



autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DOSSIER DE PRESSE

« Mon réseau mobile » : une nouvelle version du site cartographique de l'Arcep pour connaître la couverture et la qualité de service des opérateurs mobiles

8 juillet 2025



ISSN n°2258-3106

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 ? Afin d'aider les utilisateurs à mieux connaître la couverture et la qualité de services des opérateurs mobiles, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse¹ (Arcep) met en ligne ce 8 juillet 2025 une nouvelle version de son site [« Mon réseau mobile »](#) et en présente les nouveautés ([voir le communiqué de presse](#))

Le mot de Laure de La Raudière, présidente de l'Arcep

« Le travail de régulation des opérateurs par l'Arcep est assez technique et méconnu du grand public ; il a pour objectif final d'améliorer la satisfaction des utilisateurs. Notre ambition stratégique pour 2030 est d'ailleurs d'œuvrer pour « des infrastructures numériques partout, pour tous et pour longtemps ». Même si les améliorations des réseaux mobiles sont notables ces dernières années, il ne se passe pas un mois sans que je sois interpellée par des élus locaux au sujet de zones encore trop insuffisamment couvertes. « Mon réseau mobile » est un outil puissant au service de l'amélioration de la couverture mobile, j'invite tous les utilisateurs en France à vérifier quel est le meilleur opérateur pour couvrir leur habitation, leur quartier et leurs zones de vie, pour inciter les opérateurs mobiles à améliorer leur couverture et leurs services. »

Sommaire :

1	« Mon réseau mobile », à quoi ça sert ? Et pourquoi cette nouvelle version ?.....	3
	Encadré : la « régulation par la donnée », qu'est-ce que c'est ?	4
2	« Mon réseau mobile » au service des particuliers et des entreprises.....	4
3	« Mon réseau mobile » au service des collectivités.....	5
4	Comment utiliser cette nouvelle version de « Mon réseau mobile » ?	5
5	Dans les coulisses de « Mon réseau mobile » : code source, travaux géomatiques et ateliers utilisateurs avec des passionnés du traitement de données	10
6	Les prochaines améliorations de « Mon réseau mobile » aux mains des utilisateurs.....	12

¹ 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

1 « Mon réseau mobile », à quoi ça sert ? Et pourquoi cette nouvelle version ?

Depuis 2017, le site cartographique « Mon réseau mobile » développé par l'Arcep au service des utilisateurs, offre la possibilité de visualiser deux types d'information pour les opérateurs mobiles, pour la métropole et l'outre-mer :

- Les cartes de **couverture** théorique : elles sont mises à jour chaque trimestre², fournies par les opérateurs mobiles et vérifiées par l'Arcep ;
- La **qualité du service** mesurée : des campagnes de mesure sont organisées chaque année par l'Arcep pour tester des usages diversifiés (qualité des appels, navigation web, streaming vidéo...).

Pour faciliter leur réutilisation par des tiers, l'ensemble des données présentées sur « Mon réseau mobile » sont également publiées en open data chaque trimestre sur data.gouv.fr.

En invitant les utilisateurs à comparer les performances des opérateurs selon leurs attentes et leurs lieux de vie, l'Arcep entend inciter les opérateurs à une amélioration constante de leurs services : c'est la « régulation par la donnée » (voir encadré).

Une nouvelle interface et de nouvelles fonctionnalités, pour répondre aux attentes des utilisateurs

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. Au-delà de la refonte visuelle et ergonomique de l'outil, **de nouvelles données et des fonctionnalités supplémentaires ont été ajoutées** :

- [Des cartes de couverture de l'internet mobile à plusieurs niveaux](#) (de « absence de couverture » à « très bonne couverture »), vont permettre d'offrir une plus grande précision et de mieux refléter la réalité vécue par les utilisateurs ;
- La possibilité de visualiser les 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. Cela permettra aux utilisateurs, de consulter les résultats des tests près de chez eux ou sur les axes de transports empruntés ;
- Des outils permettant la recherche d'adresses, la mesure de distances et d'élévations ainsi que l'export de cartes au format PNG. Il est désormais possible par exemple de rechercher l'adresse d'un lieu de vacances et de déterminer s'il existe un relief qui serait susceptible de masquer le signal entre ce lieu et l'antenne la plus proche ;
- Une fonction permettant de signaler à l'Arcep un problème de réseau ou une diminution de la qualité de service d'un opérateur, avec un lien direct depuis la carte vers [« J'alerte l'Arcep »](#), le site de signalement de l'Arcep.

