

Communiqué de presse

RÉGULATION PAR LA DONNÉE

Observatoire de la satisfaction client (internet et mobile) et bilan annuel de la plateforme « J'alerte l'Arcep »

Paris, le 16 février 2026

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

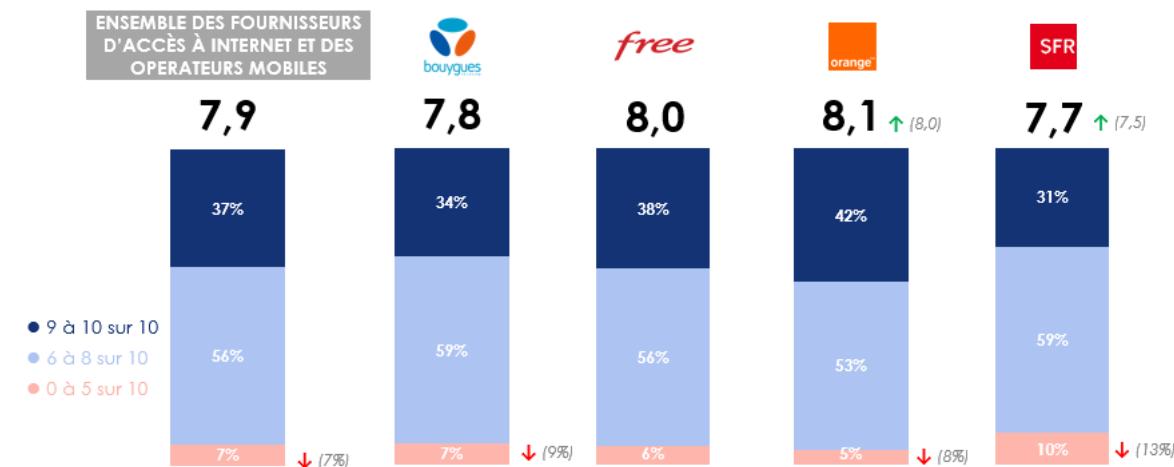
- les résultats de son observatoire annuel de la satisfaction client vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet et des opérateurs mobiles, sondage réalisé auprès de 5250 consommateurs ;
- et les principaux enseignements tirés des alertes reçues au cours de l'année 2025 sur « [J'alerte l'Arcep](#) », espace de signalement à disposition des utilisateurs souhaitant alerter l'Autorité des dysfonctionnements rencontrés.

La satisfaction générale des consommateurs est en hausse avec une moyenne générale de 7,9/10.

L'édition 2026 de « l'Observatoire de la satisfaction client », repose sur un sondage réalisé par l'Institut CSA à l'automne 2025. La satisfaction globale des abonnés, tout opérateur confondu, augmente de 0,1 sur le réseau mobile (moyenne : 8,0/10) comme sur le réseau fixe (moyenne : 7,9/10).

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

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



Globalement, sur les trois dernières années, la part d'utilisateurs ayant rencontré au moins un problème se réduit

Le pourcentage de consommateurs ayant rencontré un problème a baissé :

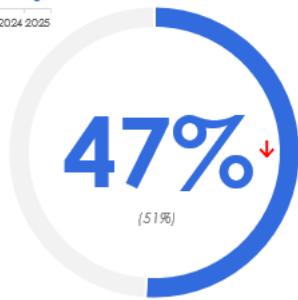
- de 4 points en 2025 et 8 points sur deux ans parmi ceux disposant d'une connexion à internet fixe ;
- de 4 points en 2025 et 7 points sur deux ans parmi ceux possédant un téléphone mobile.

Comme identifié dans le bilan statistique de « J'Alerte l'Arcep », la « qualité de service » et les « appels et messages non sollicités ou abusifs » représentent les problèmes principaux rencontrés par les sondés.

