

Qualité de service, couverture : mieux répondre aux attentes des consommateurs

Proposer une bonne qualité de service, assurer une bonne couverture du territoire : telles sont les attentes des consommateurs vis-à-vis des opérateurs. Pour y parvenir, ils doivent mener des audits et informer les utilisateurs de manière transparente. L'ARCEP y veille et surveille.

L'Autorité mesure la qualité de service des réseaux de données mobiles

La France compte plus de 53 millions d'abonnés mobiles (plus de 82 % des français)⁽¹⁾. Et l'appétence des consommateurs pour les services mobiles ne se dément pas. En effet, au 30 juin 2007, le volume de communications vocales avait augmenté de plus de 6 % en un an alors que sur la même période le volume de messages envoyés (SMS et MMS) explosait (+20,7 %)⁽²⁾. Mais mobilité doit aussi rimer avec qualité.

C'est pourquoi l'Autorité mène depuis 10 ans des enquêtes pour mesurer la qualité de service des réseaux mobiles en France métropolitaine. Ces évaluations reproduisent les conditions courantes d'utilisation des clients des opérateurs mobile. Les mesures sont réalisées par des cabinets indépendants selon une méthodologie et un cahier des charges définis par un groupe de travail associant les opérateurs et l'ARCEP. Par souci de transparence, les principes de l'enquête sont soumis à une association d'utilisateurs.

Deux enquêtes ont été menées en 2007 : l'une, conduite par le cabinet Directique, a mesuré la qualité de la voix ; l'autre, conduite par le cabinet Assystem, les services de données (SMS, MMS, visiophonie, navigation sur

Internet, transferts de fichier). Cette année, pour la première fois, les réseaux 3G ouverts à l'été 2007, c'est-à-dire ceux de SFR et d'Orange, ont été pris en compte⁽³⁾.

Durant plusieurs mois, à pied (à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments, en agglomération), en voiture (en situation de passager, sur les autoroutes), dans les trains (TGV et trains de banlieue), les enquêteurs ont sillonné le territoire : plus de 28 000 coups de fil ont été passés⁽⁴⁾. C'est aussi plus de 3 000 SMS et MMS envoyés et plusieurs milliers de transferts de fichiers, via des cartes d'accès connectées à un ordinateur, ou d'appels en visiophonie qui ont fait l'objet de mesures.

Téléchargements : la 3G fait la différence

Concernant la voix, la qualité de service se maintient à un très bon niveau. Une amélioration sensible est même constatée pour les appels passés sur les principaux axes de circulation (automobile, TGV, trains de banlieue).

Pour le téléchargement, les tests, effectués dans les douze plus grandes agglomérations françaises et sur les offres grand public, ont montré

des disparités entre les opérateurs. En effet, les performances de Bouygues Telecom (qui, à l'époque des tests, n'avait pas déployé de réseau 3G) sont moins bonnes que celles d'Orange et de SFR, qui ont déployés la 3G. Concrètement, un fichier de 5 Mo se télécharge en environ une minute en moyenne sur le réseau des opérateurs 3G alors que quatre minutes sont nécessaires sur le réseau EDGE de Bouygues Telecom. En 3G, les débits ont atteint jusqu'à 1,4 Mbits/s alors que le niveau maximal a été de 216 kbit/s pour l'EDGE. Les performances de la 3G sont globalement satisfaisantes : 40 % des échanges ont été réalisés à un débit moyen supérieur à 1 Mbits/s.

Enfin, pour les autres services de données (SMS, MMS, visiophonie, navigation sur Internet) les résultats sont globalement satisfaisants. Une mention spéciale pour les SMS dont l'envoi est un succès 99 fois sur 100. ■

⁽¹⁾ ARCEP, *Suivi des indicateurs mobiles au 30 septembre 2007*.

⁽²⁾ ARCEP, *Observatoire des marchés des services de télécommunications, enquêtes trimestrielles, deuxième trimestre 2007*.

⁽³⁾ L'Autorité a enjoint Bouygues Telecom à respecter ses engagements en matière de couverture 3G avant le 30 novembre 2007.

⁽⁴⁾ Pour plus de détail sur le mode opératoire, voir la Lettre de l'Autorité n°56, page 12.

Couverture mobile : plus de transparence

La couverture mobile est un enjeu d'aménagement du territoire. C'est pourquoi, dans le cadre du renouvellement de leurs licences GSM⁽¹⁾, l'Autorité a imposé aux opérateurs mobile de publier des cartes de couverture validées par des enquêtes de terrain. Il s'agit de mieux informer le public et d'inciter les opérateurs à améliorer la couverture de leur réseau sur l'ensemble du territoire. Depuis le 1^{er} octobre, les trois opérateurs publient leurs cartes de couverture en confor-

mité avec les dispositions prises par l'ARCEP⁽²⁾. Chacun a mis à disposition ses cartes sur son site Internet respectif⁽³⁾.

Ces informations, sont validées sur le terrain selon un protocole d'enquête public. Les opérateurs sont responsables de leur fiabilité devant l'ARCEP à l'échelle du canton. Chaque année, ils réalisent ainsi des enquêtes de couverture dans 250 cantons sélectionnés par l'Autorité. Ce protocole d'enquête est public : toute personne ou collectivité peut

mener une enquête complémentaire.

En 2007, ces campagnes de mesure conduisent Orange et SFR à tester la couverture de leurs réseaux dans 11 régions. A ce stade, les deux opérateurs ont déjà mené leurs enquêtes dans 73 cantons de trois régions différentes, et commencent à en intégrer les résultats.

D'ici la fin de l'année, Orange et SFR complèteront leur travail dans 169 cantons supplémentaires de huit autres régions. Pour sa part, Bouygues Telecom réalisera ses premières enquêtes de terrain en 2008, par anticipation du renouvellement de sa licence GSM prévu fin 2009. ■

Haut débit : l'Autorité souhaite créer des indicateurs de qualité de service

La qualité de service est une préoccupation majeure pour le consommateur. Certains fournisseurs d'accès Internet (FAI) ont déjà pris l'initiative de publier des indicateurs pour mesurer leur qualité de service mais de manière unilatérale. Les informations ainsi

communiquées ne sont donc pas comparables d'un FAI à l'autre. Le Comité des FAI, créé par l'ARCEP en 2004, travaille à ce que chaque FAI publie une liste minimale commune d'indicateurs de qualité de service de leurs offres de détail.

Ces indicateurs, comme par exemple le temps d'attente de la hotline, seront parlants pour le consommateur et suffisamment précis pour assurer des évaluations harmonisées entre FAI. Ils pourraient être publiés à compter du premier semestre 2008.

⁽¹⁾ En 2007, seuls Orange et SFR sont concernés.

⁽²⁾ Les modalités de publication des informations de couverture et de réalisation des enquêtes de terrain sont précisées dans la décision de l'ARCEP n°07-0178 du 20 février 2007.

⁽³⁾ Bouygues Telecom : www.couverture.bouyguestelecom.fr ; Orange : couverture-reseau.orange.fr ; SFR : www.sfr.fr/assistance/reseau-sfr-france.