

Communiqué de presse

QUALITÉ DES SERVICES MOBILES EN MÉTROPOLE

L'Arcep publie les résultats de sa campagne de mesures 2025 : des performances globalement élevées pour tous les opérateurs mais qui restent inférieures dans les territoires ruraux

Paris, le 20 novembre 2025

L'Arcep publie ce jour les résultats de sa campagne annuelle 2025 de mesures de la qualité de service des opérateurs mobiles métropolitains. Cette campagne, fondée sur plus d'un million de mesures réalisées entre juin et août 2025 dans tous les départements métropolitains, évalue la qualité des services voix, SMS et internet mobile sur les lieux de vie (à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments) ainsi que dans les transports (axes routiers, métros et trains).

Pour cette édition, une seconde plateforme de voix « OTT »¹ a été intégrée pour accroître la représentativité des résultats.

Pour plus de précisions par opérateurs et par zones, l'Arcep invite chacun à les comparer, selon le type de zone (dense, intermédiaire ou rurale) où il vit, et en fonction des axes de transport qu'il emprunte.

MESURES « VOIX ET SMS » : UNE QUALITÉ CONFIRMÉE SUR TOUT LE TERRITOIRE

Les résultats confirment une bonne qualité d'appels au niveau national, même si la qualité des appels est significativement moindre en zones rurales pour tous les opérateurs

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.

Appels en qualité parfaite (le taux d'appels maintenus pendant deux minutes et sans perturbations audibles) :

- Au niveau national, 91% des appels sont considérés en qualité parfaite pour Orange devant Bouygues Telecom (88%) et SFR (87%) ex æquo, tandis que Free Mobile se situe en dernière position avec 84 %.
- En zones denses, Bouygues Telecom (96%) et Orange (95%) sont premiers ex æquo, devant SFR (92%) qui est suivi de Free Mobile (89%).
- En zones intermédiaires, Orange (95%) devance Bouygues Telecom et SFR (91%) ex æquo ; ils sont suivis de Free Mobile avec 88% d'appels en qualité parfaite.
- En zones rurales, 83% des appels sont en qualité parfaite pour Orange devant SFR (79%), Bouygues Telecom (77%) et Free Mobile (76%), qui sont tous les trois ex æquo.

¹ 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

Contact presse

Victor Schmitt

victor.schmitt@arcep.fr

Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr

 LinkedIn /  Bluesky /  Mastodon

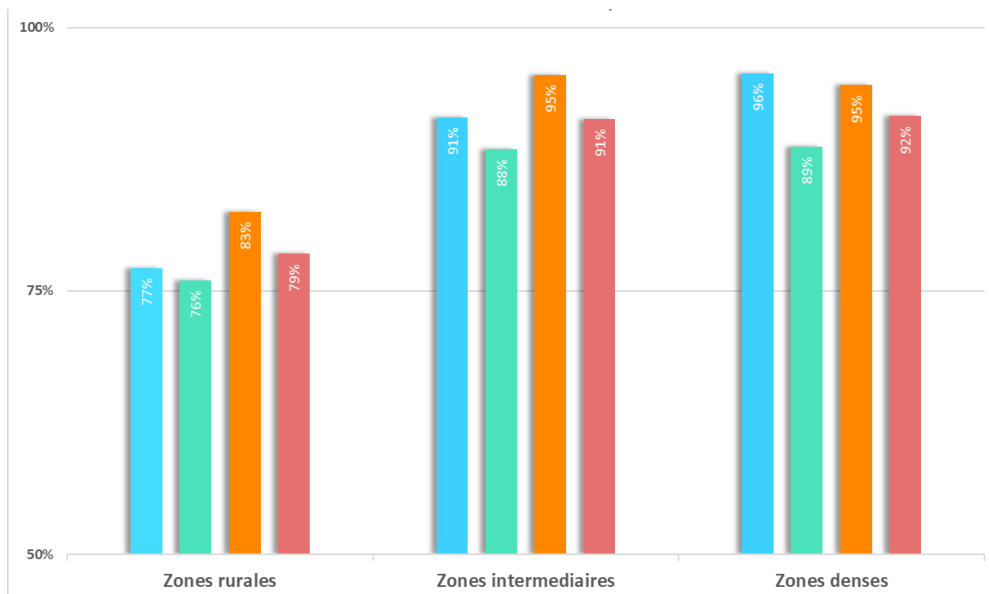
 Instagram

Abonnez-vous

Flux RSS

Lettre électronique

Listes de diffusion



Taux de communications réussies deux minutes sans perturbations audibles par opérateur et par zone

