

Communiqué de presse

## QUALITE DE SERVICE MOBILE

### L'Arcep enrichit ses publications en matière de qualité de service mobile en métropole

Paris, le 11 mars 2021

Le 8 décembre 2020, l'Arcep publiait les résultats de sa campagne 2020 de mesure de la qualité de service en métropole. Des informations complémentaires sont aujourd'hui intégrées sur « [Mon réseau mobile](#) » :

- des compléments concernant la qualité du service internet dans les métros et les TGV ;
- des résultats de campagnes de mesures réalisées par des collectivités territoriales et un acteur privé, selon des protocoles comparables à ceux de l'Arcep.

Ces publications permettent aux consommateurs de comparer les performances des opérateurs, et aux décideurs de poser un diagnostic sur l'état de la connectivité mobile de leur territoire.

#### **Des résultats complémentaires de la campagne de mesures Arcep dans les métros et les TGV**

En conséquence de la crise sanitaire, la campagne de mesures 2020 de l'Arcep a dû être décalée à l'automne. Certaines données n'avaient pas pu être publiées en 2020<sup>1</sup> : celles de plusieurs lignes de trains (mesurées en janvier 2021) et celles dans les métros (effectuées à l'automne mais dont le traitement a été retardé). L'Arcep publie ces données complémentaires aujourd'hui.

#### **Amélioration de la qualité de service internet dans les métros : Paris et Lyon rejoignent Toulouse et Rennes parmi les « métros 4G »**

La qualité de service mobile dans les métros de Paris et Lyon s'améliore grandement pour l'ensemble des opérateurs en 2020. Tous métros confondus, SFR, Free et Bouygues gagnent entre 15 et 27 points par rapport à l'année dernière pour tous les trois atteindre un taux de 85% de pages web chargées en moins de 10s ; Orange garde une légère longueur d'avance en passant de 73% à 88% de réussite.

A Paris, le projet de couverture 3G/4G du métro porté par la RATP et consistant à déployer 321 sites pour couvrir 304 stations, a été achevé en juin 2020. Les effets en sont clairement visibles, avec une qualité de service internet qui a progressé pour atteindre en 2020 un niveau très élevé pour l'ensemble des opérateurs avec 95% taux de réussite en moyenne.

Les métros lyonnais ont également été entièrement couverts en 4G fin 2019, ce qui se traduit par une qualité de navigation web quasi-parfaite, comme cela pouvait déjà être le cas dans des métros plus récents comme ceux de Toulouse et Rennes.

---

<sup>1</sup> La page dédiée à la publication des résultats de l'enquête 2020 en métropole : <https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/qualite-des-services-mobiles-081220.html>

## Evolution du taux de pages web chargées en moins de 10s dans les métros de France



### L'Arcep finalise également la publication des résultats dans les TGV

Conformément aux résultats déjà présentés en décembre 2020, la couverture des lignes TGV progresse, bien que ce ne soit pas aussi clairement visible dans tous les résultats. En effet, sur certaines lignes, des rames plus récentes ont été mises en service, mieux isolées mais également moins « poreuses » pour le signal radio reçu. On notera alors sur les tests data un gain de 1 point pour Bouygues et SFR qui se situent respectivement à 72% et 69% de pages web chargées en moins de 10s, +4 points et 81% pour Orange ; Free, en partant de plus loin, réalise le progrès le plus important en passant de 40% à 69% de réussite et rattrape donc les performances de SFR.

### L'Arcep enrichit également « Mon réseau mobile » avec des mesures réalisées sur la base du « kit du régulateur » :

L'Arcep a publié pour la première fois le 10 avril 2020 sur son site « [Mon réseau mobile](#) » des données de mesure de la qualité de service mobile réalisées par des acteurs tiers. Le site intégrait alors les données de mesure de plusieurs territoires : le Cher, les Hauts-de-France, les Pays de la Loire et l'Auvergne-Rhône-Alpes. Sont également accessibles des données de mesures sur le réseau SNCF.

