

Observatoire / Couverture et qualité des services mobiles

Observatoire sur la couverture et la qualité des services mobiles (juillet 2015)

30 juillet 2015

INTRODUCTION

Cet observatoire, principalement destiné aux utilisateurs (particuliers, entreprises, services publics), synthétise les principales informations relatives à la couverture et à la qualité des services mobiles en métropole.

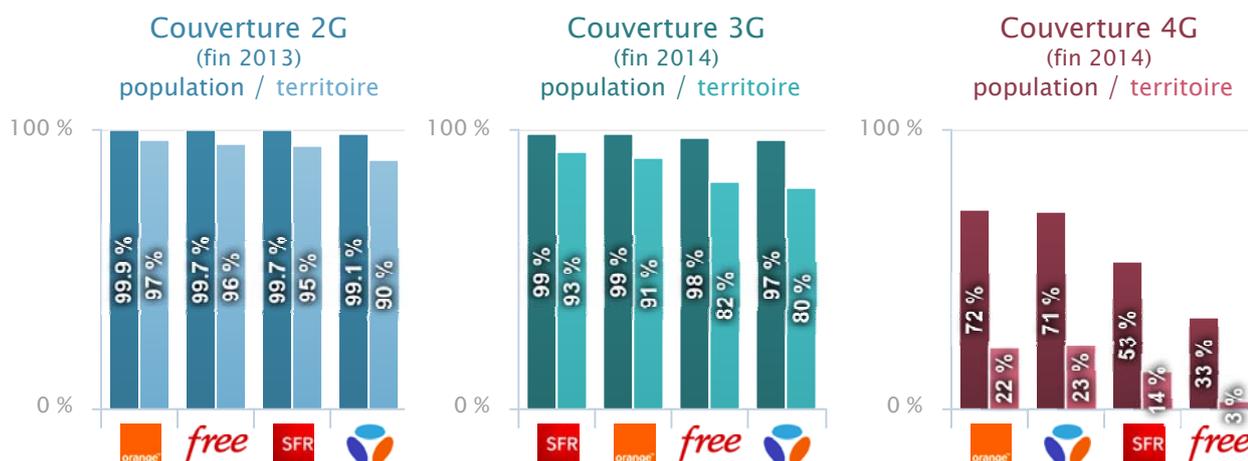
Il s'inscrit dans le cadre des actions que mène l'ARCEP pour améliorer l'information des utilisateurs en matière de couverture et de qualité des services de communications électroniques. Pour choisir un opérateur, les utilisateurs peuvent en effet s'appuyer sur 4 critères : le contenu de l'offre, le prix, la qualité de service de l'opérateur et sa couverture. Si les informations disponibles sur le marché permettent bien de comparer les opérateurs sur les deux premiers critères, la comparaison de la couverture et de la qualité des opérateurs est quant à elle complexe, en particulier pour les services mobiles. L'ARCEP s'attache donc à améliorer la transparence du marché sur ce point.

Il est important de noter que les informations données ici visent à être représentatives du service délivré aux utilisateurs, et non du seul réseau appartenant à l'opérateur concerné. La couverture et la qualité effective de service des opérateurs sont donc mesurées en tenant compte des accords de mutualisation et d'itinérance passés avec d'autres opérateurs. Les données relatives aux déploiements, en propre, des opérateurs qui sont prises en compte pour vérifier leurs obligations réglementaires de déploiement sont par ailleurs **disponibles sur le site internet de l'ARCEP**.

Cet observatoire sera actualisé au rythme des enquêtes terrain de vérification des cartes de couverture et de mesure de la qualité de service mobile.

COUVERTURE DES SERVICES MOBILES

Les taux de couverture ci-dessous expriment une couverture à l'extérieur des bâtiments et ont été calculés à partir des dernières cartes de couverture vérifiées sur le terrain, sous le contrôle de l'ARCEP. Elles datent de fin 2013 s'agissant de la 2G, et fin 2014 s'agissant de la 3G et de la 4G. Il faut rappeler que ces informations sont représentatives du service délivré aux utilisateurs, et non du seul réseau appartenant à l'opérateur concerné : la couverture affichée tient compte des accords de mutualisation et d'itinérance passés avec d'autres opérateurs.

