

Communiqué de presse

QUALITÉ DE SERVICE MOBILE

Qualité de service mobile à La Réunion : l'Arcep publie les résultats de son enquête 2025

Paris, le 16 octobre 2025

L'Arcep rend publics, ce jour, les résultats de sa campagne 2025 de mesure de la qualité de service à La Réunion. Cette publication permet aux consommateurs réunionnais de comparer les performances des opérateurs et aux élus locaux de poser un diagnostic sur l'état de la connectivité mobile de leur territoire. Ce communiqué ne présente qu'une partie des indicateurs mesurés, l'ensemble des données sont disponibles sur le site [« Mon réseau mobile »](#) et en [open data](#). À noter qu'en raison des conséquences du passage du cyclone Chido sur les réseaux des opérateurs, aucune mesure n'a été effectuée cette année à Mayotte.

Plus de 177 000 mesures de qualité de service mobile ont été effectuées pour quatre opérateurs mobiles.

Les tests réalisés entre mai et juillet 2025 ont visé à évaluer la performance des réseaux des opérateurs, de manière comparable et dans des conditions d'usage diversifiées tout comme en métropole. 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.

Pour la première fois en 2025, l'Arcep rend publics les résultats des mesures de qualité vocale des appels via une application de messagerie instantanée (OTT)².

Les résultats sont à apprécier par opérateur, et en fonction des usages mobiles. Aussi, l'Arcep invite chacun à consulter les résultats sur « Mon réseau mobile », en fonction de ses besoins. Des résultats détaillés sont également présentés en annexe de ce communiqué.

S'agissant des indicateurs voix dans les lieux de vie :

- l'opérateur SRR se positionne en première position sur les appels maintenus sans perturbations, suivi de Zeop mobile, puis de Orange.
- Orange se positionne en première position sur la qualité des appels (note MOS), suivi de Zeop mobile, puis de SRR.
- Telco OI se situe en retrait sur ces deux indicateurs.

S'agissant de l'internet mobile dans les lieux de vie :

- Zeop se positionne en première position sur la navigation web en moins de 5 secondes, suivi d'Orange et SRR deuxièmes ex-aequo³.
- SRR et Orange devancent les autres opérateurs sur les débits de téléchargement, avec un avantage pour SRR en ce qui concerne la proportion de débits supérieurs à 30 Mbit/s.

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 aequo. Ainsi dans ce cas, Orange et SRR sont considérés comme ex aequo. 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

- Telco OI se situe derrière les autres opérateurs, à égalité avec Zeop en ce qui concerne la proportion de débits supérieurs à 3 Mbits/s.

Des évolutions concernant les outils de réalisation des tests ne permettent pas de comparer les résultats de cette année avec ceux des années précédentes.

La 5G mesurée pour la deuxième fois à La Réunion

Pour la deuxième fois lors d'une campagne Outremer, les réseaux 5G des opérateurs ayant déployé la technologie (Orange, Telco OI et SRR) ont été mesurés à La Réunion. Il s'agit de la première année où les performances 5G de l'opérateur TelcoOI sont publiées.

SRR et Orange se classent premiers ex-aequo sur toutes les classes de débits de téléchargement, sur les débits moyens montants, ainsi que sur le téléchargement de pages web.

L'enquête montre également que pour les trois opérateurs, la 5G permet d'atteindre des débits plus élevés que la 4G. Pour les autres critères de qualité de service, les résultats restent globalement équivalents entre les deux technologies.

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 Réunion à la suite de ce communiqué.

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

Documents associés :

- 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

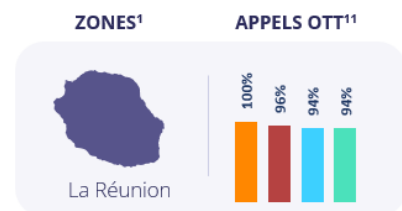
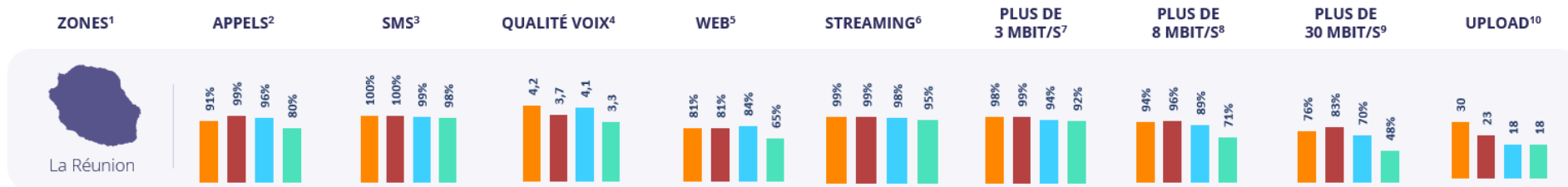
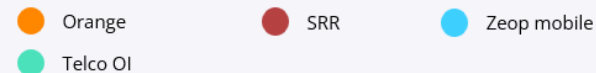
Lettre électronique

Listes de diffusion

ANNEXE - Résultats détaillés à La Réunion (Lieux de vie & Axes routiers)

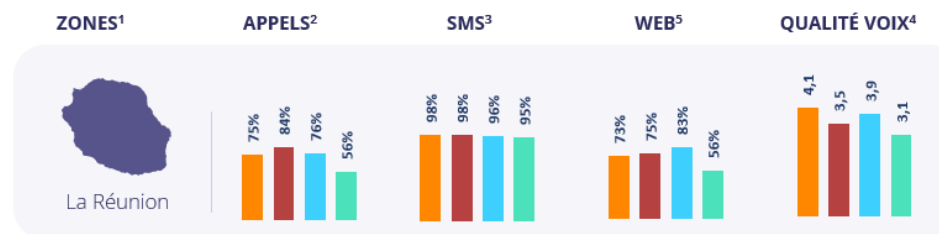
2025

Quels opérateurs offrent les meilleures performances réseau à La Réunion?



Zoom sur les axes routiers

Les indicateurs ci-contre, indiquent les performances mesurées sur les routes à La Réunion.



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

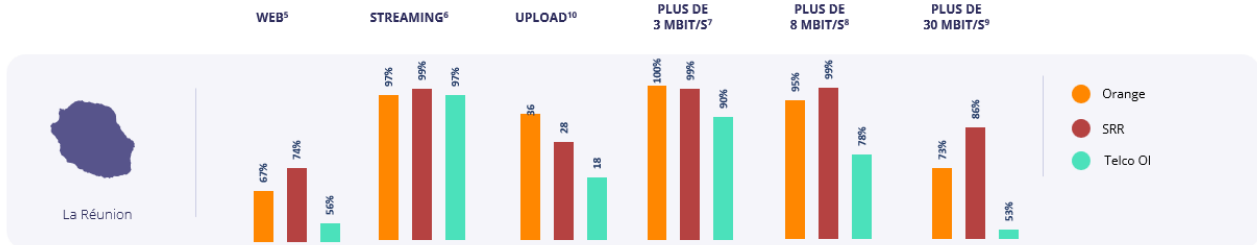
Lettre électronique

Listes de diffusion

ANNEXE - Résultats détaillés à La Réunion (mesures 5G*)

Classes de débits 5G constatés à La Réunion

À La Réunion, l'enquête montre la 5G permet d'atteindre des débits plus élevés que la 4G.



Description détaillée : [1] Les zones correspondent aux territoires présents en zone Océan-indien. [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 via une application fournissant un service (voix, vidéo, messagerie, etc.) via Internet, sans passer par les services traditionnels de l'opérateur télécom.

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://monreseau mobile.arcep.fr>

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