

Communiqué de presse

QUALITÉ DE SERVICE MOBILE

L'Arcep publie les résultats de son enquête de qualité de service mobile 2022 aux Antilles et en Guyane

Paris, le 22 mai 2023

L'Arcep publie aujourd'hui les résultats de sa campagne 2022 de mesure de la qualité de service aux Antilles et en Guyane. L'ensemble des données est disponible sur le site [« Mon réseau mobile »](#) et en [open data](#).

Ces publications permettent aux consommateurs ultramarins de comparer les performances des opérateurs, et aux élus locaux de poser un diagnostic sur l'état de la connectivité mobile de leur territoire.

Cette campagne représente plus de 400 000 mesures sur les territoires de la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, Saint-Barthélemy et Saint-Martin, pour six opérateurs mobiles au total. L'enquête a porté sur les services mobiles les plus utilisés, notamment :

- Voix et SMS : appels maintenus pendant 2 minutes et sans perturbation audible, qualité vocale (MOS¹), SMS reçus en moins de 10 secondes ;
- Usages d'internet : débits moyens (montants et descendants), navigation Web (pages chargées en 5 et 10 secondes), vidéos visionnées de qualité correcte et parfaite.

Les tests réalisés visent à évaluer la performance des réseaux des opérateurs, de manière strictement comparable, et dans des conditions d'usage diversifiées. À noter que les performances de Free Caraïbe sont mesurées pour la première fois lors de cette campagne de qualité de service de l'Arcep.

Les résultats sont à apprécier par territoire et par opérateur :

- **En Guadeloupe**, Orange présente la meilleure qualité de service sur la grande majorité des indicateurs, notamment Voix. Outremer Télécom (OMT) se place en première position pour le chargement des pages Web en moins de 5 secondes et juste derrière Orange sur les autres usages d'internet. Free Caraïbe, dont les performances sont mesurées pour la première fois, se place deuxième pour la qualité vocale (MOS) sur les axes routiers. Digicel devance Free Caraïbe sur les pages Web chargées en moins de 5 secondes et se classe troisième.
- **En Martinique**, la navigation Web de tous les opérateurs se rapproche de niveau mesuré dans l'Hexagone. Orange se classe premier sur de nombreux indicateurs de qualité de service. Outremer Télécom (OMT) se démarque sur les usages d'internet pour lesquels il se place deuxième; Digicel et Free Caraïbe ferment la marche sur ces usages.
- **En Guyane**, Outremer Télécom (OMT) se classe premier pour le taux de vidéos visionnées et en qualité parfaite. Il occupe la deuxième place tant sur les indicateurs Voix et SMS que les usages d'internet. Orange est en tête de classement pour les indicateurs Voix, notamment sur les axes routiers. Sur les usages d'internet, Free Caraïbe devance légèrement Digicel et occupe la troisième place. Pour tous les opérateurs, les performances sur les axes routiers sont faibles par rapport au reste du territoire national.

¹ méthode d'évaluation objective de la qualité vocale qui consiste à calculer une note MOS (*Mean Opinion Score*), en comparant un appel de référence envoyé et le signal audio reçu.

- **À Saint-Barthélemy et Saint-Martin**, pour l'ensemble des opérateurs, les performances tant en matière de Voix que d'usages d'internet demeurent faibles par rapport au reste du territoire national. Orange présente globalement les meilleures performances sur les indicateurs Voix et SMS.
 - **À Saint-Barthélemy**, Dauphin télécom se classe deuxième pour les appels maintenus. Digicel se classe premier sur le chargement des pages web en moins de 5 secondes.
 - **À Saint-Martin**, Free Caraïbe présente de bonnes performances sur les usages d'internet et se classe deuxième. Dauphin Telecom se place troisième derrière Free Caraïbe pour les vidéos visionnées en qualité parfaite. UTS se classe deuxième pour les indicateurs de communications réussies dans les lieux de vie et la navigation web sur les axes routiers..

L'Arcep invite chacun à consulter les résultats sur [« Mon réseau mobile »](#), en fonction de ses besoins et de son territoire.

Évolutions des modalités de mise en œuvre des protocoles

Des évolutions concernant les outils de réalisation des tests ne permettent de comparer les résultats de cette année avec ceux des années précédentes. Ces évolutions sont sans incidence sur les comparaisons entre opérateurs.





