

## FICHE 7

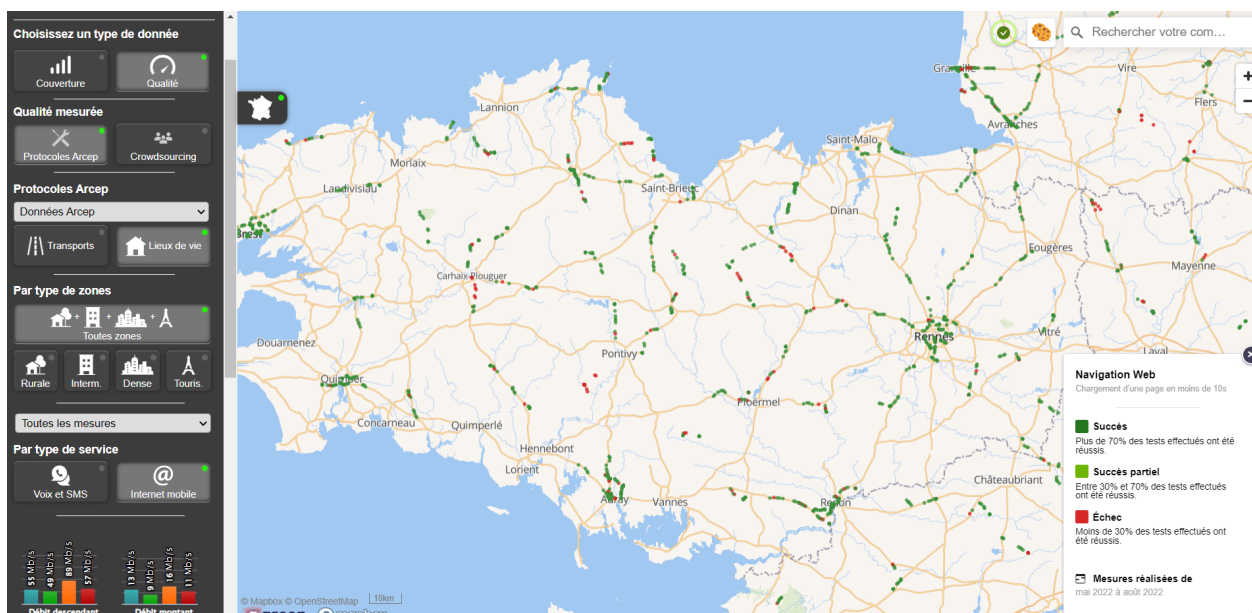
# Mesurer la qualité de service mobile en France métropolitaine : les enquêtes annuelles de l'Arcep

Depuis 26 ans, 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 « Améliorer la connectivité des territoires ultramarins »). Cette enquête permet d'évaluer les services mobiles en utilisation réelle. Elle complète ainsi les cartes de couverture mobile théoriques des opérateurs. Elle s'inscrit dans la stratégie de régulation par la donnée de l'Arcep.

## 1. 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.).

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



De mai à août 2022, 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.

S'agissant des mesures 2G/3G/4G/5G, l'Arcep a utilisé un protocole permettant de tester la qualité de service pour un utilisateur ayant un forfait et un téléphone compatibles avec la 5G. Les indicateurs publiés présentent donc l'expérience d'un utilisateur 5G qu'il ait ou non échangé des données avec une antenne 5G.

