



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 15/12/2020

Cartes de couverture 5G Les opérateurs déploient leurs miroirs aux alouettes

Alors que les opérateurs activent progressivement leurs réseaux 5G à grand renfort de publicité, l'UFC-Que Choisir a analysé les cartes de couverture aujourd'hui disponibles et s'indigne de leur manque de transparence et de pertinence. Au vu des conséquences dommageables pour les consommateurs, l'association met en demeure Bouygues Telecom, Free Mobile et SFR de modifier la présentation de leurs cartes, et demande formellement à Orange d'apporter des précisions techniques sur sa communication. Parallèlement, elle appelle, plus que jamais, l'Autorité de régulation du secteur et le secrétaire d'État à la transition numérique à enfin établir une réglementation imposant de la vertu aux opérateurs.

5G : une technologie protéiforme imposant une communication transparente et pertinente

Derrière le terme générique 5G se cachent des réalités bien contrastées en lien avec les différentes fréquences utilisées. En effet, si la nouvelle fréquence mobile 3,5 GHz est en mesure de proposer des débits très sensiblement supérieurs à ceux de la 4G, il n'en est pas de même pour les autres fréquences utilisées ou en passe de l'être, à savoir les fréquences 700 MHz et 2100 MHz. Jusqu'alors utilisées en 4G, ces fréquences ne sont pas de nature à offrir des débits sensiblement plus importants une fois configurées en 5G, et ne justifient donc pas à elles-seules la souscription d'abonnements 5G souvent plus chers¹, ni l'achat dédié de smartphones compatibles 5G.

C'est à l'aune de ce constat que l'UFC-Que Choisir plaide depuis plus d'un an pour l'élaboration d'une réglementation imposant aux opérateurs de communiquer de manière transparente et pertinente, en demandant particulièrement à l'Autorité de régulation des communications électroniques (ARCEP) d'imposer des règles concernant la présentation par les opérateurs des cartes de couverture 5G, afin de permettre aux consommateurs de comprendre aisément les subtilités de la 5G. Malheureusement, l'ARCEP n'a publié que de simples « recommandations », à la fois lacunaires et non juridiquement contraignantes. Les faits démontrent aujourd'hui, si besoin en était, que ce qui s'apparente à un laisser-faire conduit, comme nous l'annoncions et le craignons, à un marketing spécieux.

SFR : une couverture rose de confusion

Si, à ce jour, SFR n'a officiellement communiqué que sur la seule ouverture officielle de son réseau 5G à Nice², il a pourtant indiqué récemment³ une extension de sa couverture à 120 villes en décembre 2020, sans autre précision calendaire. L'analyse de la carte de couverture⁴ qu'elle met à la disposition des consommateurs souligne que l'ouverture dépasse déjà la seule ville de Nice. Mais quel bazar pour s'y retrouver, puisque l'opérateur fait apparaître quatre types⁵ de couvertures 5G !

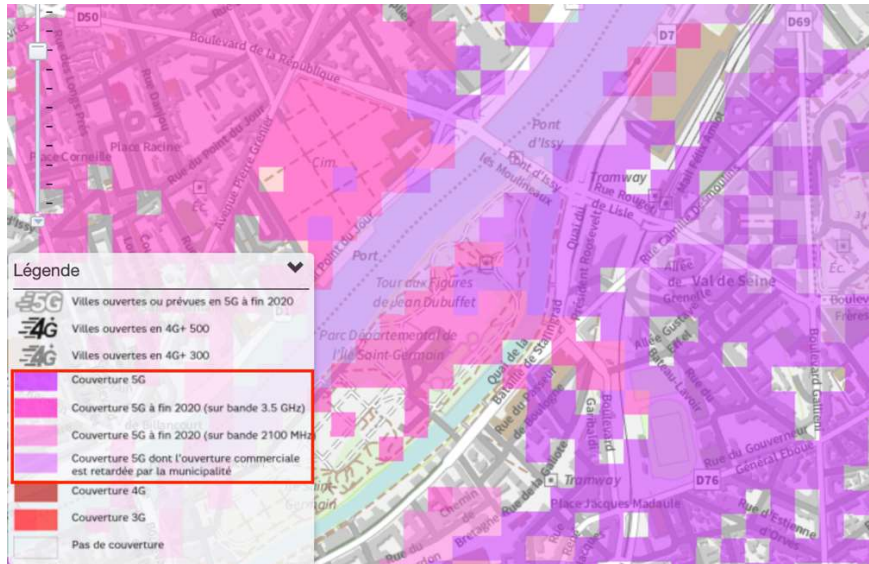
¹ L'analyse des prix du marché effectuée le 15 décembre souligne que pour les forfaits proposant la même quantité de données mobiles, les prix des forfaits en 5G sont 5 euros plus chers que les équivalents 4G chez Orange et SFR.

