

Communiqué de presse

## QUALITE DE SERVICE MOBILE

### L'Arcep publie les résultats de son enquête 2021 Outre-mer

Paris, le 31 mars 2022

L'Arcep publie aujourd'hui les résultats de sa campagne 2021 de mesure de la qualité de service Mobile en Outre-mer. 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 décideurs 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 Guyane, la Martinique, Mayotte, La Réunion, Saint-Barthélemy et Saint-Martin, pour une dizaine d'opérateurs différents au total. L'enquête a porté sur les services mobiles les plus utilisés : navigation web, lecture de vidéo, transfert de données, SMS et appels vocaux. Les tests réalisés visent à évaluer la performance des réseaux des opérateurs, de manière strictement comparable, et dans des conditions d'usage diversifiées.

#### **Une amélioration de la qualité de service modérée, avec des évolutions entre 2020 et 2021 très variables d'un opérateur à l'autre.**

Les résultats sont à apprécier territoire par territoire :

- **En Guadeloupe et Martinique** : Orange est premier sur la grande majorité des critères. On note une amélioration notable d'Outremer Telecom sur la qualité des appels vocaux, tandis que la qualité de service de Digicel est inférieure à celle de la précédente campagne sur la navigation Web et le *streaming* mais s'améliore sur les SMS.
- **En Guyane** : Les débits moyens augmentent. On note une amélioration sur les usages « internet » (navigation web, streaming...) pour Orange et Outremer Telecom. La qualité de service de Digicel est inférieure à celle de la dernière campagne sur le Web, le *streaming* et les appels. Des mesures ont été effectuées dans des zones reculées pour Orange et Digicel (Outre-mer Telecom ne propose pas de couverture dans ces lieux). Les résultats de Digicel sur la voix sont mitigés, la qualité de service internet est faible. Orange propose un service plus satisfaisant, aussi bien sur l'internet mobile que sur les appels, mais sur moins de zones.
- **Saint-Martin et Saint-Barthélemy**, la qualité de la navigation web et du *streaming* de l'ensemble des acteurs se maintient en lieux de vie, sauf celle de Digicel, qui est en baisse. Pour l'ensemble des opérateurs, la plupart des appels aboutissent mais des perturbations sont régulièrement audibles pour des appels entre opérateurs.
- **À La Réunion** : Malgré un taux de succès en baisse pour la voix et les SMS (en particulier pour SRR et Telco OI), les résultats se maintiennent à un niveau élevé (en moyenne, 93% des appels sont passés sans perturbations audibles en lieux de vie). La qualité de service de Zeop s'améliore nettement sur les usages web et streaming pour atteindre des performances comparables à celles d'Orange et SRR sur la plupart des indicateurs. Telco OI reste en retrait sur la Data.
- **À Mayotte**, Orange et SRR proposent la meilleure qualité de service sur l'internet mobile. Sur les appels, Orange est l'opérateur offrant de meilleures performances, suivi par Telco OI. Certains résultats sont en baisse pour l'ensemble des acteurs ; c'est le cas pour le Web, la voix et les SMS. Le *streaming* s'améliore pour l'ensemble des acteurs, sauf pour Maoré Mobile dont la qualité de service est inférieure à celle de la précédente campagne pour de nombreux indicateurs.

Une évolution à signaler : Orange offre depuis cette année la voix sur LTE sur ses réseaux en Outre-mer. Cette fonctionnalité offre une meilleure qualité des appels, un délai d'établissement d'appel plus court et la possibilité d'avoir un accès haut débit durant l'appel.

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

### **Nouveauté méthodologique de la campagne de mesures 2021 : des tests plus proches de l'expérience utilisateur**

Cette année, l'Arcep a fait évoluer la méthodologie du test vidéo à La Réunion et à Mayotte. Jusqu'alors, les tests étaient réalisés avec une résolution fixée à 720p. En 2021, afin de se rapprocher de l'expérience des utilisateurs, la résolution n'est plus bloquée en 720p mais est adaptative. La lecture peut donc s'effectuer en utilisant différentes résolutions.

Une vidéo considérée comme étant de qualité correcte doit respecter les critères suivants :

- 95% du temps de lecture en résolution  $\geq 360p$
- Un temps de chargement inférieur à 15 secondes
- La durée des perturbations inférieure à 5 secondes

Une vidéo considérée comme étant de qualité parfaite doit respecter les critères suivants :

- 95% du temps de lecture en résolution  $\geq 720p$
- Un temps de chargement inférieur à 10 secondes
- La durée des perturbations inférieure à 0,5 secondes

### **Vérification des cartes de couverture théoriques, avec un seuil de fiabilité exigé désormais à 98%**

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 au deuxième trimestre 2021 respectent un niveau élevé de fiabilité à l'échelle de chaque territoire. Fin 2020, le seuil de fiabilité exigé a été renforcé, passant de 95<sup>1</sup> à 98%<sup>2</sup> : c'est la première campagne réalisée en vue d'appliquer ce taux de fiabilité à 98%. Les résultats de ce contrôle de fiabilité ont parfois conduit à des corrections locales des cartes de la part des opérateurs.

### **Documents associés**

[Les fiches synthétiques des résultats de la qualité de service des opérateurs mobiles pour la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, Saint-Barthélemy et Saint-Martin, la Réunion et pour Mayotte,](#)

[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**

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.

<sup>1</sup> [Selon la décision n° 2016-1678 de l'Arcep](#)






<sup>2</sup> [Décision 2020-0376 de l'Autorité](#)

### **Contact presse**

Charlotte Victoria  
[charlotte.victoria@arcep.fr](mailto:charlotte.victoria@arcep.fr)

Tél. : 01 40 47 70 20

### **Suivez l'ARCEP**

 [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)  
 @ARCEP  Facebook  
 LinkedIn  Dailymotion

### **Abonnez-vous**

**Flux RSS**

Lettre électronique  
Listes de diffusion