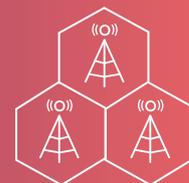


# Couverture et qualité de service mobiles du territoire : s'informer et comparer les opérateurs



## COMMENT CONNAITRE LA COUVERTURE MOBILE DE SON TERRITOIRE ?

Les opérateurs mobiles sont tenus de publier des cartes de couverture mobile, élaborées sur la base de simulations. Ces cartes permettent de donner une idée globale de la **disponibilité des services mobiles** et elles font l'objet de vérifications régulières par l'Arcep lors de campagnes de mesures sur le terrain. En 2016, l'Autorité a lancé un chantier visant à enrichir ces cartes afin qu'elles correspondent davantage au ressenti des utilisateurs. L'Autorité a défini **quatre niveaux de couverture : très bonne couverture, bonne couverture, couverture limitée, pas de couverture**. Après une phase de test sur la région Nouvelle-Aquitaine, les opérateurs publient ces nouvelles cartes de couverture mobile en service voix sur **l'ensemble du territoire métropolitain** depuis septembre 2017 et publieront, à la mi-2018, les cartes Outre-Mer.

En application de la loi pour une République Numérique<sup>(1)</sup>, **les cartes de couverture mobile sont également mises à disposition par l'Arcep en open data**, afin de permettre la création de comparateurs de couverture ou encore leur réutilisation, par exemple, par une collectivité dans son système d'information géographique.

Ces cartes de couverture enrichies, en plus d'enclencher un cercle vertueux de concurrence par la qualité des réseaux,

constituent aussi un point de départ : **en identifiant les zones de couverture limitée, un diagnostic est posé, permettant de cibler précisément les besoins de couverture à l'avenir.**

Les cartes de couverture du service Internet mobile sont à ce jour encore binaires (couvert/non couvert) ; **l'Arcep a également pour objectif d'enrichir, d'ici 2018, ces cartes, et notamment les cartes 4G.**

## COMMENT COMPARER LES PERFORMANCES DES OPÉRATEURS ?

Au-delà des cartes de couverture, qui fournissent une information sur la disponibilité d'un service, **la mesure de la qualité de service reflète l'expérience vécue par les clients d'un opérateur**. L'Arcep mène chaque année une campagne de mesures sur le terrain, en conditions réelles, et de manière comparable entre les opérateurs, afin de vérifier la qualité fournie sur les services mobiles les plus répandus (appel, SMS, streaming vidéo, navigation web...). Afin d'améliorer la représentativité des résultats, l'Arcep a considérablement élargi le périmètre de son enquête entre 2016 et 2017. Dans les zones d'habitation, le nombre de points de mesure a été doublé. S'agissant des axes de transport, la qualité a été mesurée sur l'ensemble des autoroutes et, pour la première fois, sur une vingtaine de grandes routes. De même, l'ensemble des lignes TGV et Intercités ont fait cette année l'objet de mesures tout comme plus de 60 lignes TER. Enfin, l'ensemble des métros

### // Exemple de carte de couverture enrichie pour un opérateur



Niveau de couverture	Signification
Pas de couverture	Il est très improbable que vous puissiez établir une communication, que cela soit à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments.
Couverture limitée	Vous devriez pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas, mais probablement pas à l'intérieur des bâtiments.
Bonne couverture	Vous devriez pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas, et, dans certains cas, à l'intérieur des bâtiments.
Très bonne couverture	Vous devriez pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments, et, dans la plupart des cas, à l'intérieur des bâtiments.

<sup>(1)</sup> Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique.

en France a été mesuré, dont, pour la première fois, les métros de Lille, Lyon, Marseille, Rennes et Toulouse.

De manière inédite, toutes les données brutes ont été mises en **open data sur la plateforme data.gouv.fr**<sup>(2)</sup> afin que chacun puisse s'approprier et retravailler les données qui l'intéressent.

