Communiqué de presse

QUALITÉ DES SERVICES MOBILES EN FRANCE HEXAGONALE

L'Arcep publie les résultats de sa campagne de mesures 2026 : des performances élevées dans les zones denses et intermédiaires, en retrait dans les zones rurales et dans les TER et les trains grandes lignes

Paris, le 17 novembre 2026

L'Arcep publie ce jour les résultats de sa campagne annuelle 2026 de mesures de la qualité de service des opérateurs mobiles en Hexagone (y compris la Corse). Cette campagne, fondée sur plus d'un million de mesures réalisées entre mai et août 2026[1] sur tout le territoire, dans tous les départements, 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).

En 2026, l'Arcep publie pour la première fois des indicateurs de débit montant par seuils (1 et 3 Mbit/s) et de latence.

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

Les mesures ont été réalisées avec des chaînes de mesure compatibles 2G, 3G, 4G et 5G NSA (non-standalone) : la performance de la 5G SA (standalone), lorsqu'elle était proposée par l'opérateur, n'a pas été mesurée.

Nota bene : ces résultats prennent en compte la précision statistique qui représente la marge d'erreur autour de chaque estimation. Un opérateur n'est classé derrière un autre que si l'écart entre eux dépasse cette marge ; à défaut, ils sont considérés comme ex æquo.

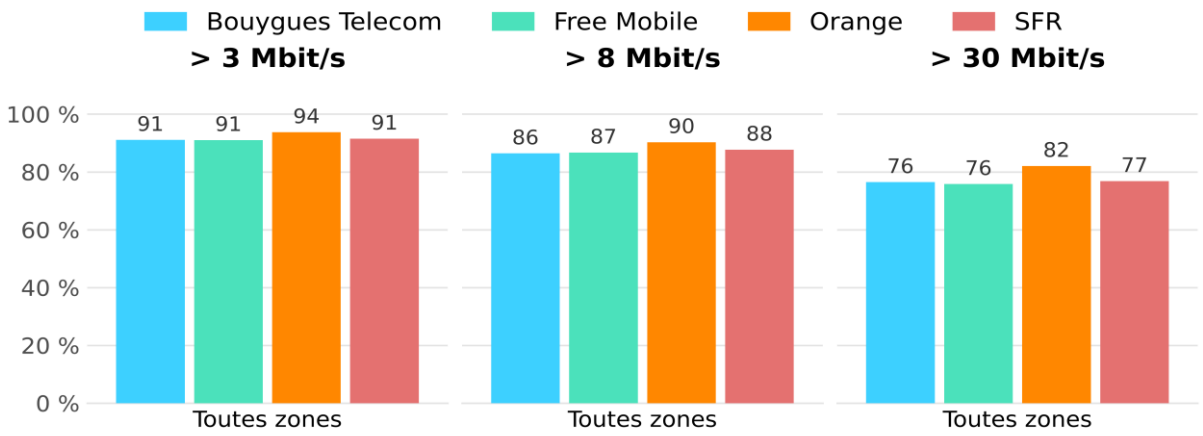
INTERNET MOBILE : DES PERFORMANCES ÉLEVÉES, MAIS TOUJOURS EN RETRAIT EN ZONES RURALES

Des débits adaptés aux usages courants, des performances plus contrastées pour les usages exigeants

Toutes zones confondues, Orange obtient le meilleur résultat sur les trois seuils (94 %, 90 % et 82 %), les trois autres opérateurs étant ex æquo.

[1] Les mesures ont été réalisées durant l'été 2026, 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