Et pour les publics plus experts :

- 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.

² Les cartes de couverture 4G sont mises à jour chaque trimestre. Les cartes de couverture 2G/3G, du fait de leur plus faibles évolutions, sont mises à jour tous les semestres.

Au-delà des informations sur l'état actuel des réseaux, la nouvelle version de « Mon réseau mobile » permet également de consulter des informations enrichies sur les zones qui devront être couvertes 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.

La « régulation par la donnée », qu'est-ce que c'est ?

Réaffirmée dans la stratégie [Ambition 2030](#) de l'Arcep, 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 de l'observatoire de la qualité de service sur les réseaux fibre, d'enquêtes annuelles pour mesurer la satisfaction des utilisateurs ou l'empreinte environnementale du numérique. L'Arcep travaille de manière continue à une amélioration de l'expérience utilisateur sur ses outils, et poursuit l'enrichissement des données, de l'information ainsi mise à disposition.

2 « Mon réseau mobile » au service des particuliers et des entreprises

« Mon réseau mobile » s'adresse en premier lieu aux particuliers désirant consulter des informations sur l'état des infrastructures de télécommunications mobiles en France. L'Arcep conçoit les réseaux comme des biens communs et a fait le choix de l'ouverture et de la transparence en plaçant ses données dans l'espace public à travers son *open data* et les cartes de « Mon réseau mobile ».

Ces cartes permettent par exemple de répondre aux questions suivantes :

- **[NOUVEAU]** Quel est l'opérateur qui offre la meilleure couverture à proximité de chez moi ? A l'échelle de mon département ou de ma commune ?
- **[NOUVEAU]** Y a-t-il dans mon département des zones qui devraient bénéficier d'une amélioration de la couverture dans le cadre du dispositif de couverture ciblée ?
- **[NOUVEAU]** Quelles pannes ou sites en maintenance ont été signalés par les opérateurs ?
- Quels sont les niveaux de débit mesurés dans ma commune ?
- Où sont situées les antennes les plus proches de mon domicile ? Sont-elles équipées en 5G ?

L'application permet également de participer à la démarche de régulation par la donnée de l'Arcep :

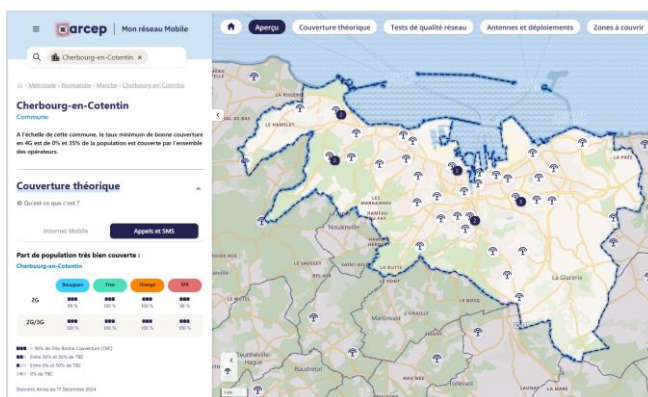
- **[NOUVEAU]** en signalant un problème de réseau à l'Arcep directement depuis la carte et déposer votre signalement sur « J'alerte l'Arcep » ;
- en consultant la liste de nos partenaires pour effectuer vous-même des tests de qualité réseau.

Le menu situé dans le bandeau latéral gauche répertorie l'ensemble des « jeux de données » du site. Davantage d'explications et des schémas explicatifs sont disponibles pour chaque jeu de données en cliquant sur les bulles d'informations « *Qu'est-ce que c'est ?* ».

Page « Aperçu »

Lors de la saisie d'une zone dans la barre de recherche, un nouvel onglet « *Aperçu* » apparaît parmi les onglets du haut. Cette page agrège les données pertinentes pour la zone sélectionnée.

