

Communiqué de presse

QUALITÉ DE SERVICE MOBILE

L'Arcep publie les résultats de son enquête de qualité de service mobile 2022 à Mayotte et La Réunion

Paris, le 13 avril 2023

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

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

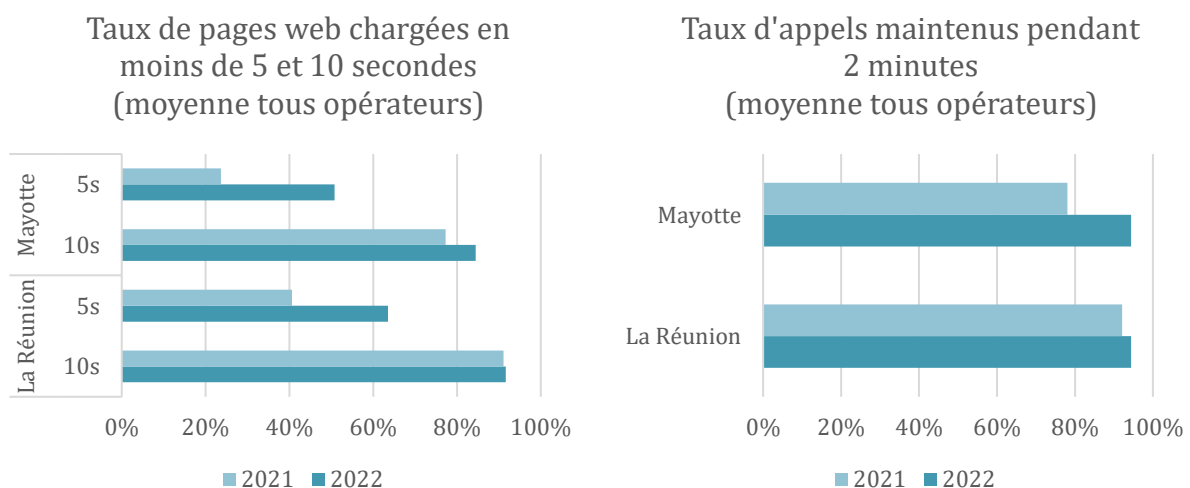
Cette campagne représente plus de 100 000 mesures sur les deux territoires, pour cinq opérateurs différents au total. L'enquête a porté sur les services mobiles les plus utilisés : navigation web, lecture de vidéo, transfert de données, SMS et appels vocaux. Les tests réalisés visent à évaluer la performance des réseaux des opérateurs, de manière strictement comparable, et dans des conditions d'usage diversifiées.

Les résultats de la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Saint-Barthélemy et Saint-Martin seront publiés dans les prochaines semaines.

Une amélioration de la qualité de service importante entre la campagne de 2022 et celle de 2021, sur tous les indicateurs.

Deux graphiques résumant les résultats pour les principaux indicateurs de la qualité de service mobile à Mayotte et à La Réunion sont disponibles à la fin de ce communiqué.

La qualité d'expérience mesurée a nettement progressé entre les campagnes de mesures 2021 et 2022, comme le reflètent par exemple les indicateurs liés à la navigation web ou la réussite des appels vocaux :



NB : les moyennes des performances à Mayotte sont calculées sans inclure Maore Mobile, l'ensemble des tests de qualité de service réalisés pour cet opérateur ayant abouti à des échecs.

En particulier, à Mayotte, le taux de pages web affichées en moins de cinq secondes a presque doublé par rapport à l'édition 2021.

Les résultats sont à apprécier par territoire et par opérateur :

- **À La Réunion**, pour les appels et les SMS, Orange présente la meilleure qualité de service, notamment car il propose la fonctionnalité de la Voix sur LTE, ou « VoLTE ». SRR enregistre une forte progression et se place deuxième sur la plupart des indicateurs, suivi de Zeop Mobile et de Telco OI. Pour l'internet mobile, Orange, SRR et Zeop Mobile proposent une excellente qualité de service. On peut notamment souligner des résultats de tests de *streaming* très élevés (97% de vidéos visionnées en qualité parfaite en moyenne), nettement supérieurs à la moyenne mesurée en métropole en 2022 (90%).
- **À Mayotte**, pour les appels et les SMS, Orange présente la meilleure qualité de service, notamment car il propose la fonctionnalité de la Voix sur LTE, ou « VoLTE ». SRR réalise une nette progression par rapport à l'année dernière et propose en 2022 une qualité de service qui rejoint celle proposée par Telco OI. Concernant les usages internet, SRR propose les meilleures performances en *streaming* tandis qu'Orange présente les meilleurs débits descendants et montants. Ils devancent Telco OI. L'ensemble des tests de qualité de service réalisés pour l'opérateur Maore Mobile ont abouti à des échecs.

