

Code de conduite de la qualité d'expérience mobile (version préliminaire)

Au-delà des mesures terrains qu'elle met en œuvre pour s'assurer de la bonne fiabilité des cartes de couverture et mesurer la qualité des services mobile et que les collectivités viendraient compléter avec des mesures conformes aux protocoles publiés, l'Arcep souhaite permettre au grand public, aux acteurs de la mesure et notamment aux éditeurs d'applications de *crowdsourcing* de s'impliquer plus largement dans l'appréciation de la qualité d'expérience mobile, sur la base de méthodes de mesures transparentes et pertinentes.

A cette fin, elle propose aux acteurs de la mesure de se conformer au code de conduite et ouvre la possibilité d'intégrer les mesures issues de ces outils sur monreseau-mobile.fr

Le niveau minimal mis en avant par l'Arcep est de tester activement un service, voix ou data. Au-delà de la simple disponibilité des services, l'Arcep invite aussi les acteurs à produire des données plus riches, relatives à la qualité des services.

L'Arcep échangera avec les acteurs pour co-construire les bonnes pratiques à mettre en œuvre. Ce code de conduite de la mesure de disponibilité et de qualité de service est donc évolutif ; il intégrera au fur et à mesure de nouveaux critères et les nouvelles bonnes pratiques identifiées en concertation avec les acteurs.

L'Arcep souhaite ainsi assurer un certain niveau d'exigence de qualité, de transparence et de représentativité. Les outils respectant le niveau minimal exigé pourront être reconnus conformes par l'Arcep et les mesures issues de ces outils intégrées à monreseau-mobile.fr.

Ce code de conduite de mesure de la qualité d'expérience mobile en version préliminaire à destination des acteurs du crowdsourcing en vue d'une publication sur monreseau-mobile.fr, établit :

- des critères de transparence, listant les éléments à publier pour assurer la compréhension et l'interprétation des mesures réalisées ;
- un niveau minimal d'exigence à respecter pour s'assurer que ces mesures réelles viennent bien compléter le premier niveau d'information que constituent les cartes de couverture, ce qui exclut les informations limitées à la mesure de niveau de champ.

Par ailleurs, au-delà des éléments ci-après, les acteurs s'engagent à viser un haut niveau d'exigence de qualité, de transparence et de représentativité des mesures, en particulier en s'attachant à redresser les biais de collecte ou encore lutter contre la fraude.

Les acteurs qui s'inscrivent dans la démarche ci-dessous et souhaitent y contribuer sont invités à contacter l'Arcep via la boîte mail mesure@arcep.fr.

Annexe – Éléments de transparence requis et pratiques demandées

Disponibilité des réseaux mobiles

Service testé	Critères de transparence	Critères de robustesse
Appel vocal	Type d'appel	Obtenir un retour de sonnerie dans les 30 secondes, en tentant d'établir un appel vers une messagerie vocale (sans établissement d'appel)
Accès à internet	Taille du fichier et délai	Télécharger un fichier de 512 octets en moins de 15 secondes
Localisation situation et date des mesures	Localisation du test	Coordonnées géographiques avec une précision < 50m
	Terminal utilisé	Marque, modèle et système d'exploitation du terminal
	Date et heure	

Qualité de service

Service testé	Critères de transparence	Critères de robustesse
Appel vocal	Durée de l'appel	Maintenir un appel de 2min
SMS	Nombre de caractères échangés et délai	Envoi/reception d'un SMS de 26 caractères en moins de 10s
Navigation web	Page web visitée	<u>Travaux en cours</u>
Streaming vidéo	Résolution de la vidéo	<u>Travaux en cours</u>
Débit	Taille du fichier utilisé, nombre de <i>threads</i> , ports et protocoles utilisés	<u>Travaux en cours</u>
Localisation situation et date des mesures	Localisation du test	Coordonnées géographiques avec une précision < 50m
	Terminal utilisé	Marque, modèle et système d'exploitation du terminal
	Date et heure	