

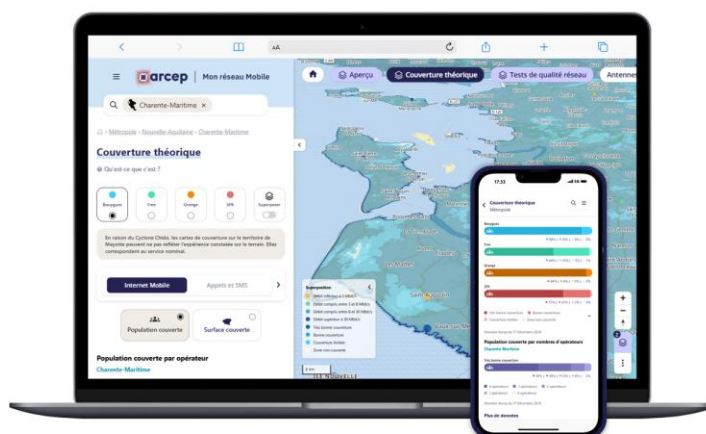
Communiqué de presse

RÉSEAUX MOBILES

« Mon réseau mobile » : une nouvelle version de l'outil cartographique de l'Arcep pour connaître la couverture et la qualité de service de son opérateur

Paris, le 8 juillet 2025

Quel opérateur de réseau mobile fournit la meilleure qualité de service à proximité de chez vous ? La route que vous empruntez tous les jours est-elle couverte par votre nouvel opérateur ? Trouverez-vous de l'internet mobile sur votre lieu de vacances pour consulter vos applications préférées ? L'Arcep met en ligne ce jour une nouvelle version de son site [« Mon réseau mobile »](#), également disponible en application mobile. Au-delà d'une refonte visuelle et ergonomique, le site offre désormais une vision plus précise du service internet mobile, avec quatre niveaux de couverture.



Une interface repensée, au service des utilisateurs, reflétant plus finement leur expérience internet mobile

Au fil des années, les utilisateurs ont exprimé leur souhait de voir évoluer l'application, d'accéder à des données plus détaillées et superposables, et de profiter d'une interface plus ergonomique, adaptée aussi bien aux ordinateurs qu'aux smartphones. A l'écoute de ces attentes, l'Arcep en a fait le point de départ d'une refonte intégrale du site.

Avec l'organisation d'ateliers participatifs, de sondages en ligne réalisés sur l'ancienne version du site, mais aussi d'un test de la version bêta de l'application sortie en septembre 2024, l'Autorité se félicite ainsi que de nombreux utilisateurs aient pleinement contribué à ce projet.

Cette nouvelle version de « Mon réseau mobile » intégrera les données mises à jour chaque trimestre, et notamment :

- [les nouvelles cartes de l'internet mobile 4G à quatre niveaux](#) ;
- la possibilité de visualiser des résultats des tests de qualité de service (ex : visionnage de vidéo en qualité parfaite) de manière agrégée pour tous les opérateurs, ou pour un opérateur seulement ;
- des outils permettant la recherche d'adresses, la mesure de distances et d'élévations ainsi que l'export de cartes au format PNG.

Si malgré tous les efforts réalisés, vous remarquez tout de même un dysfonctionnement ou un *bug*, l'Arcep vous invite à le signaler ou à nous faire part de vos commentaires par courriel à l'adresse : monreseaumobile@arcep.fr.

De nouvelles fonctionnalités avancées pour les utilisateurs experts

Pour les consommateurs et collectivités qui le souhaitent, cette nouvelle version propose désormais :

- des statistiques territoriales adaptées à la zone sélectionnée,
- un fond de plan satellite afin de mieux se repérer sur les cartes,
- la position des antennes indisponibles (en panne ou en maintenance), quotidiennement mise à jour.