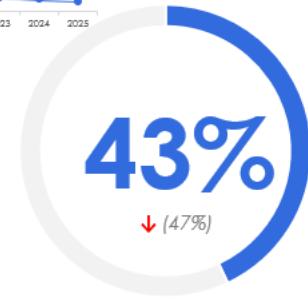
Problèmes rencontrés avec l'opérateur

Base : Disposent d'un accès internet fixe à domicile

Base : Possèdent un téléphone mobile



Déclarent avoir rencontré un **problème de la liste avec leur fournisseur d'accès à internet**



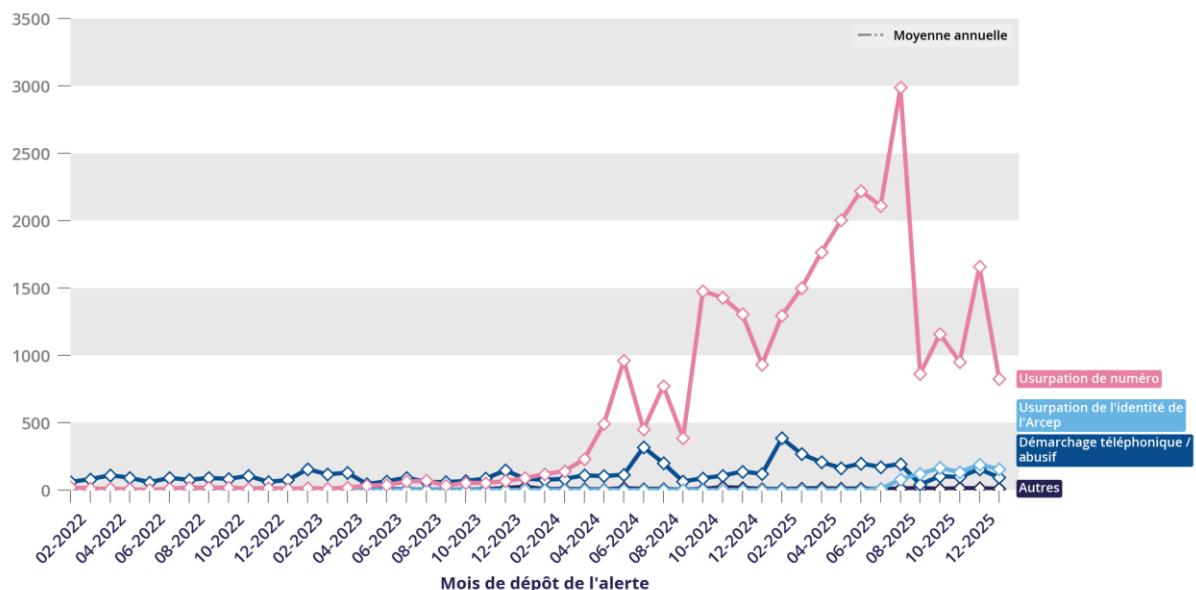
Déclarent avoir rencontré un **problème de la liste avec leur opérateur mobile**

Les appels et messages non sollicités ou abusifs : un irritant en forte hausse, à l'origine d'une évolution du plan de numérotation, puis de l'ouverture d'une enquête administrative par l'Arcep

Dans l'édition 2026 de « l'Observatoire de la satisfaction client », 43% des consommateurs déclarent avoir été victimes d'usurpation de numéro au moins une fois au cours des trois derniers mois.

Sur « **J'alerte l'Arcep** », la quantité d'alertes reçue pour des appels et messages non sollicités ou abusifs ou pour usurpation du numéro a augmenté de 113% entre 2024 et 2025.

Evolution des alertes liées aux appels et messages non sollicités ou abusifs depuis 2022



Dans ce contexte, l'Arcep a adopté le 27 novembre 2025 une évolution du plan de numérotation puis ouvert le 29 janvier dernier une enquête administrative à l'égard de l'ensemble des opérateurs de communications électroniques attributaires de numéros de téléphone du plan national de numérotation.

L'évolution du plan de numérotation complète l'obligation générale faite aux opérateurs nationaux d'interrompre l'acheminement des appels dont le numéro n'a pas été authentifié et impose aux opérateurs nationaux le masquage des appels provenant de l'international qui présentent un numéro mobile français n'ayant pas pu être authentifié.

