

Qu'est-ce que la qualité de service ?

Les points représentés dans l'onglet « Tests de qualité réseau » du site Mon réseau mobile correspondent aux résultats de tests réalisés sur le terrain par des agents mandatés par l'Arcep ou par des fournisseurs partenaires. Ces tests ont pour but de comparer les performances des réseaux de télécommunications des opérateurs mobiles. Les réseaux mobiles vous permettent d'accéder à différents services. Cela peut consister à passer des appels, consulter des pages web ou regarder des vidéos en ligne par exemple. La qualité d'accès à ces services peut être plus ou moins bonne en fonction de votre opérateur, de l'endroit où vous vous trouvez et du nombre d'utilisateurs sollicitant le réseau. Par exemple, une même page web, comme un article Wikipédia, peut-être chargée plus ou moins rapidement ou une vidéo peut être visionnée dans une résolution plus ou moins importante. Tout cela relève de l'évaluation de la qualité de service des réseaux mobiles. Chaque service ne nécessite pas nécessairement les mêmes ressources et un réseau peut être très performant sur un service (comme le chargement de pages web) et moins sur un autre (comme le fait de passer des appels). C'est dans le but de permettre aux utilisateurs de comparer objectivement les performances de chacun des opérateurs en fonction de leurs besoins que l'Arcep réalise chaque année des mesures de qualité de service que vous retrouverez dans l'onglet « Tests de qualité réseau » sur le site Mon réseau mobile. Les tests sont regroupés en deux catégories de services : « internet mobile » et « appels et SMS » (voir ci-dessous).

Quels sont les services mesurés par l'Arcep

Les services mesurés par l'Arcep ont évolué au cours du temps pour prendre en compte l'évolution des usages des utilisateurs. En 2025, les principaux services mesurés étaient les suivants :

Internet mobile

Navigation web

Capacité à charger une page web en moins de 5 secondes (succès), ou en moins de 10 secondes (succès partiel).

Vidéo en ligne

Capacité à charger une vidéo de 2 minutes en qualité parfaite (succès) ou en bonne qualité (succès partiel).

Débits descendants

Capacité de réception d'un certain volume de données en un temps donné. Les débits descendants sont exprimés en Mbit/s.

Téléversement de fichier

Capacité à envoyer un fichier vers un serveur distant.

Appels et SMS

Tests d'appel voix

Capacité à réaliser un appel de 2 minutes en qualité parfaite (succès) ou en bonne qualité (succès partiel)

Envoi de SMS

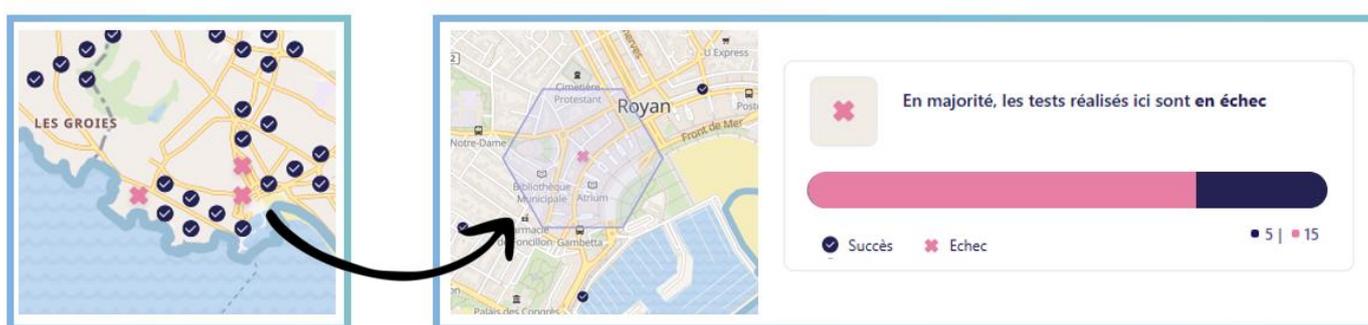
Capacité à transmettre un SMS en moins de 10 secondes.

En fonction du test, le nombre de catégories de résultats peut varier. On parle également de « classes » de résultats. Les classes de résultats sont les suivantes pour chaque type de test.

Internet mobile	Navigation web <ul style="list-style-type: none"> ✓ Succès ⦿ Succès partiel ✗ Echec 	Vidéo en ligne <ul style="list-style-type: none"> ✓ Succès ⦿ Succès partiel ✗ Echec 	Débits descendants <ul style="list-style-type: none"> ● Moins de 3 Mbit/s ● Entre 3 et 8 Mbit/s ● Entre 8 et 30 Mbit/s ● Plus de 30 Mbit/s 	Téléversement de fichier <ul style="list-style-type: none"> ✓ Succès ✗ Echec 	
	Appels et SMS	Tests d'appel voix <ul style="list-style-type: none"> ✓ Succès ⦿ Succès partiel ✗ Echec 	Envoi de SMS <ul style="list-style-type: none"> ✓ Succès ✗ Echec 		