² http://alticefrance.com/sites/default/files/pdf/20201120_SFR_CP5G.pdf

³ http://alticefrance.com/sites/default/files/pdf/20201130_SFR_CP5G.pdf

⁴ <https://assistance.sfr.fr/mobile-et-tablette/reseau-sfr/couverture-reseau-sfr.html>

⁵ Cf. encadré en rouge dans l'illustration.

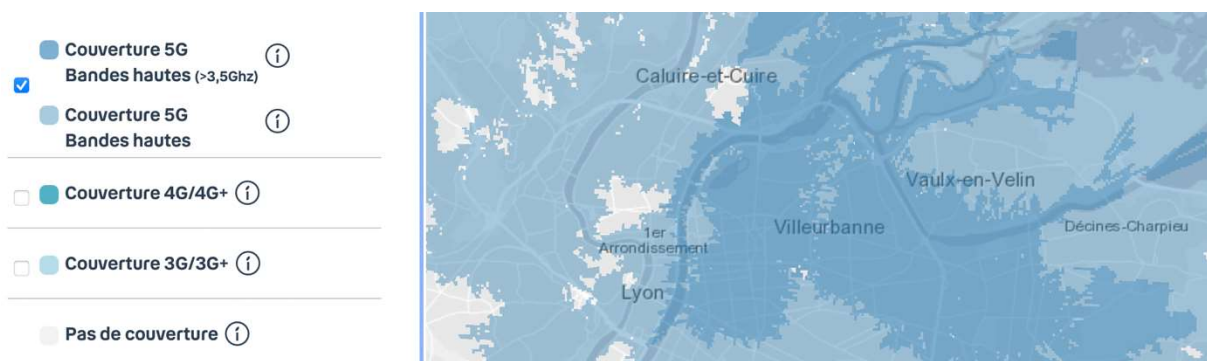


Source : capture écran d'une zone de la carte de couverture 5G de SFR effectuée sur son site internet le 15/12/2020 à 09h00

Au-delà d'un choix de couleurs portant à confusion, la lecture de la carte est fortement compliquée par l'impossibilité de ne sélectionner qu'un seul type de couverture à afficher. Qui plus est, compte tenu des termes utilisés, les consommateurs non informés des subtilités de la 5G ne sauront en aucun cas, à la lecture de la carte, ce qui différencie les zones couvertes sur bande 3,5 GHz ou 2100 MHz. Pourtant, dans le meilleur des cas, les zones couvertes par cette dernière affichent des débits 5 fois moins importants que celles couvertes par la première, et donc proches, et parfois inférieurs, à ceux de la 4G. Enfin, l'information concernant la couverture actuelle en 5G, aucune précision n'est apportée sur les fréquences utilisées.

Bouygues Telecom : l'art de la fausse transparence

Alors que l'ARCEP recommande aux opérateurs de ne pas mêler sur leurs cartes de couverture les zones couvertes en 3,5 GHz de celles couvertes avec des fréquences proposant des débits moindre, force est de constater que tout en respectant la lettre de cette recommandation, Bouygues Telecom en trahit l'esprit. Effectivement, si l'opérateur distingue sur sa carte couverture⁶ les zones 5G selon la fréquence, elle n'offre aucune information opérationnelle aux consommateurs.



Source : capture écran de la carte de couverture 5G de Bouygues Telecom effectuée sur son site internet le 15/12/2020 à 09h00

⁶ <https://www.bouyguetelecom.fr/reseau/cartes-de-couverture-reseau-mobile>



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 15/12/2020

En effet, au-delà d'une différenciation de couleurs bien timorée des zones selon que la 5G soit portée par la fréquence 3,5 GHz ou 2100 MHz, il est notable que Bouygues Telecom adopte une pratique visant à laisser croire qu'il existe une équivalence de qualité entre les deux fréquences, en leur attribuant le même qualificatif de « Bandes hautes ». En allant plus loin dans l'information, on constate également pour l'une ou l'autre des fréquences, l'indication liée à l'usage est identique : « *Vous devriez pouvoir échanger des données en 5G [...] à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas* ». La belle affaire ! Dès lors, les consommateurs ne sont pas en mesure de comprendre qu'en souscrivant un abonnement 5G dans une zone prétendue couverte, ils pourraient parfaitement ne bénéficier d'aucun saut qualitatif en termes de débit par rapport à leur actuel abonnement 4G.

