi de se demander comment le numérique peut aider le régulateur à mieux remplir ses missions, y compris pour le secteur postal, voire à transformer ses modes d'intervention dans une logique d'Etat-plateforme. Avec un objectif : participer au succès de la transformation numérique du pays.

Voir <http://www.arcep.fr/larceppivote/> pour plus d'information.