

Réponse à la consultation publique relative à l'amélioration de l'information apportée aux utilisateurs et projet de décision n°2016-1678 du 6 décembre 2016 modifiée

L'Autorité fournit actuellement une information sur la couverture mobile et la qualité de service, à partir de deux outils :

- des cartes de couvertures théoriques, simulées par les opérateurs en tout point du territoire, en distinguant le service téléphonie, voix/sms sur des cartes à plusieurs niveaux et la présence ou non de service internet mobile,¹
- et les mesures de qualité de service, réalisées chaque année, par échantillonnage représentatif des typologies de territoire.

Les opérateurs de réseaux mobiles publient et transmettent à l'Arcep, chaque trimestre, des cartes réalisées par simulations informatiques indiquant la disponibilité : de leur service de radiotéléphonie mobile, distinguant plusieurs niveaux de couverture (carte 2G et 2G/3G), et de leur service de données mobiles (cartes 3G et 4G).

L'Arcep vérifie régulièrement la fiabilité de ces cartes au moyen de campagnes de mesures sur le terrain, réalisées soit sur l'intégralité des zones déclarées couvertes par les opérateurs, soit une partie de celles-ci, sélectionnées par échantillonnage.

L'Arcep met ces cartes de couverture à la disposition du public dans l'onglet « couverture » de son site monreseaumobile.arcep.fr, sous forme de cartes interactives, mais également en open data sur la page dédiée du site data.gouv.fr.

La publication de cette information précise, claire, fiable et comparable permet d'accompagner les utilisateurs finals dans le choix de leur opérateur mobile, et constitue la traduction concrète, pour les réseaux mobiles, de la politique de « régulation par la donnée » mise en œuvre par l'Arcep.

Le cadre réglementaire applicable à la publication des informations sur la couverture mobile (contenu des cartes, modalités de transmission, protocoles de vérification, etc.) est fixé par la décision n° 2016-1678 modifiée de l'Arcep en date du 6 décembre 2016 « relative aux contenus et aux modalités de mise à disposition du public d'informations relatives à la couverture des services mobiles et aux méthodes de vérification de la fiabilité de ces informations ».

¹ Mesures vérifiées dans le cadre de campagnes selon un cahier des charges élaboré par l'Arcep, conformément à la décision n° 2016-1678, revue par la décision n°2020-0376

L'Autorité souhaite désormais faire évoluer la représentation des services de données mobiles, afin de refléter l'expérience réelle des utilisateurs en enrichissant le contenu et les modalités de vérification des cartes. Dans cette perspective, une évolution comparable aux cartes multi-seuils pour le service voix/SMS, est proposée pour les services data 4G.

Quel que soit le niveau attendu des utilisateurs, pour répondre à l'objectif premier de leur réalisation (pour mémoire mettre à disposition du public des informations fiables et comparables relatives à la couverture des services mobiles), les cartes doivent répondre à trois exigences que l'Autorité a bien définies, à savoir refléter l'expérience client et être compréhensible par ce dernier, avoir un bon niveau de précision fourni par les opérateurs, et pouvoir être vérifiables par l'Arcep *via* des enquêtes terrain.

Au-delà de ces premiers critères fondamentaux, il apparaît également indispensable qu'une homogénéisation des productions des opérateurs soit mise en place afin de garantir leur comparabilité entre elles.

En outre, d'autres paramètres de l'expérience des utilisateurs, telles que la sobriété écologique ou la qualité des offres, qui font l'objet de nombreux travaux menés par l'Autorité (enquête de QoS, impact environnemental des réseaux), ne peuvent pas être ignorés.

L'Autorité prévoit dans son projet de modifier la décision[°]2016-1678 en introduisant plusieurs niveaux pour les cartes 4G tout comme pour les cartes 2G/3G avec trois niveaux :

- « couverture limitée »
- « bonne couverture »
- « très bonne couverture »

Bouygues Telecom approuve ce projet de décision, dans le prolongement des expérimentations réalisées en 2022. En effet, le niveau de fiabilité des cartes doit être comparable en tout point du territoire. Plusieurs paramètres doivent donc être pris en compte et testés afin d'obtenir une qualité d'information homogène en zone très dense, zone intermédiaire, rurale, blanche ou touristique. Les méthodologies sur ces différents types de territoires doivent en effet être adaptées en sorte de tenir compte des spécificités topographiques, démographiques..., locales.

En effet, il est essentiel de limiter le nombre de critères variables afin de maintenir un taux de fiabilité satisfaisant.

Néanmoins, plusieurs points prévus dans le projet de décision soulèvent des interrogations.

Tout d'abord il apparaît, malgré la production des cartes de couverture 4G data multi-seuils, que l'Autorité souhaite maintenir la production de cartes 3G data de façon binaire (pas de couverture/présence de couverture). Bouygues Telecom s'interroge sur la pertinence du maintien de cette carte.



Ensuite dans l'annexe relative au protocole de vérification de la fiabilité de la carte de couverture, il apparaît, dans le paragraphe dédié aux équipements de mesures que l'Autorité souhaite désormais écarter la possibilité d'utiliser uniquement des terminaux neufs. Le choix des terminaux dans une étude de fiabilité est très sensible. Sur ce point, Bouygues Telecom souhaite être consulté au même titre que pour l'enquête de qualité de service, afin que le choix de ces derniers soit conforme à l'état de l'art des technologies mais reflètent aussi l'usage des clients.

Enfin, Bouygues Telecom souhaite ajouter au format de la base de données les colonnes suivantes : l'heure de fin de la mesure et l'identifiant de la cellule en début et en fin de mesure afin d'avoir des analyses plus détaillées.

En dernier lieu, le projet de décision prévoit une entrée en vigueur trois mois après la publication de la décision. Bouygues Telecom demande à l'Autorité de livrer ces nouvelles cartes, dans le calendrier actuel de production trimestriel et donc d'attendre la prochaine échéance suivant les trois mois de mise en œuvre pour les réclamer.