

Qualité de service des opérateurs mobile : et le gagnant est... Orange

Free arrive en retrait sensible dans les résultats de l'enquête annuelle de l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) sur la qualité des services des opérateurs mobiles. Une enquête qui, pour sa 18^e édition, a considérablement enrichi la qualité de ses mesures. Plus d'un million de relevés en 2G, 3G et 4G ont été réalisés dans tous les départements de la métropole (à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments) et dans les transports (TER, Transiliens, RER, métros, TGV, routes). Et pour les usages les plus courants (navigation web, lecture de vidéo, transfert de données, SMS et appels vocaux). Les 60 enquêteurs du régulateur ont doublé le nombre des mesures dans les zones d'habitations. L'ensemble des autoroutes ont également été concernés et, pour la première fois, une vingtaine de grandes routes ont été intégrées au panel. Le réseau ferré n'a pas été épargné, tant dans les TGV que les lignes Intercités et plus de 60 TER. Tous les métros de France (Paris mais aussi Lille, Lyon, Marseille, Rennes et Toulouse) ont également eu droit à la prise de température du réseau mobile.

Bref, à défaut d'exhaustivité, le régulateur a considérablement élargi son périmètre de mesures pour s'approcher le mieux possible de la réalité du terrain afin d'aider les utilisateurs à choisir l'opérateur qui correspond le mieux à ses besoins. Ils pourront s'en faire une idée à partir du site monreseaumobile.fr. Du moins à travers la couverture simulée. La qualité effectivement mesurée n'est aujourd'hui disponible que pour les axes de transports, pas les lieux de vie.

Couverture et performances 4G en hausse

Évidemment, selon les zones et les usages, la qualité des réseaux varie d'un opérateur à l'autre. Mais globalement, et en toute logique, les débits et la couverture 4G de la population comme des territoires a progressé chez tous les opérateurs entre 2016 et 2017. Concernant le territoire, SFR s'affiche légèrement en tête avec un taux de couverture de 59%. Devant Bouygues Telecom (58%) et Orange (55%). Dernier arrivé sur le marché mobile, Free ne parvient pas à combler son retard et son taux de couverture territoriale se limite à 45%. Un retard qui se constate également sur la couverture de la population. Chez Free, elle se limite à 80% quand elle atteint 88% chez Bouygues Telecom et SFR, et 89% chez Orange, toujours en 4G. Quant aux débits de téléchargement (download), ils sont passés de 18 Mbit/s en 2016 à 23 Mbit/s en 2017. En moyenne. Dont 35 Mbit/s dans les villes, 25 Mbit/s dans les zones moins denses et 10 Mbit/s à la campagne.

Malgré les efforts de déploiement des opérateurs, l'Arcep note que « *aucun opérateur ne couvre plus des deux tiers du territoire avec cette technologie* ». Et entend veiller à la poursuite des efforts « *afin que la 4G bénéficie au plus grand nombre sur l'ensemble du territoire, et que les écarts de performances entre zones rurales et denses se réduisent progressivement* ».

Orange en tête

Certains devront peut-être faire preuve de plus de volonté que d'autres s'ils ne veulent pas se faire « déclasser ». « *Tous les opérateurs, à l'exception de Free Mobile, ont amélioré la qualité de leurs services data, résume le régulateur. Orange affiche les meilleurs résultats sur l'ensemble de l'enquête. Bouygues Telecom et SFR sont au coude à coude. Enfin, Free Mobile affiche des résultats sensiblement moins bons sur un grand nombre d'indicateurs.* » Un nombre trop grand pour être détaillé ici. Les intéressés pourront se référer au [document Excel](#) mis en open data par l'Arcep pour les consulter.

Globalement, et en moyenne, toutes zones d'habitations confondues et tous usages, quand Free affiche un taux de réception de fichier de 57,6%, SFR et Bouygues Telecom réussissent à en réceptionner près de 89 sur 100 et Orange près de 91. Et les débits en réception dépassent à peine les 17 Mbit/s chez la filiale d'Iliad, quand ils s'élèvent à 23,8 Mbit/s chez Bouygues, plus de 24 Mbit/s chez la future [Altice France](#) et 28,8 Mbit/s sur les antennes de l'opérateur historique. Free parviendra-t-il à réduire l'écart avec ses concurrents d'ici l'année prochaine?

Lire également

[Télécoms : investissements records dans le très haut débit en 2016](#)

[Timide retour à la croissance pour le secteur des télécoms français](#)

[L'Arcep inaugure la cartographie enrichie de la couverture mobile](#)

crédit photo © LDprod - shutterstock