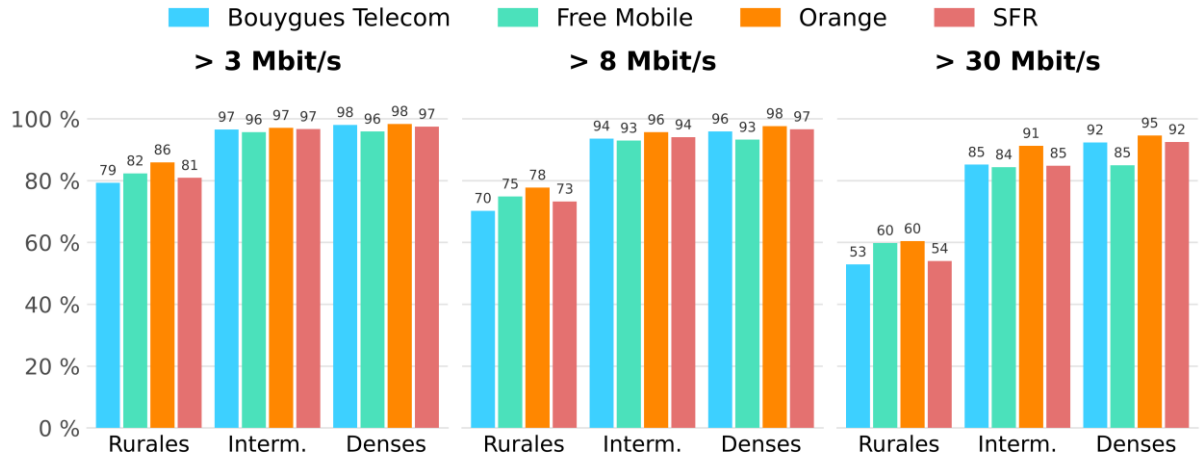


Taux de mesures de débits descendants supérieurs aux seuils de 3 Mbit/s (gauche), 8 Mbit/s (centre) et 30 Mbit/s (droite) par opérateur et toutes zones confondues

En zones denses, Orange, Bouygues Telecom et SFR sont ex æquo sur le seuil de 3 Mbit/s, adapté aux usages les moins exigeants (comme la navigation web). Au seuil de 8 Mbit/s, correspondant aux usages les plus courants, tels que le visionnage de vidéos en ligne, Orange (98 %) et SFR (97 %) sont en tête, devant Bouygues Telecom (96 %). Au seuil de 30 Mbit/s, nécessaire pour les usages les plus exigeants, notamment les outils collaboratifs ou professionnels, Bouygues Telecom et SFR font jeu égal (92 %) derrière Orange (95 %) et devant Free Mobile (85 %).

En zones intermédiaires, les quatre opérateurs sont ex æquo au seuil de 3 Mbit/s. Au seuil de 30 Mbit/s, Orange obtient le meilleur résultat (91 %), les trois autres opérateurs étant ex æquo (84 % à 85 %).

En zones rurales, selon les opérateurs, 53 % à 60 % des mesures dépassent 30 Mbit/s, contre 85 % à 95 % en zones denses. Dans ces zones, les écarts sont également plus marqués entre opérateurs qu'en zones denses aux seuils de 3 et 8 Mbit/s. Au seuil de 3 Mbit/s, Orange (86 %) est en tête, devant Free Mobile (82 %) et SFR (81 %), puis Bouygues Telecom (79 %). Au seuil de 8 Mbit/s, Orange (78 %) et Free Mobile (75 %) sont en tête, devant SFR (73 %) puis Bouygues Telecom (70 %). Au seuil de 30 Mbit/s, Orange et Free Mobile (60 %) devancent SFR (54 %) et Bouygues Telecom (53 %).



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)

Contact presse
Victor Schmitt
victor.schmitt@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 84

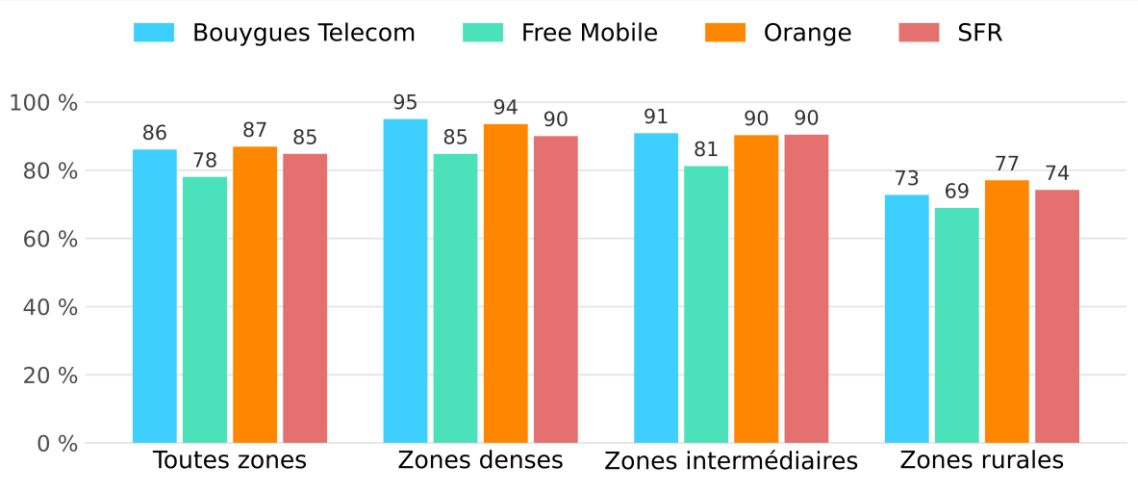
Suivez l'ARCEP
www.arcep.fr
LinkedIn / Bluesky / Mastodon
Instagram