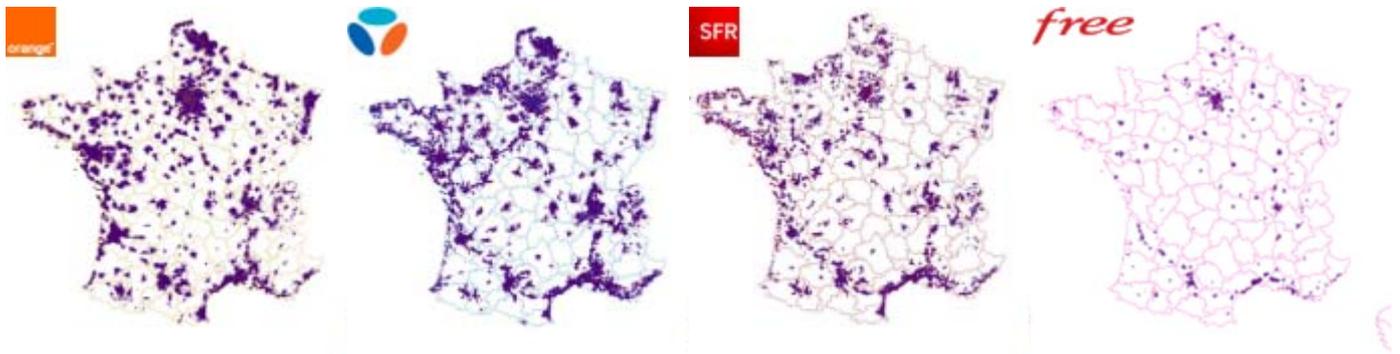


[Télécharger ces graphiques au format image](#)

La couverture 3G atteint à présent des niveaux comparables à la couverture des réseaux 2G pour tous les opérateurs, que ce soit en termes de population ou de surface couverte. Les réseaux 4G sont eux en cours de déploiement avec un net avantage à Orange et Bouygues Telecom.

Des accords d'itinérance existent entre opérateurs : itinérance 2G/3G de Free Mobile sur le réseau d'Orange, itinérance 4G de SFR sur le réseau de Bouygues Telecom. Néanmoins, les couvertures des opérateurs ne sont pas les mêmes, puisque l'itinérance ne donne pas systématiquement accès à la totalité de la couverture de l'opérateur hôte.

Les cartes 2G, 3G et 4G des opérateurs, après vérification de l'ARCEP, présentent un bon niveau de fiabilité, même si quelques incohérences très localisées subsistent. Les résultats détaillés des enquêtes sont disponibles à la fin de



Télécharger la carte 2G/3G
Télécharger la carte 4G

l'observatoire.

Par ailleurs, il est possible de se rendre sur les sites des opérateurs ([Orange](#), [Bouygues Telecom](#), [SFR](#), [Free Mobile](#)) afin de naviguer au sein de leurs cartes de couvertures respectives. Ces cartes sont plus récentes que celles publiées ici mais n'ont pas encore été vérifiées par l'ARCEP.