## 2. QUELS SONT LES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2022 ?

**Internet mobile : les quatre opérateurs fournissent une qualité d'expérience élevée en zones denses.**

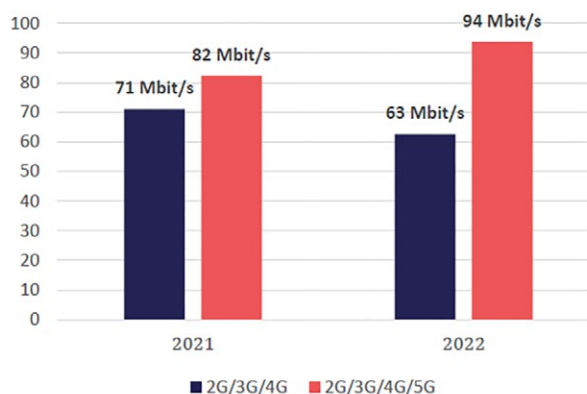
Concernant la navigation web en 2G/3G/4G, en zones denses, les quatre opérateurs présentent des résultats très élevés au test d'affichage de pages web : elles sont affichées en moins de dix secondes dans plus de 96 % des tentatives pour l'ensemble des opérateurs. En zones intermédiaires, le taux d'affichage des pages web atteint plus de 93 % et en zone rurale plus de 84 %.

**Le taux de vidéos visionnées (streaming)** en qualité parfaite a progressé de 4 points en zones denses par rapport à l'année dernière avec un taux de succès supérieur à 95 %. Il atteint plus de 91 % en zones intermédiaires et plus de 82 % en zones rurales.

**En 2G/3G/4G/5G**, pour ces mêmes usages, l'expérience utilisateur apparaît similaire à celle obtenue en 2G/3G/4G. La 5G est en effet toujours en cours de déploiement par les opérateurs et son bénéfice immédiat réside surtout dans la capacité supplémentaire qu'elle apporte là où les réseaux mobiles sont fortement sollicités, voire saturés. Par ailleurs, en l'état actuel de la 5G dite « *non stand-alone* », ou « *NSA* », la 5G dépend encore fortement de la 4G. Dans les années à venir, la 5G a vocation à être déployée en mode « *stand-alone* », ou « *SA* », et devenir indépendante du réseau 4G. Enfin, le déploiement 5G continuera d'être optimisé par les opérateurs, à l'instar du réseau 4G qui fait l'objet d'améliorations et de réglages permanents depuis bientôt dix ans. Cela permettra d'améliorer le confort pour les nouveaux usages du grand public.

Les débits descendants 3G/4G/5G atteignent en moyenne 94 Mbits/s pour l'ensemble des opérateurs et sont nettement supérieurs aux débits 3G/4G (63 Mbits/s). Cette amélioration est plus marquée qu'en 2021. En ce qui concerne les usages, en 2G/3G/4G/5G, l'expérience utilisateur apparaît similaire à celle obtenue en 2G/3G/4G.

### DÉBIT DESCENDANT MOYEN, EN MBIT/S, TOUS OPÉRATEURS ET TOUTES STRATES CONFONDUES



Source : Arcep

### Voix et SMS

Au niveau national, la qualité vocale progresse en 2022. Ainsi, en zones denses, le taux d'appels maintenus deux minutes sans perturbations audibles s'établit à plus de 86 % pour l'ensemble des opérateurs, contre plus de 83 % en 2021. La tendance est moindre en zones intermédiaires (+1 point) et importante en zones rurales (+9 points).

La qualité de service SMS reste excellente, en particulier dans les zones denses et intermédiaires, et s'est améliorée en 2022 : entre 97 et 98 % des SMS sont reçus en moins de dix secondes selon les opérateurs (contre 92 % à 96 % en 2021).

### Axes de transport

La qualité de service progresse sur l'ensemble des axes principaux. En moyenne, tous opérateurs confondus, la qualité de service internet sur les axes routiers mesurés est élevée, avec près de 95 % des pages web affichées en moins de dix secondes. La situation est plus contrastée sur les axes ferrés : en effet, il est possible d'afficher une page web en moins de dix secondes dans seulement 81 % des cas en moyenne dans les TGV, les Intercités et les TER. La navigation est plus fluide sur les RER et Transiliens (90 %) ainsi que les métros (95 %).

L'ensemble des résultats est disponible sur « Mon réseau mobile »<sup>1</sup> et une synthèse est fournie dans le communiqué de presse<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> <https://monreseau-mobile.arcep.fr/>

<sup>2</sup> [https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1670004251/user\\_upload/53-22-version-francaise.pdf](https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1670004251/user_upload/53-22-version-francaise.pdf)