**Propositions de l’ARCEP sur la couverture et la qualité de service mobiles**

**Réponse de l’AVICCA**

L’ARCEP a publié un dossier très complet sur la couverture et la qualité de service mobiles en France métropolitaine[[1]](#footnote-1). Son rapport comporte des propositions qui ne remettent pas en cause les obligations des opérateurs résultant de leurs licences, mais visent à compléter l’information des consommateurs et des pouvoirs publics portant sur :

 - la fiabilité des cartes de couverture du service de téléphonie mobile 2G et

3G ;

- la définition d’un référentiel de mesure de la couverture pour le service d’accès à internet ;

- la disponibilité des services à l’intérieur des bâtiments et des véhicules ;

- les enquêtes de qualité de service ;

- l’accès à l’information sur la couverture et la qualité de service : observatoire, applications

mobiles et sondes fixes.

L’AVICCA relève en premier lieu l’écart considérable entre les usages actuels du mobile et les obligations des licences 2G/3G. Ainsi une portion de territoire est considérée comme « couverte » s’il est possible de passer un appel téléphonique et de le maintenir durant une minute, à l’extérieur des bâtiments et en usage piéton. Le passager d’une voiture qui circule aux heures d’entrée ou de sortie des grandes agglomérations et tente de maintenir un appel de cinq minutes, l’utilisateur d’un smartphone qui veut récupérer des données, ou un médecin en déplacement chez un patient qui aimerait pouvoir être joint pour ses urgences dans un bâtiment ne correspondent pas à cette définition ; ils n’ont souvent pas l’ « expérience utilisateur » d’être dans une zone « couverte ». Il serait donc beaucoup plus juste de **définir ces zones comme « répondant aux obligations des licences » plutôt que « couvertes »**, sauf à finir par créer une défiance des utilisateurs vis à vis des pouvoirs publics. Cet écart est massif : des cartes de couverture établies par certains opérateurs montrent ainsi que la couverture « indoor » représente souvent moins de la moitié de la superficie d’un territoire départemental.

Il apparaît nécessaire que **les obligations de couverture de l’ARCEP soient formulées dans de nouveaux termes,** correspondant aux usages réels, pour les nouvelles bandes de fréquences, les renouvellements de licences ou leurs aménagements lourds (par exemple la bande 1800 MHz) quand ils sont l’occasion d’en rediscuter les fondements.

Au delà du simple constat sur la couverture, **il apparaît essentiel de voir comment les pouvoirs publics peuvent contribuer à ce que les opérateurs améliorent leur qualité pour répondre aux usages actuels.** Il s’agit une fois de plus d’un dossier d’aménagement du territoire, car il est certain que les opérateurs vont investir sur la zone la plus rentable, au delà de leurs strictes obligations de licences, pour des raisons concurrentielles. Sur ces zones rentables (et au delà), les mesures qui obligent à la publication de données vérifiables et comparables de la qualité de la couverture sont à encourager. Ainsi que le propose l’ARCEP, cela passe notamment par un référentiel de mesures pour la couverture mobile en service d’accès à internet et par la publication de données géolocalisées sur la couverture à l’intérieur des bâtiments, réalisées à partir de simulations des seuils théoriquement atteints.

La comparaison des zones de services des différents opérateurs est aujourd’hui difficile à réaliser pour les consommateurs ou les pouvoirs publics, dans la mesure où chaque opérateur peut publier la sienne et n’est pas tenu, dans ce cas, de fournir les données à l’Etat ou à une collectivité qui pourrait les agréger. De même, si les opérateurs doivent fournir des pourcentages de couverture par commune sur l’internet mobile et nomade ou la téléphonie mobile, il n’est pas possible d’obtenir cette information par classe de service, donc de manière qualitative. Les décisions réglementaires[[2]](#footnote-2) devraient être revues sur ces points.

On peut espérer que la publication comparative de couvertures qualitatives constituera un levier pour stimuler les investissements des opérateurs. Toutefois **il conviendrait d’analyser économiquement jusqu’où cette concurrence par les infrastructures est susceptible de se réaliser, et à partir d’où une mutualisation poussée est mieux à même de répondre aux besoins des utilisateurs**. Cette mutualisation dans les zones de faible ou moyenne densité pourrait être prise en compte par les collectivités dans leur stratégie d’aménagement numérique pour les points hauts et la collecte.

L’ARCEP suggère la mise en place d’un observatoire regroupant les informations sur la couverture et la qualité de service sur son site, avec un système d’information géographique. Une telle disposition est souhaitable à destination des consommateurs, ainsi que l’envisage l’Autorité, mais également à destination des collectivités responsables de l’aménagement numérique de leur territoire. Il conviendrait donc que **les données d’un observatoire national soient extractibles (juridiquement et techniquement) afin de pouvoir également être exploitées localement.**

Par ailleurs, des membres de l’AVICCA ont fait réaliser des comparaisons entre les cartes des opérateurs et des mesures effectuées suivant le même protocole. Elles ont montré un écart parfois important, lié par exemple à un manque de maintenance des équipements. L’ARCEP suggère à ce sujet que les collectivités qui mènent ces enquêtes lui remettent un compte-rendu détaillé, et que les opérateurs soient tenus de fournir un rapport d’analyse des incohérences constatées et des mesures qu’ils entendent prendre en conséquence. L’AVICCA tient à souligner que les opérateurs contribuent financièrement aux activités de contrôle de leur activité, mais que cette contribution n’est pas versée aux collectivités. Il revient principalement à l’ARCEP d’effectuer ces contrôles et de veiller au suivi de la couverture dans le temps. **L’ARCEP devrait envisager de quelle manière elle peut contribuer financièrement à de telles enquêtes locales.**

**L’AVICCA souhaite que les réponses à la consultation de l’ARCEP soit publiées, et qu’elles servent rapidement, avec le rapport initial, de base à une concertation entre les acteurs : gouvernement, parlementaires, ARCEP, opérateurs, associations de collectivités et de consommateurs.**

1. http://www.arcep.fr/index.php?id=11557 [↑](#footnote-ref-1)
2. décret 2009-166 et arrêté du 15 janvier 2010 [↑](#footnote-ref-2)