## À RETENIR DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE QUALITÉ DE SERVICE 2017

- Orange affiche les meilleurs résultats au global
- Tous les opérateurs, à l'exception de Free Mobile, ont amélioré la qualité de leurs services data
- Les performances data en zone rurale progressent enfin, grâce aux déploiements 4G des opérateurs, particulièrement ceux de Bouygues Telecom et SFR

## OÙ TROUVER TOUTES CES INFORMATIONS ?

L'Arcep a lancé en mars 2017 son site internet : [monreseaumobile.fr](http://monreseaumobile.fr). Cet outil cartographique interactif regroupe et met à disposition des collectivités et des consommateurs un ensemble d'informations – comparables entre opérateurs – sur la connectivité mobile : la couverture qui reflète l'ampleur du réseau déployé et la disponibilité des services en un point donné, et la qualité mesurée des services mobiles.

// Outil interactif [monreseaumobile.fr](http://monreseaumobile.fr)



**MONRESEAUMOBILE.FR**, TOUTES LES DONNÉES DE COUVERTURE ET DE QUALITÉ DE SERVICE DES OPÉRATEURS MOBILES



### Prochaine étape : courant 2018

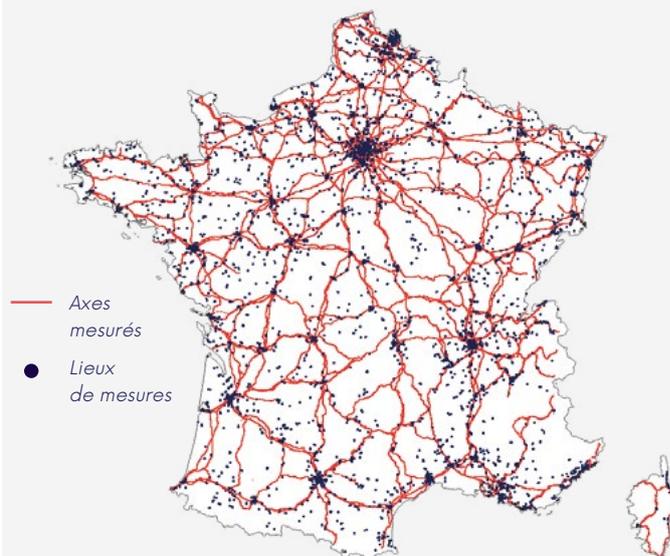
Ces cartes de couverture mobile à quatre niveaux seront étendues aux services 4G et à l'Outre-mer en 2018.

### Prochain rendez-vous : été 2018

En juin 2018, l'Arcep publiera les résultats de la prochaine enquête de qualité de service : ils seront alors intégrés à [monreseaumobile.fr](http://monreseaumobile.fr) et publiés en open data.

<sup>(2)</sup> <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/monreseaumobile/>

## // Périmètre de l'enquête « qualité de service mobile » de l'Arcep 2017



	2016	2017
Zones rurales	~ 50 000 mesures	~ 100 000 mesures
Zones intermédiaires	~ 50 000 mesures	~ 100 000 mesures
Zones denses	~ 50 000 mesures	~ 100 000 mesures
Routes	11 autoroutes les plus fréquentés	Toutes les autoroutes + 20 grandes routes
TGV	10 TGV les plus fréquentés	Tous les TGV
Intercités/TER	10 Intercités + 27 TER	Tous les Intercités + 50 TER
RER/Transiliens	Tous les RER + 7 Transiliens	Tous les RER + tous les Transiliens
Métros	Paris	Lille, Lyon, Marseille, Paris Rennes, Toulouse

## L'ENQUÊTE QUALITÉ DE SERVICE 2017, C'EST

**60** enquêteurs **10** semaines **150** smartphones

**800** heures d'appels **1,5** To de data

**1 700** communes **50 000** Km de route **1 200** heures de trains