Absence de certains indicateurs

Des difficultés techniques au moment de la campagne (liées à la tempête Fiona notamment) ont réduit la volumétrie de tests pour certains indicateurs pour les territoires de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy. Ainsi les indicateurs de débits moyens et les mesures Voix sur les axes de transport (c'est-à-dire les appels maintenus 2 minutes et sans perturbation audible ainsi que la qualité vocale - MOS) ont été écartés en raison de leur manque de fiabilité statistique. À Saint-Barthélemy, les indicateurs de vidéos visionnées de qualité correcte et parfaite et le taux de fichiers reçus ont été également écartés pour les mêmes raisons.

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

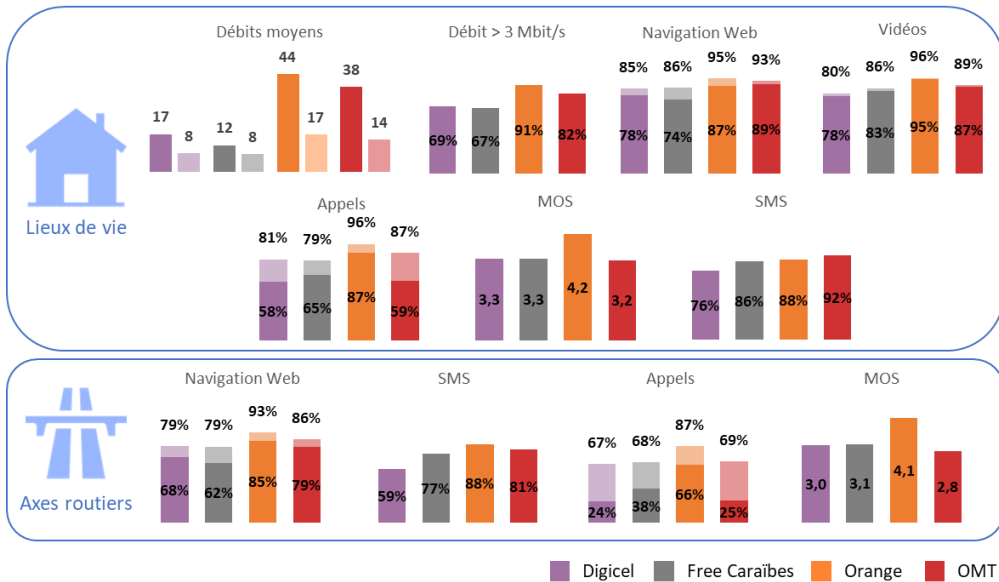
Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion

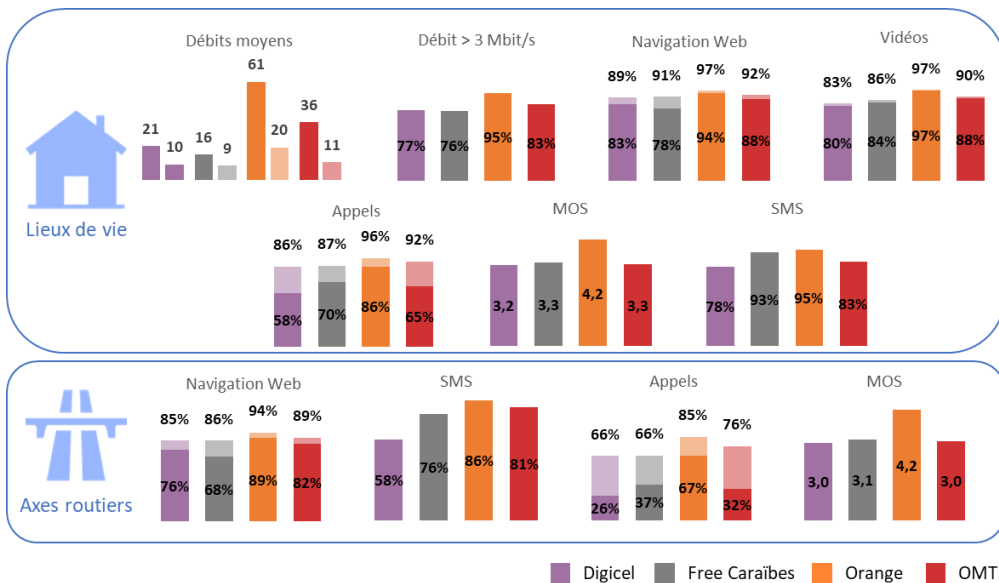
Résultats détaillés

Les graphiques se lisent de la manière suivante : pour Digicel en Guadeloupe, dans les lieux de vie, 81% des appels sont maintenus pendant 2 minutes, dont 58% en qualité parfaite.

Guadeloupe



Martinique



Débits moyens : débit descendant moyen exprimé en Mbit/s et débit montant moyen exprimé en Mbit/s.

