

Communiqué de presse

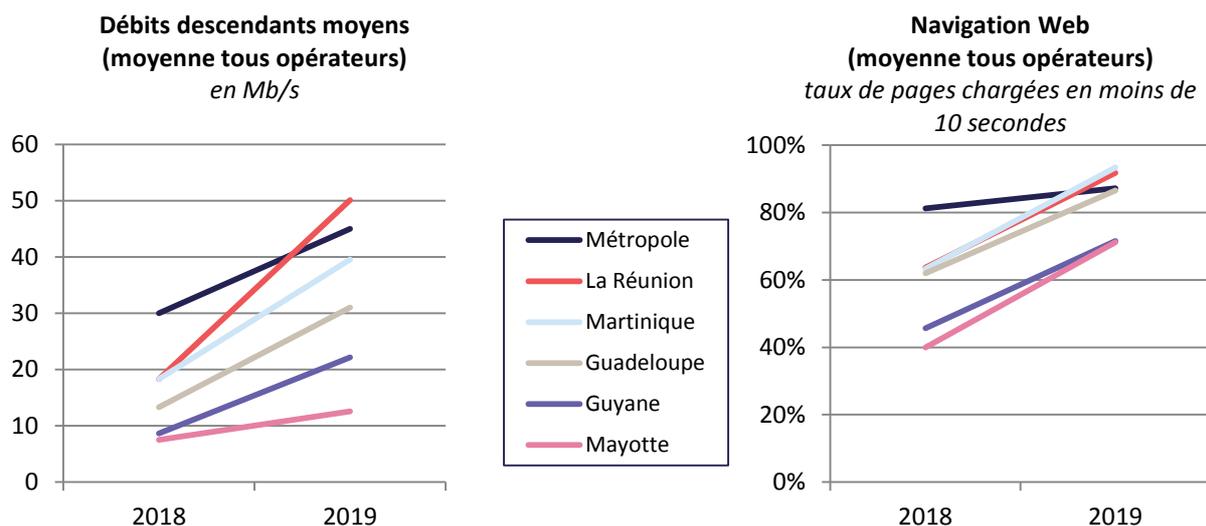
COUVERTURE ET QUALITE DE SERVICE MOBILE OUTRE-MER**L'Arcep publie les résultats de sa deuxième campagne de mesures des services mobiles outre-mer : la couverture progresse et la qualité de service internet s'améliore nettement sur l'ensemble des territoires.**

Paris, le 28 novembre 2019

L'Arcep publie aujourd'hui, sur son site [« Mon réseau mobile »](#), les cartes de couverture mobile et les résultats de qualité de service des opérateurs mobiles en outre-mer. Cette publication permet aux consommateurs ultramarins de comparer les performances des opérateurs, et aux décideurs de poser un diagnostic sur l'état de la connectivité mobile de leur territoire. L'ensemble des données est disponible en open data.

Les résultats en nette amélioration par rapport à l'année dernière traduisent les efforts de déploiement de la 4G en outre-mer

La qualité du service de données mobile a fait un bond conséquent depuis 2018 : les débits moyens doublent dans presque tous les territoires, et la qualité de la navigation Web s'améliore en moyenne de moitié. Ces performances se rapprochent voire, dans certains cas, dépassent celles rencontrées en métropole.



- En **Guadeloupe** et **Martinique** : Orange est premier sur la plupart des indicateurs ; il se distingue par des débits en très forte hausse. SFR le talonne et est au même niveau sur certains indicateurs comme les communications réussies en Guadeloupe, voire le dépasse pour les SMS en Martinique où il progresse fortement ; Digicel a réalisé des efforts de déploiement depuis 2018 et se rapproche des autres opérateurs, notamment en matière de navigation web et obtient, en Guadeloupe, des résultats comparables à ceux d'Orange pour les appels de qualité parfaite.

