

FICHE 4

« Mon réseau mobile » : s'informer et comparer la couverture et la qualité des services mobiles des opérateurs

« Mon réseau mobile » est l'outil cartographique interactif de l'Arcep qui permet de comparer les opérateurs mobiles, en France métropolitaine ainsi qu'en Guadeloupe, Guyane, Martinique, à Mayotte et à La Réunion.

Il inclut :

- des cartes de couverture des opérateurs, réalisées à partir de simulations numériques et soumises à des vérifications de l'Arcep, qui fournissent une information sur la disponibilité d'un service ;
- des mesures de qualité des services mobiles, qui reflètent l'expérience vécue par les utilisateurs sur le terrain.

L'ensemble des données publiées sont également mises à disposition en *open data*, afin d'assurer leur réappropriation par les collectivités, les citoyens et les entreprises.

Ces cartes, en plus d'enclencher un cercle vertueux de concurrence par la qualité des réseaux, constituent aussi un point de départ : en identifiant les zones de couverture limitée, un diagnostic est posé, permettant de cibler précisément les besoins de couverture à l'avenir, notamment dans le cadre du dispositif de couverture ciblée du *New Deal* mobile.



COMMENT CONNAÎTRE LA COUVERTURE MOBILE DE SON TERRITOIRE ?

Les opérateurs mobiles sont tenus de publier des cartes de couverture, élaborées sur la base de simulations. Ces cartes permettent de donner une idée globale de la disponibilité des services mobiles. Elles font l'objet de vérifications régulières par l'Arcep lors de campagnes de mesures sur le terrain.

En 2016, l'Autorité a lancé un chantier visant à enrichir ces cartes, jusqu'ici binaires (couvert/non couvert), afin qu'elles correspondent davantage au ressenti des utilisateurs. L'Autorité a défini quatre niveaux de couverture : très bonne couverture, bonne couverture, couverture limitée et pas de couverture, que les opérateurs doivent désormais utiliser dans les cartes qu'ils publient pour les services voix et SMS. L'Arcep a rassemblé l'ensemble de ces cartes dans son outil *monreseau-mobile.fr*, lancé en septembre 2017 pour le territoire métropolitain, et complété depuis juillet 2018 par les cartes pour la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et La Réunion.

Les cartes présentant la disponibilité du service internet mobile, actuellement binaires, font également l'objet de travaux de l'Arcep.

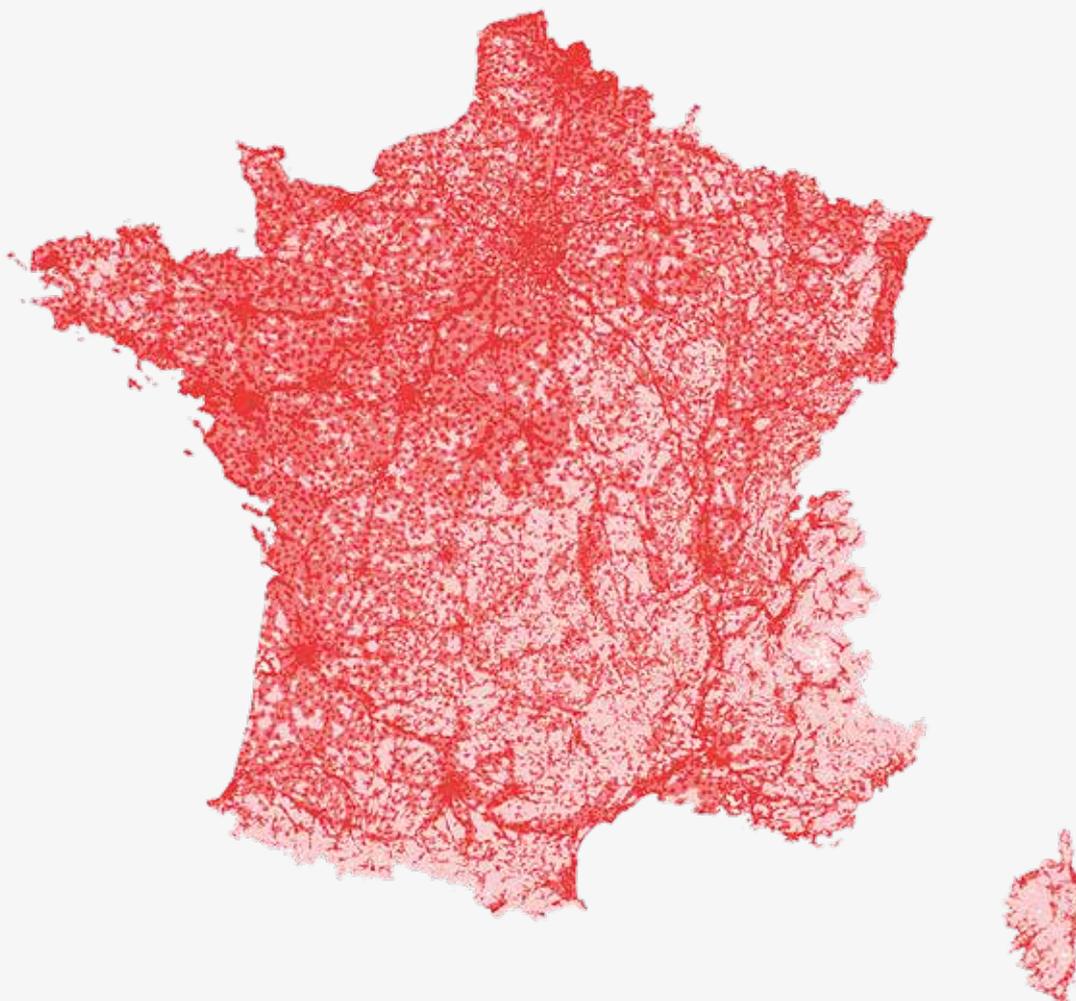
COMMENT COMPARER LES PERFORMANCES DES OPÉRATEURS ?

