

## FICHE 6

# Mesurer la qualité de service mobile en France métropolitaine : les enquêtes annuelles de l'Arcep

L'Arcep mène, chaque année, une campagne d'évaluation de la qualité des services mobiles des opérateurs de France métropolitaine (pour ce qui concerne les territoires ultramarins, voir fiche 2 du chapitre 6). Cette enquête permet d'évaluer les services mobiles en utilisation réelle, complétant ainsi les cartes de couverture mobile théoriques des opérateurs. Elle s'inscrit dans la stratégie de régulation par la donnée de l'Arcep.

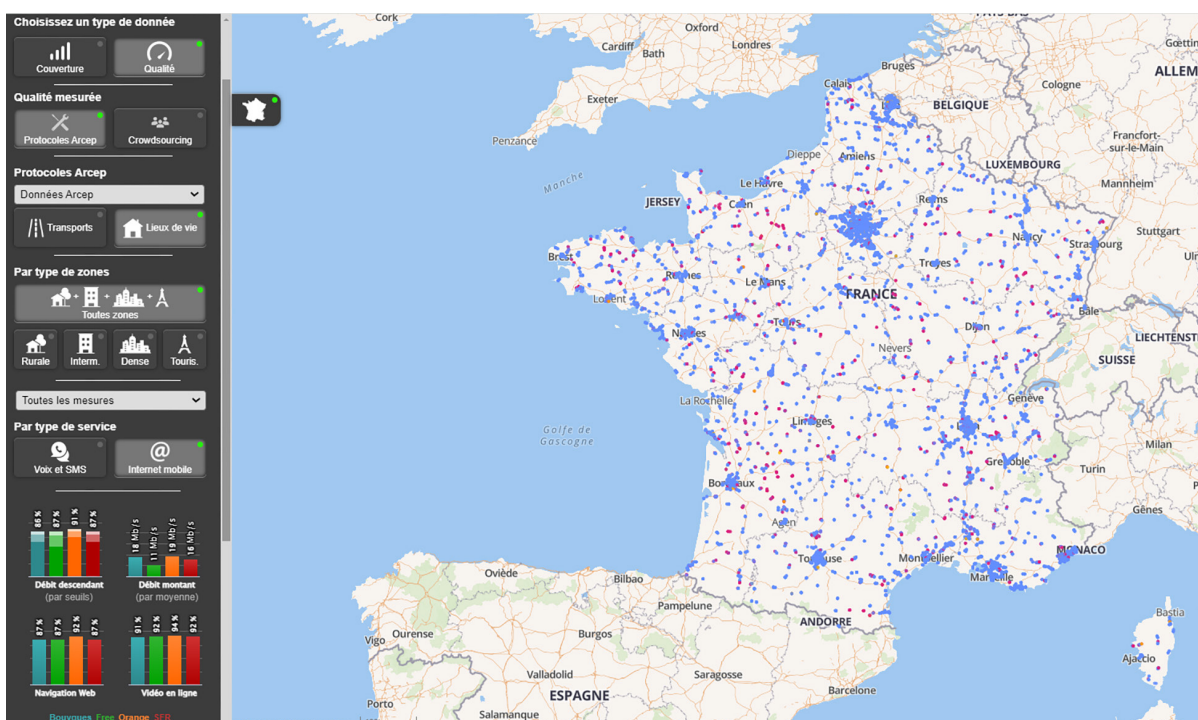
## DES ENQUÊTES TERRAIN POUR MESURER LA QUALITÉ DE SERVICE MOBILE PROPOSÉE PAR LES OPÉRATEURS

Réalisées en conditions réelles, les mesures de qualité de service n'offrent pas une vision exhaustive du territoire, mais permettent de connaître de façon précise le niveau de service proposé par chaque opérateur dans tous les lieux mesurés. Les mesures réalisées

visent à évaluer la performance des réseaux des opérateurs de manière strictement comparable, et ce dans différentes situations d'usage (en ville, en zone rurale, dans les transports, etc.) et pour les principaux services utilisés (appels, SMS, chargement de page web, *streaming* vidéo, téléchargement de fichiers, etc.).

De mai à août 2023, plus d'un million de mesures en 2G, 3G, 4G et 5G ont été réalisées dans tous les départements, sur les lieux de vie – à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments – dans les transports et sur une centaine de lieux touristiques, de la cité médiévale de Carcassonne au château de Chenonceau, en passant par la citadelle de Blaye, par exemple.

