

MESURER LA QUALITÉ DE SERVICE MOBILE : LES ENQUÊTES ANNUELLES DE L'ARCEP

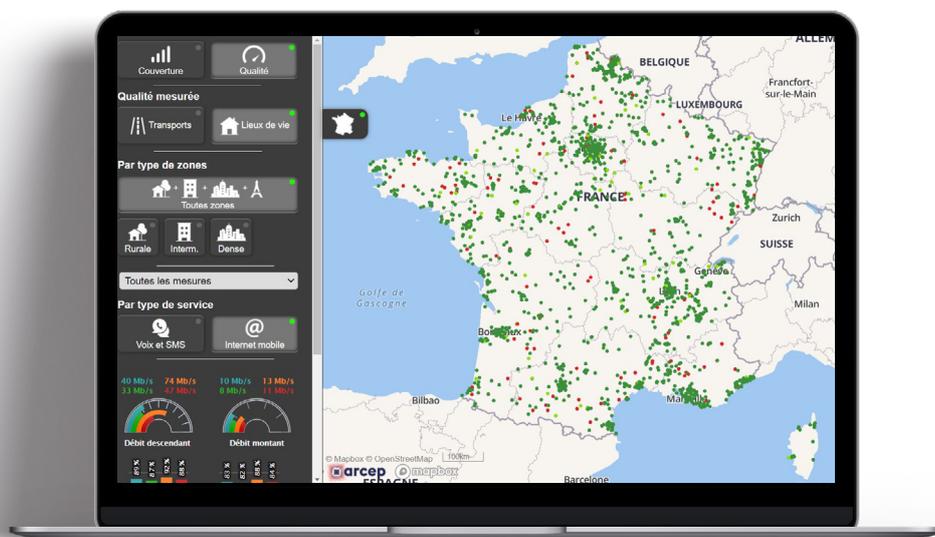
Depuis 1997, l'Arcep mène, chaque année, une campagne d'évaluation de la qualité des services mobiles des opérateurs métropolitains. Cette enquête permet d'évaluer les services mobiles en utilisation réelle. Elle complète ainsi les cartes de couverture mobile théoriques des opérateurs, qui donnent une information sur l'ensemble du territoire, mais présentent des visions simplifiées de disponibilité des services mobiles. Elle s'inscrit dans la stratégie de régulation par la donnée de l'Arcep.

Des enquêtes terrain pour mesurer la qualité de service mobile proposée par les opérateurs

Réalisées en conditions réelles, les mesures de qualité de service n'offrent pas une vision exhaustive du territoire, mais permettent de connaître de façon précise le niveau de service proposé par chaque opérateur dans tous les lieux mesurés. Les mesures réalisées visent à évaluer la performance des réseaux des opérateurs de manière strictement comparable, et ce dans différentes situations d'usage (en ville, en zone rurale, dans les transports, etc.) et pour les principaux services utilisés (appels, SMS, chargement de page web, streaming vidéo, téléchargement de fichiers, etc.).

Pour l'année 2020, plus d'un million de mesures en 2G, 3G et 4G ont été réalisées sur l'ensemble du territoire, dans tous les départements (à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments), dans les transports et dans une centaine de zones touristiques.

VISUALISATION DU SITE « MON RÉSEAU MOBILE » - ONGLET QUALITÉ DE SERVICE





2020, le contexte de crise sanitaire et la qualité de service mobile

La campagne de mesures 2020 de l'Arcep n'aura pas échappé aux conséquences de la crise sanitaire. Les mesures ont dû être décalées à l'automne suite au confinement mis en place au printemps. Or les usages varient d'une saison à l'autre. Par ailleurs, durant la période de confinement, les interventions des opérateurs sur le réseau étaient limitées aux opérations essentielles au maintien du service ; de nombreuses opérations d'amélioration continue auxquelles les opérateurs procèdent habituellement ont ainsi été décalées. Enfin, les opérateurs ont également adapté leur réseau pour optimiser la qualité de service selon des usages statiques, en intérieur, étant donné que les utilisateurs se déplaçaient moins.

