

Communiqué de presse

QUALITÉ DES SERVICES MOBILES EN MÉTROPOLE

L'Arcep publie les résultats de sa campagne de mesures 2024 au terme d'une enquête administrative

Paris, le 26 juin 2025

L'Arcep publie ce jour les résultats de sa campagne annuelle 2024 de mesures de la qualité de service des opérateurs mobiles métropolitains. La campagne de qualité du service mobile se fonde sur plus d'un million de mesures réalisées dans tous les départements métropolitains, de mai à juillet 2024, sur les lieux de vie – à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments – et dans les transports (axes routiers, métros et trains).

Les résultats de cette enquête mettent en évidence une qualité de service Voix/SMS et internet mobile élevée : ils confirment la tendance générale à l'amélioration des débits dans l'ensemble des zones denses, intermédiaires et rurales, même si des écarts subsistent entre celles-ci.

DES ANALYSES COMPLÉMENTAIRES ET UNE PUBLICATION REPORTEE DANS UN SOUCI DE REPRESENTATIVITE DES DONNEES PUBLIEES

L'Arcep accorde une grande importance à la qualité et à la fiabilité des données qu'elle met à disposition des utilisateurs, notamment dans le cadre de sa publication annuelle sur la qualité des services mobiles.

Habituellement publiée en fin d'année, cette campagne a fait l'objet d'un report fin 2024. Pour la campagne de qualité de service 2024, des analyses complémentaires se sont avérées nécessaires afin de s'assurer que les résultats des mesures soient représentatifs de l'expérience utilisateur. Dans ce cadre, une enquête administrative a été ouverte sur le fondement de l'article L. 32-4 du Code des postes et des communications électroniques par la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (RDPI) de l'Autorité.

Au regard de cette enquête, qui a été clôturée par une [décision rendue publique ce jour](#), il est apparu que l'activation par Orange sur son réseau d'un paramétrage spécifique de mise en veille pour les terminaux utilisés lors des campagnes de 2023 et 2024 a été de nature à affecter la représentativité des mesures effectuées sur les appels voix réalisés avec une application de messagerie instantanée¹ (voix OTT) et ce, pour ce seul opérateur.

Au regard des conclusions de cette enquête, le collège de l'Arcep dans sa formation plénière a décidé d'écarter de sa publication 2024 les indicateurs de voix sur OTT² pour l'opérateur Orange³ et de publier les autres indicateurs pour l'ensemble des opérateurs.

L'Arcep a également mis en place en amont de la campagne de mesure 2025, un cadre de contrôle renforcé : les opérateurs ont été invités à transmettre à l'Autorité au préalable les informations relatives à la configuration de leur réseau. Ces informations permettent à l'Autorité de mieux appréhender les nouvelles fonctionnalités offertes sur les réseaux mobiles 4G et 5G pour la gestion de la qualité de service et de s'assurer que les campagnes de mesures permettent *in fine* une évaluation objective, transparente des performances de réseaux et représentative de l'expérience des utilisateurs.

MESURES « VOIX ET SMS », QUE RETENIR ?

Une qualité d'appels globalement satisfaisante au niveau national, même si la qualité des appels est significativement moindre en zones rurales pour tous les opérateurs

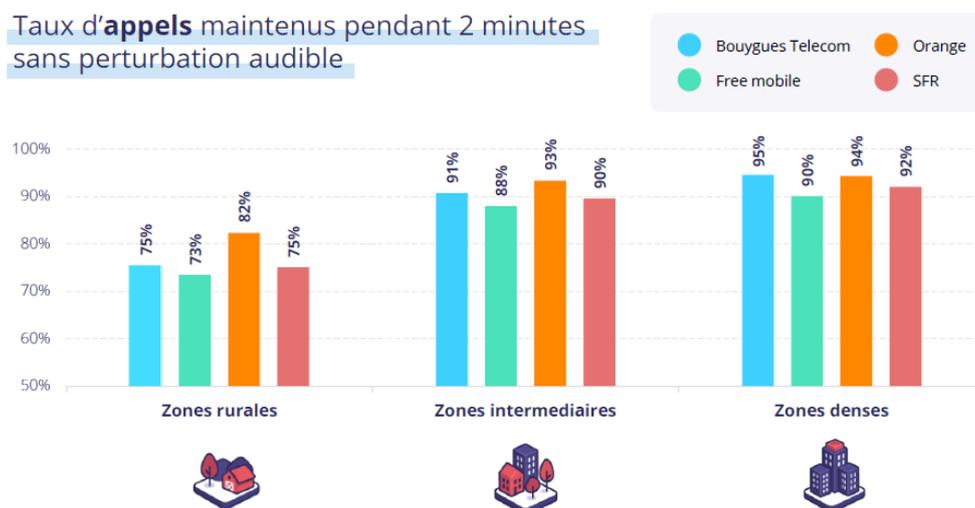
Pour l'indicateur d'appels en qualité parfaite (le taux d'appels maintenus pendant deux minutes et sans perturbations audibles) :

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.

