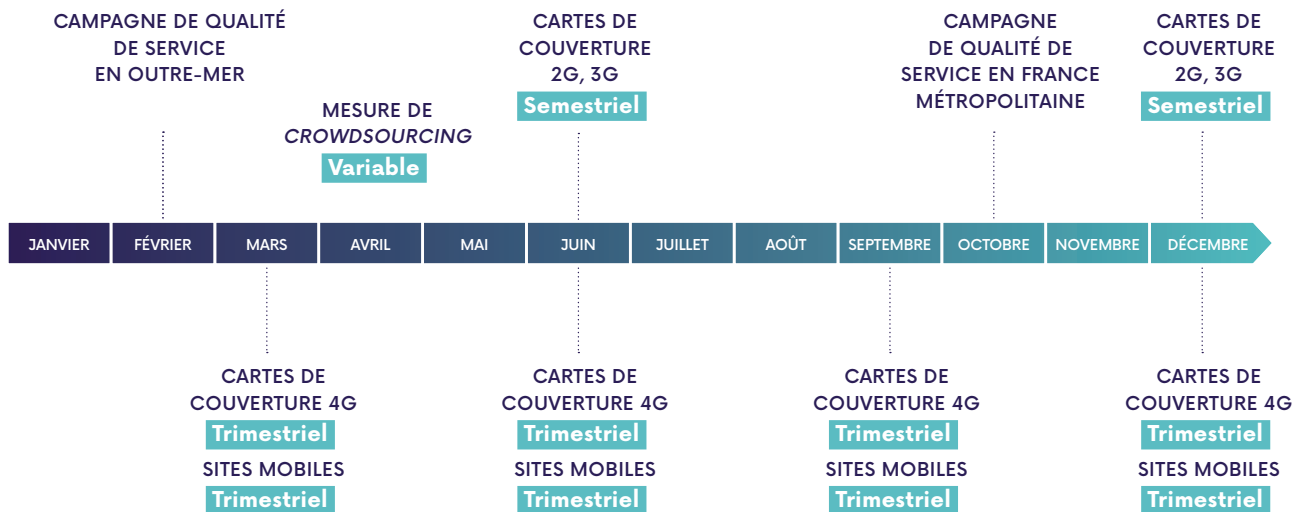


FICHE 4

« Mon réseau mobile » : comment connaître et comparer la couverture et la qualité des services mobiles des opérateurs ?

« Mon réseau mobile » est un outil cartographique interactif de l'Arcep qui permet de comparer les opérateurs mobiles, en France métropolitaine ainsi qu'en outre-mer.

« MON RÉSEAU MOBILE » : DES PUBLICATIONS TOUT AU LONG DE L'ANNÉE



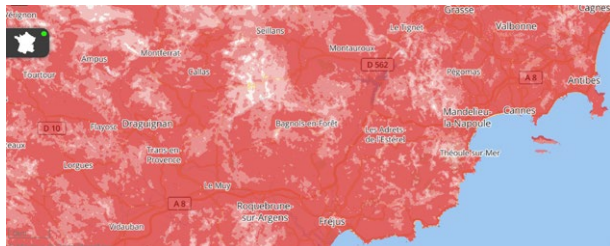
Source : Arcep.



L'Arcep met à jour ses données régulièrement. L'Autorité publie des informations concernant les sites mobiles tous les trimestres, de même que les cartes de couverture 4G. Les cartes 2G et 3G, évoluant moins rapidement, sont quant à elles publiées tous les six mois. Une fois par an, l'Arcep organise une campagne de mesure de qualité de service en France métropolitaine et en outre-mer. Ces résultats sont rendus publics généralement en octobre pour la France métropolitaine et au mois de février de l'année suivante pour l'outre-mer. Les mesures de qualité de service d'acteurs tiers, dont les collectivités (*crowdsourcing*), sont publiées à leur transmission à l'Arcep.

« Mon réseau mobile » est un site internet, accessible à l'adresse <https://monreseaumobile.arcep.fr>, qui permet de consulter quatre grandes catégories de données :

1. Les cartes de couverture



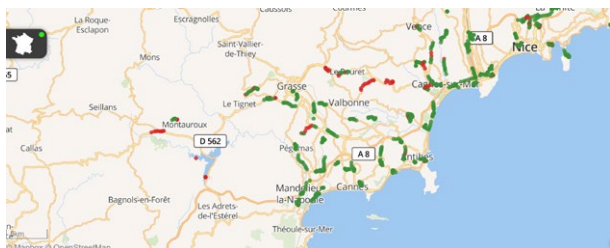
Les cartes de couverture permettent de savoir si vous serez en mesure de capter le réseau d'un opérateur avec votre téléphone à un endroit donné.

