



Déclaration commune d'intention entre

l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

et

la Régie Autonome des Transports Parisiens

relative à la couverture et la qualité des services mobiles dans les emprises souterraines des réseaux métro et RER de la RATP

Préambule

La couverture du territoire en services mobiles représente un enjeu majeur d'aménagement du territoire : la connectivité mobile est au cœur de la stratégie de nombreux acteurs, en particulier de l'Arcep et de la RATP. Le mobile occupe aujourd'hui une place prépondérante dans la vie économique et sociale de nombreux citoyens et entreprises. Cette place particulière génère de très fortes attentes et exigences des utilisateurs en matière de couverture et de qualité de service.

Il est attendu des utilisateurs une expérience fluide et sans coupure entre territoires et transports, notamment dans le cadre des trajets du quotidien : le RER et le métro parisien sont, à cet égard, particulièrement concernés par l'utilisation des services de téléphonie, de SMS ou d'internet mobile.

Aujourd'hui, les enquêtes de qualité des services mobiles menées par l'Arcep sur le réseau de transport ferroviaire de la RATP révèlent des performances qui ne correspondent plus aux attentes des voyageurs.

Or la disponibilité et la qualité de ces services dans le RER ou le métro parisien représentent un défi technologique et économique conséquent. En effet, l'environnement très majoritairement souterrain, fortement contraint, ainsi que la densité des voyageurs (près de 7 millions de voyages par jour) rendent particulièrement complexe et coûteuse la fourniture des services mobiles aux clients de la RATP.

A tous ces égards, l'Arcep et la RATP identifient un intérêt commun à travailler ensemble :

- L'Arcep a pour mission d'assurer une couverture de qualité la plus étendue possible des réseaux de communications électroniques,
- Pour sa part, la RATP est soucieuse d'offrir à ses voyageurs la possibilité d'utiliser leurs services mobiles habituels sur l'ensemble de son réseau de transport, qu'il soit souterrain ou non, avec une bonne qualité de service.

Le présent document vise ainsi à établir une déclaration d'intention permettant à l'Arcep et la RATP de conjuguer leurs efforts sur ces sujets, afin d'assurer une connectivité mobile de qualité, étendue à l'ensemble des emprises souterraines de la RATP, y compris à bord des trains.

Déploiements mobiles dans le réseau souterrain de la RATP

A condition de disposer d'une connectivité satisfaisante, les clients de la RATP pourraient tirer parti des temps de transports pour se divertir ou travailler.

En partenariat avec les quatre opérateurs mobiles nationaux, la RATP s'est engagée dans un programme de couverture 3G/4G de l'ensemble de son réseau de transport, en complément des services mobiles 2G existants. La RATP entend faciliter au maximum les déploiements des opérateurs mobiles, notamment en 4G, sur l'ensemble de son réseau souterrain.

C'est dans ce contexte que la RATP et l'Arcep entendent accompagner ce projet par des mesures régulières de couverture et de qualité de service.

Campagnes de mesures de qualité de services menées par la RATP sur son réseau de transport

La RATP est susceptible de réaliser des campagnes de mesures de couverture et de la qualité des services mobiles disponibles sur son réseau, dont elle entend transmettre les résultats à l'Arcep. L'Arcep entend apporter son expertise à la préparation des campagnes de mesure de la qualité des

services mobiles disponibles sur son réseau de transport réalisées par la RATP, notamment à travers l'analyse et le partage des protocoles de mesures envisagés.

Dans la mesure où ces protocoles seront respectés, l'Arcep entend publier le résultat des mesures effectuées par la RATP dans ses observatoires¹. En particulier, la RATP entend transmettre à l'Arcep, d'ici le premier trimestre 2017, les résultats des mesures de qualité des services d'accès à l'Internet mobile qu'elle aura pu réaliser sur la ligne 1 du métro et les lignes A et B du RER.

La RATP entend en complément étudier la question de l'utilisation dans ses trains d'outils de mesure réalisant de manière automatique et continue des mesures de qualité des services mobiles sur l'ensemble de son réseau.

La RATP et l'Arcep entendent également travailler conjointement à l'évolution des protocoles de test, afin de valoriser au mieux les efforts d'investissement consentis pour améliorer la connectivité mobile dans le métro parisien et le RER.

Campagnes de mesures de qualité de services menées ou publiées par l'Arcep sur le réseau de transport RATP

Depuis 1997, l'Arcep mène des enquêtes ayant pour objectif d'apprécier, sur une base comparative, la qualité des services mobiles offerts par les opérateurs mobiles. L'enquête vise à être représentative de l'usage des services mobiles par les clients des quatre opérateurs de réseaux mobiles, afin de leur permettre de comparer ces services entre eux. C'est dans ces conditions que l'Arcep a effectué, entre les mois de février et mai 2016, une enquête portant sur les services mobiles des quatre opérateurs mobiles

Pour la première fois en 2016, l'ensemble des lignes du métro parisien a fait l'objet de mesures de qualité de services en 2G, 3G et 4G : plus de 27 000 tests des services voix/SMS et de données ont été réalisés.

L'Arcep, en parallèle de la présente déclaration commune d'intention, publie les résultats inédits de cette enquête dans le métro parisien.

S'agissant des services d'Internet mobile, les résultats aujourd'hui publiés sont communs à l'ensemble des opérateurs. Consciente des efforts communs de la RATP et des opérateurs pour

¹ www.arcep.fr/comparer-les-operateurs-mobiles

déployer, dans un calendrier ambitieux, la 4G sur l'ensemble du réseau, l'Arcep entend publier progressivement les résultats individuels des opérateurs, y compris pour le service d'Internet mobile.

Ainsi, et dans la mesure où la RATP aura préalablement mené des enquêtes de qualité de services sur son réseau de transport, comme indiqué ci-dessus, l'Arcep entend publier, au premier trimestre 2017, les résultats de ces enquêtes réalisées sur la ligne 1 du métro et les lignes A et B du RER, individualisés pour chaque opérateur de réseaux mobiles, y compris pour le service d'Internet mobile. Ces lignes sont en effet les premières à être couvertes en 4G par les opérateurs avec le concours de la RATP.

A compter de l'été 2017, l'Arcep entend publier les résultats des campagnes de mesures réalisées sur chaque ligne de métro et de RER lesquels devraient permettre de comparer les performances des opérateurs pour tous les services mobiles qu'ils proposent, y compris le service d'Internet mobile.

La RATP entend par ailleurs faciliter la réalisation par l'Arcep d'enquêtes régulières de couverture et de qualité des services mobiles sur son réseau de transport.

Fait à Paris, le 13 juillet 2016

Le Président de l'Autorité de
Régulation des
Communications Electroniques
et des Postes

La Présidente-directrice
générale de la Régie Autonome
des Transports Parisiens

Sébastien SORIANO

Elisabeth BORNE