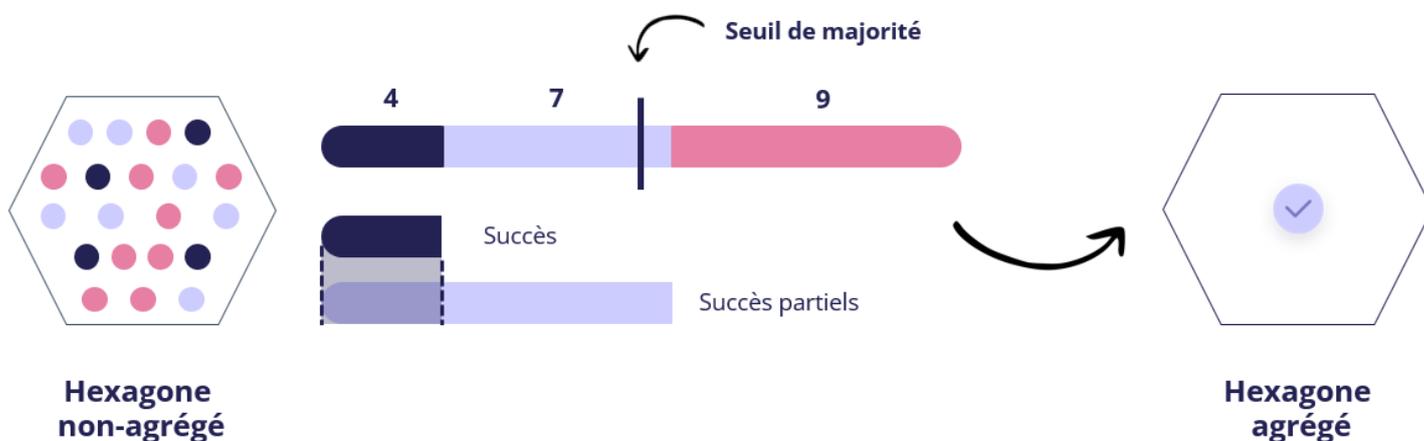
Comment ces données sont-elles représentées sur Mon réseau mobile ?

Mon réseau mobile est un site cartographique, il vous permet d'afficher des renseignements sur la position des points de test réalisés sur le terrain. Chaque année, des centaines de milliers de tests sont réalisés. Il arrive parfois que certaines zones restreintes en contiennent des centaines. Afin de faciliter la lisibilité de la carte, les points situés à proximité les uns des autres sont agrégés. Concrètement, le territoire est découpé par une grille d'hexagones. Les points situés sur un même hexagone sont comparés pour n'afficher qu'une seule classe de résultat au centre de l'hexagone. C'est la classe la plus représentée sur l'hexagone qui est affichée sur la carte. En cliquant sur le point, vous pouvez obtenir le détail de la distribution des résultats et faire apparaître l'hexagone correspondant.



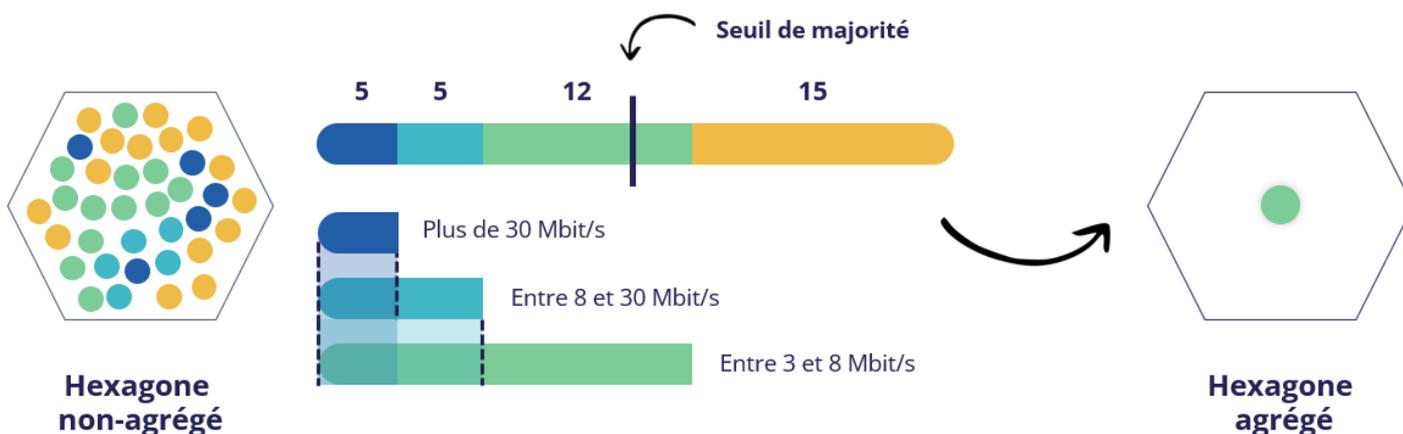
Cas complexes

Certaines classes sont « imbriquées ». Par exemple, en ce qui concerne la navigation web, tous les succès (pages chargées en moins de 5 secondes), sont compris dans les « succès partiels » (pages chargées en moins de 10 secondes). Si la classe majoritaire n'est pas celle des « succès », le nombre de « succès » est additionné aux « succès partiels » pour la comparer aux « échecs ».



Dans la situation ci-dessus, la classe majoritaire en valeur absolue est l'échec (9 cas). Néanmoins, lorsqu'on rassemble les succès (4 cas) et les succès partiels (7 cas), on comptabilise $4 + 7 = 11$ cas. Or, le succès est plus exigeant que le succès partiel. En d'autres termes, si seule la classe « succès partiels » avait existé, elle aurait comptabilisé les 4 succès. C'est donc un succès partiel qui est représenté au centre de l'hexagone.

Le raisonnement reste valable lorsque le test comporte davantage de classes de résultats, comme dans l'exemple ci-dessous :



Les classes permettant des usages correspondant à des débits compris entre 3 et 8 Mbit/s sont majoritaires : $(5 + 5 + 12) = 22 > 15$. Par conséquent, le symbole d'un débit « entre 3 et 8 Mbit/s » est représenté au centre de l'hexagone.