Appels sans coupure (taux d'appels réussis et maintenus pendant deux minutes) : Orange affiche à l'échelle nationale 95% de succès devant les autres opérateurs.

SMS : des messages délivrés rapidement

La réception d'un SMS en moins de 10 secondes est à un haut niveau de performance pour les quatre opérateurs avec des taux de réussite de 96% pour Orange devant Bouygues Telecom (94%) et SFR et Free Mobile (93%), qui sont tous les trois ex aequo.

VOIX « OTT » : UNE EVALUATION ELARGIE

La campagne de qualité de service mobile de l'Arcep intègre des indicateurs sur la qualité des appels voix réalisés via des applications de messagerie instantanée (voix « OTT »). En 2025, une seconde application a été ajoutée afin de renforcer la représentativité des mesures effectuées.

La qualité des appels voix OTT (taux d'appels maintenus pendant deux minutes sans perturbation audible) varie selon les opérateurs : Orange (82%) est ex aequo avec Free Mobile (80%), SFR et Bouygues Telecom affichent 77% de succès. Ces résultats pour la voix via les applications de messagerie instantanée sont en moyenne inférieurs à ceux du service « Voix » des opérateurs.

Contact presse

Victor Schmitt

victor.schmitt@arcep.fr

Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

www.arcep.fr

LinkedIn / Bluesky / Mastodon

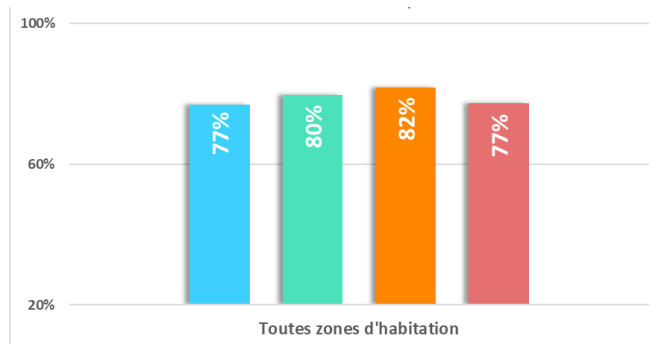
Instagram

Abonnez-vous

Flux RSS

Lettre électronique

Listes de diffusion



Taux de communications réussies (via des applications de messagerie instantanée) deux minutes sans perturbations audibles toutes zones confondues et par opérateur

A noter :

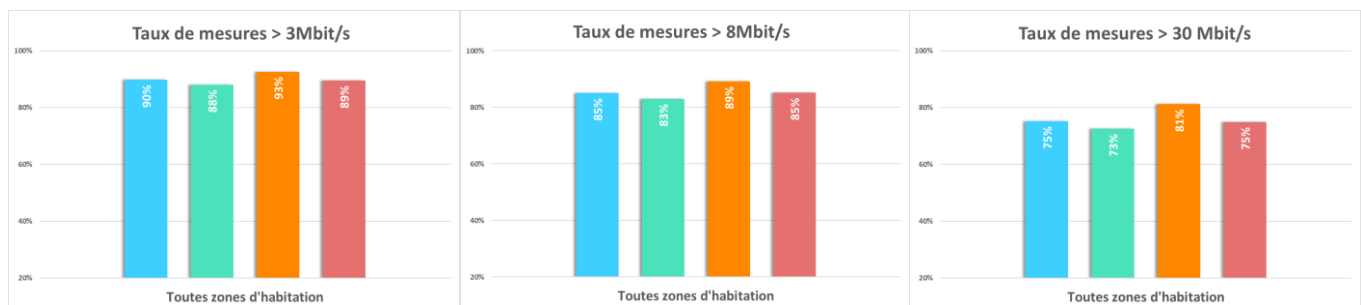
- Le volume de mesures a été ajusté en proportion de ces usages qui restent encore minoritaires ;
- Deux plateformes, parmi les plus utilisées, ont été testées ;
- Les performances de ces services de communication vocale peuvent varier en fonction des versions et des paramètres propres à chaque terminal.