Abonnez-vous
Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion

L'Arcep enrichit en 2026 son indicateur de débit montant et publie un nouvel indicateur de latence

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. Le seuil de 1 Mbit/s permet d'apprécier la capacité à réaliser des envois simples, tandis que celui de 3 Mbit/s correspond à des usages plus exigeants, comme l'envoi de fichiers volumineux ou les visioconférences.

Le seuil de 1 Mbit/s en sens montant est atteint dans la quasi-totalité des cas en zones denses et intermédiaires (99 % des mesures, les quatre opérateurs étant ex æquo). Au seuil de 3 Mbit/s, toutes zones confondues, Orange (87 %) et Bouygues Telecom (86 %) sont en tête, devant SFR (85 %) puis Free Mobile (78 %). En zones denses, Bouygues Telecom (95 %) et Orange (94 %) sont en tête, devant SFR (90 %) puis Free Mobile (85 %). En zones rurales, Orange (77 %), SFR (74 %) et Bouygues Telecom (73 %) sont en tête, devant Free Mobile (69 %).



Taux de mesures de débits montants supérieurs à 3 Mbit/s par opérateur et par zone

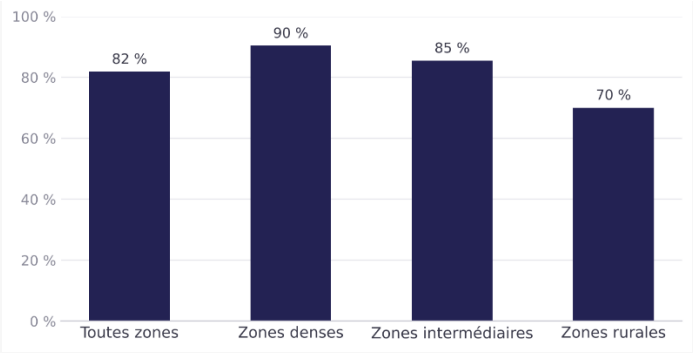
Enfin, l'Arcep mesure pour la première fois la **latence**, c'est-à-dire le temps de réponse du réseau[2]. Cet indicateur permet d'évaluer la réactivité de la connexion : plus la latence est faible, plus les échanges de données sont rapides. Elle joue notamment un rôle important pour les usages interactifs, comme les visioconférences, les jeux en ligne ou les applications nécessitant des échanges en temps réel. Toutes zones et tous opérateurs confondus, la latence est inférieure à 50 ms pour 82 % des mesures. Ce taux atteint 90 % en zones denses et 85 % en zones intermédiaires, contre 70 % en zones rurales.

[2] La latence est mesurée vers et depuis un serveur dédié et neutre, hébergé chez un prestataire indépendant des opérateurs et identique pour les quatre réseaux, afin de les comparer dans les mêmes conditions. Elle peut donc différer de la latence constatée vers un site ou un service en ligne donné, qui dépend aussi du chemin emprunté jusqu'à ce service.

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 mesures de latence inférieure à 50 ms, tous opérateurs confondus, par zone

Navigation web et vidéo : une expérience fluide en zones denses, plus contrastée en zones rurales

Concernant **la navigation web**, la grande majorité des pages sont affichées en moins de 5 secondes : en zones denses, Orange (98 %) devance Bouygues Telecom et SFR (96 %) ex æquo, puis Free Mobile (95 %). En zones intermédiaires, Orange (96 %) devance SFR (95 %), puis Free Mobile et Bouygues Telecom (93 %) ex æquo. En zones rurales, les performances sont plus faibles et plus différenciées : Orange (84 %) devance Free Mobile (81 %), SFR (79 %) puis Bouygues Telecom (77 %).