- En **Guyane** : Orange est premier sur la grande majorité des indicateurs ; SFR suit Orange quant au service de données et présente des performances comparables en débit montant et en taux d’envois de fichiers ; Digicel est comparable à SFR sur plusieurs indicateurs data (diffusions de qualité parfaite, réception de fichiers), et réalise une forte progression sur le service d’appels vocaux – il est en particulier premier sur les appels de qualité parfaite.
L’Arcep relève plusieurs lieux en Guyane où des opérateurs ont déployé des antennes 4G mais où les performances sont parfois médiocres pour de la 4G, avec des débits comparables à ce qui est permis par la 3G. C’est le cas ponctuellement au Nord-Ouest de la Guyane (avec des débits corrects en moyenne mais parfois très faibles) et de façon particulièrement marquée sur les communes d’Apatou, de Grand Santi, de Papaïchton et de Maripasoula.
- À **Mayotte** : SFR reste en tête sur la plupart des indicateurs, notamment la qualité d’appels, la navigation web et le streaming ; Orange progresse fortement sur la data et dépasse SFR sur les débits. Maore Mobile offre depuis mi-2019 un service data, de qualité moindre, en raison d’une couverture encore restreinte. Only est proche de SFR sur les appels mais est dernier sur la data, car il n’avait pas encore déployé la 4G au moment de la campagne.
- À **La Réunion** : Orange et SFR sont proches, avec un avantage pour Orange sur les débits et la vidéo, pour lesquels il a des résultats meilleurs que la moyenne des résultats en métropole. Zeop, entré sur le marché en avril 2019, présente une qualité de service très proche de celle d’Orange et de SFR. Free est dernier sur la majorité des indicateurs.
Exceptionnellement, les indicateurs relatifs au transfert de fichiers (en particulier les débits) ne sont pas publiés pour Free cette année : les mesures pour cet opérateur ont présenté des résultats aberrants pendant la campagne de mesure et ne sont pas représentatifs de l’expérience utilisateur.
- A **Saint-Barthélemy** et **Saint-Martin**, malgré un contexte difficile deux ans après le passage d’Irma, la qualité de service voix/SMS et data est satisfaisante ; Orange est premier sur une grande majorité des indicateurs, en particulier pour la data et les axes de transports. Dauphin Telecom est premier pour les communications de qualité parfaite, suivi de près par Digicel à Saint Barthélemy et par UTS Caraïbe à Saint-Martin.

Il peut exister des différences significatives de qualité entre les opérateurs ou entre les territoires : l’Arcep invite chacun à les comparer sur monreseau-mobile.fr, à consulter leurs résultats, en fonction de ses besoins et de son territoire.

Nouveautés de la campagne de mesures 2019 : extension du périmètre des mesures et élargissement de la gamme de tests.

La campagne de mesures de l’Arcep en outre-mer, menée durant l’été 2019, porte sur deux volets complémentaires :

- **les mesures de qualité des services mobiles**, effectuées sur le terrain entre mai et septembre 2019 pour tester la qualité de service (appel maintenu pendant 2 minutes, évaluation de la qualité d’un appel vocal, chargement d’une page web en moins de 10 secondes...). 227 000 mesures ont été ainsi effectuées sur plus de 52 000 km parcourus, dont 1 500 km en hélicoptère, sur la quasi-totalité des communes des territoires ultramarins.
- **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. L’Arcep a vérifié que les cartes fournies par les opérateurs respectent un niveau élevé de fiabilité à l’échelle de chaque territoire avant leur publication.

Contact presse

Anne-Lise Lucas
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr
 Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l’ARCEP

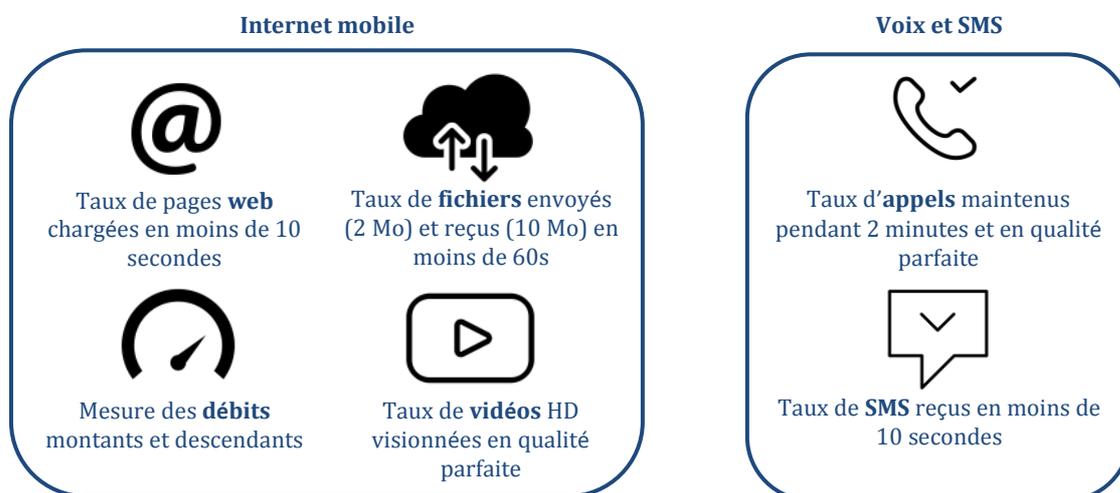
 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
 Lettre électronique
 Listes de diffusion

La Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et La Réunion avaient fait l'objet de la campagne de mesures en 2018 ; cette année, l'Arcep a inclus les îles de Saint-Barthélemy et Saint-Martin. Des zones plus isolées ou difficiles d'accès qui n'avaient pas été mesurées l'année dernière ont aussi été testées, comme Terre de Bas en Guadeloupe, et les communes de Maripasoula, Papaïchton et Grand-Santi dans l'Ouest guyanais.