² Soit 8 indicateurs de voix sur TT sur les 258 indicateurs de l'enquête publiés en opendata.

³ Ce sujet est par ailleurs signalé au lecteur dans les publications des résultats de la campagne 2023.

- Au niveau national, 90% des appels sont considérés en qualité parfaite pour Orange devant Bouygues Telecom (87%), SFR (85%) et Free Mobile (84%).
- En zones denses, Bouygues Telecom (95%) et Orange (94%)⁴, devançant SFR (92%) et Free Mobile (90%).
- En zones intermédiaires, Bouygues Telecom (91%) et SFR (90%) sont derrière Orange (93%) ; Free Mobile étant à 88% d'appels en qualité parfaite.
- En zones rurales, 82% des appels sont en qualité parfaite pour Orange devant SFR et Bouygues Telecom (75%) et Free Mobile (73%).



Concernant les appels sans coupure (taux d'appels réussis et maintenus pendant deux minutes) : Orange affiche à l'échelle nationale 96% de succès devant Bouygues Telecom (94%), SFR et Free Mobile (92%).

L'indicateur de qualité moyenne des appels est élevé pour tous les opérateurs et leurs performances sont très proches : les écarts sont en effet très faibles entre les notes MOS⁵ de Orange, SFR, Bouygues Telecom et Free Mobile (4,44 en moyenne sur l'ensemble des zones).

Des SMS délivrés rapidement avec des performances élevées pour les quatre opérateurs

La réception d'un SMS en moins de 10 secondes avec un haut niveau de performance témoigne d'une qualité élevée et très proche des quatre opérateurs sur cet indicateur. Les résultats sont les suivants : Orange (96%), Bouygues Telecom (95%), SFR et Free Mobile (94%).

La campagne de qualité de service mobile de l'Arcep intègre pour la deuxième année consécutive des indicateurs sur la qualité des appels voix réalisés avec une application de messagerie instantanée⁶ (voix OTT)

Au regard des conclusions de l'enquête administrative menée par la formation RDPI, l'Arcep ne publie cette année que les résultats de Bouygues Telecom, Free Mobile et SFR. En communication réussie, tous usages et toutes strates confondues, les trois opérateurs sont ex-aequo et affichent un bon niveau de performance, avec un taux de réussite global de 92%.

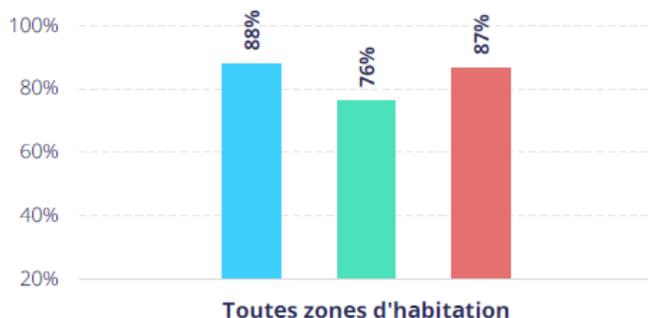
La qualité des appels Voix OTT (taux d'appels maintenus pendant deux minutes sans perturbation audible) varie selon les opérateurs : Bouygues Telecom (88%) et SFR (87%) devançant Free Mobile (76%).

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 aequo. Ainsi dans ce cas, Bouygues Telecom et Orange 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 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.

⁶ 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.

Communication OTT* réussie sans perturbation audible



OTT* : *Over The Top*, désigne des contenus ou services numériques (en l'occurrence la téléphonie) diffusés via Internet.

MESURES DE L'INTERNET MOBILE, QUE RETENIR ?