### ILLUSTRATION DU SITE « MON RÉSEAU MOBILE » - ONGLET QUALITÉ DE SERVICE





## EN 2023, L'ARCEP A FAIT ÉVOLUER SES INDICATEURS SUR LES DÉBITS DESCENDANTS POUR UNE APPROCHE AU PLUS PRÈS DE LA RÉALITÉ DES USAGES DES UTILISATEURS

Pour mieux correspondre aux types d'usages courants effectués par les utilisateurs avec leur mobile, l'Arcep a voulu repenser la manière dont les indicateurs de qualité de service mobile sont présentés dans son enquête.

Cette nouvelle présentation permet ainsi de mieux informer les consommateurs sur les débits descendants adaptés en fonction de leurs besoins spécifiques, pour lesquels trois seuils ont été retenus :

- 3 Mbit/s : débit adapté aux usages les moins exigeants de l'internet mobile tels que la navigation web ;
- 8 Mbit/s : débit adapté aux usages les plus courants, tels que le visionnage vidéo ;
- 30 Mbit/s : débit adapté aux usages les plus exigeants, comme l'utilisation d'outils collaboratifs dans un cadre professionnel.

Ces nouveaux indicateurs de qualité de service mobile reflètent l'expérience des utilisateurs et sont déclinés selon le type de zone (dense, intermédiaire, rurale). Cette approche a également pour bénéfice de ne pas créer d'incitation à une course au débit maximum chez les opérateurs (pour plus de détails, voir la fiche en introduction « L'enjeu environnemental, nouveau chapitre de la régulation de l'Arcep : quelles nouvelles actions engagées ? »).

## QUELS SONT LES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2023 ?

### Internet mobile

Pour les seuils de débits descendants « 3 Mbit/s » et « 8 Mbit/s » – toutes zones d'habitation confondues – : les quatre opérateurs présentent des résultats élevés avec un taux de succès moyen de 88 % de mesures supérieur à 3 Mbit/s et de 82 % supérieur à 8 Mbit/s.

Retrouvez le détail par opérateur et par zone dans le graphique ci-dessous.

Pour les mesures liées au visionnage de vidéo et à la navigation web, les quatre opérateurs fournissent une qualité d'expérience élevée en zones denses avec 97 % des vidéos visionnées en qualité parfaite et 95 % des pages web affichées en moins de 10 secondes. En zones rurales, le taux de vidéos visionnées en qualité parfaite oscille entre 82 et 89 % selon l'opérateur, et le taux de pages web affichées en moins de 10 secondes varie entre 75 et 84 % selon l'opérateur.

### Voix et SMS

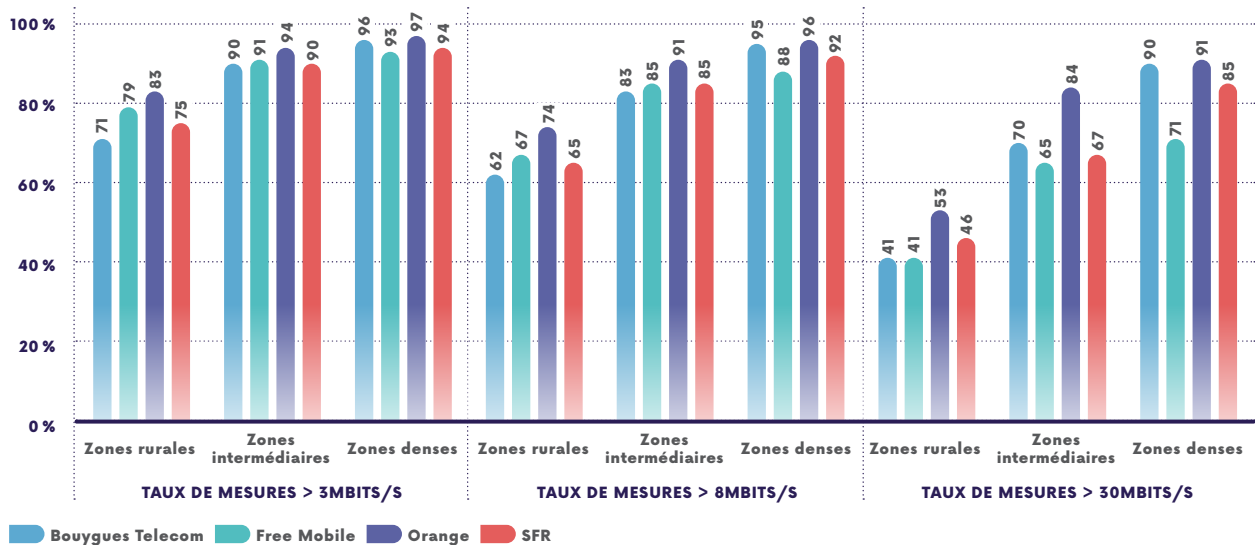
Au niveau national, la qualité vocale progresse en 2023.