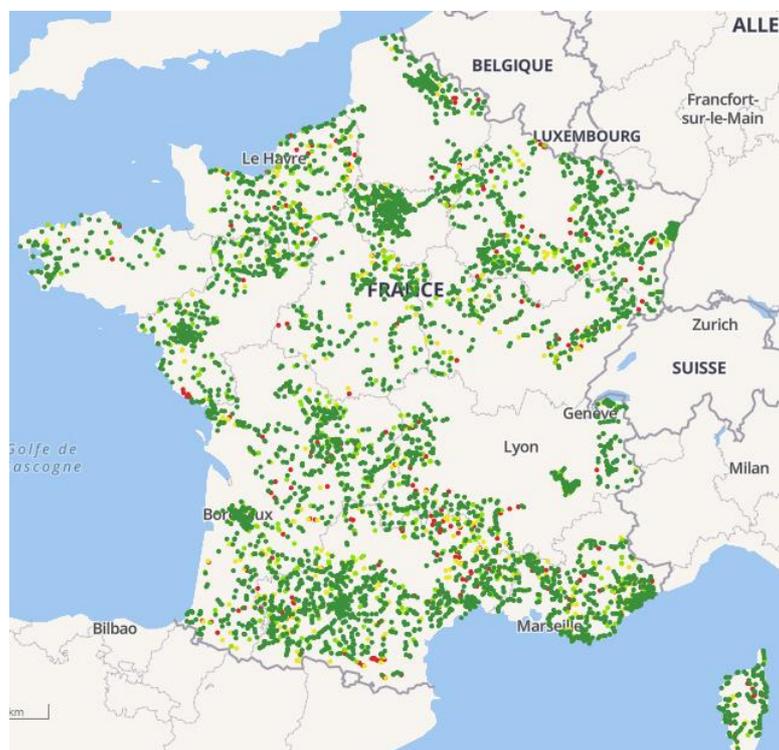
Ces données, résultant de mesures terrain réalisées avec des protocoles comparables à ceux du « [Kit du régulateur](#) », viennent compléter les résultats de l'enquête de qualité de service conduite annuellement par l'Arcep.

Cette année, certaines collectivités et la SNCF ont mis à jour leurs données tandis que de nouvelles se rajoutent à la liste :

- Les Pays de la Loire avec de nouvelles mesures ;
- L'Auvergne-Rhône-Alpes avec de nouvelles mesures ;
- La Haute-Loire avec de nouvelles mesures ;
- Grand Paris-Sud (sur la commune de Lieusaint seulement) ;
- La SNCF avec des mesures actualisées.

En outre, l'acteur privé QoSi – Mozark Group a partagé avec l'Arcep les résultats de campagnes de terrain qu'il réalise pour son propre compte. Ce sont ainsi plus de 175 000 nouvelles mesures, réparties dans toute la France, qui intègrent également « [Mon réseau mobile](#) ».

Exemple : données de mesures réalisées par QoSi – Mozark Group de juillet à décembre 2020



La publication de ces nouvelles données permet d'offrir aux utilisateurs une image toujours plus précise et actualisée de la connectivité mobile sur leurs lieux de vie. Ces données seront aussi utiles dans le cadre du dispositif de couverture ciblée du *New Deal* mobile, pour les équipes-projets locales qui sélectionnent les zones à couvrir par les opérateurs.

Enfin, dans un contexte où les réseaux évoluent rapidement, l'Arcep n'affiche plus les données les plus anciennes (de plus de 18 mois), qui ne reflètent plus nécessairement la qualité de service disponible aujourd'hui pour les usagers. Elles restent disponibles en *open data*.

L'Arcep salue la forte mobilisation des collectivités et de leurs élus, de la SNCF et de QoSi, pour contribuer à une meilleure information des usagers et décideurs politiques. **Cette démarche d'ouverture aux données acquises sur la base du « [kit du régulateur](#) » se poursuivra avec tous les acteurs volontaires souhaitant partager leurs données avec l'Arcep.**

#### A propos de l'Arcep

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles et postaux en France.

---

#### Contact presse

Anne-Lise Lucas  
[Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr](mailto:Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr)  
Tél. : 01 40 47 71 37

#### Suivez l'ARCEP

[www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)  
 @ARCEP Facebook  
 LinkedIn Dailymotion

#### Abonnez-vous

Flux RSS  
Lettre électronique  
Listes de diffusion