Par défaut, la position des antennes s'affiche sur la carte ainsi que les limites administratives du territoire sélectionné. En naviguant dans les différents onglets en haut de l'écran, des informations spécifiques sont disponibles pour le territoire recherché. L'onglet « *Aperçu* » en tant que tel est un condensé des informations à retrouver dans les autres onglets.



Page « couverture théorique »

La page couverture théorique permet de consulter les zones couvertes partout en France par opérateur. Lorsque l'on sélectionne le bandeau de gauche pour un opérateur, puis en-dessous le type de service recherché (« internet mobile » ou « appels et SMS »), les statistiques se mettent à jour en fonction de la sélection et de la zone géographique choisie.

Plus la zone est foncée, meilleure est la couverture. Il existe quatre niveaux de couverture :

- Très bonne couverture
- Bonne couverture
- Couverture limitée
- Zone non-couverte

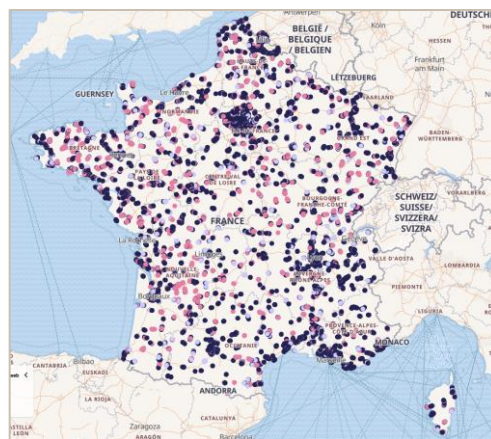


NIVEAUX DE COUVERTURE	USAGES POSSIBLES	
	2G / 3G	4G
 Non couvert	Improbable de pouvoir téléphoner et échanger des SMS, que cela soit à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments	Improbable de pouvoir échanger des données mobiles, que cela soit à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments
 Couverture 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.	Vous devriez pouvoir échanger des données mobiles 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.	Vous devriez pouvoir échanger des données mobiles 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.	Vous devriez pouvoir échanger des données mobiles à l'extérieur des bâtiments, et, dans la plupart des cas, à l'intérieur des bâtiments.

Page « tests de qualité réseau »

La page « Tests de qualité réseau » permet de consulter le résultat des mesures de qualité de service réalisées durant l'année. Ces tests sont de différentes natures et sont sélectionnables depuis le bandeau de gauche. Les services « Internet mobile » comprennent par exemple les tests de :

- **Navigation web** (ex : taux de pages web chargées en moins de 5 secondes) ;
- **Vidéo en ligne** (ex : taux de vidéos HD visionnées en qualité parfaite) ;
- **Débit descendant** (ex : mesures de débits montants et descendants) ;
- **Téléversement de fichiers** (ex : taux de fichier envoyés et reçus en moins de 30 secondes).



Les services « Appels et SMS » comprennent les tests de :

- **Voix** (ex : taux d'appels maintenus sans perturbations audibles) ;
- **SMS** (ex : taux de SMS reçus en moins de 10 secondes).

[La description de ces tests](#) est également consultable dans le bandeau latéral gauche. Dans ce menu, il est aussi possible de consulter des statistiques agrégées sur la zone que vous avez sélectionnée. En sélectionnant « Routes » ou « Trains », des informations sur des tests réalisés sur des axes de transport sont consultables.



Les points peuvent être composés de plusieurs tests. En cliquant sur un point, on obtient davantage d'informations. L'onglet « Filtres avancés » permet de sélectionner les données de nos partenaires

(collectivités territoriales et applications de *crowdsourcing*) et de filtrer les tests en fonction de leur situation (zone rurale, à l'intérieur des bâtiments, en voiture, etc.).