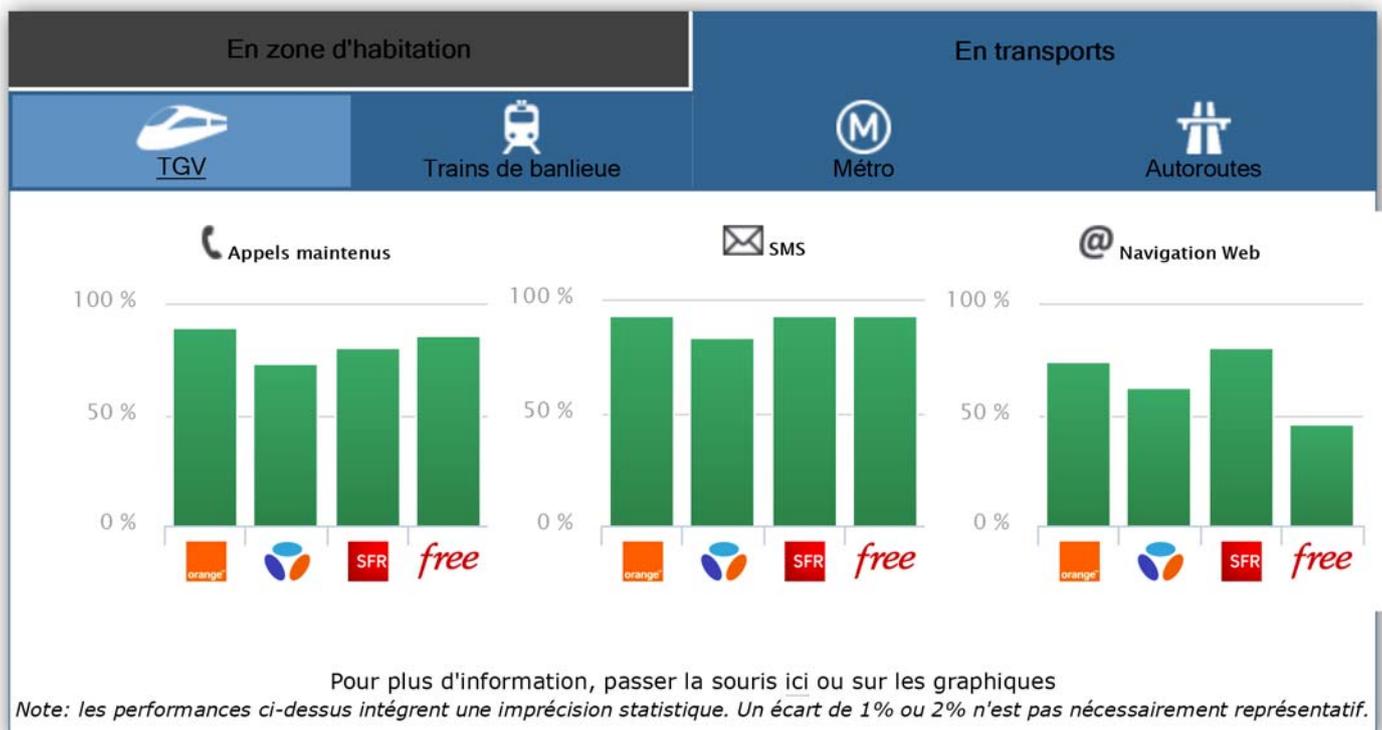
QUALITÉ DES SERVICES MOBILES

L'enquête réalisée en 2015 par l'ARCEP pour mesurer la qualité des services mobiles comprend 210 indicateurs. Au total, près de 160 000 mesures ont été réalisées sur le terrain. Elles visent à refléter une large diversité de situations (usage à l'extérieur, à l'intérieur, en voiture, en train, dans les agglomérations de plus de 10 000 habitants, dans les communes rurales...) et de services (téléphonie, SMS, transfert de données, web et vidéo).

Comme en 2014, les résultats de l'enquête permettent de souligner des différences importantes de qualité de service entre les 4 opérateurs mobiles : la hiérarchie issue de l'enquête 2014 ne change pas cette année. Orange est l'opérateur qui a les meilleurs résultats (153 indicateurs au-dessus de la moyenne), que ce soit pour les services de téléphonie, de SMS ou de données. Bouygues Telecom et SFR affichent des performances assez proches, moins bonnes que celles d'Orange, mais avec un léger avantage pour le premier (respectivement 52 et 42 indicateurs au-dessus de la moyenne). Free Mobile, dont le réseau 3G est en cours de déploiement, obtient des résultats sensiblement moins bons sur un grand nombre d'indicateurs (9 indicateurs au-dessus de la moyenne).

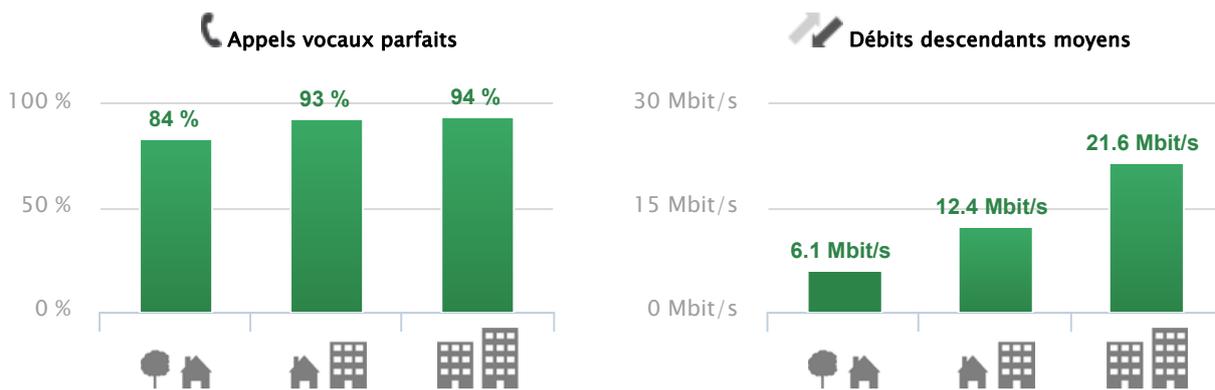
COMPARER LES OPÉRATEURS

L'encadré ci-dessous permet de comparer les opérateurs sur les principaux indicateurs de couverture et de qualité des services mobiles, de manière plus détaillée que ci-dessus. Pour disposer des résultats complets et des méthodologies suivies pour obtenir ces indicateurs, il est possible de consulter les rapports techniques disponibles en fin de page.



