

FICHE 5

La mesure de la qualité de service mobile par les collectivités territoriales : comment procéder ?

1. LES ACTEURS DE L'AMÉNAGEMENT NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE PEUVENT SOUHAITER RÉALISER DES MESURES DE LA CONNECTIVITÉ MOBILE

Afin de disposer d'un état des lieux de la connectivité mobile sur un territoire donné, les collectivités territoriales et services de l'État peuvent s'appuyer sur les données publiées par l'Arcep sur « Mon réseau mobile » et en *open data* : cartes de couverture, mesures de qualité de service, emplacement des sites, etc.

Afin de mener un diagnostic plus précis et venir compléter les données publiées par l'Arcep, des collectivités ont exprimé leur souhait de réaliser des mesures terrain. De telles mesures permettent en particulier d'éclairer le choix des zones à retenir dans le cadre du dispositif de couverture ciblée du *New Deal* mobile.

2. CE QUE FAIT L'ARCEP POUR LES COLLECTIVITÉS SOUHAITANT RÉALISER DES MESURES

Les services de l'Arcep sont à la disposition des acteurs souhaitant mener des campagnes de mesures, tout au long de leur projet.

Lors de la phase de préparation de la campagne, en amont même de l'appel d'offres

Pour accompagner les collectivités dans leur démarche, l'Arcep met à disposition deux outils :

- Pour réaliser des mesures avec les mêmes protocoles que l'Arcep : le « **Kit du régulateur** »¹. Il s'agit d'un guide pédagogique des protocoles utilisés par l'Arcep dans ses campagnes, et de modèles de cahier des charges techniques pouvant être réutilisés simplement dans le cadre de marchés relatifs à la sélection d'un prestataire pour réaliser sur le terrain une campagne de mesures.

- Pour recueillir des données via le *crowdsourcing* : le « **Code de conduite** de la qualité de service internet »². Il s'adresse aux acteurs qui produisent des mesures visant à déterminer la qualité de service ou d'expérience d'internet. Il définit un ensemble de bonnes pratiques visant à s'assurer de la qualité des mesures et publications réalisées. Les collectivités sont invitées à vérifier que les prestataires potentiels de solutions se déclarent conformes à ce Code de conduite.

Par ailleurs, les services de l'Arcep sont disponibles pour conseiller sur le type de mesures à effectuer : faut-il privilégier des mesures réalisées par des techniciens dédiés, avec des outils de mesure spécifiques ? Peut-on s'appuyer sur les mesures effectuées via des applications de *crowdsourcing* ? Peut-on combiner les deux ? Combien de mesures réaliser ? En fonction de l'objectif recherché et des moyens à consacrer à la démarche, les réponses à ces questions peuvent varier d'un territoire à l'autre.

Le choix des protocoles est également essentiel, car seules les mesures de qualité de service réalisées en conformité avec les protocoles de l'Arcep ou les mesures de *crowdsourcing* respectant le Code de conduite pourront être affichées sur « Mon réseau mobile », permettant ainsi de compléter les cartes de couverture et les résultats des mesures de la qualité de service publiées par l'Arcep.

Pendant la phase de mesures

Les services de l'Arcep peuvent également partager leur retour d'expérience sur le pilotage de telles campagnes, et proposer de bonnes pratiques ou des points d'attention à surveiller.

À la réception des résultats de mesures

Lorsqu'une campagne de mesures est terminée, les mesures de qualité de service réalisées avec les protocoles du Kit du régulateur ainsi que les mesures *crowdsourcées* issues d'applications qui se sont déclarées conformes au Code de conduite peuvent être intégrées en quelques semaines sur « Mon réseau mobile ». Il suffit pour cela d'adresser à l'Arcep les données brutes.

Les services de l'Arcep peuvent être contactés à l'adresse : mesure@arcep.fr.

¹ https://www.arcep.fr/fileadmin/user_upload/grands_dossiers/qualite-services-mobiles/kit-du-regulateur-2022v03.pdf

² https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/code-de-conduite-QoS-internet-2020_sept2020.pdf

3. LES MESURES RÉALISÉES PAR LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Vous êtes une collectivité territoriale ayant mené sa propre campagne de mesures ? Si vous le souhaitez, et si vos mesures remplissent les conditions requises (par exemple la conformité avec le « Kit du régulateur »), l'Arcep peut faire figurer les résultats de votre campagne sur son site « Mon réseau mobile », afin d'améliorer l'information des utilisateurs.

L'Autorité remercie les collectivités qui participent d'ores et déjà à la transparence des informations sur la qualité de service des réseaux mobiles : les Pays de la Loire, la Bourgogne-Franche-Comté, la Haute-Loire, le Finistère, l'Auvergne-Rhône-Alpes, et Ile-et-Vilaine. L'Autorité est par ailleurs en discussion avec la Collectivité de Corse et la région Grand-Est.

REPRÉSENTATION CARTOGRAPHIQUE DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES PARTENAIRES DE L'ARCEP AU 31 MARS 2023