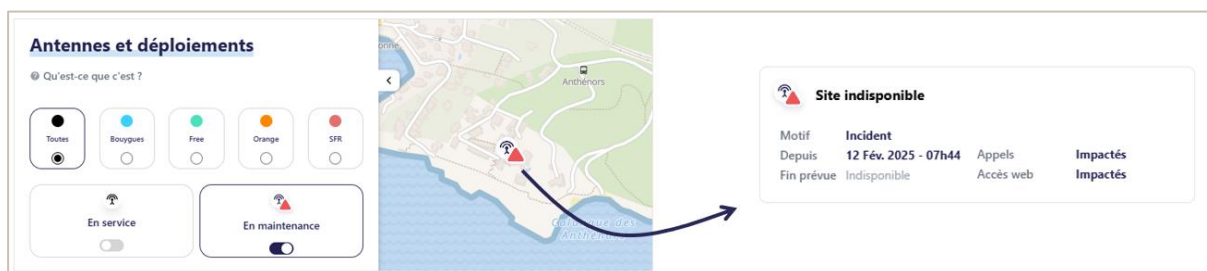
Page « Antenne et déploiements »

La page « antenne et déploiements » permet de consulter des informations sur les équipements installés par les opérateurs. Les « supports » représentent l'infrastructure sur laquelle sont déployés les équipements. Il peut s'agir de pylônes, de toitures ou de château d'eau, par exemple. Ils sont représentés sur la carte. En cliquant dessus, la liste des « sites » présents sur ces infrastructures est consultable. Les « sites » sont constitués d'un ensemble d'antennes qui fonctionnent ensemble. En cliquant sur un site dans la liste, davantage d'informations sur les antennes sont disponibles.



Le menu latéral gauche permet de filtrer les « sites » en fonction des opérateurs auxquels ils appartiennent, des technologies (2G, 3G, 4G, 5G) dont ils sont équipés ou encore, le cas échéant, programmes nationaux (« zones blanches – centres bourgs » ou dispositif de couverture ciblée) dans lesquels s'inscrivent leur déploiement. Les statistiques s'adaptent en fonction des choix effectués.

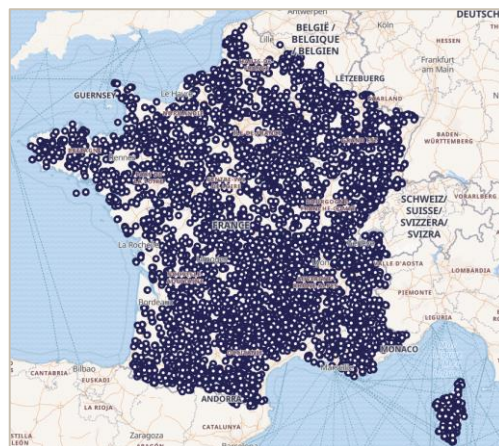
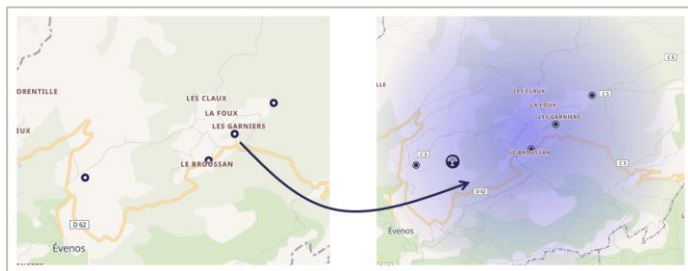
Il est également possible d'afficher l'emplacement des sites déclarés en maintenance en ce moment. La position des sites en maintenance est mise à jour tous les jours.



Page « Zones à couvrir »

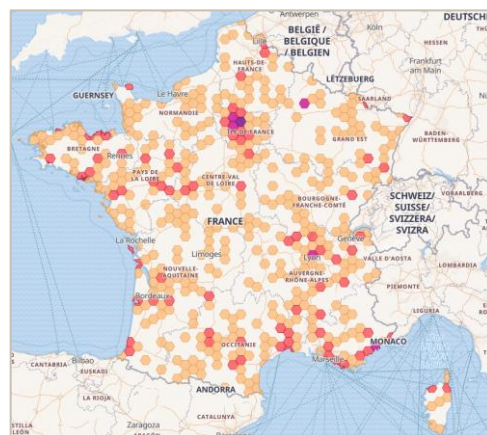
La page « Zones à couvrir » regroupe les zones qui sont soumises à des obligations de couverture. Elles sont constituées de points à couvrir (dits « points d'intérêt » dans le cadre du dispositif de couverture ciblée du New deal Mobile) ou d'axes de transport. L'ensemble de ces zones peuvent être affichées en les sélectionnant dans le menu de gauche. Dans le même menu, des statistiques sont également disponibles qui permettent de suivre le déploiement des opérateurs sur les zones demandées.

