

FICHE 5

« Mon réseau mobile » s'enrichit et s'ouvre à la co-construction

Lors de sa revue stratégique, l'Arcep avait identifié, parmi différents chantiers, l'ouverture et l'enrichissement des cartes de couverture mobile ainsi que le développement du *crowdsourcing*. Ces chantiers s'accompagnaient de la volonté de développer de nouveaux modes d'intervention : bâtir une régulation « par la data » et co-construire la régulation. La publication en 2017 de *monreseau mobile.fr*, le site de l'Arcep cartographiant la couverture et la qualité des services mobiles, entrainé dans cette démarche, qui s'est prolongée en 2018 avec une nouvelle impulsion.

UNE PREMIÈRE VERSION EN 2017 : QUATRE NIVEAUX DE COUVERTURE POUR COMPARER LES OPÉRATEURS

Depuis 2017, « Mon réseau mobile » met à la disposition de tous les cartes de couverture de chaque opérateur mobile, avec quatre niveaux d'évaluation de la couverture pour le service voix/SMS. L'objectif : stimuler les opérateurs pour doper la couverture mobile. Avec ces cartes enrichies, l'Arcep a voulu provoquer un choc de transparence, pour réorienter la concurrence que se livrent les opérateurs, afin que celle-ci porte, non seulement sur les prix, mais aussi sur les performances des réseaux.

Le site présente également des mesures de qualité des services mobiles, réalisées annuellement par l'Arcep, qui reflètent l'expérience vécue par les utilisateurs sur le terrain.

Ces cartes de couverture font l'objet de vérifications sur le terrain, au travers de campagnes de mesure de leur fiabilité. Pour cela, l'Arcep réalise des tests actifs, qui consistent à vérifier réellement la disponibilité des services mobiles, par exemple en testant la possibilité d'établir un appel téléphonique en de multiples points du territoire. Ces tests actifs se distinguent de simples relevés de niveaux de champs (qui consistent, en quelque sorte, à relever le nombre de « barres » qui s'affichent sur le téléphone de l'utilisateur et indiquent uniquement la puissance du signal reçu). L'approche de l'Arcep consiste à se mettre au plus près de l'expérience de l'utilisateur, en testant effectivement la disponibilité du service qui l'intéresse. Cette approche est particulièrement exigeante au regard des méthodes de vérification conduites dans les autres pays. Les travaux conduits au sein du BEREC¹ et à l'international démontrent l'avance de la France en la matière.



1. Body of European Regulators for Electronic Communications, rassemblant les régulateurs européens des télécoms, dont l'Arcep.

FIN 2018, TROIS ÉVOLUTIONS POUR METTRE D'AVANTAGE « MON RÉSEAU MOBILE » AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS

En décembre 2018, pour répondre aux attentes des territoires qui souhaitent faire remonter leurs besoins de couverture dans le cadre du *New Deal* mobile, effectuer leurs propres mesures et recourir à des solutions de type *crowdsourcing*, l'Arcep a repensé « Mon réseau mobile ». Avec les trois nouvelles actions annoncées, l'Autorité a donné une nouvelle impulsion à sa démarche de régulation par la *data* et d'ouverture à l'intelligence collective.

1. Un « Kit du régulateur » à disposition des collectivités

Dans le contexte du *New Deal* mobile, plusieurs collectivités ont exprimé un besoin d'outils de diagnostic de connectivité mobile dans des territoires particuliers. Pour y répondre, l'Arcep a publié des modèles de cahiers des charges techniques, pouvant être réutilisés simplement dans le cadre de marchés relatifs à la sélection d'un prestataire pour réaliser sur le terrain une campagne de mesures. Ce « Kit du régulateur » est destiné aux collectivités et à tous les acteurs qui souhaitent mener des mesures comparables, répondant à leurs propres besoins, par exemple dans des zones géographiques inexplorées.

En facilitant la réutilisation de ses protocoles et en les rendant plus compréhensibles, l'Arcep souhaite encourager les initiatives visant à compléter sa propre action. L'Autorité invite tous les acteurs qui le souhaitent à se saisir de son « Kit du régulateur » : l'utilisation partagée de cet outil permettra un dialogue plus précis, sur la base d'une méthodologie robuste, et de mesures comparables.

2. Un « Code de conduite » à destination de tous les acteurs de la mesure

De multiples acteurs proposent des applications de mesure de l'expérience mobile, comme des tests de débit en *crowdsourcing* que chacun peut réaliser sur son téléphone. Ces solutions ouvrent la possibilité de réaliser des millions de mesures sur le territoire.

L'Arcep a diffusé la version préliminaire d'un « Code de conduite », qui a pour objectif d'assurer un niveau minimal d'exigence en matière de pertinence, de présentation et de transparence des mesures. Il s'agit pour elle de proposer une démarche de co-construction permettant de s'assurer que les mesures produites en complément

viennent effectivement enrichir ses publications, dès lors que l'Arcep publie d'ores et déjà des informations dans le cadre de la mission qui lui est dévolue par la loi. Pour être reconnus par l'Autorité, les outils de mesure (telles les applications de *crowdsourcing*) devront suivre le Code de conduite. L'Arcep échangera avec les acteurs concernés pour l'affiner, avec l'objectif que ceux qui le respectent puissent se faire connaître rapidement des collectivités locales. Il s'agit pour l'Autorité d'accompagner les élus locaux dans leur recours à des outils pertinents qui produisent des mesures afin d'enrichir effectivement les cartes de couverture déjà publiées.

3. Monreseau mobile.fr pourra intégrer en 2019 des mesures terrain produites par l'Arcep, les collectivités locales et d'autres acteurs intéressés

Initialement, le site monreseau mobile.fr permettait de visualiser de façon simple les cartes de couverture des opérateurs, ainsi que la qualité de service mesurée lors de campagnes sur les axes de transport (ferroviaires et routiers).

À partir de 2019, d'autres données de l'Arcep, inédites, seront affichées en superposition des cartes de couverture, pour mieux qualifier la qualité d'expérience mobile ; ces données viendront s'ajouter aux mesures déjà affichées. De cette manière, les utilisateurs pourront superposer les cartes des opérateurs avec les millions de mesures déjà effectuées par l'Arcep annuellement pour vérifier la couverture des opérateurs, mais aussi l'intégralité de la campagne de qualité de service de l'Arcep dans les zones d'habitation et de transport. À terme, l'Autorité pourra aussi intégrer des mesures de tiers qui respectent le « Kit du régulateur » ou le « Code de conduite » et souhaitant enrichir monreseau mobile.fr et ainsi, compléter l'action de l'Arcep.

Toutes les données produites par l'Arcep et disponibles sur monreseau mobile.fr seront également diffusées en *open data*. Dans ce cadre, afin de faciliter leur utilisation par des tiers, l'Arcep ouvre un chantier de création d'un « entrepôt de données » (*data warehouse*).

Les collectivités territoriales, éditeurs d'applications, associations de consommateurs, citoyens, sont invités à s'inscrire dans cette démarche ainsi qu'à compléter et alimenter en mesures monreseau mobile.fr, afin d'en faire la plateforme de référence de la connectivité mobile en France.