Free Mobile : 96 % de 5G au rabais

Alors que Free Mobile a ouvert ce matin son réseau 5G⁷, force est de constater que la communication de l'opérateur ne répond pas à l'exigence de clarté, alors que les choix technologiques opérés par l'opérateur l'imposent particulièrement. Effectivement, Free Mobile est le seul opérateur à avoir décidé d'utiliser la bande de fréquences 700 MHz, qui offre les débits 5G les plus faibles et équivalents à ceux jusqu'alors fournis en 4G. Pourtant l'opérateur, qui utilise dans 96 % des cas⁸ cette fréquence pour sa 5G, ne précise pas cet élément essentiel, en ayant un propos généralisant sur la 5G selon lequel elle offre des débits « ultra rapides ». Pire, l'opérateur braque l'attention sur des atouts de la fréquence 700 MHz (propagation...) nettement moins pertinents pour les consommateurs.

Quant à la carte de couverture proposée⁹, si elle distingue de manière claire les zones selon le type de couverture, l'absence d'information sur la qualité associée à chaque fréquence ne permet en réalité pas aux consommateurs de comprendre que dans une zone couverte uniquement en 700 MHz, la souscription d'un abonnement chez Free Mobile pourrait n'offrir aucune plus-value en termes de débits.

Orange : des précisions à apporter sur les débits

S'agissant de la carte de couverture d'Orange¹⁰ le fait qu'elle ne fasse apparaître en l'état¹¹ qu'un seul type de couverture 5G n'est pas critiquable, puisqu'il s'agit de zones couvertes uniquement en 3,5 GHz¹². En revanche, se pose la question de la pertinence du débit maximal de 2,1 Gbit/s annoncé par l'opérateur¹³. En effet, en se référant notamment à des travaux techniques publiés dans le cadre d'une réunion organisée par l'ARCEP, nous pouvons déduire que sur cette bande de fréquences 3,5 GHz le débit théorique maximal dont peut se targuer l'opérateur n'est en que réalité que de 1,6 Gbit/s¹⁴. La question des débits étant déterminante pour éclairer les consommateurs, Orange doit impérativement clarifier sa communication.

Soucieuse de permettre aux consommateurs de disposer d'informations éclairant au mieux leur compréhension des cartes de couverture 5G, et à l'aune des pratiques constatées, l'UFC-Que Choisir :

- **Met en demeure Bouygues Telecom, Free Mobile et SFR de modifier la présentation de leurs cartes de couverture, pour y faire apparaître de manière visible les différences de qualité de la 5G selon la fréquence utilisée ;**

7 <http://mobile.free.fr/reseau-5G.html>

8 En nombre de sites.

9 <http://mobile.free.fr/couverture/>

10 <https://reseaux.orange.fr/cartes-de-couverture/mobile-3g-4g-5g>

11 Relevé de la carte de couverture effectuée à 13h00.

12 Une analyse des données publiées par l'Agence nationale des fréquences met en effet en évidence que dans ces zones seules les fréquences 3,5 GHz paraissent avoir été autorisées à émettre en 5G.

13 <https://reseaux.orange.fr/actualites/plus-de-160-communes-couvertes-en-5g-dici-fin-2020>

14 Dès lors, le débit évoqué par Orange refléterait celui permis par l'agrégation de deux bandes de fréquences 5G et serait donc en réalité fictif dans les zones exclusivement couvertes par du 3,5 GHz.



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 15/12/2020

- **Demande formellement à Orange d'apporter toutes les précisions techniques appuyant sa communication sur le débit maximal théorique dans les zones où l'opérateur exploite uniquement la fréquence 3,5 GHz.**

De plus, l'association appelle Cédric O, secrétaire d'État à la transition numérique et des communications électroniques, et l'ARCEP à œuvrer sans délai à l'élaboration d'une réglementation encadrant la communication des opérateurs sur la 5G pour garantir aux consommateurs une information fiable, compréhensible, et pertinente.