Les cartes « voix/SMS » (2G / 3G) comprennent quatre « niveaux de couverture » qui rendent compte de la capacité à pouvoir se connecter au réseau dans des conditions plus ou moins difficiles. Lorsque vous vous situez dans une zone de « bonne couverture », par exemple, vous devriez pouvoir passer un appel téléphonique et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas, et, dans certains cas, à l'intérieur des bâtiments. Lorsque vous vous situez dans une zone de « très bonne couverture », vous devriez pouvoir passer un appel téléphonique et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments et, dans la plupart des cas, à l'intérieur des bâtiments.

Les cartes « données mobiles » (3G / 4G) sont binaires (couvert/non couvert) à l'extérieur des bâtiments.

Il s'agit de simulations numériques, réalisées par les opérateurs ; l'Arcep en vérifie régulièrement la fiabilité, au travers de campagnes de mesure.

2. La qualité de service



Être couvert, c'est-à-dire voir apparaître des « barres de réseau » sur son écran de téléphone portable, n'est pas suffisant pour bénéficier d'une bonne expérience des différents types de services permis par son téléphone (passer des appels, regarder des vidéos en ligne, etc.). C'est pourquoi l'Arcep teste chaque année la qualité de ces différents services pour chacun des opérateurs mobiles, puis rend publics les résultats de ces tests en les affichant sur le site « Mon réseau mobile » qui permet de comparer la qualité des différents réseaux des opérateurs mobiles.

On peut y trouver des données mesurées par l'Arcep selon des protocoles précis, via un prestataire.

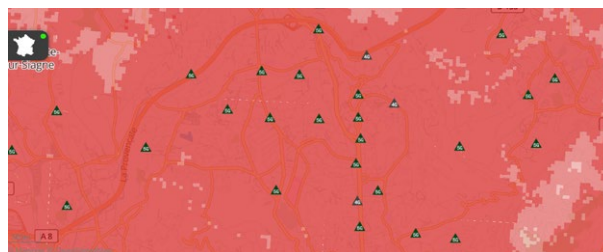
Les points sur la carte représentent les endroits où a été mesurée la qualité du service mobile de chaque opérateur, sur les axes de transport (routier, ferré) et dans les lieux de vie, ainsi que le résultat associé ; plus d'un million de mesures ont ainsi été réalisées en 2022.

Les mesures, qualitatives, portent sur divers éléments tels que la qualité d'un appel téléphonique, du *streaming* vidéo, les débits descendants et ascendants, etc. À partir de ces mesures, des indicateurs agrégés sont calculés et publiés sur « Mon réseau mobile » : débits moyens en zones rurales, navigation web dans le TGV, etc.

Les cartes sont mises à jour annuellement.

Depuis 2020, les cartes incluent aussi les données d'acteurs tiers tels la SNCF et plusieurs collectivités. Ces données ont été produites en utilisant des modèles de cahiers des charges techniques publiés par l'Arcep dans cet objectif.

3. L'emplacement des sites mobiles



Les antennes, ou groupements d'antennes appelés « sites », délivrent le signal permettant de vous connecter au réseau de votre opérateur. Les « sites » sont représentés par des triangles sur la carte.

4. Les obligations réglementaires



Lors de la délivrance des autorisations d'utilisation des bandes de fréquences nécessaires à l'exploitation des réseaux mobiles, l'Arcep impose aux opérateurs des obligations, dont certaines visent à améliorer la connectivité sur le territoire et à réduire la fracture numérique. Certains points et axes de transport à couvrir sont dorénavant visualisables sur le site dans l'encadré « Zones à couvrir ».



