



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Fiabilité de la carte « monreseaumobile.fr » de l'ARCEP

Question écrite n° 6955

Texte de la question

M. Jean-Louis Bricout attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur la fiabilité de la carte « monreseaumobile.fr » mise en place par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) en septembre 2017. Si la problématique de la couverture du réseau sur l'ensemble du territoire est bien réelle et partagée sur de nombreux territoires, il semble que l'outil cartographique mis en place par l'ARCEP visant à apporter une information sur-mesure aux consommateurs (couverture du réseau, mesure de qualité de service) le soit moins. Ainsi, dans le département de l'Aisne, il semble qu'il y ait d'importantes divergences entre la réalité de ce qui est affiché par l'ARCEP au regard du ressenti des habitants pour lesquels la couverture mobile demeure défailante. Afin que les consommateurs ne se sentent pas trompés lorsqu'ils consultent cette carte interactive, il souhaite l'interroger sur le contrôle des données alimentant cet outil proposé par l'ARCEP pour que celui-ci reflète parfaitement la réalité du service fourni par les opérateurs.

Texte de la réponse

Depuis 2017, les nouvelles cartes de couverture mobile enrichies publiées par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) présentent, pour chacun des opérateurs et pour l'ensemble du territoire, les quatre niveaux de couverture disponible pour les services voix et SMS : zones disposant d'une très bonne couverture, d'une bonne couverture, d'une couverture limitée et zones pour lesquelles le service n'est pas disponible. L'ARCEP vérifie régulièrement la fiabilité des cartes établies par les opérateurs, en réalisant des campagnes de mesures sur une partie significative du territoire, renouvelée chaque année. Ces mesures sont réalisées à l'extérieur des bâtiments, avec un terminal grand public. Même si les mesures réalisées par l'ARCEP montrent qu'elles sont fiables, les cartes de couverture des opérateurs mobiles restent théoriques. En effet, les cartes de couverture mobile résultent de simulations numériques qui prennent en compte les caractéristiques propres du réseau de l'opérateur, la géographie, l'urbanisme, etc. Au-delà du choc de transparence qu'elles visent à provoquer, ces cartes de couverture enrichies peuvent constituer un point de départ dans l'analyse des besoins en couverture mobile des territoires. Cet outil peut ainsi contribuer à l'élaboration de politiques publiques pour combler la fracture numérique. L'amélioration de la couverture mobile est l'un des objectifs prioritaires du Gouvernement. L'accord annoncé le 14 janvier 2018 entre le Gouvernement, l'ARCEP et les opérateurs traduit un véritable changement de paradigme pour généraliser une couverture de qualité et illustre la priorité qui est désormais donnée à l'objectif d'aménagement numérique du territoire. Les opérateurs mobiles ont pris de nouveaux engagements en termes de couverture mobile et de qualité de service, qui seront rendus contraignants par leur retranscription, dès 2018, dans les autorisations d'utilisation de fréquences. Conscient du fait que les besoins des citoyens en matière de couverture mobile ne se limitent pas aux seuls centres-bourgs et ne concernent pas uniquement des cas d'absence totale de couverture par l'ensemble des opérateurs mobiles, le Gouvernement a décidé de mettre en place une démarche structurée de recensement et de traitement des problèmes de couverture mobile impliquant les services de l'État, les collectivités territoriales et les opérateurs de téléphonie mobiles. C'est l'objectif de la plateforme France Mobile

opérée par l'Agence du Numérique. Cette nouvelle mission, dirigée par Zacharia Alahyane au sein de l'agence du Numérique, sera chargée de piloter et mettre en œuvre le dispositif « Couverture ciblée », en faisant le lien avec les équipes projets locales qui identifient les sites à couvrir. Elle sera également chargée de coordonner les sujets nationaux et de fournir l'appui technique et opérationnel aux équipes projets locales. Afin d'accéder à cette plateforme et de faire remonter des problèmes de couverture mobile, les élus ont reçu un identifiant et un mot de passe de la part des préfectures de région ou de département. Les élus remplissent un formulaire de dépôt qui recueille les détails relatifs au site et au problème qu'ils souhaitent signaler. L'ensemble des obligations nouvelles des opérateurs mobiles pourra faire l'objet de sanctions par l'ARCEP en cas de non-respect, dans les conditions prévues par l'article L. 36-11 du code des postes et des communications électroniques. Au titre de la transparence du dispositif, un observatoire de suivi de l'accord du 14 janvier 2018 est publié depuis juin 2018 par l'ARCEP, et complète les outils déjà disponibles pour suivre les évolutions de la couverture.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Louis Bricout](#)

Circonscription : Aisne (3^e circonscription) - Nouvelle Gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6955

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [27 mars 2018](#), page 2508

Réponse publiée au JO le : [31 juillet 2018](#), page 6930