Au delà des cartes de couverture, qui fournissent une information sur la disponibilité d'un service, la mesure de la qualité de service reflète l'expérience vécue par les clients. L'Arcep mène chaque année une campagne de mesures sur le terrain, en conditions réelles, et de manière comparable entre les opérateurs, afin d'afficher la qualité fournie sur les services mobiles les plus répandus. En 2018, l'Arcep a mené, pour la première fois, une telle campagne en Outre-mer, et a encore élargi le champ de mesures de son enquête en Métropole : plus de 350 000 mesures ont été réalisées en Outre-mer et plus d'un million en Métropole. L'ensemble de ces mesures sont disponibles sur le site *monreseau-mobile.fr* et en *open data*.

Une synthèse des résultats par territoire d'outre-mer est aussi disponible¹.

1. Fiches synthétiques des résultats de la qualité de service des opérateurs mobile pour la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et La Réunion (10 juillet 2018) : https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1545069502/reprise/observatoire/qsmobile/07-2018/fiches_qs-mobile_outre-mer_juil2018.pdf

EXEMPLE DE CARTE DE COUVERTURE ENRICHIE POUR UN OPÉRATEUR (AU 2^E TRIMESTRE 2018)



○ **Pas de couverture**

Il est très improbable que vous puissiez établir une communication, que cela soit à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments.

● **Couverture limitée**

Vous devriez pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas, mais probablement pas à l'intérieur des bâtiments.

● **Bonne couverture**

Vous devriez pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas et, dans certains cas, à l'intérieur des bâtiments.

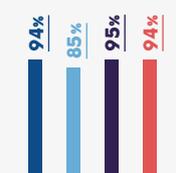
● **Très bonne couverture**

Vous devriez pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments et, dans la plupart des cas, à l'intérieur des bâtiments.

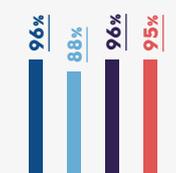
QUALITÉ DE SERVICE DES OPÉRATEURS EN MÉTROPOLE (MESURES RÉALISÉES EN 2018)



ENSEMBLE DE LA FRANCE MÉTROPOLITAINE



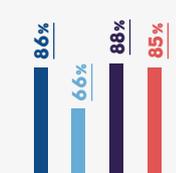
VOIX
Appels maintenus 2 minutes avec une qualité parfaite



SMS
SMS reçus en moins de 10 secondes



DÉBIT DESCENDANT
Débit moyen constaté lors de téléchargements de fichiers



NAVIGATION WEB
Pages Web chargées en moins de 10 secondes

■ BOUYGUES ■ FREE ■ ORANGE ■ SFR

LES MESURES ONT CONCERNÉ

LES COMMUNES de moins de 10 000 habitants (100 000 mesures)

LES AGGLOMÉRATIONS entre 10 000 et 400 000 habitants (100 000 mesures)

LES 15 PLUS GROSSES AGGLOMÉRATIONS (100 000 mesures)

TOUTES LES AUTOROUTES ET 20 ROUTES SECONDAIRES (270 000 mesures)

TOUTS LES TGV (130 000 mesures)

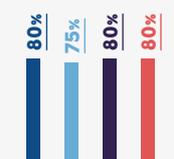
TOUTS LES TRAINS INTERCITÉS ET 50 TER

TOUTS LES RER ET TRANSILIENS (50 000 mesures)

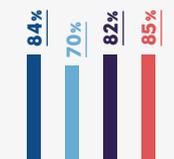
LES MÉTROS de Lille, Lyon, Marseille, Paris, Rennes et Toulouse (50 000 mesures)

FOCUS : TOUTS LES INTERCITÉS ET 50 TER

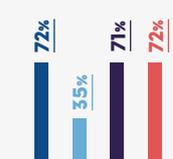
250 000 mesures



VOIX
Appels maintenus 2 minutes avec une qualité parfaite



SMS
SMS reçus en moins de 10 secondes



NAVIGATION WEB
Pages Web chargées en moins de 10 secondes

■ BOUYGUES ■ FREE ■ ORANGE ■ SFR

RÉSULTATS COMPLETS À RETROUVER ET COMPARER SUR LE SITE MONRESEAU.MOBILE.FR