

# Améliorer la mesure de la **QUALITÉ DE SERVICE** internet fixe et mobile

## POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

- Quel critère de choix retenir au moment de prendre un abonnement fixe ou mobile ? Au-delà du prix, les utilisateurs doivent pouvoir connaître la qualité du service rendu. En améliorant la mesure des performances des opérateurs, c'est un cercle vertueux que l'Arcep entend alimenter : stimuler l'investissement des opérateurs dans les réseaux et améliorer encore leur qualité de service.

## QUE FAIT L'ARCEP ?

- L'Arcep travaille depuis plusieurs années avec différents acteurs (outils de mesure en *crowdsourcing*, opérateurs, organismes de protection des consommateurs, acteurs académiques) pour améliorer la mesure de la qualité de service des réseaux fixes et l'information auprès des utilisateurs.
- Cette démarche se traduit pour les services mobiles par une amélioration en continu de l'outil « [Mon réseau Mobile](#) ».

## À RETENIR CETTE ANNÉE

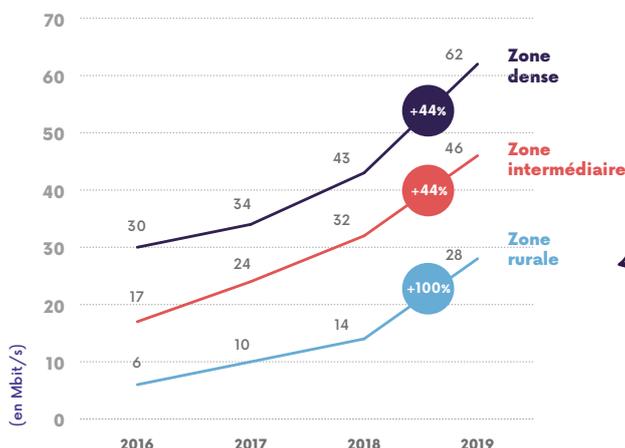
- 47 %** des signalements reçus sur la plateforme « [J'alerte l'Arcep](#) » en 2019 concernent un problème lié à qualité et la disponibilité des services fixes ou mobiles.
- 45 Mbit/s**, c'est le débit moyen en téléchargement mobile en France métropolitaine toutes zones et toutes technologies confondues ; un bond conséquent en un an, puisque ce débit moyen s'élevait à 30 Mbit/s en 2018.

- Top départ!** Le calendrier de déploiement de l'API « carte d'identité de l'accès » dans les *box* a débuté le 16 janvier 2020. Cette API sera accessible aux outils de mesure en *crowdsourcing* respectant le Code de conduite édicté par l'Arcep. Elle permettra de caractériser l'environnement de la mesure effectuée par l'utilisateur.

## LES TRAVAUX À VENIR

- Depuis **avril 2020**, l'Arcep publie sur « [Mon réseau mobile](#) » des mesures de la qualité de service mobile réalisées par des acteurs tiers. Les collectivités territoriales, acteurs de la mesure, associations de consommateurs, citoyens, sont invités à s'inscrire dans cette démarche et notamment à compléter et alimenter en mesures « Mon réseau mobile », afin d'en faire la plateforme de référence de la connectivité mobile en France.
- Une nouvelle version du Code de conduite de la qualité de service internet sera publiée par l'Arcep à l'**été 2020** afin de renforcer la transparence et la robustesse des méthodes utilisées par les outils de mesure en *crowdsourcing*.
- En juillet 2022**, l'API « carte d'identité de l'accès » sera implémentée et activée dans la quasi-totalité des *box* du parc concerné par la décision de l'Arcep après plusieurs phases de démonstrations et d'implémentations.

## Progression du débit mobile en France métropolitaine



### C'EST EN ZONE RURALE

que la progression du débit mobile est la plus visible : le débit moyen a doublé en un an. **Les premiers effets du New Deal mobile se font sentir.**