Par défaut, ce sont les points d'intérêt qui apparaissent. Lorsqu'une zone est constituée de plusieurs points d'intérêt, il est possible de cliquer sur un point pour afficher les autres points associés à la zone à couvrir. L'ensemble des opérateurs identifiés dans le cadre des arrêtés du gouvernement relatifs au dispositif de couverture ciblée apparaissent dans le menu de gauche. Lorsque les opérateurs ont déjà construit un (ou plusieurs) site(s) pour couvrir la zone, celui-ci s'affiche après avoir cliqué sur le point.



Page « Signalements »

La page « Signalements » cartographie les alertes déposées sur la plateforme « J'alerte l'Arcep » relatifs à des problèmes de réseau mobile (couverture, panne, dégradation de qualité de service). La plateforme « [J'alerte l'Arcep](#) » offre l'opportunité aux utilisateurs de faire peser, par un geste citoyen, leurs expériences dans la régulation du marché, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Les utilisateurs peuvent ainsi faire un signalement à l'Arcep s'ils rencontrent une difficulté comme une baisse de la qualité de service chez leur opérateur mobile ou une absence de couverture mobile.



Les signalements sont regroupés sous la forme d'hexagones. Les hexagones violets représentent les zones qui concentrent le plus de signalements. Lorsqu'aucun hexagone n'apparaît, cela signifie qu'aucun signalement n'a été réalisé dans la zone au cours des 6 derniers mois.

En cliquant sur l'hexagone, vous pouvez consulter le détail des signalements opérateur par opérateur sur 6 mois.

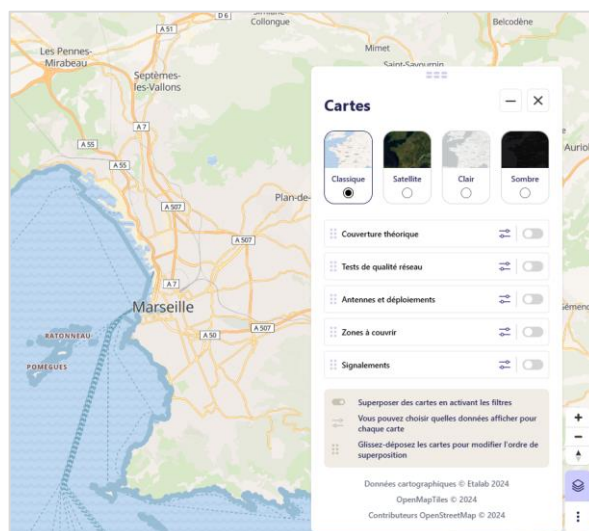
Menu de superposition

Tous les jeux de données précédemment mentionnés sont superposables en cliquant sur le bouton situé en bas à droite de l'écran et représentant trois couches superposées. 

Un menu « Cartes » s'ouvre. Il faut alors cocher les onglets à superposer.

L'ordre d'affichage des jeux de données est modifiable en maintenant le clic gauche de la souris enfoncé sur les 6 points situés à gauche de l'onglet à cocher, puis en effectuant un glissé / déposé au-dessus ou en dessous du jeu de données souhaité.