Débit > 3 Mbit/s : taux de débits descendants sur fichier 250 Mo supérieur à 3 Mbit/s.

Navigation Web : pages chargées en moins de 10s, dont pages chargées en moins de 5 secondes.

Vidéos : visionnées pendant 2 min et de qualité correcte, dont celles en qualité parfaite

Appels : appels maintenus 2 min, dont appels de qualité parfaite (*intra uniquement*).

Qualité vocale/MOS Moyen : moyenne sur l'appel maintenu de la note « MOS » (*mean opinion score*) qui mesure la différence entre l'appel en cours et l'échantillon de référence (*intra uniquement*).

SMS : reçus en moins de 10s (*intra*).

Contact presse

Anne-Lise LUCAS
anne-lise.lucas@arcep.fr
 Tél. : 01 40 47 71 37

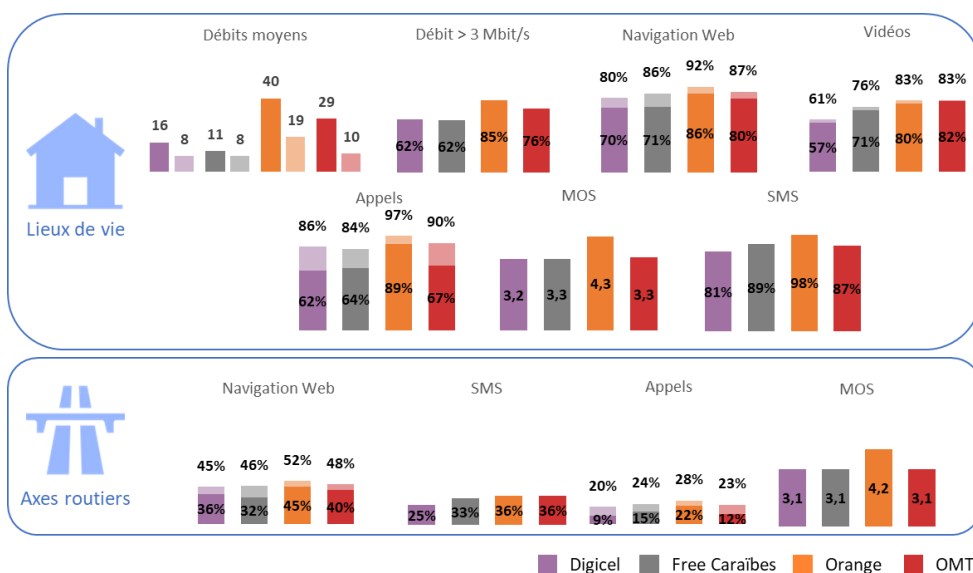
Suivez l'ARCEP

www.arcep.fr
 @ARCEP Facebook
 LinkedIn Dailymotion

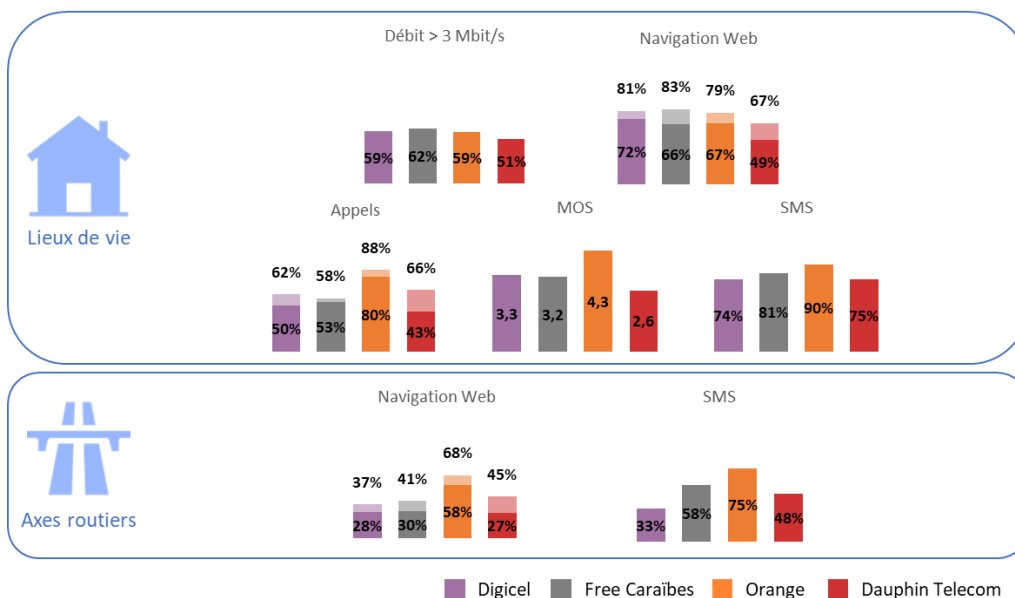
Abonnez-vous

Flux RSS
 Lettre électronique
 Listes de diffusion

Guyane



Saint-Barthélemy



Débits moyens : débit descendant moyen exprimé en Mbit/s et débit montant moyen exprimé en Mbit/s.

