

Communiqué de presse

QUALITÉ DE SERVICE MOBILE

Qualité de service mobile aux Antilles et en Guyane : l'Arcep publie les résultats de son enquête 2026

Paris, le 22 octobre 2026

L'Arcep publie ce jour les résultats de sa campagne 2026 de mesures de la qualité de service mobile aux Antilles et en Guyane. Cette campagne permet de comparer les performances des opérateurs mobiles sur les différents territoires et selon les usages, et fournit aux acteurs locaux un état des lieux de la qualité des services mobiles. Les résultats détaillés sont accessibles sur le site [« Mon réseau mobile »](#) et les données de la campagne sont également mises à disposition en [open data](#). Les résultats des mesures réalisées à La Réunion et à Mayotte feront l'objet d'une publication ultérieure.

Plus de 465 000 mesures de qualité de service mobile réalisées en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, à Saint-Barthélemy et à Saint-Martin.

Réalisée entre mai et juillet 2026, la campagne a porté sur les performances des réseaux mobiles dans des conditions d'usage variées et comparables entre opérateurs. Les mesures ont notamment porté sur les services 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.

La campagne 2026 élargit la mesure de la 5G à la Guadeloupe et à la Martinique et poursuit l'évaluation de la voix OTT

Pour la première fois, **Des chaînes de mesures compatibles 5G ont été utilisées pour l'ensemble des tests et pour la première fois en Guadeloupe et à la Martinique**. Les terminaux ont été configurés en mode libre² 2G/3G/4G/5G, permettant ainsi de capter la 5G pour les opérateurs ayant déployé cette technologie : OMT et Orange en Guadeloupe, en Martinique et en Guyane, ainsi que Dauphin Télécom et Orange à Saint-Martin et Orange à Saint-Barthélemy.

La 5G avait déjà fait l'objet de mesures en 2025 en Guyane, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy.

Par ailleurs, **la qualité des appels réalisés via une application de messagerie instantanée (« voix OTT ³ ») a de nouveau été mesurée en 2026, sur 10 % des mesures**. Ces résultats viennent compléter l'évaluation de la qualité du service voix classique.

Les résultats sont à examiner par territoire, par opérateur et selon les différents usages mobiles. L'Arcep invite ainsi chacun à consulter les résultats détaillés disponibles sur [« Mon réseau mobile »](#). Les principaux résultats par territoire sont présentés ci-dessous :

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 Le mode libre signifie que le terminal n'est pas bloqué dans une ou plusieurs technologies spécifiques (ex : 2G/3G/4G) mais est capable de basculer entre les différentes technologies utilisées pour un même service.

³ OTT - Application Over The Top : application fournissant un service (voix, vidéo, messagerie, etc.) via Internet, sans passer par les services traditionnels de l'opérateur télécom.

- **En Guadeloupe** : Orange et Outremer Télécom se classent premiers ex-aequo⁴ sur plusieurs indicateurs internet mobile et voix dans les lieux de vie. S'agissant des axes routiers, les deux opérateurs sont premier ex aequo sur les appels maintenus 2 minutes sans perturbations audibles, tandis qu'Orange se distingue sur le chargement de page web en 5 secondes.
- **En Martinique** : L'ensemble des opérateurs présente globalement une bonne qualité vocale pour les appels maintenus 2 minutes sans perturbations dans les lieux de vie. Orange et OMT sont au coude à coude sur le service voix. S'agissant des services internet mobile, Orange obtient les meilleurs résultats sur le chargement de pages web en 5 secondes suivi de Digicel et d'OMT qui se classent 2^{ème} ex-aequo.
- **En Guyane** : Orange et OMT se placent en tête sur la majorité des indicateurs dans les lieux de vie, notamment sur la qualité vocale (MOS moyen), où ils se classent premier ex-aequo devant Digicel et Free caraïbe. S'agissant des services internet mobile, Orange affiche les meilleures performances sur la majorité des indicateurs notamment pour le chargement de pages web en moins de 5 et 10 secondes sur les lieux de vie et sur le seuil de débit descendant de 3 Mbit/s, tandis qu'Outremer Télécom se place en tête sur les débits montants.
- **Saint-Martin** : Digicel et Free caraïbe se classent deuxième ex-aequo sur l'indicateur de MOS moyen derrière Orange qui affiche globalement les meilleures performances sur les indicateurs de qualité vocale. Dauphin Télécom se classe premier ex-aequo sur le chargement de pages web en moins de 5 secondes avec Orange, qui arrive néanmoins en tête sur les débits montants et descendants et ce quel que soit le seuil considéré. UTS est quant à lui premier ex æquo avec Orange pour le visionnage vidéo en qualité parfaite.
- **Saint-Barthélemy** : Orange obtient les meilleurs résultats en voix/SMS comme pour l'internet mobile. Digicel occupe ex-aequo la première place avec Orange sur les appels maintenus 2 minutes sans perturbation audible. Dauphin Télécom partage la première place avec Orange sur les seuils de débits descendants de 3 et 8 Mbit/s.

Précisions concernant la VoLTE de l'opérateur Outremer Télécom

L'opérateur Outremer Télécom a commencé à déployer début 2026 la voix sur LTE (VoLTE), qui permet d'effectuer des appels vocaux avec la technologie 4G⁵. Ce déploiement a concerné au premier semestre uniquement les abonnés de certaines offres «RED by SFR Caraïbe », dont celle utilisée par l'Arcep pour ses tests. Au moment de ces tests, la VoLTE n'était donc accessible qu'à une partie des abonnés d'Outremer Télécom, à savoir ceux ayant souscrit aux offres «RED by SFR Caraïbe » et utilisant un terminal compatible.

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

Vérification des nouvelles cartes de couverture 4G enrichies

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. Pour la première fois, l'Arcep a vérifié que les nouvelles cartes du service internet mobile 4G à plusieurs niveaux (voir [communiqué](#)) fournies par les opérateurs ultramarins depuis fin 2025 respectent un niveau élevé de fiabilité à l'échelle de chaque territoire.

⁴ 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 OMT 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.

⁵ La VoLTE (pour voix sur LTE), vous permet de passer et recevoir vos appels en passant par le réseau 4G, au lieu de basculer en 2G ou 3G.

Les résultats de ce contrôle de fiabilité ont parfois conduit à des corrections locales des cartes de la part des opérateurs.

Documents associés :

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

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)

2026

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

Orange Caraïbe Digicel Dauphin Télécom
Free Caraïbe UTS Outremer Télécom



Source : Arcep 2026 - Mesures réalisées de mai à juillet 2026.

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.

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

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

[Instagram](#)

Abonnez-vous

Flux RSS

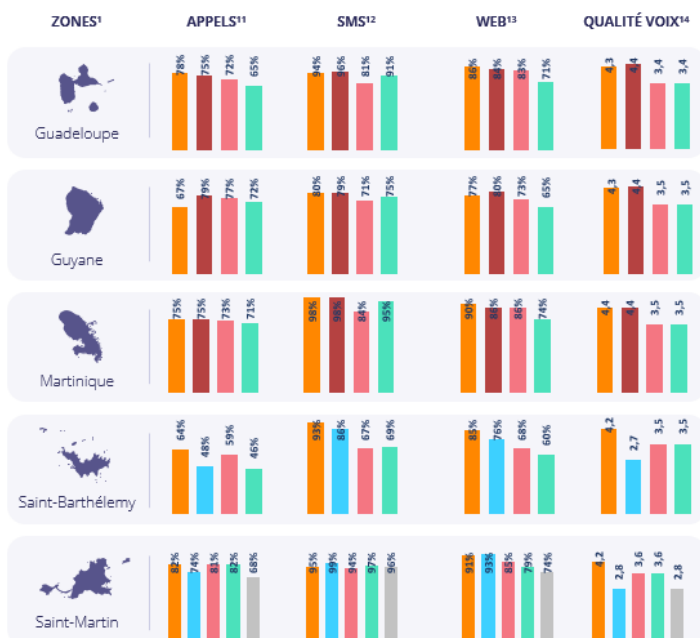
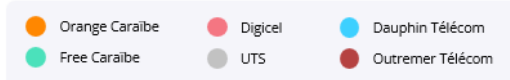
Lettre électronique

Listes de diffusion

ANNEXE - Résultats détaillés par territoire (Axes routiers)

2026

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



Zoom sur les axes routiers

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

Source : Arcep 2026 – Mesures réalisées de mai à juillet 2026.

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 2026 – Mesures réalisées de mai à juillet 2026.

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.

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