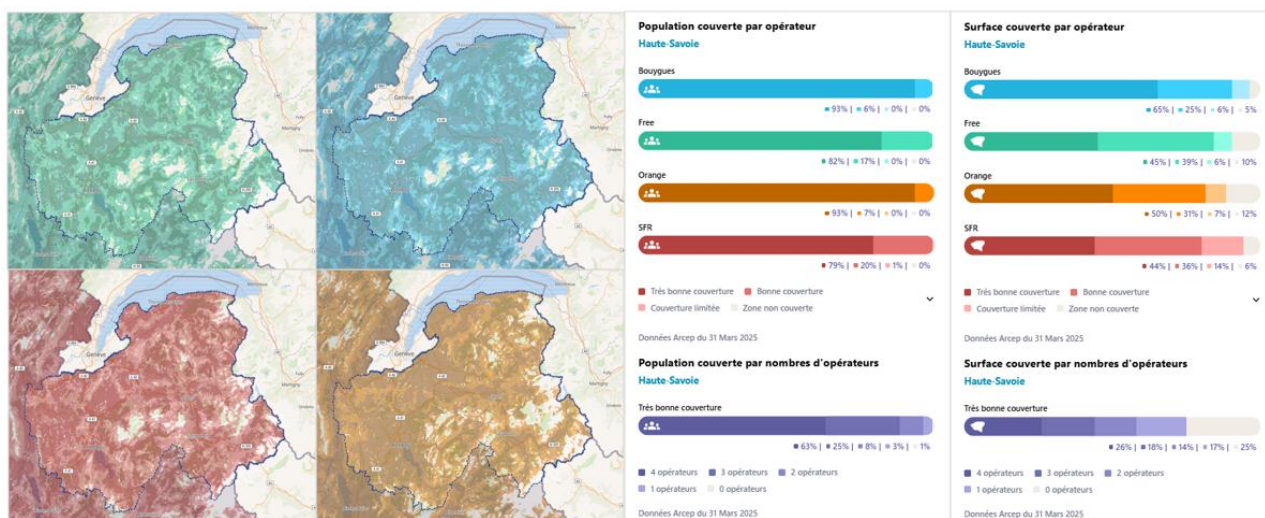
Au-delà des informations sur l'état actuel des réseaux, « Mon réseau mobile » permet également de consulter l'emplacement des zones qui devront être couvertes dans les 24 mois par les opérateurs au titre du Dispositif de couverture ciblée. Lancé en 2018 dans le cadre du *New Deal* mobile, ce dispositif a pour ambition d'améliorer localement la couverture des territoires en répondant aux besoins des collectivités territoriales.

Enfin, pour signaler à l'Arcep un problème de réseau ou une diminution de la qualité de service d'un opérateur, un lien vers [« J'alerte l'Arcep »](#) est disponible directement en cliquant sur la carte.

Une campagne de terrain pour vérifier la fiabilité des nouvelles cartes de couverture enrichies des opérateurs

Le lancement de cette nouvelle version de « Mon réseau mobile » est aussi l'occasion de mettre à disposition des utilisateurs de nouvelles cartes du service internet mobile¹ enrichies. Celles-ci vont permettre d'offrir une plus grande précision en distinguant quatre niveaux (de « absence de couverture » à « très bonne couverture »²), afin de mieux refléter la réalité vécue par les utilisateurs.

Les nouveaux indicateurs de couverture sont consultables sur « Mon réseau mobile », dans la partie couverture. Ci-dessous l'exemple de la Haute-Savoie :



Cartes et statistiques de couverture 4G en population et en surface de la Haute-Savoie

Préalablement à leur mise en ligne, une enquête de terrain pilotée par l'Arcep a été menée afin d'en évaluer la fiabilité³, sur l'équivalent de 5% du territoire métropolitain : plus de 270 000 mesures ont été effectuées par un prestataire indépendant.

Les résultats montrent que les opérateurs proposent pour cette première édition des cartes de couverture globalement satisfaisantes à l'échelle nationale, sans toutefois parvenir à atteindre l'exigence de 98% pour certaines zones, en particulier pour le niveau le plus exigeant de « très bonne couverture »⁴.

¹ En vertu de la décision n°2024-1220 de l'Arcep en date du 4 juin 2024 : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/24-1220.pdf

² Niveau de couverture auquel vous devriez pouvoir utiliser des données mobiles à l'extérieur des bâtiments, et, dans la plupart des cas, à l'intérieur des bâtiments.

³ Depuis la décision n°2020-0376, ces cartes doivent être fiables à 98 %. Concrètement, cela signifie que les tests effectués sur les zones déclarées couvertes par les opérateurs doivent être en succès dans 98% des cas.

