
Qualité de la réception des services de téléphonie et d'internet mobile sur les zones de vie des abonnés

Synthèse d'enquête - Mai 2018

- Contexte -

Alors que le gouvernement a annoncé avoir négocié un accord avec les opérateurs mobile pour l'amélioration de la couverture mobile du territoire, l'AFUTT (Association Française des Utilisateurs des Télécoms) a voulu savoir quelle était la situation actuelle en matière de téléphonie et d'internet mobile telle que vécue par les utilisateurs sur leurs zones de vie, à savoir leur domicile, leur lieu de travail, et complété par leurs principaux déplacements.

Cette enquête a vocation à être renouvelée tous les ans afin de mesurer les évolutions en matière de réception mobile sur le territoire et ainsi s'assurer de l'efficacité du plan gouvernemental et son respect par les opérateurs.

L'AFUTT s'est battue, longtemps seule, pour faire reconnaître l'importance de la téléphonie et de l'internet mobile pour un grand nombre d'usages essentiels à la vie de tous les jours, que ce soit à titre privé ou professionnel. Nous avons dénoncé le retard pris par la France en la matière et la nécessité de lancer un vaste plan de rattrapage. Les efforts entrepris pour équiper la France en fibre optique ont trop longtemps obérés les investissements indispensables dans le mobile. **Nous avons été entendus.**

La mobilisation de la société civile a porté ses fruits, et son rôle d'aiguillon de la régulation du secteur est désormais reconnu par le régulateur lui-même.

Cependant nous restons vigilants car cet accord comportent quelques faiblesses, en particulier le rythme évoqué de 600 nouveaux sites par an nous semble trop faible et pas à la hauteur des enjeux : il faudra 8 ans pour que les 5000 nouveaux sites promis par opérateurs soient réalisés. Il faudra donc encore beaucoup de patience avant d'espérer une couverture généralisée du territoire. Il faut noter également que cet accord ne sera véritablement contraignant qu'à l'issue de la procédure de (ré ?)attribution des licences d'exploitation des fréquences 2G, 3G.

Par ailleurs nous avons voulu savoir quels usages faisaient les utilisateurs des réseaux WIFI, qui constituent des compléments de couverture intéressants aux réseaux GSM en particulier dans les bâtiments. Déjà largement utilisés pour accéder à internet, les réseaux WIFI vont désormais pouvoir également faire passer les appels téléphoniques des smartphones sans ajout d'applications spécifiques grâce à la technologie « voice over WIFI » (VoWIFI). Néanmoins les possibilités de mise en œuvre de cette solution restent encore assez limités*

* cf. [la fiche AFUTT](#)

- L'essentiel à retenir -

En matière de téléphonie mobile :

24% des répondants déclarent rencontrer souvent des problèmes de téléphonie avec leur mobile à domicile, et 4% disent ne pas être couverts.

Au total nous avons donc **28% de personnes qui ne bénéficient pas d'un service de téléphonie mobile de qualité à leur domicile.**

Déjà en 2016 l'étude CREDOC (baromètre numérique) indiquait que 31% des personnes interrogées rencontraient des problèmes pour téléphoner depuis leur domicile.

Sur leur lieu de travail ils sont 17% à déclarer rencontrer souvent des problèmes de téléphonie avec leur mobile, et 3% qui disent ne pas être couverts.

Au total nous avons **20% de personnes qui ne bénéficient pas d'un service de téléphonie mobile de qualité sur leur lieu de travail.**

Sans surprise, la couverture des zones d'activités est un peu meilleure que les zones d'habitation nécessairement plus dispersées.

Lors de leurs déplacements ils sont 34% à déclarer n'avoir jamais ou seulement rarement des problèmes en mobilité, et donc 66% à rencontrer parfois ou souvent des problèmes. Toutefois la part des « parfois » est très supérieure à celle des « souvent » ce qui pourrait indiquer que les trous de couverture ne sont trop larges. On sait que dans certains cas d'usage, notamment en indoor, se déplacer de quelques mètres permet de retrouver du champ radioélectrique.

En matière d'internet mobile :

25% des répondants déclarent rencontrer souvent des problèmes pour accéder à internet avec leur smartphone depuis leur domicile. Ils sont 11% à déclarer ne pas avoir le service.

Au total 36% sont en situation de non qualité pour l'accès à l'internet mobile depuis leur domicile.

Ce chiffre est supérieur à celui de la téléphonie mobile ce qui reflète le décalage des déploiements successifs des réseaux 2G, 3G et 4G

Sur leur lieu de travail, ils sont 20% à déclarer rencontrer souvent des problèmes pour accéder à internet avec leur smartphone. Ils sont 9% à déclarer ne pas avoir le service.

Au total 29% sont en situation de non qualité pour l'accès à l'internet mobile sur leur lieu de travail.

En situation de mobilité, ils sont **45% à déclarer rencontrer souvent des problèmes** pour accéder à internet avec leur smartphone. C'est un taux supérieur à celui de l'usage à domicile et au travail, et aussi à celui de la téléphonie mobile en déplacement, ce qui reflète le retard de couverture en accès internet mobile sur le territoire, face à la montée des usages.

Utilisation des connexions WIFI :

Nous avons voulu savoir si les possesseurs de smartphones utilisent les liaisons WIFI éventuellement disponibles sur leurs lieux de vie ou en situation de nomadisme.

70% des personnes interrogées disent utiliser le WIFI à leur domicile et 12% qui n'utilisent pas du tout le wifi ; l'usage est beaucoup plus réduit au travail (33%), l'accès au WIFI y étant sans doute plus limité ou privilégié sur PC portable.

Éléments de méthodologie : l'enquête a été réalisée en ligne sur 3 mois, de février à avril 2018. Elle a permis de collecter 704 réponses, et 276 personnes ont laissé un commentaire. Les répondants proviennent de toutes les régions de France et de 90 départements différents.