Débit > 3 Mbit/s : taux de débits descendants sur fichier 250 Mo supérieur à 3 Mbit/s.

Navigation Web : pages chargées en moins de 10s, dont pages chargées en moins de 5 secondes.

Vidéos : visionnées pendant 2 min et de qualité correcte, dont celles en qualité parfaite

Appels : appels maintenus 2 min, dont appels de qualité parfaite (*intra uniquement*).

Qualité vocale/MOS Moyen : moyenne sur l'appel maintenu de la note « MOS » (*mean opinion score*) qui mesure la différence entre l'appel en cours et l'échantillon de référence (*intra uniquement*).

SMS : reçus en moins de 10s (*intra uniquement*).

Contact presse

Anne-Lise LUCAS
anne-lise.lucas@arcep.fr
 Tél. : 01 40 47 71 37

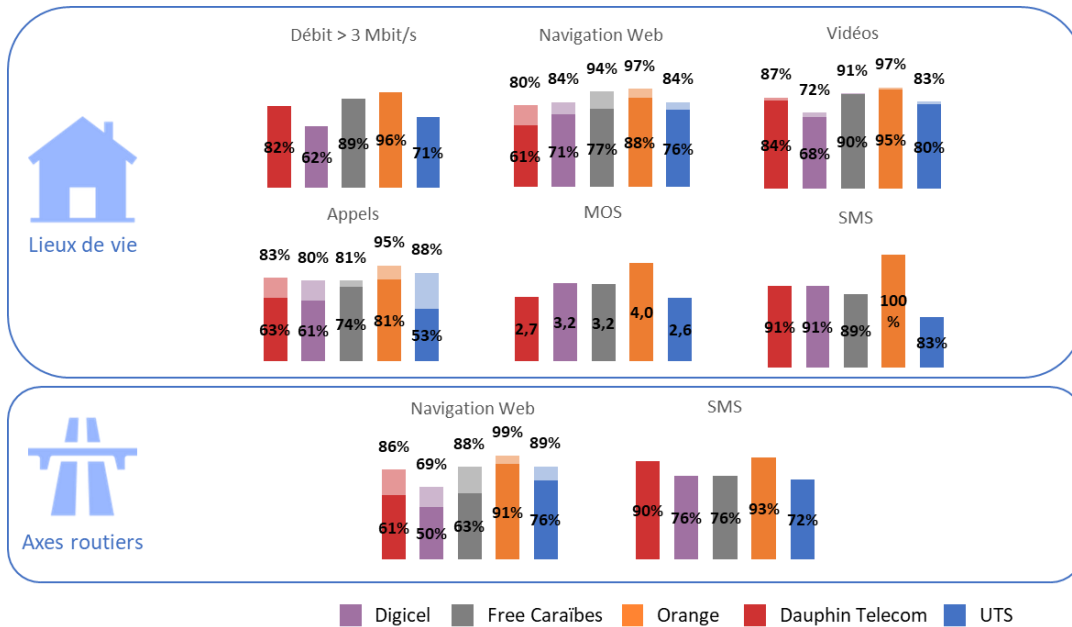
Suivez l'ARCEP

www.arcep.fr
 @ARCEP Facebook
 LinkedIn Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
 Lettre électronique
 Listes de diffusion

Saint-Martin



Débits moyens : débit descendant moyen exprimé en Mbit/s et débit montant moyen exprimé en Mbit/s.

Débit > 3 Mbit/s : taux de débits descendants sur fichier 250 Mo supérieur à 3 Mbit/s.

Navigation Web : pages chargées en moins de 10s, dont pages chargées en moins de 5 secondes.

Vidéos : visionnées pendant 2 min et de qualité correcte, dont celles en qualité parfaite

Appels : appels maintenus 2 min, dont appels de qualité parfaite (*intra uniquement*).

Qualité vocale/MOS Moyen : moyenne sur l'appel maintenu de la note « MOS » (*mean opinion score*) qui mesure la différence entre l'appel en cours et l'échantillon de référence (*intra uniquement*).

SMS : reçus en moins de 10s (*intra uniquement*).

A propos de l'Arcep

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