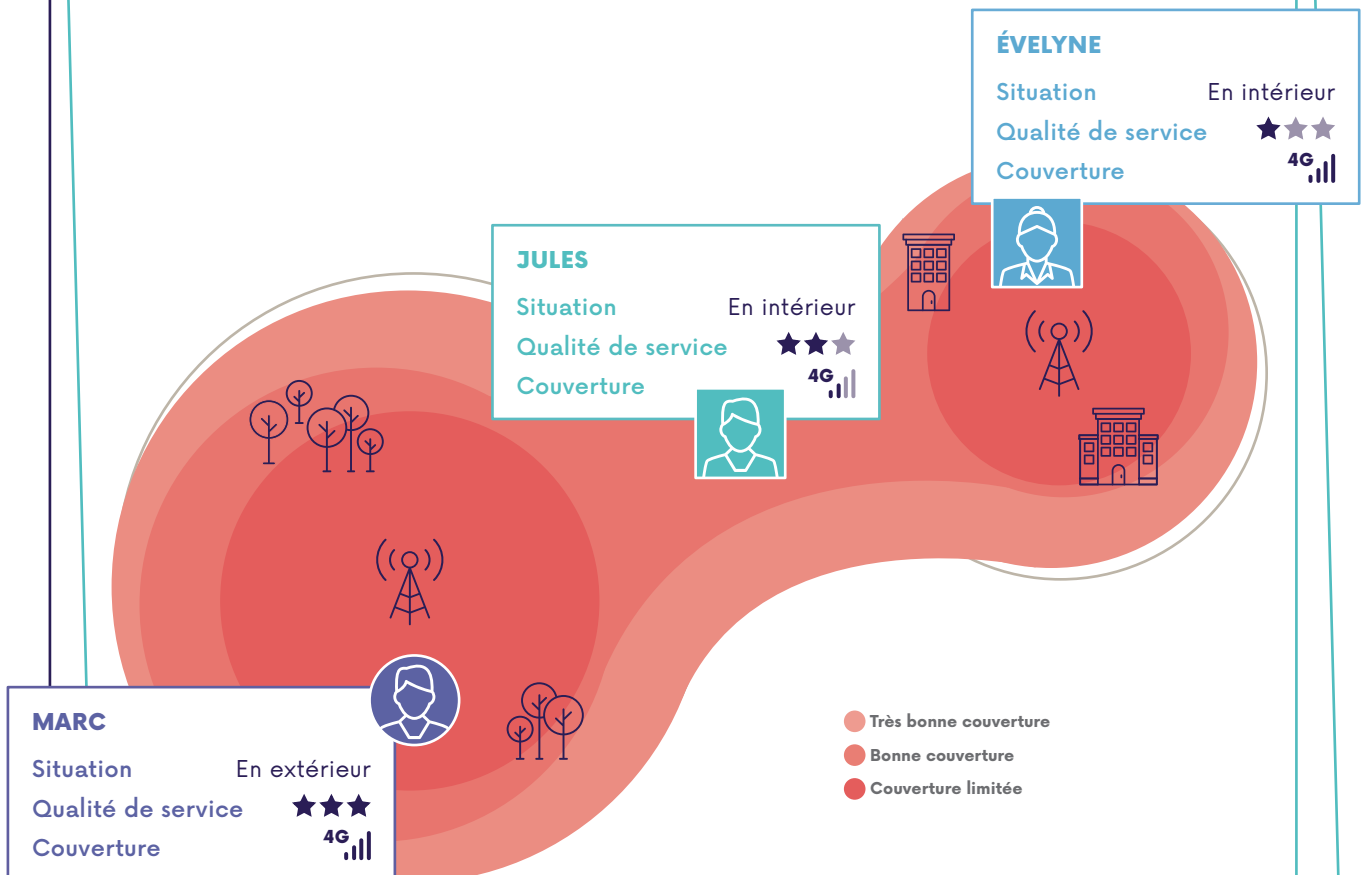
QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE LA COUVERTURE ET LA QUALITÉ DE SERVICE MOBILE?

Être « couvert » signifie que vous recevez le signal du réseau de votre opérateur mais cela ne vous garantit pas de pouvoir bénéficier de bonnes performances sur ce réseau. Ce que l'on nomme la « qualité de service » correspond simplement à l'évaluation de la qualité de différents usages possibles sur les réseaux mobiles (lire une page web, passer des appels, envoyer des SMS, etc.). Les tests de navigation sur internet par exemple, sont des tests de qualité de service qui évaluent la rapidité d'affichage des pages web. Les tests vidéo rendent compte de la qualité de la consultation de vidéos en ligne. Ils prennent en compte plusieurs paramètres (résolution, *freeze*¹, temps de déclenchement de la vidéo, etc.).

Dans l'exemple ci-dessous, **Marc** bénéficie d'une très bonne couverture et d'une bonne qualité de service. Il se situe dans un espace dégagé en zone rurale où les performances réseau sont bonnes.

À l'inverse, **Évelyne**, qui est en ville, bénéficie d'une moins bonne qualité de service bien qu'elle se situe elle aussi dans une zone de « très bonne couverture ». **Évelyne** peut accéder au réseau à l'intérieur des bâtiments mais les pages web qu'elle souhaite consulter mettent du temps à se charger. Il est possible qu'un nombre important de personnes autour d'elle souhaitent se connecter simultanément au réseau, ce qui peut dégrader son expérience de navigation.

Enfin, **Jules** se situe à l'intérieur d'un bâtiment dans une zone de « bonne couverture ». La « bonne couverture » ne garantit pas nécessairement une bonne qualité de service. Dans son cas, Jules parvient facilement à lire des pages web et à écouter son podcast préféré.



Source : Arcep

¹ Freeze : durée pendant laquelle la vidéo arrête de se lire.