Par ailleurs, l'Arcep a élargi la gamme de tests mis en œuvre sur le terrain, pour être plus proche de l'expérience des utilisateurs. De nouveaux indicateurs ont ainsi été ajoutés, portant sur l'évaluation de la qualité des appels, le visionnage de vidéos en ligne, des tests de transfert de fichiers... Sur le cas particulier de l'évaluation de la qualité vocale, comme en métropole, les tests ont été automatisés¹.



Usages des réseaux mobiles mesurés par l'Arcep

¹ Cette évolution du protocole d'évaluation de la qualité vocale a été précisée à l'occasion de la publication des résultats de l'enquête qualité de service 2019 en métropole, accessible ici : <https://www.arcep.fr/actualites/les-communiqués-de-presse/detail/n/qualite-des-services-mobiles-2.html>

Contact presse

Anne-Lise Lucas
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion

L'outil cartographique interactif de l'Arcep permet de comparer les performances des opérateurs mobiles, en apportant deux types d'informations complémentaires : « couverture simulée » et « qualité mesurée ». Toutes les données utilisées pour alimenter Mon réseau mobile sont mises à disposition en open data.

	La couverture (simulée)	La qualité de service (mesurée)
Format de restitution	Cartes de couverture (très bonne couverture, bonne...), de l'ensemble du territoire, détaillées jusqu'à 50 mètres.	Points de mesures, et résultats moyens par indicateur. Par exemple : le débit moyen en zone rurale est de X%, la part d'appels parfaits est de X%...
Production des données et fiabilité	Ces cartes sont réalisées par les opérateurs, et sont issues d'une modélisation : celle-ci tient compte de l'emplacement des antennes, leur puissance d'émission, la présence d'éléments géographiques qui pourraient atténuer leurs émissions... L'outil de calcul tenant compte de ces paramètres sort donc une carte prédictive, théorique. Pour s'assurer que les opérateurs sont dans l'exactitude à 95%, l'Arcep procède à des « contrôles surprises » : une campagne de vérification, sur des lieux non connus des opérateurs et modifiés chaque année. Des redressements des cartes transmises par les opérateurs peuvent alors être effectués à la demande de l'Arcep.	Ces données sont issues d'une campagne de mesures réalisée par l'Arcep ; il s'agit d'établir ce que la couverture permet de faire : la qualité de l'appel audio, le délai d'acheminement d'un SMS, le taux de pages web chargées en moins de 10 secondes, la qualité de visionnage d'une vidéo... L'Arcep réalise désormais un million et demi de mesures de la qualité de services, durant trois mois, en des points différents chaque année, sur un échantillon représentatif de zones (denses, intermédiaires et rurales). Les résultats moyens obtenus sont présentés sur Mon réseau mobile, dans un format graphique. Les données de qualité de service ne se prêtent pas à la réalisation de cartes, excepté pour les axes de transport (succession de points de mesure). L'Arcep présente sur une carte les emplacements des mesures, et sur des graphiques les moyennes des résultats obtenus.
+	Réalisées à partir de simulations numériques par les opérateurs, ces cartes donnent une information concernant l'ensemble du territoire .	Réalisées en conditions réelles , les moyennes obtenues sont le reflet des usages et de la réalité du terrain vécue par les utilisateurs.
-	Théoriques, ces cartes offrent des visions nécessairement simplifiées et donc encore imparfaites de la réalité.	Les 1,5 millions de mesures sont réalisées, de manière aléatoire, sur un échantillon représentatif de zones (denses, intermédiaires et rurales) : elles ne permettent pas, par nature, d'avoir une vision exhaustive du territoire.

Retrouver l'ensemble des mesures en open-data

L'Arcep met à disposition l'ensemble des mesures effectuées lors de cette campagne en open data sur son site et data.gouv.fr.

Les documents associés

- [Les fiches synthétiques des résultats de la qualité de service des opérateurs mobiles pour la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte, la Réunion, Saint-Barthélemy et Saint-Martin](#)
- [Les résultats de l'enquête sur monreseaumobile.fr](#)
- [Les données en open data sur le site data.gouv.fr](#)

A propos de l'Arcep

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, est l'architecte et le gardien des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles et postaux en France.

Contact presse

Anne-Lise Lucas
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr
 Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
 Lettre électronique
 Listes de diffusion