⁴ En particulier, les cartes de « très bonne couverture » internet mobile de trois opérateurs comportent encore au moins une zone où localement le niveau de fiabilité des cartes est compris entre 95% et 97% (et donc inférieur à l'exigence de 98%). Les cartes 2G présentent également des résultats de fiabilité sous le seuil exigé sur plusieurs zones pour ce même niveau de « très bonne couverture » (et ce, pour tous les opérateurs).

De échanges ont eu lieu, sur la base des résultats de ces mesures, permettant des premières corrections des cartes présentées. Ces échanges se poursuivent dans l'optique d'une amélioration de leur niveau de fiabilité et de comparabilité entre les opérateurs.

« Mon réseau mobile » : premier outil de « régulation par la donnée » développé par l'Arcep, au service de sa stratégie « Ambition 2030 »

Depuis 2017, le site cartographique « Mon réseau mobile » offre la possibilité de visualiser deux types d'information pour chacun des quatre principaux opérateurs :

- Les cartes de couverture théoriques : elles sont fournies par les opérateurs mobiles et leur fiabilité est vérifiée par l'Arcep ;
- La qualité du service expérimenté : une campagne annuelle de mesure est organisée par l'Arcep, en conditions réelles et pour des usages diversifiés (qualité des appels, navigation web, *streaming* vidéo...) ; les points de mesures des résultats des tests sont ainsi publiés.

En invitant les utilisateurs à choisir l'opérateur offrant le meilleur service pour leurs lieux de vie, l'Arcep entend inciter les opérateurs à une amélioration constante de leurs services.

Réaffirmée dans son [Ambition 2030](#), la démarche de « régulation par la donnée » de l'Arcep repose sur un principe double :

- mettre à disposition du public de la donnée, de l'information collectée par le régulateur pour éclairer les utilisateurs dans le choix de leur prestataire et de leurs services et inciter ainsi les acteurs à s'améliorer ;
- organiser une remontée de la donnée, de l'information collectée auprès des utilisateurs, premières vigies des dysfonctionnements des marchés, pour détecter des signaux faibles ou des problèmes systémiques, et mieux adapter la régulation en fonction de leurs besoins.

Cette démarche a permis la création des outils « J'alerte l'Arcep », « Mon réseau mobile » et « Ma connexion internet », mais aussi d'enquêtes annuelles pour mesurer la satisfaction des utilisateurs et l'empreinte environnementale du numérique. L'Arcep travaillera à une amélioration de l'expérience utilisateur sur ses outils, et poursuivra l'enrichissement des données, de l'information.

Une amélioration continue de « Mon réseau mobile », pour une représentation au plus proche de l'expérience des utilisateurs

Depuis 2017, l'Arcep a progressivement enrichi les données mises à disposition des utilisateurs : référentiels d'obligation (axes de transport, ou points d'intérêt du « dispositif de couverture ciblé du *New Deal Mobile*), publication des mesures de terrain effectuées par des collectivités, ou plus récemment ouverture aux résultats des données de tests issus d'applications de *crowdsourcing* déclarées conformes au code de conduite⁵.

Liens :

- L'outil de visualisation cartographique : monreseau-mobile.arcep.fr
- L'open data : <https://www.data.gouv.fr/datasets/monreseau-mobile>
- [Pour plus d'informations, consultez le « Manuel utilisateurs », « Les témoignages » et les autres éléments présents dans ce dossier de presse.](#)

A propos de l'Arcep

L'Arcep est 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, elle est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles, postaux et de distribution de la presse en France.

⁵ En pratique, deux types de données tiers sont publiées, d'une part, des résultats de tests de navigation web et de débits collectés par les collectivités territoriales dans le cadre de campagnes de mesures locales (ex : Ain, Finistère), d'autre part, des résultats de test de débits issues d'applications de *crowdsourcing* dans le cadre d'accords de partage avec des entreprises (ex. Speedchecker).

Contact presse

Victor Schmitt

victor.schmitt@arcep.fr

Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr

 LinkedIn /  Bluesky /  Mastodon

 Instagram

Abonnez-vous

Flux RSS

Lettre électronique

Listes de diffusion