Pour **le visionnage de vidéos en streaming**, la qualité est quasi parfaite en zones denses : Bouygues Telecom et Orange (99 %) sont en tête, devant Free Mobile (97 %) et SFR (96 %). En zones rurales, Orange (92 %) et Free Mobile (89 %) sont ex æquo en tête ; SFR (88 %) et Bouygues Telecom (86 %) occupent la deuxième position.

APPELS ET SMS : PRÈS DE 9 APPELS SUR 10 EN QUALITÉ PARFAITE, UN ÉCART TERRITORIAL QUI DEMEURE

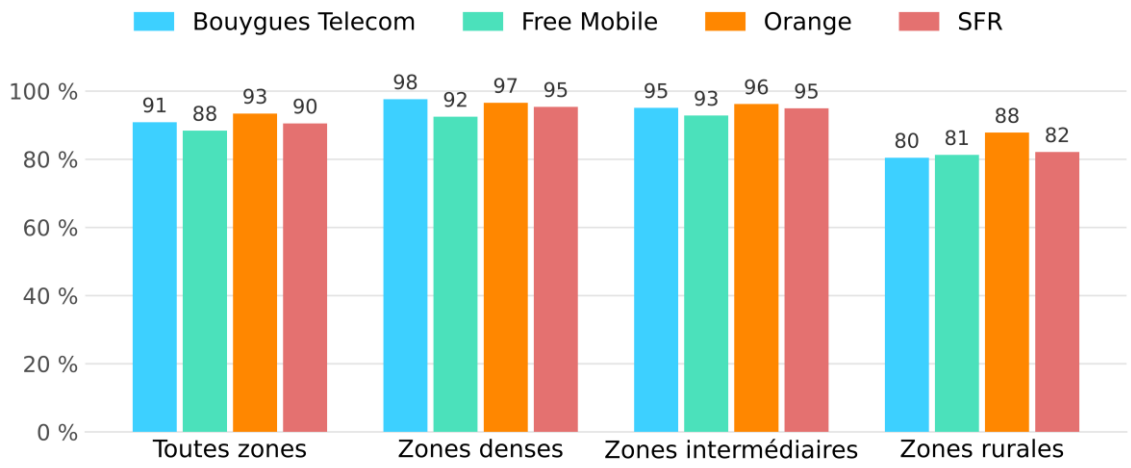
La part d'appels en qualité parfaite demeure inférieure en zones rurales

- Au global, 88 % à 93 % des appels sont en qualité parfaite selon les opérateurs : Orange (93 %) est en tête, suivi de Bouygues Telecom (91 %) et SFR (90 %), ex æquo, puis Free Mobile (88 %).
- En zones denses, Bouygues Telecom (98 %) devance Orange (97 %) et SFR (95 %) ex æquo, suivi de Free Mobile (92 %).
- En zones rurales, 88 % des appels sont en qualité parfaite pour Orange, devant SFR (82 %), Free Mobile (81 %) et Bouygues Telecom (80 %), qui sont tous les trois ex æquo.

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

SMS : plus de 9 messages sur 10 reçus en moins de 10 secondes

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 98 % pour Orange, devant Bouygues Telecom (96 %) et SFR (95 %) ex æquo, puis Free Mobile (94 %). En zones rurales, Orange (95 %) devance Bouygues Telecom et SFR (90 %) ex æquo, puis Free Mobile (88 %).

VOIX « OTT » : DES RÉSULTATS CONTRASTÉS SELON LES OPÉRATEURS

La campagne de qualité de service mobile de l'Arcep intègre depuis 2023 des mesures de la qualité des appels voix réalisés via des applications de messagerie instantanée (voix « OTT »[3]), réalisées sur deux applications parmi les plus utilisées.[4]

La qualité des appels voix OTT (taux d'appels maintenus pendant deux minutes sans perturbation audible) varie selon les opérateurs : Orange (92 %) et Free Mobile (90 %) sont en tête, devant SFR (88 %) puis Bouygues Telecom (85 %). En zones denses, les quatre opérateurs sont ex æquo (94 % à 96 %), à un niveau comparable à celui des appels classiques. En zones rurales, les résultats sont plus faibles : Orange (85 %) devance Free Mobile (80 %), SFR (77 %) et Bouygues Telecom (74 %), qui sont tous les trois ex æquo.

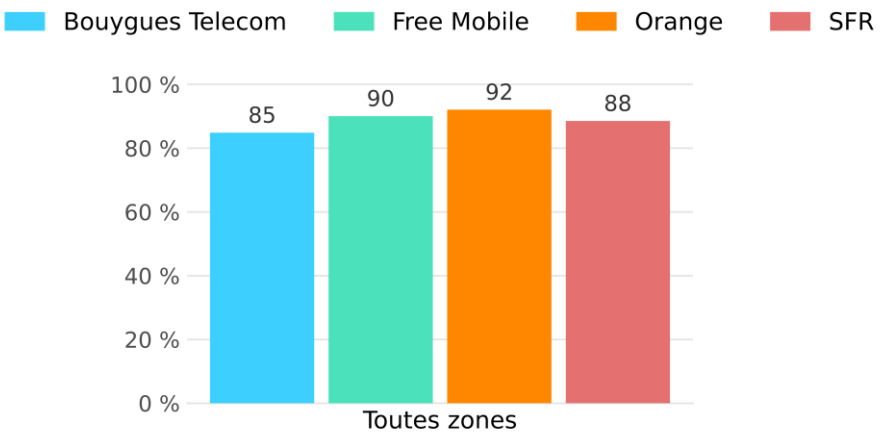
[3]Application Over the top – OTT : application fournissant un service (voix, vidéo, messagerie, etc.) via Internet, sans passer par les services traditionnels de l'opérateur télécom.

[4]Le volume de mesures a été ajusté en proportion de ces usages, qui restent encore minoritaires. Les performances de ces services de communication vocale peuvent varier en fonction des versions et des paramètres propres à chaque terminal.

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

EN MOBILITÉ : UNE QUALITÉ ÉLEVÉE SUR LES ROUTES ET DANS LES MÉTROS, PLUS CONTRASTÉE DANS LES TGV, INTERCITÉS ET TER

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

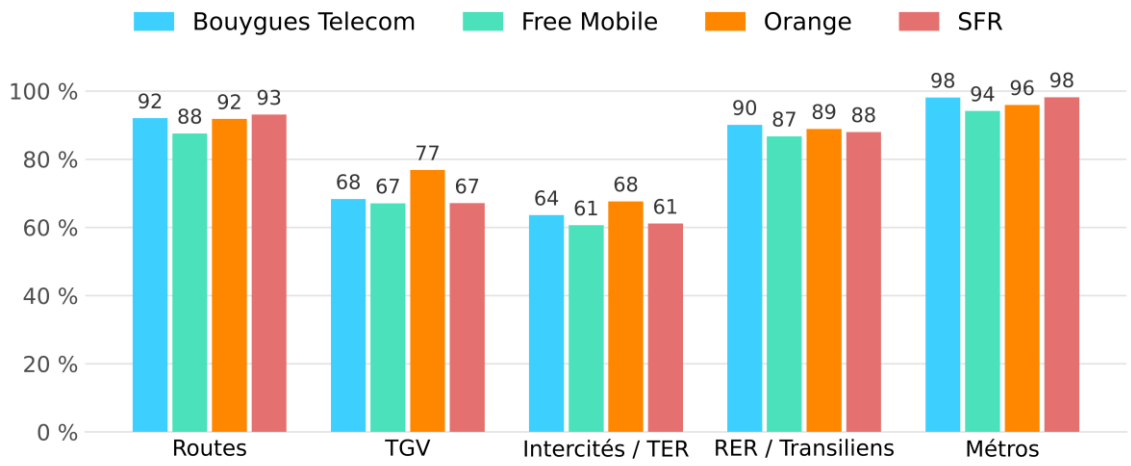
- Sur les **routes**, SFR (93 %), Bouygues Telecom (92 %) et Orange (92 %) sont ex æquo en tête, devant Free Mobile (88 %).
- Dans les trains, les résultats sont moins bons et plus contrastés :
  - dans les **TGV**, Orange se démarque avec 77 % des communications maintenues, les trois autres opérateurs étant ex æquo (de 67 % à 68 %) ;
  - dans les **Intercités et TER**, Orange affiche 68 % de succès, devant Bouygues Telecom (64 %), Free Mobile (61 %) et SFR (61 %), tous les trois ex æquo.
- Sur le réseau **RER et Transiliens**, les quatre opérateurs sont ex æquo, avec 87 % à 90 % d'appels réussis et maintenus.
- Dans les **métros**, les performances sont globalement très bonnes : SFR et Bouygues Telecom (98 %) sont ex æquo en tête, devant Orange (96 %) et Free Mobile (94 %), ex æquo.

Au regard de l'exigence de qualité parfaite (appels maintenus deux minutes sans perturbations audibles), la qualité des appels dans les trains (TGV, Intercités et TER) présente les taux les plus bas constatés dans cette campagne : 30 % à 44 % des appels sont en qualité parfaite dans les TGV et 35 % à 46 % dans les Intercités et TER selon les opérateurs, Orange obtenant le meilleur résultat dans les deux cas (44 % et 46 %).

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

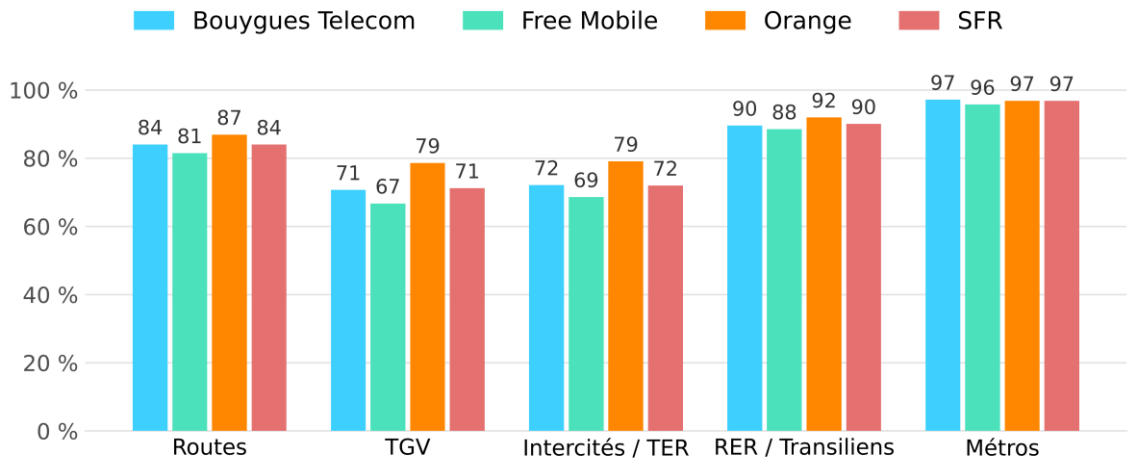


Taux de communications réussies et maintenues deux minutes par opérateur et par transport

Qualité de service internet :

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

- Sur les **routes**, Orange (87 %) devance Bouygues Telecom et SFR (84 %) ex æquo, puis Free Mobile (81 %).
- Dans les trains :
  - dans les **TGV**, Orange obtient le meilleur résultat : 79 % des pages s'affichent en moins de 5 secondes, contre 71 % pour SFR et Bouygues Telecom ex æquo, puis 67 % pour Free Mobile.
  - dans les **Intercités et TER**, Orange (79 %) devance Bouygues Telecom et SFR (72 %) ex æquo, puis Free Mobile (69 %).
- Sur le réseau **RER et Transiliens**, Orange (92 %) présente les meilleures performances, devant SFR et Bouygues Telecom (90 %) ex æquo, puis Free Mobile (88 %).
- Dans les **métros**, les quatre opérateurs présentent un très bon niveau de performance : Bouygues Telecom, Orange et SFR (97 %) sont ex æquo en tête, devant Free Mobile (96 %).



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. Par ailleurs, ces résultats seront disponibles très prochainement, sur l'outil « Mon réseau mobile ».

Annexes :

- Annexe 1 : méthodologie et périmètre de l'enquête 2026
- Annexe 2 : synthèse des résultats 2026

Liens :

- L'outil de visualisation cartographique : monreseaumobile.arcep.fr
- L'open data : https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/monreseaumobile

À 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

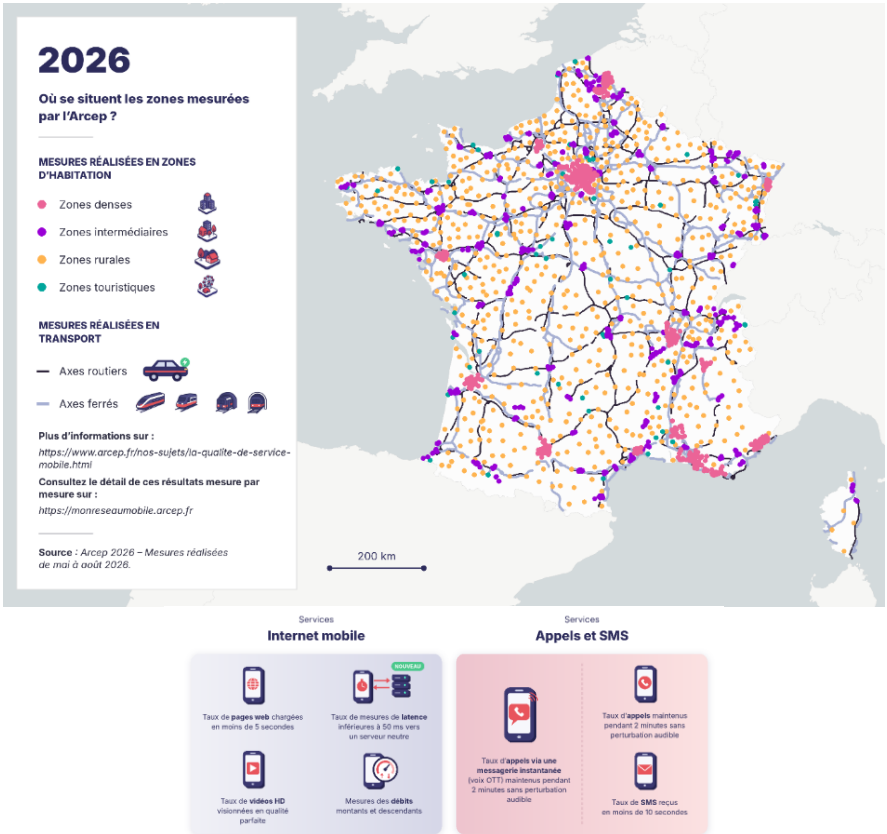
La campagne de qualité du service mobile se fonde sur plus d'un million de mesures réalisées en 2G, 3G, 4G et 5G.

Plus d'un million de mesures ont été réalisées dans tous les départements métropolitains, de mai à août 2026, sur les lieux de vie - à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments - et dans les transports (routes, TGV, Intercités et TER, RER et Transiliens, métros). La campagne de qualité de service mobile a porté sur les services mobiles les plus répandus : navigation web, lecture de vidéo, transfert de données (débits descendants et montants), 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.

Les débits montants sont évalués en 2026 au regard de deux seuils (1 et 3 Mbit/s), dans la continuité de l'approche par seuils retenue pour les débits descendants (3, 8 et 30 Mbit/s) ; la latence (temps de réponse du réseau) est mesurée pour la première fois, au regard d'un seuil de 50 ms.

Le volume de mesures réalisées à bord des TGV a été renforcé afin de refléter au mieux les conditions de connectivité dans les trains longue distance. Les résultats obtenus à bord de ces trains présentent en effet une variabilité liée à de multiples facteurs : atténuation du signal différente selon les modèles de rames, conditions radio fluctuantes, changements de cellule plus fréquents, position dans la rame et fréquentation des trains.

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.