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




Vérification des cartes de couverture théoriques

La campagne de mesures de l'Arcep à Mayotte et à La Réunion 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 2022 respectent un niveau élevé de fiabilité à l'échelle de chaque territoire. Les résultats de ces mesures permettent d'engager des discussions avec les opérateurs afin de fournir des cartes de couvertures plus fiables à l'avenir et ainsi mieux informer les utilisateurs.

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

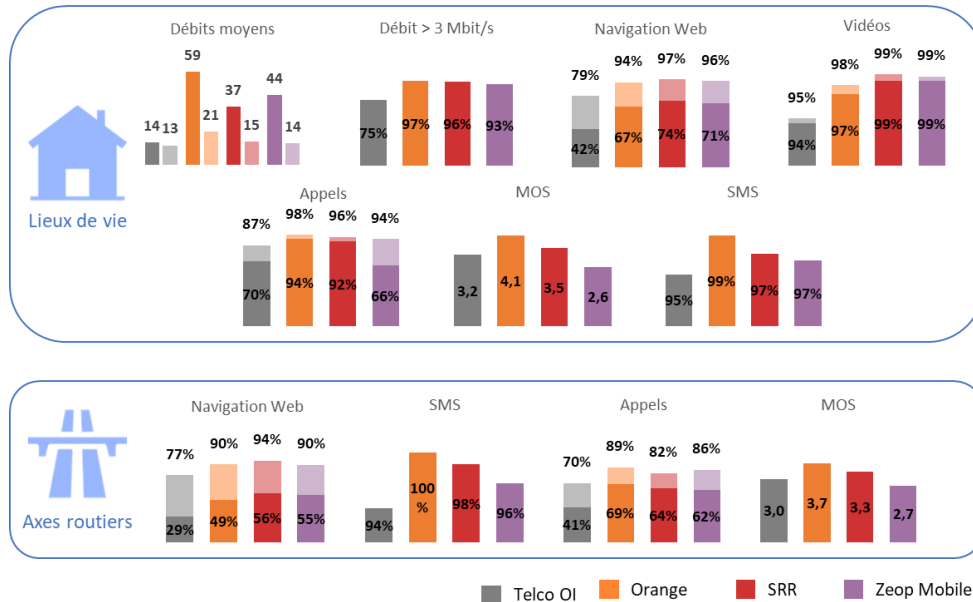
Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion

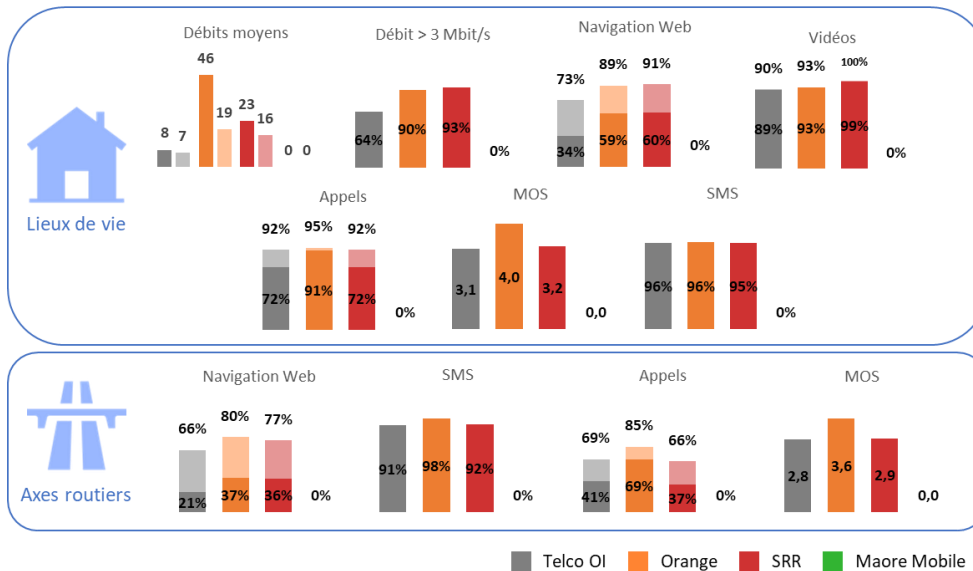
Résultats détaillés

Les graphiques se lisent de la manière suivante : pour Telco OI, dans les lieux de vie, 87% des appels sont maintenus pendant 2 minutes, dont 70% en qualité parfaite.

La Réunion



Mayotte



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 (*inter-intra pour les lieux de vie, intra uniquement pour les Axes routiers*).

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 (*inter-intra pour les lieux de vie, intra uniquement pour les Axes routiers*).

SMS : reçus en moins de 10s (*inter-intra pour les lieux de vie, intra uniquement pour les Axes routiers*).

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