

Communiqué de presse

RÉGULATION PAR LA DONNÉE

L'Arcep présente l'édition 2025 de l'observatoire de la satisfaction client et son bilan annuel de la plateforme « J'alerte l'Arcep »

Paris, le 3 avril 2025

La satisfaction des utilisateurs des secteurs régulés par l'Arcep est une priorité de l'action de l'Autorité. Depuis plusieurs années, l'Arcep rend compte du niveau de satisfaction des utilisateurs et des principaux sujets d'insatisfactions dans une présentation mettant en regard :

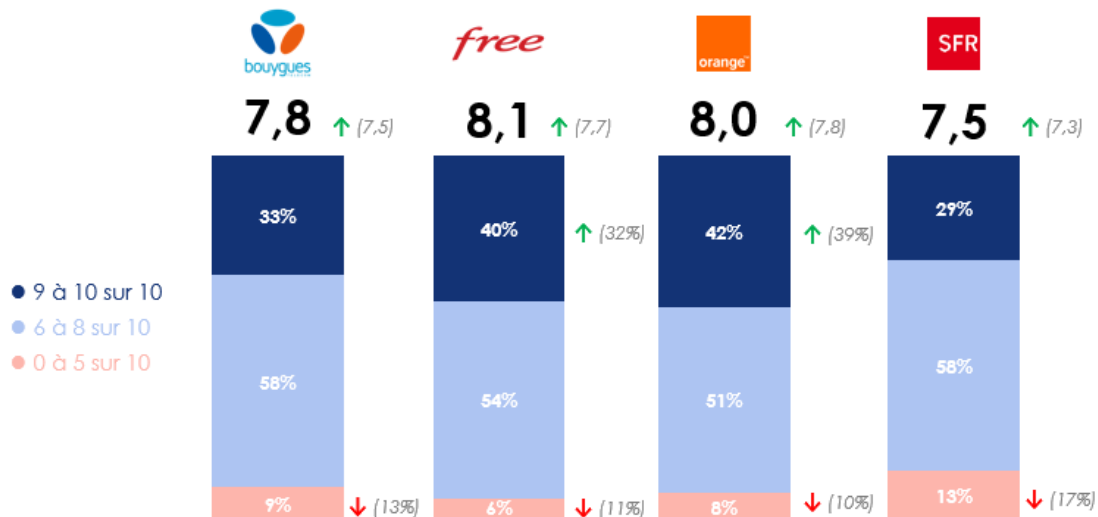
- Les résultats de son observatoire annuel de la satisfaction client vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet et des opérateurs mobiles, sondage réalisé auprès de 4000 consommateurs ;
- Les principaux enseignements tirés des alertes reçues au cours de l'année 2024 sur « [J'alerte l'Arcep](#) », espace de signalement à disposition des utilisateurs souhaitant alerter l'Autorité des dysfonctionnements rencontrés.

La satisfaction globale des consommateurs est en hausse pour tous les opérateurs.

L'édition 2025 de « l'Observatoire de la satisfaction client », repose sur un sondage réalisé par l'Institut CSA fin 2024. La satisfaction globale des abonnés à un réseau fixe et/ou mobile est en légère hausse pour l'ensemble des opérateurs (entre 0,2 et 0,4 points). La satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des opérateurs mobiles (notés 7,9/10 en moyenne) ou des fournisseurs d'accès à internet fixe (notés 7,8/10 en moyenne) sont équivalents.

Satisfaction générale - consolidé Opérateur mobile / fournisseur d'accès à internet

Base : Clients mobiles ou Internet de l'opérateur / du fournisseur



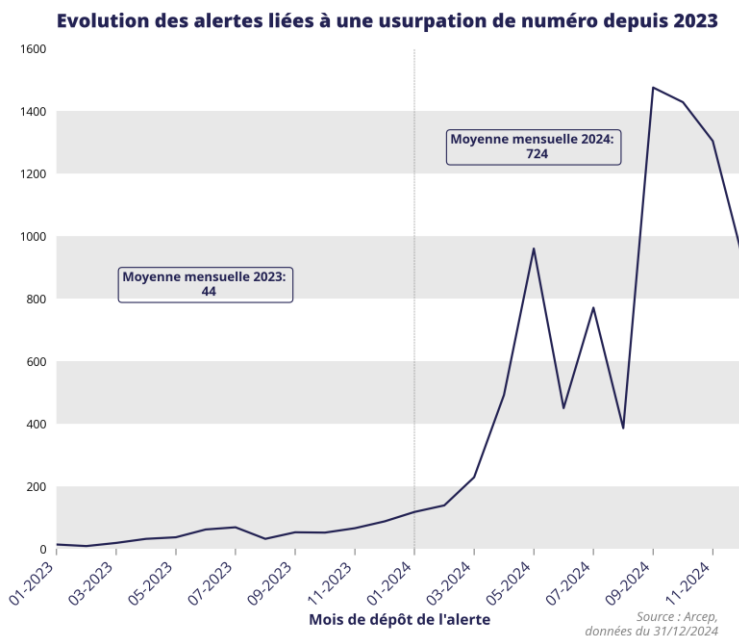
Réseau fixe : une baisse du nombre de problèmes rencontrés sur la « qualité de service ».