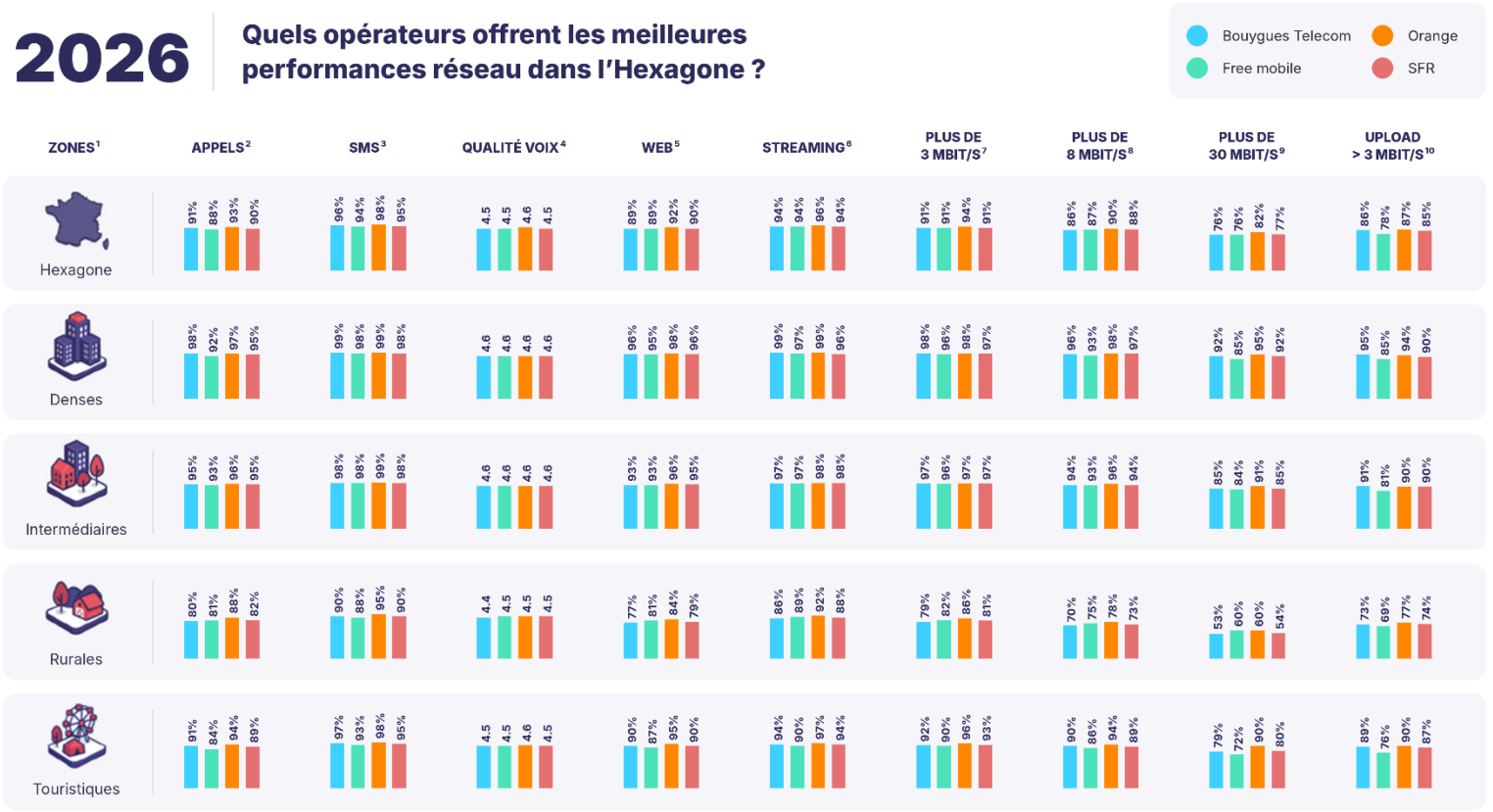


Contact presse
Victor Schmitt
victor.schmitt@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP
www.arcep.fr
LinkedIn / Bluesky / Mastodon
Instagram

Abonnez-vous
Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion

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



Source : *Arcep 2026 – Mesures réalisées de mai à août 2026.*

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]*** *Part des tests de débit montant présentant un débit moyen supérieur ou égal à 3 Mbit/s.*

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



Source : *Arcep 2026 – Mesures réalisées de mai à août 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]*** *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*