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

L'enquête vise, quant à elle, à comprendre l'origine et les modalités d'acheminement des appels dont le numéro a été usurpé et à vérifier le respect des obligations d'authentification des numéros d'appelant prévues par la loi.

28% des abonnés ADSL n'ont pas encore connaissance de la fermeture programmée du réseau cuivre à horizon 2030

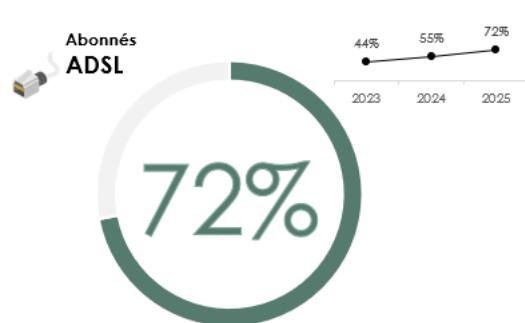
Concernant la fermeture du cuivre, 72% des abonnés ADSL ont connaissance de la fermeture prochaine du réseau cuivre : en dépit d'une progression régulière ces trois dernières années de la part d'abonnés informés, 28% n'en ont pas encore connaissance. L'Arcep a diffusé fin janvier un [dossier de presse complet](#) sur les étapes à venir et son rôle dans l'accompagnement de la fermeture du réseau en cuivre par Orange ; [une « foire aux questions »](#) sur le même thème est disponible sur le site de l'Arcep.

L'Observatoire confirme néanmoins 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, 93% (+ 9 points par rapport à 2024) des consommateurs ont indiqué leur intention de s'abonner à la fibre si elle était disponible.

Cette année les consommateurs ont également été interrogés sur leur connaissance de l'arrêt progressif des réseaux mobiles 2G et 3G. 26% des sondés indiquent en avoir été informés par leur opérateur. Parmi eux, 90% considèrent l'information communiquée suffisante. Dans son [Observatoire de l'extinction des technologies 2G et 3G publié le 11 décembre dernier](#), l'Arcep a indiqué que 2,6 millions de cartes SIM sont utilisées dans des terminaux pour des services voix/SMS/internet mobile et 3 millions dans des terminaux pour des services Machine to Machine (MtoM) soit environ 3% des cartes SIM (hors M2M) et 12% des cartes SIM M2M recensées par l'[Observatoire des services mobiles du 4^{ème} trimestre 2025](#).

Fermeture prochaine du réseau ADSL

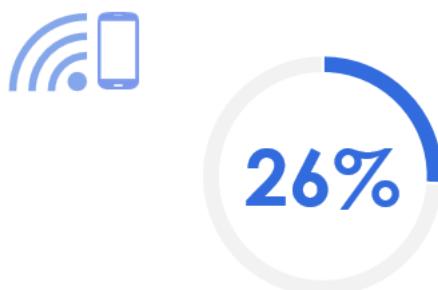
Base : Abonnés ADSL



72% savent que le réseau ADSL sera prochainement fermé

Connaissance de l'arrêt des réseaux 2G et 3G

Base : Possèdent un téléphone mobile



Des abonnés mobiles ont été informés par leur opérateur de l'arrêt progressif des réseaux mobiles 2G et 3G

« J'alerte l'Arcep » : à l'occasion de son bilan annuel, l'Arcep rappelle les bénéfices de sa plateforme de signalement, 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.

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

Documents associés

- [Dossier de presse présentant les principaux enseignements de l'observatoire de la satisfaction client et du bilan annuel de J'alerte l'Arcep](#)
- [Observatoire de la satisfaction client – édition 2026](#)
- [Bilan annuel des alertes reçues en 2025 sur « J'alerte l'Arcep »](#)

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](#) /  [Bluesky](#) /  [Mastodon](#)

 [Instagram](#)

Abonnez-vous

[Flux RSS](#)

[Lettre électronique](#)

[Listes de diffusion](#)