INTERNET MOBILE : DES PERFORMANCES À LA MESURE DES USAGES NUMÉRIQUES

L'indicateur de débits descendants utilisé par l'Arcep repose sur trois seuils 3, 8 et 30 Mbit/s représentant différents niveaux d'exigence selon les usages. Ces seuils ont été choisis pour traduire la qualité d'expérience représentative des principaux services numériques du quotidien :

- 3 Mbit/s : adapté aux usages les moins exigeants, comme la navigation web ;
- 8 Mbit/s : correspondant aux usages les plus courants, tels que le visionnage de vidéos en ligne ;
- 30 Mbit/s : nécessaire pour les usages les plus exigeants, notamment les outils collaboratifs ou professionnels.

Cette approche permet d'évaluer la performance de manière équilibrée, sans encourager une course au débit maximal, et s'inscrit dans la démarche « Pour un numérique soutenable » engagée par l'Arcep.



Taux de mesures de débits descendants supérieurs aux seuils de 3 Mbit/s (gauche), 8 Mbit/s (centre) et 30 Mbit/s (droite) par opérateur et toutes zones confondues

En zones denses, Bouygues Telecom devance les autres opérateurs sur le seuil minimum de 3 Mbit/s et fait jeu égal avec Orange pour les seuils plus exigeants de 8 et 30 Mbit/s.

Contact presse

Victor Schmitt

victor.schmitt@arcep.fr

Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

www.arcep.fr

[in](#) LinkedIn / [B](#) Bluesky / [M](#) Mastodon

[Instagram](#)

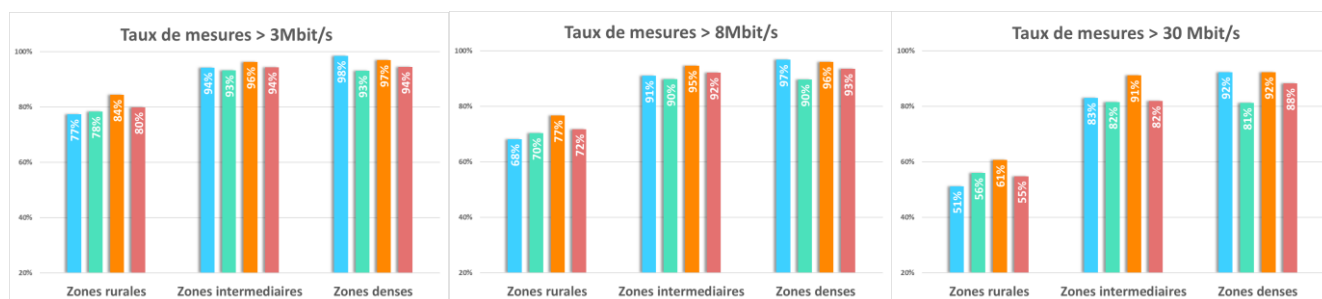
Abonnez-vous

Flux RSS

Lettre électronique

Listes de diffusion

En zones intermédiaires et rurales, Orange devance les autres opérateurs sur les seuils de 3, 8 et 30 Mbits/s.



Taux de mesures de débits descendants supérieurs aux seuils de **3 Mbit/s** (gauche), **8 Mbit/s** (centre) et **30 Mbit/s** (droite) par opérateur et par zone (rurale, intermédiaire, dense).

Les mesures réalisées concernent également les débits montants, qui prennent une importance croissante avec le développement de l'intelligence artificielle et des usages collaboratifs. En effet, ceux-ci conditionnent la rapidité d'envoi de données, d'images ou de contenus vers le cloud et les plateformes d'analyse en temps réel.

En zones denses, Orange affiche 34 Mbit/s dans le sens montant devant Bouygues Telecom (27 Mbit/s) et SFR (25 Mbit/s) ex aequo puis Free Mobile (20 Mbit/s). En zones rurales, les débits moyens montants observés atteignent 14 Mbit/s pour Orange devant SFR (11 Mbit/s) puis Bouygues Telecom (9 Mbit/s) ex aequo avec Free Mobile (8 Mbit/s).

NAVIGATION WEB ET VIDEO : UNE EXPERIENCE FLUIDE DANS LA MAJORITE DES CAS

Une qualité d'expérience élevée est mesurée pour la navigation web et le visionnage de vidéos, notamment en zones denses et intermédiaires.

Les usages les plus courants de l'internet mobile mesurés à l'été 2025², tels que la navigation web et le visionnage de vidéos en streaming, confirment des niveaux de performance élevés, en particulier dans les zones denses et intermédiaires, où les quatre opérateurs offrent une expérience fluide.

Concernant **la navigation web**, la majorité des pages sont affichées en moins de 5 secondes : Bouygues Telecom (94%) et Orange (93%) sont ex aequo et devancent SFR (88%) puis Free Mobile (86%) en zones denses. En zones rurales, la hiérarchie est différente : Orange (79%) devance SFR (75%) puis Free Mobile (72%) et Bouygues Telecom (71%) qui sont ex aequo en troisième position.

Pour **le visionnage de vidéos en streaming**, les quatre opérateurs présentent de bons résultats. En zones denses, la qualité est quasi parfaite avec un taux de 97 % de vidéos visionnées sans interruption notable pour Orange et Bouygues Telecom, qui sont ex aequo et se positionnent devant SFR (95%) et Free Mobile (94%).

² Les mesures ont été réalisées durant l'été 2025, période marquée par plusieurs épisodes de fortes chaleurs. Ces conditions peuvent influencer ponctuellement les performances de certains terminaux, sans pour autant altérer la représentativité des résultats, qui reflètent les conditions réelles d'utilisation des réseaux mobiles sur l'ensemble du territoire

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

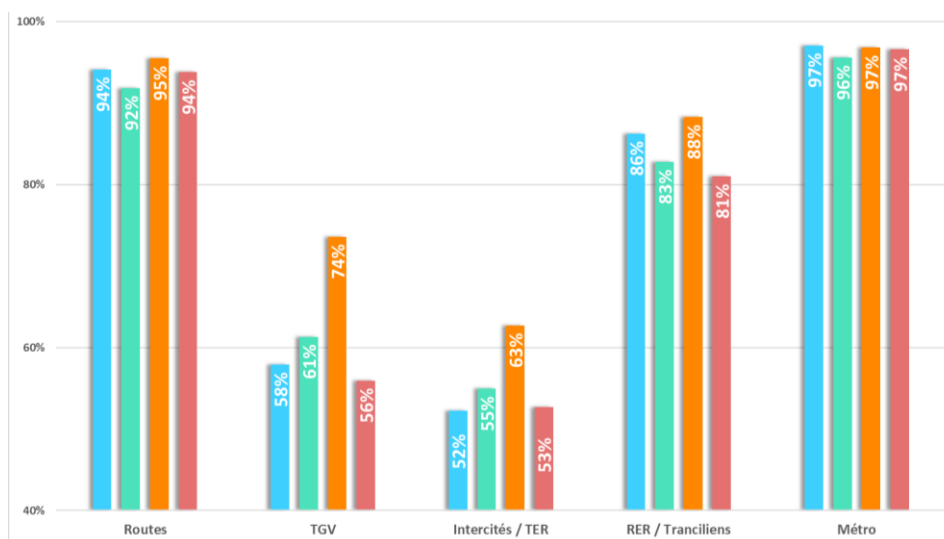
Listes de diffusion

MESURES « AXES DE TRANSPORT » :

La qualité des services demeure élevée sur les axes routiers, les transiliens et le métro, tandis qu'elle reste plus contrastée dans les RER et transilien et nettement inférieure dans les TGV, Intercités et TER.

Qualité des appels (appels réussis et maintenus deux minutes) :

- Sur les **routes**, pour les appels réussis et maintenus deux minutes, Orange (avec 95% de succès) devance Bouygues Telecom et SFR (94%) puis Free Mobile (92%).
- Dans les trains, les résultats sont plus contrastés, notamment dans les **TGV** où Orange se démarque avec 74% des communications maintenues sur les TGV, suivi de Free Mobile (61%) puis Bouygues Telecom (58%) et SFR (56%) ex aequo.
- Sur les **Intercités et TER**, Orange affiche 63% de succès devant Free Mobile (55%), SFR (53%) et Bouygues Telecom (52%), tous les trois ex aequo.
- Sur le réseau **RER et Transiliens**, Orange réussit et maintient 88% des appels et Bouygues Telecom 86% ex aequo devant Free Mobile 83% et SFR 81% tous deux ex aequo.
- Dans les **métros**, les performances sont globalement très bonnes, Bouygues Telecom, SFR et Orange atteignent 97% de succès, Free Mobile 96%, ex aequo.



Taux de communications réussies et maintenues deux minutes par opérateur et par transport

Qualité de service internet :

En moyenne, tous opérateurs confondus, la qualité de service internet est élevée sur les axes routiers, avec près de 87 % des pages web affichées en moins de cinq secondes.

A l'inverse, les axes ferroviaires présentent des résultats plus contrastés : seules 64 % des pages se chargent en moins de cinq secondes dans les TGV, et 65 % dans les trains Intercités et TER. La navigation demeure plus fluide dans les RER et Transiliens (84 %) ainsi que dans les métros (93 %).

Pour le test de navigation web (affichage de pages en moins de 5 secondes) :

- Sur les **routes**, Free Mobile (87%) devance Bouygues Telecom puis SFR (86%), tous les trois sont derrière Orange qui atteint 90%.
- Sur les axes ferrés de longue distance **TGV**, Orange se démarque également, 70% des pages s'affichent en moins de 5 secondes, contre 63% pour Free Mobile et SFR ex aequo puis 61% pour Bouygues Telecom.