Concernant l'indicateur d'appels en qualité parfaite (le taux d'appels maintenus pendant deux minutes et sans perturbations audibles), 94 % des communications sont parfaites en zones denses, 92 % en zones intermédiaires et 79 % en zones rurales.

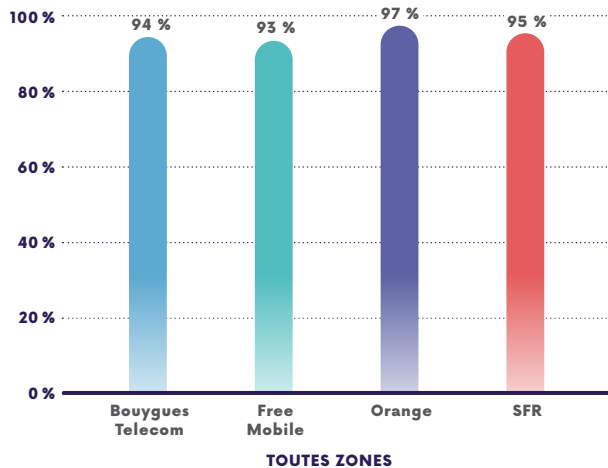
L'indicateur de qualité moyenne des appels progresse pour tous les opérateurs et leurs performances sont comparables : les écarts sont en effet très faibles entre les notes MOS (« Mean Opinion Score » : note moyenne sur l'appel maintenu<sup>1</sup>) de SFR, Orange, Bouygues Telecom et Free Mobile (4,4 sur 5 en moyenne sur l'ensemble des zones).

<sup>1</sup> Moyenne sur l'appel maintenu de la note « MOS » (Mean Opinion Score) : il s'agit d'une évaluation automatisée de la qualité vocale, selon l'algorithme POLQA qui mesure la différence entre l'appel en cours et un échantillon de référence.

**TAUX DE MESURES DE DÉBITS DESCENDANTS SUPÉRIEURS AUX SEUILS DE 3 MBIT/S (GAUCHE), 8 MBIT/S (CENTRE) ET 30 MBIT/S (DROITE) PAR OPÉRATEUR ET PAR ZONE (RURALE, INTERMÉDIAIRE, DENSE)**



**COMMUNICATIONS RÉUSSIES VIA UN SERVICE DE MESSAGERIE OTT – BOUYGUES TELECOM, FREE, ORANGE, SFR**



L'enquête de l'Arcep a intégré en 2023 de nouveaux indicateurs sur la qualité des appels voix réalisés avec une application de messagerie instantanée (*Application Over The TOP - OTT*) pour refléter au mieux les nouveaux usages. L'Arcep souhaite ainsi fournir une évaluation plus complète de la qualité de service des communications vocales sur les réseaux mobiles.

En communication réussie, tous usages et toutes zones, les quatre opérateurs offrent un très bon niveau de connectivité avec un taux moyen de réussite de 95 %.

**A Axes de transports :**

La qualité de service « voix et SMS » comme « internet mobile » reste à un bon niveau de performance sur les routes, avec près de 92 % des pages web affichées en moins de 10 secondes sur les axes routiers mesurés. Elle est en revanche à un niveau moyen dans les TGV, dans les trains des réseaux Intercités et dans les TER, avec des pages web affichées en moins de 10 secondes dans 70 % des cas.

**Qualité de service internet :** en moyenne, tous opérateurs confondus, la qualité de service « internet mobile » sur les routes reste élevée, avec près de 92 % des pages web affichées en moins de 10 secondes sur les axes routiers mesurés. La situation est plus contrastée sur les axes ferrés : en effet, il est possible d'afficher une page web en moins de 10 secondes dans seulement 70 % des cas en moyenne dans les TGV, les Intercités et les TER. La navigation est plus fluide sur les RER et Transiliens (85 %), ainsi que les métros (96 %).

**Qualité des appels :** concernant les appels sur route, les quatre opérateurs affichent une moyenne de 91 % de succès pour les appels maintenus deux minutes. Dans les TGV, la moyenne est à 69 % de succès alors que dans les RER et Transiliens, la moyenne est à 62 % de communications maintenues.

L'ensemble des résultats est disponible sur « Mon réseau mobile »<sup>2</sup> et une synthèse est fournie dans le communiqué de presse<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> <https://monreseau-mobile.arcep.fr/>

<sup>3</sup> <https://www.arcep.fr/actualites/actualites-et-communiqués/détail/n/qualite-des-services-mobiles-en-metropole-261023.html>