Enfin, cette année, en raison du contexte sanitaire, l'Arcep et ses prestataires n'ont pas été en mesure d'évaluer la qualité de service sur les axes ferroviaires autres que les TGV et les métros.

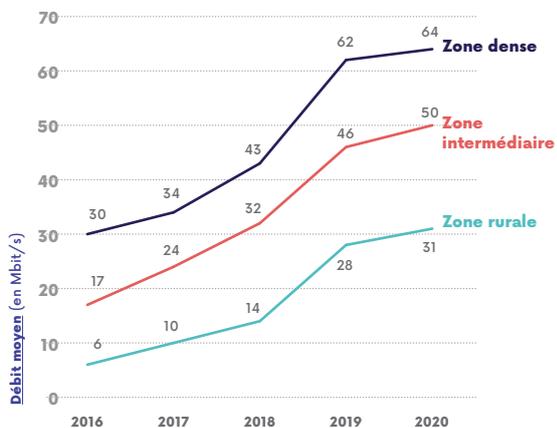
Quelles améliorations pour la campagne de mesures 2020 ?

- Nouvel indicateur : **le taux de tests dépassant les 3Mbit/s**. Ce taux de 3 Mbit/s correspond à une expérience client confortable permettant d'accéder à la grande majorité des services mobiles.
- Renforcement des paramétrages des tests pour être au plus proche de l'expérience utilisateur : par exemple, le test d'évaluation de la qualité vocale est désormais réalisé entre deux mobiles situés dans le train (jusqu'ici, le mobile appelant était dans le train mais appelait une ligne fixe).
- Augmentation du nombre de zones touristiques testées (100 zones contre 50 en 2019) pour les mesures voix et SMS : abbaye du Mont-Saint-Michel, arènes de Nîmes, citadelle de Blaye ou encore gouffre de Padirac par exemple, ont été testées.

Les principaux résultats

Internet mobile : la qualité des services de l'internet mobile continue de s'améliorer globalement pour tous les opérateurs, dans toutes les zones (rurales, intermédiaires et denses), mais à un rythme moindre que les années précédentes. Cela peut s'expliquer notamment par le contexte sanitaire (voir encadré ci-dessus) et un durcissement de certains protocoles de mesure pour être au plus proche de l'expérience utilisateur. Les débits descendants atteignent ainsi en moyenne 48 Mbit/s, contre 45 Mbit/s en 2019.

PROGRESSION DES DÉBITS MOYENS EN TÉLÉCHARGEMENT PAR ZONE



Source : Arcep

- **Voix et SMS** : il y a de moins en moins de perturbations audibles sur les appels. La qualité de service SMS est excellente (entre 93 % et 95 % des SMS sont reçus en moins de 10 secondes selon les opérateurs).
- **Axes de transport** : l'écart entre les opérateurs se resserre. L'amélioration de la couverture des axes routiers est variable selon les opérateurs et la couverture des lignes TGV progresse également.

L'ensemble des résultats est disponible sur « Mon réseau mobile ».

La 5G en ligne de mire pour 2021

L'Arcep prépare d'ores et déjà la campagne de mesures 2021, qui sera marquée par les premiers déploiements 5G en France métropolitaine. L'Autorité va inclure des forfaits mobiles compatibles 5G dans la prochaine enquête de qualité de service. En chaque point de mesure, les différents usages seront testés (*web*, *streaming*, débit) à la fois dans une configuration utilisateur « 4G » uniquement (muni d'un forfait ou d'un téléphone non compatible 5G) et dans une configuration « 5G compatible » (avec forfait et terminal compatibles 5G) afin de comparer les performances obtenues en fonction du service demandé par l'utilisateur. Cette campagne mettra ainsi en évidence par opérateur :

- le taux d'accessibilité à cette nouvelle technologie ;
- les performances obtenues en fonction du forfait choisi et du lieu où l'on se trouve.

Le protocole sera une nouvelle fois renforcé afin de correspondre au mieux à l'expérience utilisateur, notamment à travers le transfert de fichiers plus volumineux pour les tests de débit.