

Free, 1^{er} opérateur alternatif sur la qualité des services de l'internet mobile en France métropolitaine selon l'enquête de l'Arcep 2022



Intervention des équipes Free Mobile sur un pylône à Bessans (73) le 6 octobre dernier

La qualité de service du réseau mobile de Free en France métropolitaine ne cesse de s'améliorer et Free arrive désormais en tête des opérateurs alternatifs sur les usages mobiles. C'est ce qu'indique la toute dernière enquête sur la qualité de service mobile de l'Arcep publiée aujourd'hui.

Free enregistre **une forte progression de la quasi-totalité des indicateurs** dans toutes les zones.

Toutes zones d'habitation confondues, Free est, parmi les opérateurs alternatifs, celui qui obtient les **meilleurs indicateurs sur la majorité des usages mobiles** mesurés par l'Arcep : rapidité d'accès aux sites internet, qualité du streaming vidéo et téléchargement de fichiers. Free est particulièrement performant dans les zones intermédiaires et les zones rurales.

Des résultats en ligne avec les différents indicateurs de qualité de service

L'enquête de l'Arcep publiée aujourd'hui vient corroborer aussi bien les études nPerf et le baromètre de satisfaction IFOP pour Free que les résultats commerciaux de Free sur le Mobile en France :

- Free est **1^{er} opérateur alternatif Mobile** sur les débits descendants (toutes technologies confondues : 2G>5G) au 1^{er} semestre 2022 selon le baromètre nPerf 2022¹,
- Free est l'opérateur qui enregistre **le meilleur NPS²** parmi les 4 marques nationales des opérateurs de réseau du secteur, avec 93% d'abonnés mobile Free satisfaits et 94% des abonnés mobiles Free qui recommandent Free d'après le baromètre de satisfaction IFOP³ réalisé en juin,
- Free est le **1^{er} opérateur en termes de recrutements** sur le Mobile au 1^{er} semestre 2022, avec 247 000 nouveaux abonnés nets sur la période.

Fort de 14 millions d'abonnés mobiles en France, le Groupe Iliad s'engage à poursuivre dans les années à venir ses efforts pour fournir une connectivité toujours plus performante, **sans hausse des prix de ses forfaits 2€ et 19,99€**.

La stratégie de déploiement du Groupe continue de porter ses fruits

Ces résultats viennent confirmer, cette année encore, la pertinence de l'ambitieuse stratégie de déploiement du Groupe Iliad. Avec la mise en service d'environ 2000 nouveaux sites mobiles par an sur les dix dernières années, le réseau Free Mobile comptabilise désormais près de **23 000 points hauts** en France apportant **une couverture 4G à 99,7%** de la population française. Free Mobile propose par ailleurs le **meilleur taux de couverture 5G** du pays, avec plus de **84%** de la population couverte.

Symbole de ce maillage étroit du territoire, notre **taux d'accroche de la 5G** – nouvel indicateur introduit par l'Arcep dans son enquête en 2021, qui représente la part de tests de débits réalisés qui ont effectivement utilisé la 5G pour télécharger des fichiers – est lui aussi **en forte hausse** cette année.

Ces performances s'expliquent également par les efforts importants consacrés par le Groupe pour **optimiser son réseau**. Depuis un an, nos équipes ont, notamment, augmenté massivement la capacité radio et la capacité de transmission. Ces efforts, en cours, vont se poursuivre dans les mois qui viennent.

En France, le Groupe Iliad rassemble aujourd'hui près de **10 000 collaborateurs**, ce qui en fait **le 2^{ème} employeur du secteur**. La moitié de nos effectifs environ, **soit 4 500 personnes**, se consacre au **déploiement, à la maintenance et à l'exploitation de nos réseaux Fixe et Mobile** sur l'ensemble du

1 Baromètre nPerf des connexions Internet Mobile en France métropolitaine publié le 13/07/2022.

2 Net Promoter Score : méthode qui consiste à utiliser une seule question d'enquête pour évaluer la satisfaction des clients à l'égard d'un produit.

3 Interrogation en ligne d'abonnés Mobile issus d'un échantillon représentatif de 2000 individus âgés de 18 ans et plus (représentativité assurée par la méthode des quotas en termes de sexe, âge, PCS, région, taille d'agglomération). Interviews réalisées entre le 1er et le 13 juin 2022.

territoire. Le Groupe remercie **toutes ses équipes mobilisées 7J/7 et 24H/24 sur le terrain** pour garantir à nos abonnés la meilleure qualité de service.

A propos du Groupe Iliad

Inventeur de la 1^{ère} box triple-play au monde, le Groupe Iliad, créé au début des années 90, est aujourd'hui un acteur majeur des télécommunications en Europe qui se distingue par ses offres innovantes, simples et attractives. Maison-mère de Free en France, d'Iliad en Italie et de Play en Pologne, le Groupe compte plus de 16 400 collaborateurs au service de 45 millions d'abonnés actifs et a généré un chiffre d'affaires pro forma de 7,6 milliards d'euros en 2021. En France, le Groupe est un opérateur intégré Fixe et Mobile Très Haut Débit qui comptait, à fin juin 2022, 20,9 millions d'abonnés particuliers (13,9 millions d'abonnés mobiles et 7,0 millions d'abonnés fixes). En Italie, où il s'est lancé en 2018 sous la marque Iliad, le Groupe est désormais le 4^{ème} opérateur mobile du pays et comptait à fin juin 2022 plus de 9,1 millions d'abonnés. Avec l'acquisition, en novembre 2020, de l'opérateur mobile polonais Play, le Groupe Iliad est devenu le 6^{ème} opérateur mobile en Europe en nombre d'abonnés (hors M2M) et l'acquisition d'UPC Polska, finalisée le 1^{er} avril, a fait du Groupe Iliad un des leaders de la convergence en Pologne.

Pour en savoir plus

 www.iliad.fr

Pour nous suivre

 Twitter [@GroupeIliad](https://twitter.com/GroupeIliad)

 LinkedIn [Free – Groupe Iliad](https://www.linkedin.com/company/free-groupe-iliad/)

Contacts

Relations Investisseurs : ir@iliad.fr

Relations Presse : presse@iliad.fr