Contact presse

Victor Schmitt

victor.schmitt@arcep.fr

Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr

 LinkedIn /  Bluesky /  Mastodon

 Instagram

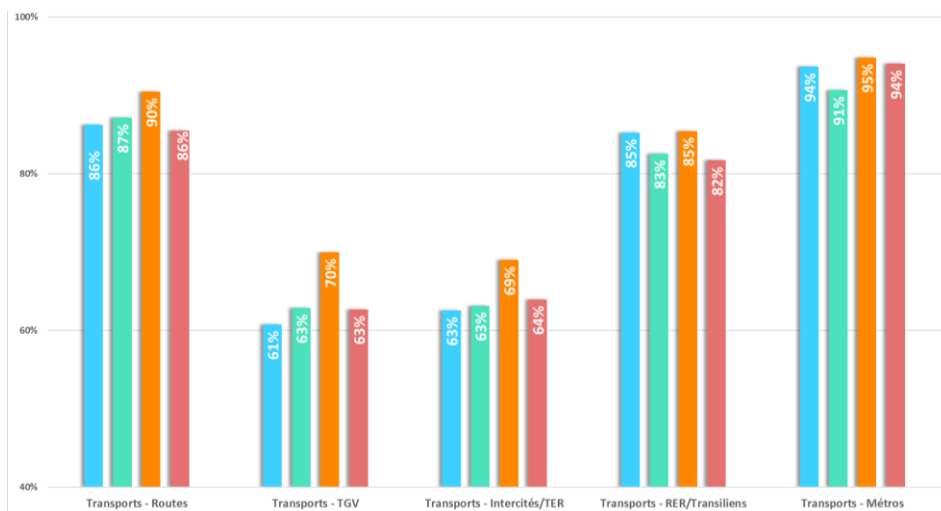
Abonnez-vous

Flux RSS

Lettre électronique

Listes de diffusion

- Dans les **Intercités et TER**, Orange avec un taux de succès de 69% devance les trois autres opérateurs.
- Sur les axes ferrés franciliens (**RER et Transiliens**), Orange et Bouygues Telecom (85%) ex aequo présentent les meilleures performances, devançant Free Mobile (83%) et SFR (82%) ex aequo.
- Dans les **métros**, les quatre opérateurs présentent un très bon niveau de performance : Orange atteint 95% devant SFR et Bouygues Telecom 94% ex aequo puis Free Mobile 91%.



Taux de pages web chargées en moins de cinq secondes par opérateur et par transport

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

Retrouver les mesures en open-data

L'Arcep met à disposition les mesures effectuées lors de cette campagne en open data sur son site et [data.gouv.fr](https://www.data.gouv.fr). Par ailleurs, ces résultats seront disponibles très prochainement, sur l'outil « Mon réseau mobile ».

Annexes :

- Annexe 1 : périmètre de l'enquête 2025
- Annexe 2 : synthèse des résultats 2025

Liens :

- L'outil de visualisation cartographique : monreseau-mobile.arcep.fr
- L'open data : <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/monreseau-mobile>

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

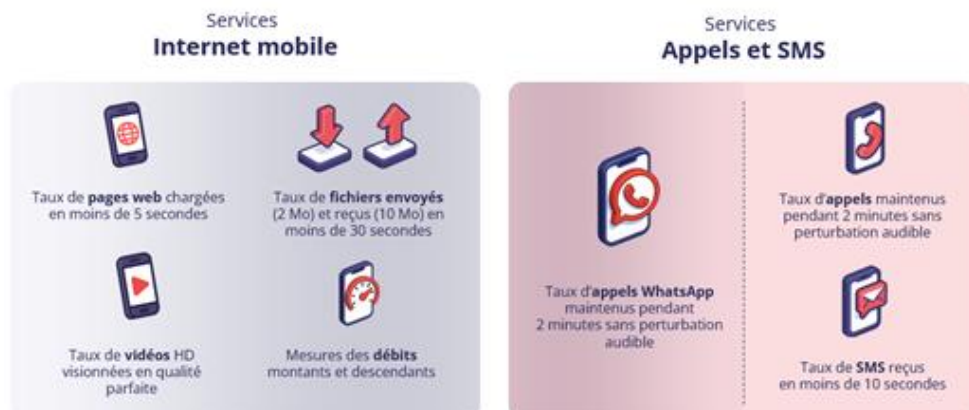
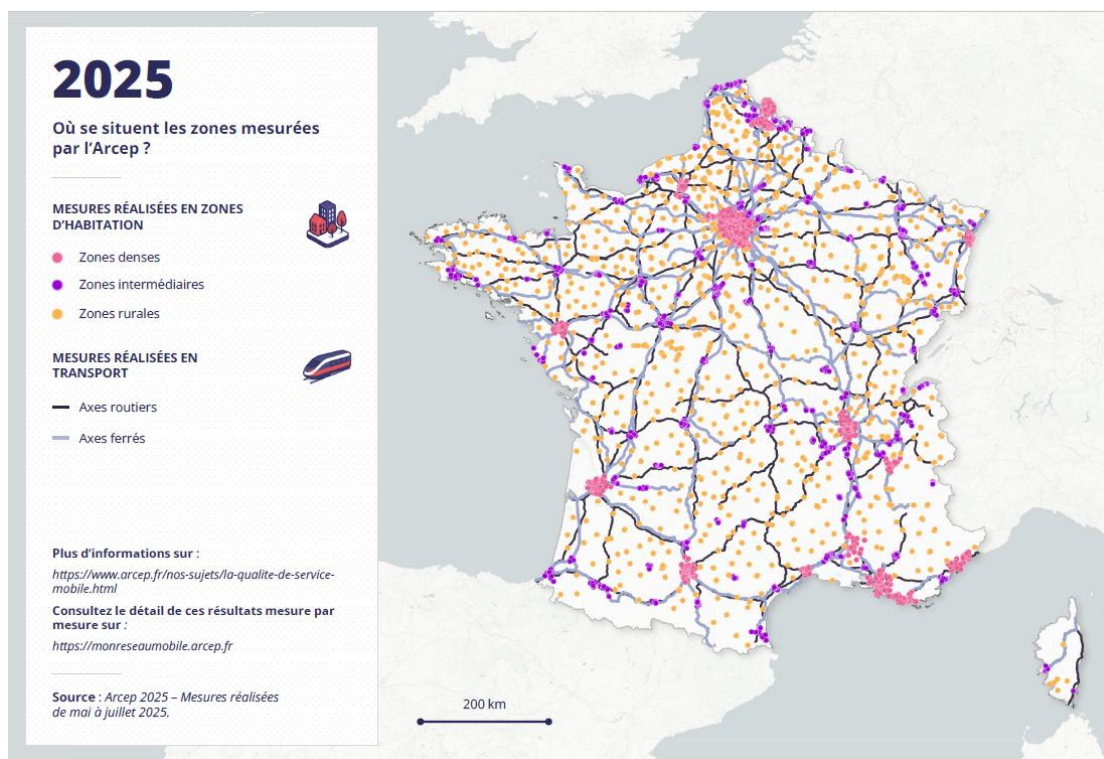
Lettre électronique