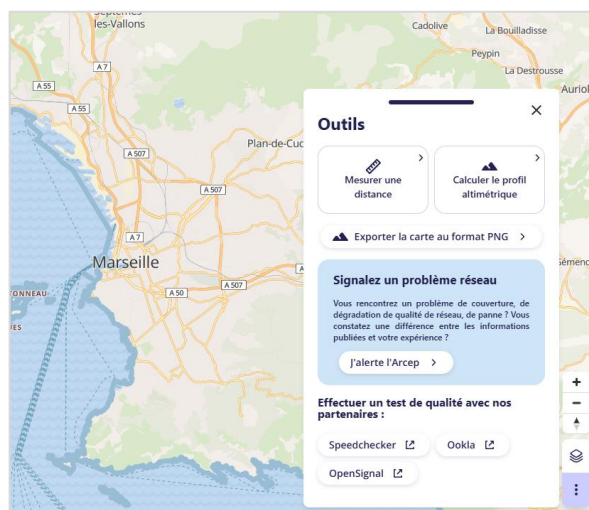
En cliquant sur l'icône située à gauche du bouton à cocher, les paramètres d'affichage du jeu de données sont également modifiables.



Menu outils

En dessous du bouton de superposition, le bouton représentant trois points superposés permet d'ouvrir le menu « Outils ». 

Ce menu permet d'effectuer des mesures de distance entre deux points, de consulter le profil altimétrique entre ces points, d'exporter la carte affichée au format PNG, de réaliser un signalement sur la plateforme J'Alerte l'Arcep ou de consulter les applications de mesures de qualité de service de nos partenaires.



5 Dans les coulisses de « Mon réseau mobile » : code source, travaux géomatiques et ateliers utilisateurs avec des passionnés du traitement de données

La première version de « Mon réseau mobile » a été lancée en 2017. Initialement très simple, elle permettait d'afficher la couverture des différents opérateurs dans l'hexagone. Elle s'est progressivement enrichie de différentes fonctionnalités : extension à l'outre-mer, position des antennes, emplacement des tests de qualité de service, etc. La première version du site a été développée entièrement en interne par les services de l'Arcep.

Un code source fait maison

Dès son lancement, « Mon réseau mobile » a suscité une attente bien au-delà des fonctionnalités qui avaient pu être développées. Pour répondre aux besoins régulièrement exprimés par les utilisateurs, les équipes de l'Arcep ont opéré une succession d'évolutions incrémentales.

Des fonctionnalités se sont progressivement ajoutées, notamment l'insertion des mesures réalisées par des collectivités territoriales ou des acteurs du *crowdsourcing* (applications permettant de réaliser des tests de débit à partir de son téléphone portable). En 2022, l'Arcep a poursuivi ces enrichissements en ajoutant à ses cartes le tracé des axes soumis à des obligations de couverture, ainsi que la liste des points qui doivent être couverts par les opérateurs dans le cadre du dispositif de couverture ciblée du New Deal mobile.

« Quand je suis arrivé à l'Arcep, on m'a transmis le code source de l'application. Tous les trimestres, on mettait à jour les données de l'application et on en profitait pour embarquer de nouvelles fonctionnalités pour les utilisateurs. » témoigne Noé Faure, chef de projet à l'Arcep *« Au bout d'un moment, on a commencé à se heurter à certaines limites. Non seulement l'interface arrivait à une forme de saturation, mais les choix technologiques sur lesquels elle reposait ne permettait pas non plus d'aller plus loin. »*. L'Arcep a alors entrepris une refonte complète de cet outil cartographique.

Représentation géographique, géomatique et expérimentations

Le développement d'un site web centré sur la cartographie présente de nombreux enjeux de méthode et de représentation, en particulier lorsqu'on veut y mettre de nombreuses informations. Le projet de refonte de « Mon réseau mobile » a pris la forme d'un grand terrain d'expérimentations pour répondre à ces enjeux, comme en témoigne Lucie Nahassia, experte en géomatique à l'Arcep : *« nous avons décidé très vite de ne rien retenir par défaut de la première version du nouveau site : tous les choix de cartographies, d'infographies, mais aussi de technologies utilisées étaient ouverts. Ce projet a donc été une vaste page blanche, sur laquelle nous avons pu tester de nombreuses idées, en capitalisant bien sûr sur notre expérience dans ce type d'outil cartographique grand public, comme « Ma connexion internet ». De nombreuses pistes ont été creusées, certaines ont été écartées, d'autres ont abouti à des choix de représentation nouveaux, comme les cartes en hexagones pour la représentation des tests de qualité réseau et celles des signalements. »*

Consommateurs et représentants des collectivités locales sollicités pour faire part de leurs retours d'utilisateurs et tester la nouvelle version

Pour définir les futures lignes directrices de cette refonte, les services de l'Arcep ont fait appel aux utilisateurs de « Mon réseau mobile ». Des ateliers ont été organisés avec des consommateurs et des représentants des collectivités locales. Des sondages ont également été ouverts sur l'ancienne version du site pour guider la conception de la nouvelle version. L'objectif était de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs.