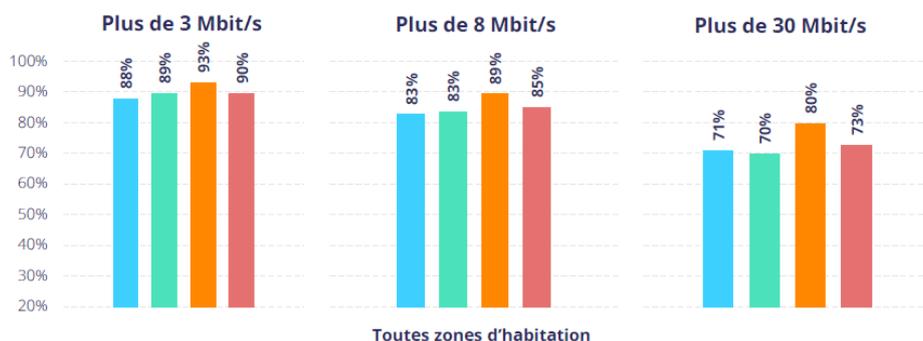
L'indicateur de débits descendants utilisés par l'Arcep intègre trois seuils – 3, 8 et 30 Mbit/s – correspondant à des niveaux d'exigence différenciés selon les usages :

- 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.

Pour les trois seuils de débits descendants - toutes zones d'habitation confondues - : SFR, Bouygues Telecom et Free Mobile suivent Orange

Taux de mesures de débits descendants par opérateur



En zones rurales où les débits constatés sont inférieurs à ceux des autres zones chez tous les opérateurs pour tous les seuils de cet indicateur, Free Mobile et SFR sont ex-aequo derrière Orange

et devançant Bouygues Telecom. En zones denses, Bouygues Telecom, Orange et SFR affichent des résultats similaires et devançant Free Mobile

Taux de mesures de débits descendants par opérateur



Les mesures liées au visionnage de vidéo et à la navigation web ont une qualité élevée et très proche pour les quatre opérateurs en zones denses

Concernant le visionnage de vidéo (streaming) en qualité parfaite en 2G/3G/4G/5G, en zones denses : Bouygues Telecom et Orange affichent un taux de 98%, SFR 97% et Free 96%. En zones rurales, Orange se démarque (92%) devant Free Mobile (86%) et SFR (85%), devant Bouygues Telecom (81%).

Quant à la navigation web⁷, en zones denses, respectivement 98% et 97% des pages sont chargées en moins de 10 secondes chez Bouygues Telecom et Orange, devant SFR (96%) et Free Mobile (95%)⁵. En zones rurales, Orange (88%) est suivi de Free Mobile (85%), puis SFR (81%) et enfin Bouygues Telecom (80%).

MESURES « AXES DE TRANSPORT », QUE RETENIR ?

La qualité des services reste élevée sur les axes routiers. Elle est en revanche toujours à un niveau moyen dans les TGV, dans les trains des réseaux Intercités et dans les TER.

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

Concernant les **appels sur les routes**, Orange (avec 92% de succès), Bouygues Telecom (91%), SFR (90%) devançant Free Mobile (87%).

Dans les trains, les résultats sont plus contrastés, notamment dans **les TGV** où Orange se démarque avec 78% des communications maintenues sur les TGV, suivi de Free Mobile (60%), Bouygues Telecom (59%) et SFR (56%).

Sur les Intercités et TER, Orange affiche 67% de succès, devant Bouygues Telecom (60%), SFR et Free Mobile (59%).

Sur le réseau **RER et Transiliens**, Orange réussit et maintient 86% des appels, Bouygues Telecom 84%, SFR et Free Mobile (80%).

⁷ Les pages web testées varient d'une année à l'autre, ce qui peut entraîner des temps de téléchargement plus ou moins longs en raison de la présence d'images haute définition, de scripts complexes, de plugins, widgets, et autres éléments interactifs.

Dans les **métros**, les performances sont globalement très bonnes, Bouygues Telecom atteint 98% de succès, Orange 96%, SFR 95% et Free Mobile 94%.