Listes de diffusion

Annexe 1 : Méthodologie et périmètre de la campagne de qualité de service mobile

La campagne de qualité du service mobile se base sur plus d'un million de mesures réalisées en 2G, 3G, 4G et 5G.

Plus d'un million de mesures avec des chaînes compatibles en 2G, 3G, 4G et 5G, ont été réalisées dans tous les départements métropolitains, de fin mai à août 2025, sur les lieux de vie - à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments - et dans les transports (le volume de mesures réalisées à bord des TGV a été renforcé afin de refléter les conditions réelles de connectivité dans les trains longue distance). La campagne de qualité de service mobile a porté sur les services mobiles les plus répandus : navigation web, lecture de vidéo, transfert de données, SMS et appels vocaux (notamment voix sur OTT). Les tests réalisés visent à évaluer la performance des réseaux des opérateurs, de manière comparable, et dans des conditions d'usages diversifiées. L'Arcep rappelle que les performances mesurées sont des moyennes qui ne préjugent pas de l'expérience utilisateur ponctuelle ; la qualité des services voix, SMS et Internet mobile, peut varier en fonction de la charge instantanée du réseau et du contexte d'utilisation.



Contact presse

Victor Schmitt

victor.schmitt@arcep.fr

Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

www.arcep.fr

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

[Instagram](#)

