



Communiqué de presse

Paris, le 26 juin 2025

## Enquête 2024 sur la qualité des services mobiles : 14<sup>ème</sup> étoile pour Orange

Le 26 juin 2025, l'ARCEP publie les résultats définitifs de son enquête 2024 sur la qualité des services mobiles, basée sur l'analyse de 258 critères de performance. Orange est fier d'être numéro 1 pour la 14<sup>ème</sup> fois consécutive en restant leader sur la voix opérateur, les sms, la data et arrive 1er ou 1er ex-aequo sur 248 des 258 des critères mesurés.

Ces résultats démontrent une nouvelle fois qu'Orange propose à ses clients, grand public et professionnels, la meilleure qualité de service, partout où ils en ont besoin.

- **N°1 dans les zones rurales, les zones intermédiaires et denses et les zones touristiques.**
- **N°1 en Voix/SMS**, en voix (70 critères sur 78), SMS (25 critères sur 25)
- **N°1 sur l'expérience internet mobile** (153 critères sur 155)
- **N°1 à l'extérieur et à l'intérieur des bâtiments**
- **N°1 dans les transports** (25 critères sur 25).

Pour la 14<sup>ème</sup> fois, l'enquête de l'ARCEP reconnaît le savoir-faire des équipes Orange et confirme que les clients Orange bénéficient de la meilleure qualité de réseau mobile, sur tout le territoire.

Par ailleurs, Orange prend note de la décision de l'ARCEP de neutraliser 8 indicateurs relatifs à la qualité des appels voix réalisés avec une application de messagerie instantanée (voix OTT).

En effet, en 2024, pour répondre à un problème de performance sur certains appels réalisés avec une messagerie instantanée, les experts Orange ont décidé de faire une optimisation des réglages du réseau pour fournir la meilleure expérience client. L'ARCEP a considéré que le déploiement de ces réglages réseaux était de nature à affecter la comparabilité entre opérateurs et a donc souhaité retirer ces mesures pour la campagne 2024. Cette décision n'a aucun impact sur le classement.

Toutes les données et l'enquête complète sont disponibles sur le site de l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)

#### A propos d'Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 40,3 milliards d'euros en 2024 et 125 800 salariés au 31 mars 2025, dont 69 700 en France. Le Groupe servait 294 millions de clients au 31 mars 2025, dont 256 millions de clients mobile et 22 millions de clients haut débit fixe. Ces chiffres tiennent compte de la déconsolidation de certaines activités en Espagne liées à la création de la co-entreprise MASORANGE. Le Groupe est présent dans 26 pays (y compris les pays non consolidés).

Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business. En février 2023, le Groupe a présenté son plan stratégique « Lead the Future », construit sur un nouveau modèle d'entreprise et guidé par la responsabilité et l'efficacité. « Lead the Future » capitalise sur l'excellence des réseaux afin de renforcer le leadership d'Orange dans la qualité de service.

Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA).

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : [www.orange.com](http://www.orange.com), [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com) et l'app Orange News ou pour nous suivre sur X : [@presseorange](https://twitter.com/presseorange).

*Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.*

#### Contacts presse Orange :

Louise Berrux : [louise.berrux@orange.com](mailto:louise.berrux@orange.com)

Emmanuel Gauthier : [emmanuel2.gauthier@orange.com](mailto:emmanuel2.gauthier@orange.com)