- **Qualité de service internet :**

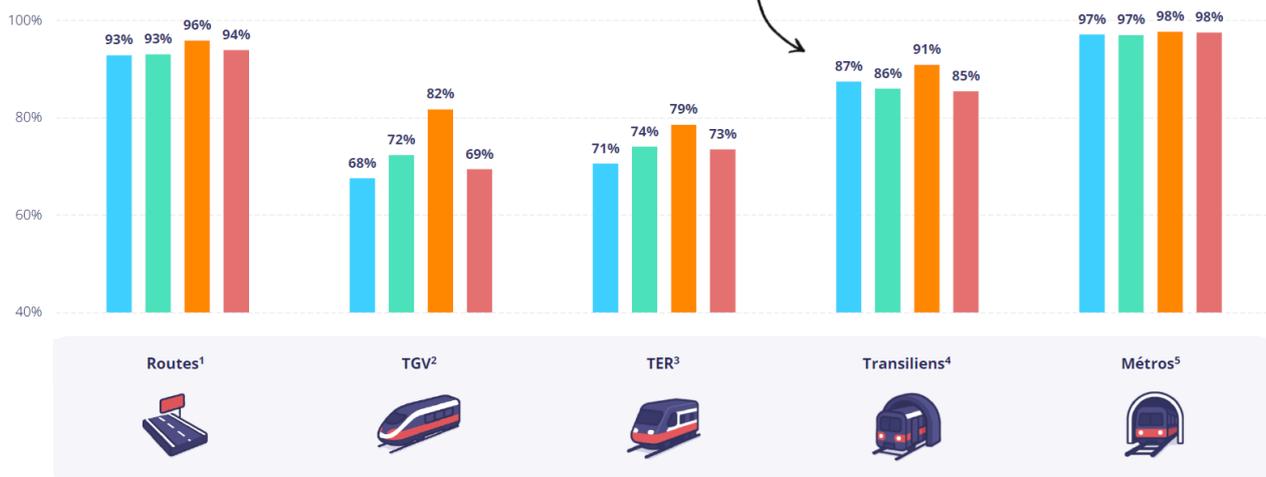
En moyenne, tous opérateurs confondus, la qualité de service internet sur les axes routiers reste élevée, avec près de 94% des pages web affichées en moins de 10 secondes. En revanche, la situation est plus contrastée sur les axes ferrés : seulement 73% des pages web s'affichent en moins de 10 secondes dans les TGV, et 74 % dans les Intercités et TER. La navigation est plus fluide dans les RER et Transiliens (87%) ainsi que dans les métros (97%).

Pour le test de navigation web (affichage de pages en moins de 10 secondes) :

- sur les routes, SFR (94%), Bouygues Telecom et Free Mobile (93%) affichent des performances proches, derrière Orange qui atteint 96%.
- sur les axes ferrés de longue distance TGV, Orange se démarque également, 82% des pages s'affichent en moins de 10 secondes, contre 72% pour Free Mobile, 69% pour SFR et 68% pour Bouygues Telecom.
- dans les Intercités et TER, Orange affiche un taux de succès de 79%, suivi par Free Mobile (74%), SFR (73%) et Bouygues Telecom (71%).
- sur les axes ferrés franciliens (RER et Transiliens), Orange présente la meilleure performance avec 91%, devant Bouygues Telecom (87 %) ainsi que SFR et Free Mobile (86%).
- dans les métros, les quatre opérateurs présentent un très bon niveau de performance : Orange et SFR atteignent 98%, Bouygues Telecom et Free Mobile 97%.

Taux de pages web chargées en moins de 10 secondes

Lecture : 87% des pages web mesurées dans les Transiliens et les RER ont été chargées en moins de 10 secondes pour l'opérateur Bouygues Telecom en 2024.



Source : Arcep 2025 - Mesures réalisées de mai à juillet 2024.

Description détaillée : [1] Toutes les autoroutes et 20 routes secondaires. [2] Tous les TGV. [3] Tous les Intercités et 50 TER du réseau ferroviaire SNCF. [4] Tous les Transiliens et RER. [5] Ensemble des lignes des métros des agglomérations de : Lille, Lyon, Marseille, Paris, Rennes et Toulouse

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

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 : périmètre de l'enquête 2024
- Annexe 2 : synthèse des résultats 2024

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.

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 juillet 2024, sur les lieux de vie - à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments - et dans les transports. 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.



2024

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

Quels opérateurs offrent les meilleures performances réseau en Métropole ?



