

Communiqué de presse

QUALITE DE SERVICE MOBILE

L'Arcep publie les résultats de son enquête 2020 Outre-mer

Paris, le 11 mars 2021

Le 8 décembre 2020, l'Arcep publiait les résultats de sa campagne 2020 de mesure de la qualité de service en métropole¹. Les résultats pour l'Outre-mer sont aujourd'hui présentés et rendus publics sur le site « [Mon réseau mobile](#) ».

Ces publications permettent aux consommateurs ultramarins de comparer les performances des opérateurs, et aux décideurs de poser un diagnostic sur l'état de la connectivité mobile de leur territoire. L'ensemble des données est disponible en open data.

La qualité de service des appels s'améliore nettement, mais le constat est plus contrasté pour l'internet mobile

La qualité de service des appels et des SMS s'améliore, pour tous les territoires et pour tous les opérateurs. En revanche, **le constat est plus contrasté concernant la data** : certains indicateurs comme le débit moyen continuent de progresser, mais la navigation web ou le streaming semblent stagner voire sont parfois moins bons qu'en 2019. Cela peut s'expliquer par la période de mesures (septembre-décembre en 2020, contre juillet-août en 2019) et aux effets de la crise sanitaire, qui a augmenté la pression sur les réseaux.

Les résultats de cette campagne sont à apprécier territoire par territoire :

- À **La Réunion** : on constate une qualité de service globalement élevée, en particulier en ce qui concerne la qualité des appels, où les résultats des opérateurs sont d'ailleurs assez proches. Sur l'ensemble des indicateurs, Orange et SFR sont au coude à coude, avec un léger avantage à Orange notamment en matière de débits. Pour ZEOP, les mesures passent de plus en plus par le réseau « en propre » que l'opérateur continue de déployer. Free quant à lui présente une qualité de service améliorée par rapport à l'année dernière et se trouve au coude à coude avec ZEOP.
- À **Mayotte** : SRR, Orange et Free se distinguent chacun sur des indicateurs différents : si SRR propose une meilleure expérience en navigation web, Orange offre une qualité de service en voix meilleure et des débits plus élevés. Free présente une qualité de service toujours élevée pour la voix et les SMS, et en nette progression en data ; il prend la première place sur certains indicateurs comme la qualité du streaming. La qualité de service de Maore Mobile reste encore en retrait (notamment en raison de sa couverture encore restreinte) mais progresse par rapport à l'année dernière.
- En **Guadeloupe** et **Martinique** : la qualité de service a encore progressé en voix et en data, pour atteindre des niveaux proches de ceux constatés en métropole, notamment en Martinique. Orange est premier sur la quasi-totalité des critères et maintient son avance sur SFR, lui-même devançant Digicel.
- En **Guyane** : la qualité de service data de l'ensemble des opérateurs, en moyenne, a augmenté, mais reste inférieure aux autres territoires ultramarins. Orange et SFR progressent tous les deux nettement, Orange conservant sa première place sur la plupart des indicateurs. Digicel les suit, avec une qualité de service qui reste stable entre 2019 et 2020. Concernant le service Voix, l'écart entre opérateurs est faible : selon les indicateurs considérés, ce sont Orange ou Digicel qui présentent les meilleures performances.

En outre, les mesures terrain révèlent de faibles performances d'Outremer Telecom dans les zones isolées du Haut-Maroni qu'il est le seul à déclarer couvrir en 4G. Sa couverture est effectivement de

¹ La page dédiée à la publication des résultats de l'enquête 2020 en métropole : <https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/qualite-des-services-mobiles-081220.html>

la technologie LTE, mais avec collecte satellitaire : elle plafonne à 1,5 Mbit/s dans ces zones lors des tests de cette campagne de mesures, avec une moyenne à 600 kbit/s.

- A **Saint-Barthélemy**, les performances ont peu évolué entre 2019 et 2020, pour l'ensemble des opérateurs. Plusieurs indicateurs présentent des résultats inférieurs à l'année dernière. Orange conserve ainsi son avance, suivi de Digicel puis de Dauphin Telecom.
- A **Saint-Martin**, Orange déjà en tête l'année dernière, est l'opérateur qui progresse le plus, que ce soit en data ou en voix. Concernant le service data, ce sont ensuite Digicel, puis Dauphin et UTS qui proposent les meilleures performances. Concernant le service voix, selon les indicateurs, Orange est suivi de Digicel, UTS ou Dauphin.

Il peut exister des différences significatives de qualité entre les opérateurs ou entre les territoires : l'Arcep invite chacun à les comparer sur monreseau-mobile.fr, à consulter leurs résultats, en fonction de ses besoins et de son territoire.

Nouveauté de la campagne de mesures 2020 : des tests plus proches de l'expérience utilisateur

Cette année encore, l'Arcep a augmenté l'exigence de certains tests : en particulier, concernant les appels. Jusqu'alors, les tests étaient réalisés entre deux mobiles équipés de cartes SIM d'un même opérateur. En 2020, afin de se rapprocher de l'expérience utilisateur, les appels ont été réalisés selon toutes les « combinaisons » d'opérateurs possibles : ce test, qui est ainsi plus fidèle aux usages des consommateurs, reflète non seulement la qualité de service disponible sur le réseau d'un opérateur, mais aussi la qualité de son interconnexion avec les autres opérateurs.

L'Arcep a également introduit, comme en métropole, un nouvel indicateur : le taux de tests dépassant 3 Mbit/s. Un débit supérieur à 3 Mbit/s permet dans la plupart des cas d'assurer les usages internet mobile « standards » comme naviguer sur le web, lire ses mails, et de regarder la majorité des vidéos en 720p sans ralentissement majeur.

La vérification des cartes de couverture théoriques

La campagne de mesures de l'Arcep en Outre-mer comporte également un volet dédié à la **vérification des cartes de couverture des opérateurs** : ces cartes, réalisées à partir de simulations numériques, portent aussi bien sur les services voix et SMS que sur l'internet mobile. L'Arcep a vérifié que les cartes fournies par les opérateurs respectent un niveau élevé de fiabilité à l'échelle de chaque territoire. L'Arcep a ainsi contrôlé les cartes du deuxième trimestre 2020, devant respecter un niveau de fiabilité de 95%². En 2020, ce seuil a été renforcé à 98% par l'Arcep³ : ce seuil est entré en vigueur fin 2020 et s'appliquera donc dès la prochaine enquête de vérification des cartes par l'Arcep.

Documents associés

- [Les fiches synthétiques des résultats de la qualité de service des opérateurs mobiles pour la Réunion, Mayotte, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane à Saint-Barthélemy et à Saint-Martin](#)
- [Les résultats de l'enquête sur monreseau-mobile.fr](#)
- [Les données en open data sur le site data.gouv.fr](#)

A propos de l'Arcep

² [Selon la décision n° 2016-1678 de l'Arcep](#)

³ [Décision 2020-0376 de l'Arcep](#)

Contact presse

Anne-Lise Lucas
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles et postaux en France.

Contact presse

Anne-Lise Lucas
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion