

Communiqué de presse

QUALITÉ DE SERVICE MOBILE

Qualité de service mobile aux Antilles et en Guyane : l'Arcep publie les résultats de son enquête 2025

Paris, le 11 septembre 2025

L'Arcep rend publics, ce jour, les résultats de sa campagne 2025 de mesures de la qualité de service aux Antilles et en Guyane. Cette publication permet 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. L'ensemble des données sera disponible sur le site [« Mon réseau mobile »](#) et en [open data](#) lors de la mise à jour trimestrielle qui interviendra fin septembre. A noter également que les résultats des mesures à La Réunion feront l'objet d'une publication ultérieure. En raison du passage du cyclone Chido, aucune mesure n'a en revanche été effectuée cette année à Mayotte.

Plus de 385 000 mesures de qualité de service mobile ont été effectuées en Guadeloupe, Martinique, Guyane, à Saint-Barthélemy et Saint-Martin, pour 6 opérateurs mobiles au total

Les tests réalisés entre janvier et avril 2025 ont visé à évaluer la performance des réseaux des opérateurs, de manière comparable et dans des conditions d'usage diversifiées. L'enquête a ainsi porté sur les services mobiles suivants :

- 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.

Deux nouveautés en 2025 : les réseaux 5G en Guyane, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy ont été mesurés, ainsi que la qualité vocale des appels via une application de messagerie instantanée (OTT)².

Les résultats sont à apprécier par territoire et par opérateur, et en fonction des usages mobiles. Aussi, l'Arcep invite chacun à consulter les résultats sur « Mon réseau mobile », pour compléter les fiches détaillées par territoire présentées en annexe de ce communiqué :

- **En Guadeloupe** : Orange présente la meilleure qualité de service sur la la voix. Orange (81%) et Outremer Telecom (OMT) (80%) sont premiers ex-aequo³ pour le chargement de pages web en moins de 5 secondes. Sur l'indicateur de chargement de page web en moins de 10 secondes, OMT se classe premier sur les axes routiers.
- **En Martinique** : la qualité vocale perçue lors des appels (note MOS moyenne) est globalement bonne pour l'ensemble des opérateurs. Free Caraïbe se positionne deuxième ex-aequo avec Digicel sur plusieurs indicateurs de qualité vocale (MOS moyen et Communication sans perturbation audible), derrière Orange. Outremer Télécom occupe la deuxième position derrière Orange sur la navigation

¹ MOS : 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.

² Application *Over the top* – OTT : application fournissant un service (voix, vidéo, messagerie, etc.) via Internet, sans passer par les services traditionnels de l'opérateur télécom.

³ Ces résultats prennent en compte la précision statistique qui représente la marge d'erreur autour de chaque estimation. Ainsi, si l'écart entre opérateurs reste à l'intérieur de cette marge, ils sont considérés comme ex æquo. Ainsi dans ce cas, Orange et Outremer Telecom sont considérés comme *ex æquo*. A noter, que cette précision statistique peut varier d'un indicateur à l'autre, selon le volume de mesures effectuées.

Contact presse

Victor Schmitt

victor.schmitt@arcep.fr

Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr

 LinkedIn /  Bluesky /  Mastodon

 Instagram

Abonnez-vous

Flux RSS

Lettre électronique

Listes de diffusion

web, et se positionne premier ex-aequo avec Orange sur l'indicateur de débits supérieurs à 30 Mbit/s (débits adaptés aux usages les plus exigeants).

- **En Guyane** : Orange présente globalement les meilleures performances sur la voix. OMT se classe premier sur la réception de SMS et premier ex-aequo³ avec Orange sur l'indicateur de débits supérieurs à 30 Mbit/s. On note que les services internet mobile (en particulier les débits offerts et la navigation web) de l'ensemble des opérateurs sont globalement en dessous des performances mesurées sur les autres territoires.
- **Saint-Martin** : sur l'indicateur de communications vocales réussies sans perturbations audibles, Free et Digicel se classent deuxièmes ex-aequo derrière Orange. S'agissant des indicateurs internet mobile, Dauphin se classe premier ex-aequo avec Orange sur chargement de pages web en moins de 5 secondes. Digicel et UTS présentent des résultats sur l'indicateur de débits au-dessus de 30 Mbit/s nettement en dessous de la moyenne des autres opérateurs.
- **Saint-Barthélemy** : Orange présente au global les meilleures performances, aussi bien sur le service Voix/SMS que sur le service Data. Dauphin se classe deuxième sur une majorité d'indicateurs Data. Enfin, on note que les résultats des mesures de qualité du service voix *via* une application de messagerie OTT sont globalement inférieurs à ceux mesurés dans les autres territoires, sauf pour Orange qui se place premier sur les communications réussies (maintenues 2 minutes) et celles sans perturbation audible.

La 5G mesurée pour la première fois sur la zone Antilles Guyane en 2025

Pour la première fois en 2025, les réseaux 5G ont été mesurés en Guyane, à Saint-Martin et Saint-Barthélemy lors d'une campagne de qualité de service de l'Arcep.

En Guyane, l'enquête montre qu'Orange et Outremer Telecom présentent des performances globalement équivalentes. Pour ces deux opérateurs, la technologie 5G permet d'atteindre de meilleurs débits comparativement à la 4G. Les résultats des mesures sur les autres indicateurs de qualité de service sont également bien meilleurs en 5G qu'en 4G sur ce territoire, notamment pour la navigation web et le streaming vidéo en qualité parfaite.

A Saint-Martin et Saint-Barthélemy, où Orange était le seul opérateur à avoir déployé un réseau 5G, les résultats des mesures ne permettent pas pour le moment de distinguer d'écart significatif entre les performances en 4G et en 5G sur ces deux territoires en prenant en compte la marge d'incertitude statistique.

Tous les résultats liés à cette enquête 5G sont à retrouver via l'[open data](#) de l'Arcep et dans l'encart spécifique des résultats de la Guyane à la suite de ce communiqué.

Les indicateurs détaillés territoire par territoire sont présentés ci-après.

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 pour Saint-Martin](#)
- Les résultats de l'enquête sur « [Mon Réseau Mobile](#) ».
- Les données en [open data](#) sur le site de data.gouv.fr.

Contact presse

Victor Schmitt

victor.schmitt@arcep.fr

Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr

 LinkedIn /  Bluesky /  Mastodon

 Instagram

Abonnez-vous

Flux RSS

Lettre électronique

Listes de diffusion

ANNEXE - Résultats détaillés par territoire (Lieux de vie)

2025

Quels opérateurs offrent les meilleures performances réseau en Outre-mer ?



Contact presse

Victor Schmitt

victor.schmitt@arcep.fr

Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr

 LinkedIn /  Bluesky /  Mastodon

 Instagram

Abonnez-vous

Flux RSS

Lettre électronique

Listes de diffusion

ANNEXE - Résultats détaillés par territoire (Axes routiers)

2025

Quels opérateurs offrent les meilleures performances réseau en Outre-mer ?

● Orange Caraïbe ● Digicel ● Dauphin Télécom
● Free Caraïbe ● UTS ● Outremer Télécom



Zoom sur les axes routiers

Les indicateurs ci-contre, indiquent les performances mesurées sur les routes des territoires d'Outremer français.

Source : Arcep 2025 – Mesures réalisées de janvier à avril 2025.

Description détaillée : [11] Taux d'appels maintenus 2 minutes sans perturbations audibles. Les appels sont réalisés entre deux SIM d'un même opérateur (appels « intra-opérateurs »). [12] Taux de SMS reçus en moins de 10 secondes. [13] Taux de pages web chargées en moins de 5 secondes. [14] Note MOS (mean opinion score) moyenne des appels. Il s'agit d'une évaluation automatisée de la qualité vocale, selon l'algorithme POLQA.

Plus d'informations sur : <https://www.arcep.fr/nos-sujets/la-qualite-de-service-mobile.html>

Consultez le détails de ces résultats ligne par ligne sur : <https://monreseau-mobile.arcep.fr>

Source : Arcep 2025 – Mesures réalisées de janvier à avril 2025.

Contact presse

Victor Schmitt

victor.schmitt@arcep.fr

Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr

 LinkedIn /  Bluesky /  Mastodon

 Instagram

Abonnez-vous

Flux RSS

Lettre électronique

Listes de diffusion

ANNEXE - Résultats détaillés par territoire (mesures 5G*)

Performances en 5G constatées dans les départements d'Outremer



En Guyane, l'enquête montre que la technologie 5G permet d'atteindre de meilleurs débits comparativement à la 4G.



Description détaillée : [1] Les zones correspondent aux territoires présents en zone Antilles-Guyane. [2] Taux d'appels maintenus 2 minutes sans perturbations audibles. Les appels sont réalisés entre deux SIM d'un même opérateur (appels « intra-opérateurs »). [3] Taux de SMS reçus en moins de 10 secondes. [4] Note MOS (mean opinion score) moyenne des appels. Il s'agit d'une évaluation automatisée de la qualité vocale, selon l'algorithme POLQA. [5] Taux de pages web chargées en moins de 5 secondes. [6] Taux de vidéos visionnées en qualité parfaite. [7] Part des tests de débit présentant un débit moyen supérieur ou égal à 3 Mbit/s. [8] Part des tests de débit présentant un débit moyen supérieur ou égal à 8 Mbit/s. [9] Part des tests de débit présentant un débit moyen supérieur ou égal à 30 Mbit/s. [10] Débit montant moyen mesuré en Mbit/s. [11] Taux d'appels maintenus 2 minutes sans perturbations audibles. Les appels sont réalisés entre deux SIM d'un même opérateur (appels « intra-opérateurs »). [12] Taux de SMS reçus en moins de 10 secondes. [13] Taux de pages web chargées en moins de 5 secondes.

A noter : l'indicateur de débits descendants utilisés par l'Arcep intègre trois seuils – 3, 8 et 30 Mbit/s – correspondant à des niveaux d'exigence différenciés selon les usages :

- 3 Mbit/s : débit adapté aux usages les moins exigeants de l'Internet mobile tels que la navigation Web ;
- 8 Mbit/s : débit adapté aux usages les plus courants, tels que le visionnage vidéo ;
- 30 Mbit/s : débit adapté aux usages les plus exigeants, comme l'utilisation d'outils collaboratifs dans un cadre professionnel.

Les différents seuils de qualité de service mobile reflètent l'expérience des utilisateurs et sont déclinés selon le type de zones (denses, intermédiaires, rurales). Cette approche a également pour bénéfice de ne pas créer d'incitation à une course au débit maximum chez les opérateurs, et de s'inscrire dans la démarche « Pour un numérique soutenable » initiée par l'Arcep.

*Les indicateurs 5G intègrent l'ensemble des tests effectués en conditions 5G, qu'ils aient effectivement abouti à une connexion en 5G ou non. Aucune distinction n'est opérée dans les résultats entre les tests simplement tentés en 5G et ceux réalisés avec succès en 5G.

Plus d'informations sur : <https://www.arcep.fr/nos-sujets/la-qualite-de-service-mobile.html>

Consultez le détails de ces résultats ligne par ligne sur : <https://monreseumobile.arcep.fr>

Contact presse

Victor Schmitt

victor.schmitt@arcep.fr

Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

www.arcep.fr

[LinkedIn](#) / [Bluesky](#) / [Mastodon](#)

[Instagram](#)

Abonnez-vous

Flux RSS

Lettre électronique

Listes de diffusion

A propos de l'Arcep

L'Arcep est 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, elle est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles, postaux et de distribution de la presse en France.

Contact presse

Victor Schmitt

victor.schmitt@arcep.fr

Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr

 LinkedIn /  Bluesky /  Mastodon

 Instagram

Abonnez-vous

Flux RSS

Lettre électronique

Listes de diffusion