Abonnez-vous

Flux RSS

Lettre électronique

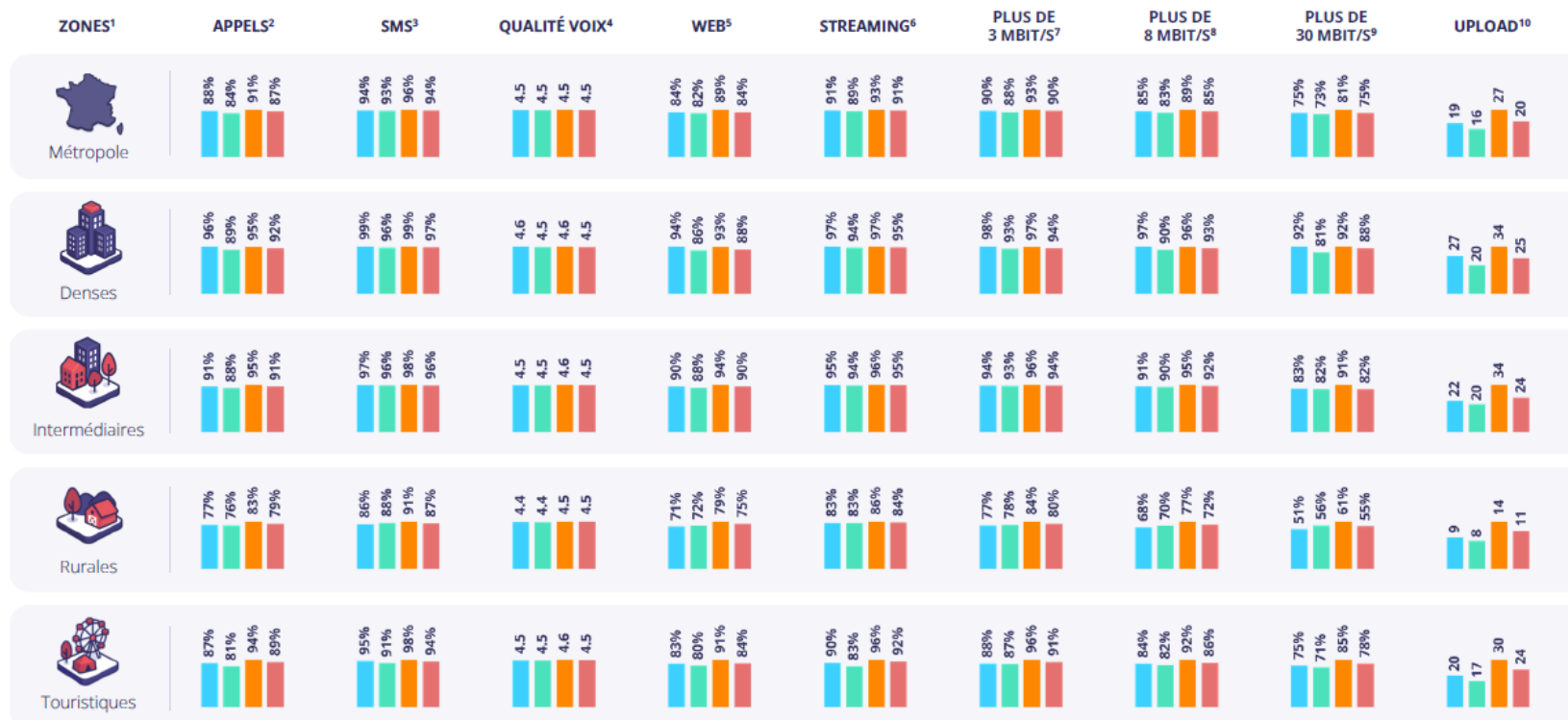
Listes de diffusion

Annexe 2 : synthèse des résultats 2G/3G/4G/5G

2025

Quels opérateurs offrent les meilleures performances réseau en Métropole ?

● Bouygues Telecom
 ● Orange
 ● Free mobile
 ● SFR



Source : Arcep 2025 – Mesures réalisées de mai à juillet 2025.

Description détaillée : [1] Les zones denses correspondent aux 15 plus grandes agglomérations françaises, les zones intermédiaires à celles qui comprennent entre 10 000 et 400 000 habitants, les zones rurales à celles en possédant moins de 10 000 et les zones touristiques, aux 122 lieux les plus visités en France. [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.

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

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

2025

Quels opérateurs offrent les meilleures performances réseau en Métropole ?

● Bouygues Telecom
 ● Orange
 ● Free mobile
 ● SFR



Source : Arcep 2025 – Mesures réalisées de mai à juillet 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]** Tous les Intercités et 50 TER du réseau ferroviaire SNCF. **[15]** Tous les Transiliens et RER. **[16]** Ensemble des lignes des métros des agglomérations de : Lille, Lyon, Marseille, Paris, Rennes et Toulouse. **[17]** Tous les TGV. **[18]** Toutes les autoroutes et 20 routes secondaires.

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

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

Contact presse

Victor Schmitt

victor.schmitt@arcep.fr

Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

www.arcep.fr

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

[Instagram](#)

Abonnez-vous

Flux RSS

Lettre électronique

Listes de diffusion