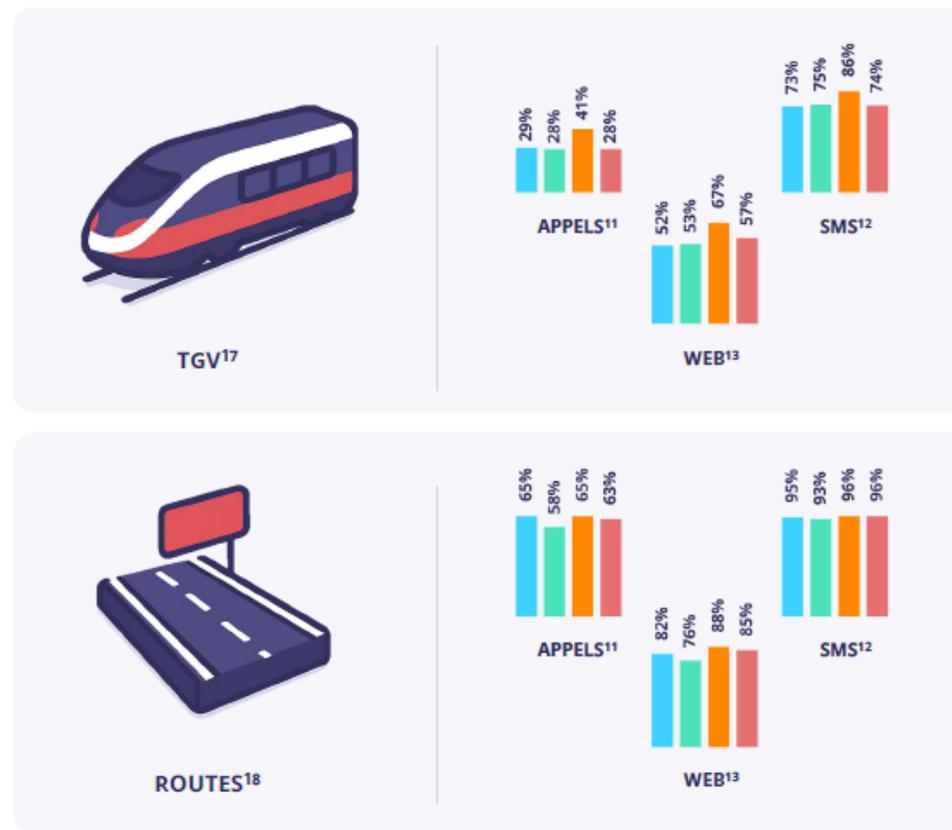
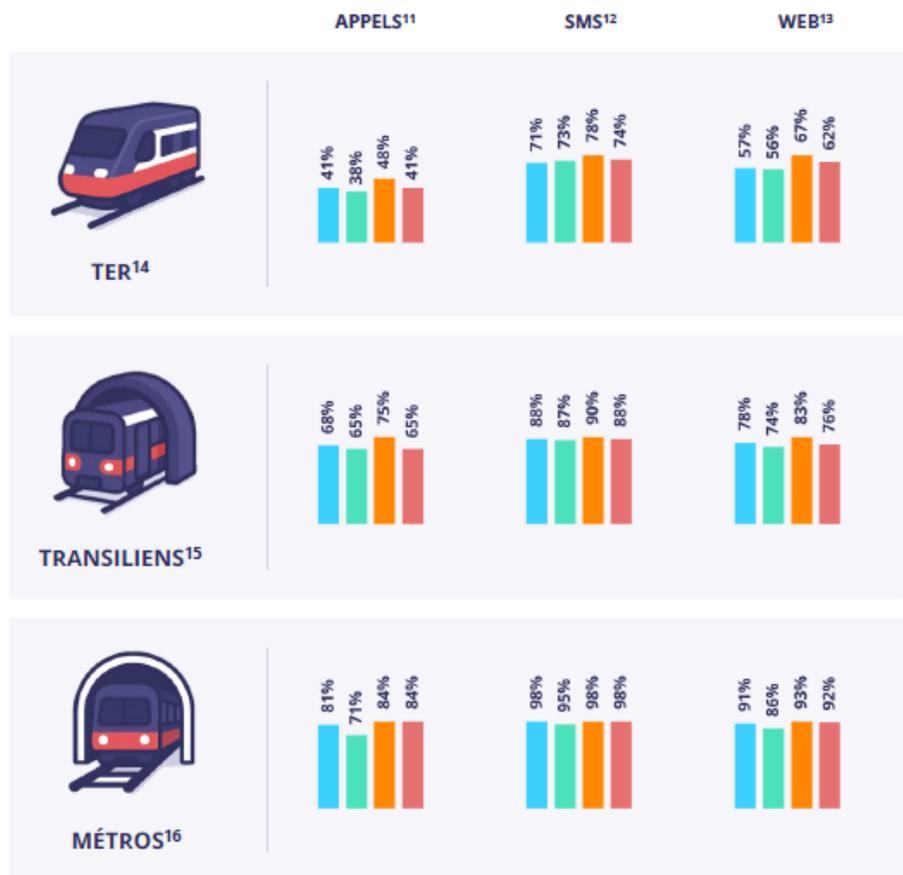
Source : Arcep 2025 – Mesures réalisées de mai à juillet 2024.

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>

2024

Quels opérateurs offrent les meilleures performances réseau en Métropole ?



Source : Arcep 2025 – Mesures réalisées de mai à juillet 2024.

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 détails de ces résultats ligne par ligne sur : <https://monreseau-mobile.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