Sur cette base, des premières maquettes d'interfaces ont pu être réalisées, afin de permettre au groupe test de se projeter davantage dans le projet. *« Elles ont permis de se poser de nouvelles questions tout en proposant de premières solutions pour répondre aux besoins exprimés par les utilisateurs. On a pu ajuster nos propositions en fonction de leurs retours et leurs suggestions. »*, se rappelle Noé Faure. *Paradoxalement, ce sont souvent les utilisateurs, c'est-à-dire ceux qui utilisent vraiment les applications, qui sont aussi les plus impuissants face à leurs évolutions. On a souhaité inverser ce rapport de force en mettant les designers et l'équipe de développement au service de ceux qui utilisent vraiment l'application. A la fin, on aboutit à une interface qui permet de répondre à des profils d'utilisateurs très variés et à laquelle aucune équipe de conception ne serait probablement parvenue si elle avait travaillé seule.* », précise Noé Faure.

Après la phase de développement, l'Arcep a mis en ligne une version bêta en septembre 2024 pour permettre à tous de tester les premières fonctionnalités de l'application et recueillir l'avis de ces « bêta-testeurs ».

Une fonction de signalement des dysfonctionnements des réseaux mobiles, pour redonner du pouvoir aux utilisateurs

Une des nouvelles promesses du site était de faire apparaître les signalements réalisés par les utilisateurs de la plateforme « J'alerte l'Arcep ». Cette plateforme permet notamment de déclarer à l'Autorité un problème de couverture ou une dégradation de qualité de service en un endroit donné. *« C'était un enjeu important car il s'agit au quotidien de redonner du pouvoir aux utilisateurs. En nous signalant des dysfonctionnements, non seulement les utilisateurs nous permettent de mieux diagnostiquer les défaillances de réseaux, mais ils permettent aussi aux autres utilisateurs d'avoir une meilleure vision de la continuité de service un peu partout sur le territoire. »* indique Noé Faure, chef de projet à l'Arcep.

Un outil stratégique pour la « régulation par la donnée »

« Mon réseau mobile » est l'un des outils centraux de la politique de régulation par la donnée de l'Arcep depuis 2017 (voir encadré). *« Il était donc essentiel de pousser encore l'exercice lors de sa refonte. Non seulement, pour proposer une information claire, précise, et traçable sur la base d'une expertise interne des données, mais aussi et surtout pour répondre aux besoins exprimés par les citoyens, quels que soit leur profil. »*, raconte Noé Faure, chef de projet à l'Arcep. *« Une des plus grandes difficultés de ce type de projet c'est le niveau de simplification que vous souhaitez apporter aux utilisateurs. Tout le monde utilise les réseaux mobiles, mais tout le monde n'en n'a pas le même usage, ni le même niveau de compréhension. Sommairement, ça va des personnes pour qui veulent savoir si « y a de la 4G » ou il n'y en a pas, à des profils plus « geek » qui font des tests de débit et qui scrutent nos données en Open Data. Le but d'une application comme « Mon réseau mobile », c'est de pouvoir donner satisfaction à l'ensemble de ces publics, en permettant aux nouveaux utilisateurs d'accéder à une information simple et facilement compréhensible, et aux utilisateurs plus experts de disposer d'options plus avancées permettant d'examiner les données sous différents angles. »*, explique Noé Faure.

6 Les prochaines améliorations de « Mon réseau mobile » aux mains des utilisateurs

Si malgré tous efforts réalisés, le site comportait un dysfonctionnement ou *bug*, l'Arcep invite les utilisateurs à le signaler ou à faire part de leurs commentaires par courriel à l'adresse : monreseauumobile@arcep.fr.