COMPARER LES TERRITOIRES

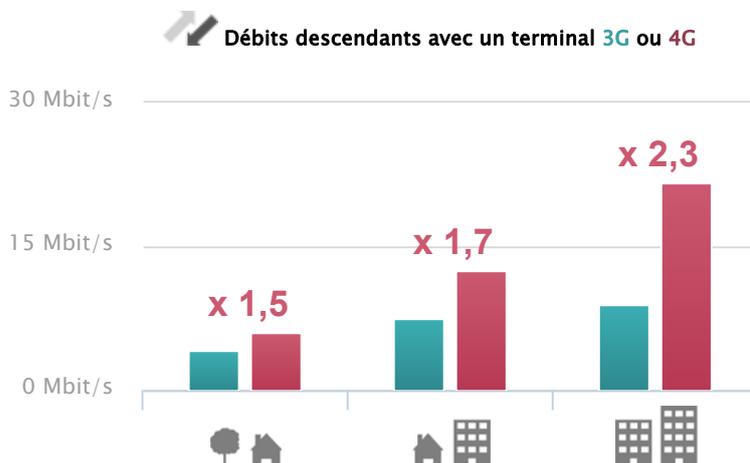
Les graphiques ci-dessous présentent une comparaison de la qualité des services de téléphonie et de données fournis par les opérateurs en fonction du type de territoire :



La qualité de service varie en fonction des zones. La qualité des appels et des services de données est ainsi en retrait sur les zones rurales en comparaison des zones moyennement denses ou denses.

VISUALISER L'APPORT DE LA 4G

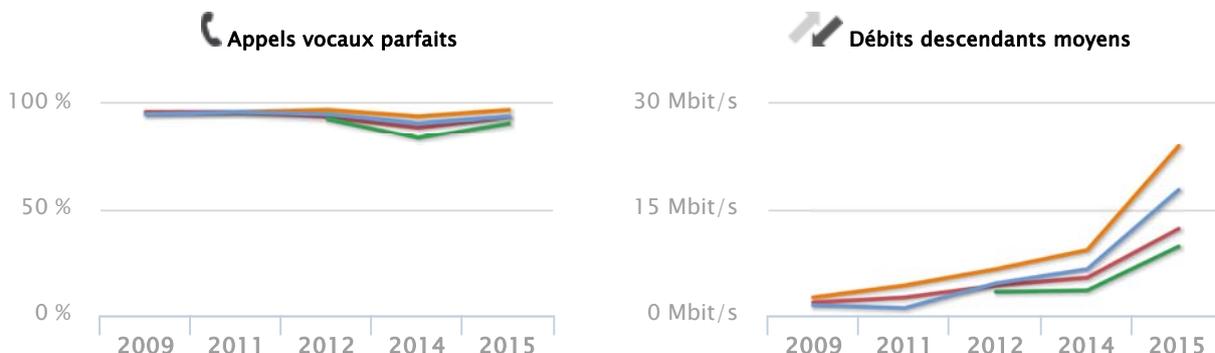
Le graphique ci-dessous présente l'écart de performance observé avec un terminal 3G ou un terminal 4G, selon les zones :



Un usager disposant d'un terminal 4G bénéficie d'un débit descendant moyen entre 1,5 (zone rurale) et 2,3 (zone dense) fois plus élevé qu'avec un terminal 3G. Il faut souligner que les mesures peuvent être effectuées en 2G, en 3G ou en 4G selon la technologie disponible sur le lieu testé.

VOIR L'ÉVOLUTION DANS LE TEMPS

Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution depuis 2008 de la qualité des services fournis par les opérateurs dans les zones moyennement denses et denses (les zones rurales n'ayant été mesurées que depuis 2014) :



La qualité de service vocale se maintient à un haut niveau depuis 2009 pour tous les opérateurs. S'agissant des débits descendants, la hausse se poursuit avec une accélération en 2015 en raison de mesures ayant recours, pour la première fois, à la 4G.

POUR ALLER PLUS LOIN

Couverture		Qualité de service	
XLS	Données au format open data	XLS	Données au format open data
PDF	Rapports de la dernière enquête	PDF	Rapports de la dernière enquête
HTTP	Méthodologie et résultats précédents	HTTP	Méthodologie et résultats précédents

© Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
7, Square Max Hymans - 75730 PARIS Cedex 15
Plan d'accès
Tél : +33 1 40 47 70 00
Courriel : com@arcep.fr

 <http://www.arcep.fr>
<http://www.twitter.com/arcep>
<http://www.facebook.com/arcep.fr>
 <http://www.dailymotion.com/arcep>