Parmi les sondés disposant d'une connexion internet, le pourcentage de personnes ayant rencontré un problème de « qualité d'internet » a baissé de 20%. Cette évolution est cohérente avec la forte baisse du nombre de signalements reçus sur la plateforme « J'alerte l'Arcep » concernant la « qualité de service et du SAV ».

Parmi les consommateurs sondés également, 31% des abonnés « fibre » ont rencontré des problèmes de « qualité de service » alors que cela concerne 38% des abonnés « ADSL ».

Les appels et messages non sollicités ou abusifs : un irritant en forte hausse en particulier sur le mobile.

Parmi les personnes sondées, un tiers déclare avoir été victime d'usurpation de numéro. Ce phénomène a bondi en 2024 : la quantité d'alertes reçues a été multipliée par 17 entre 2023 et 2024. « L'usurpation de numéro » représente en 2024 le 3^{ème} motif de signalement avec 15% des alertes reçues sur « J'alerte l'Arcep ».



Par ailleurs, un tiers des personnes sondées déclare recevoir quotidiennement des appels non sollicités (soit liés à du démarchage, soit liés à des appels frauduleux) sur leur mobile. Le volume d'alertes reçues sur « J'alerte l'Arcep » concernant ces appels (hors usurpation de numéro) a augmenté fortement (+53%). En réaction à ce phénomène, les consommateurs sont de plus en plus méfiants vis-à-vis des appels qu'ils reçoivent. Ainsi, 67% des sondés indiquent ne jamais décrocher ou rarement en cas d'appel provenant d'un numéro inconnu, en hausse de trois points par rapport à l'année précédente.

La fermeture du réseau en cuivre : un sujet encore méconnu du grand public.

L'Observatoire révèle qu'une partie significative des abonnés cuivre n'a pas connaissance des enjeux liés à la fermeture du cuivre. En effet, 45% des abonnés « cuivre » n'ont pas connaissance de la fermeture prochaine du cuivre. Parmi les 55% qui en ont connaissance, 48% d'entre eux n'ont pas cherché à se renseigner sur les effets de cette fermeture.

Néanmoins l'Observatoire confirme une appétence indéniable pour la fibre auprès des abonnés « ADSL » : parmi les abonnés « cuivre » sondés chez qui la fibre n'est pas disponible ou ignorant sa disponibilité, 84% des consommateurs sondés ont indiqué leur intention de s'abonner à la fibre si elle était disponible.

Contact presse

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

Suivez l'ARCEP

www.arcep.fr
 LinkedIn
 Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion

« J’alerte l’Arcep » : à l’occasion de son bilan annuel, l’Arcep rappelle les bénéfices de sa plateforme d’alertes, outil de régulation par la donnée.

Depuis 2017, la plateforme de signalement « J’alerte l’Arcep » permet aux particuliers, entreprises et collectivités d’alerter l’Arcep de dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux. La plateforme offre aux utilisateurs l’opportunité, de faire peser leur expérience, par un geste citoyen, dans la régulation du marché, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Des fiches-conseils adaptées à leur situation leur sont également proposées en fin de parcours. Les alertes recueillies permettent à l’Arcep de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs, d’identifier les dysfonctionnements récurrents ou les pics d’alertes. L’objectif étant de cibler son action et de gagner en efficacité dans ses actions de régulation vis-à-vis de ces opérateurs.

Documents associés

- [Dossier de presse](#)
- [Bilan annuel de J’alerte l’Arcep - édition 2025](#)
- [Observatoire de la satisfaction client – édition 2025](#)




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.

Contact presse

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

Suivez l’ARCEP

 www.arcep.fr
 LinkedIn
 Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion