



BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS VIS-À-VIS DES OPÉRATEURS MOBILES ET INTERNET

MESURE 2025

En préambule

Depuis sa création, l'ARCEP a recueilli près de 300 000 **sollicitations d'utilisateurs de services de communications électroniques**, offrant ainsi une vision précieuse de la perception de ces services, et notamment des motifs d'insatisfaction.

Ces retours, collectés via la plateforme « **J'alerte l'ARCEP** », **sont aujourd'hui organisés par typologies et font l'objet d'un bilan annuel communiqué aux associations de consommateurs et aux opérateurs, leur permettant de mieux appréhender les attentes et difficultés rencontrées par les utilisateurs.**

Pour enrichir cette analyse, l'ARCEP a également mis en place des **mesures de satisfaction ressentie par les utilisateurs**, qu'elle renouvelle cette année sur les **marchés fixes et mobiles**. L'objectif est d'évaluer non seulement des aspects spécifiques, tels que la **réception d'appels indésirables, mais aussi d'obtenir une vue d'ensemble de la perception de la qualité de service des services télécoms**.

Ces études permettent à l'ARCEP de **mieux comprendre les besoins des utilisateurs et de contribuer à l'amélioration continue des services**, en collaboration avec les différents acteurs du secteur.

objectifs :

Une étude réalisée par l'institut CSA et qui permet de mesurer :

- #1 **LA SATISFACTION GLOBALE DES CONSOMMATEURS** quant aux services délivrés par les opérateurs et fournisseurs d'accès ;
- #2 **L'OCCURRENCE DES CAUSES D'INSATISFACTION ET DES DYSFONCTIONNEMENTS** rencontrés par les consommateurs et les conditions de leur résolution ;
- #3 **LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS AYANT RECOURS AUX SERVICES CLIENTS DES OPÉRATEURS** et évaluer l'efficacité de ces services par opérateurs ;
- #4 **LA NOTORIÉTÉ DE LA FERMETURE IMMINENTE DU RÉSEAU ADSL** et d'analyser les intentions de migration vers la fibre ;
- #5 **L'IMPACT DES PANNEES IMPORTANTES SUR LES CONSOMMATEURS**, en particulier en termes de durée de rétablissement, et d'identifier les formes de dégradation de la qualité de service perçues

Méthodologie



MODE DE RECUEIL

Questionnaire
auto-administré en ligne
(sur internet), de 15 minutes ;
auprès d'internautes
issus d'un panel



DATES DE TERRAIN

SEPTEMBRE 2025	→	OCTOBRE 2025
23		10



CIBLE INTERROGÉE

Échantillon de 4 029 consommateurs
âgés de 18 ans et + disposant d'un
accès à Internet dans leur foyer ou d'un
téléphone mobile à titre personnel

- 99% de l'échantillon possède un téléphone mobile et a été interrogé sur son opérateur mobile
- 98% de l'échantillon dispose d'un accès à Internet fixe à domicile et a été interrogé sur son fournisseur d'accès à internet (FAI)

Échantillon constitué d'après la méthode des quotas et redressé sur ces mêmes quotas (sexe, âge, CSP de l'interviewé, UDA5 et taille d'agglomération)

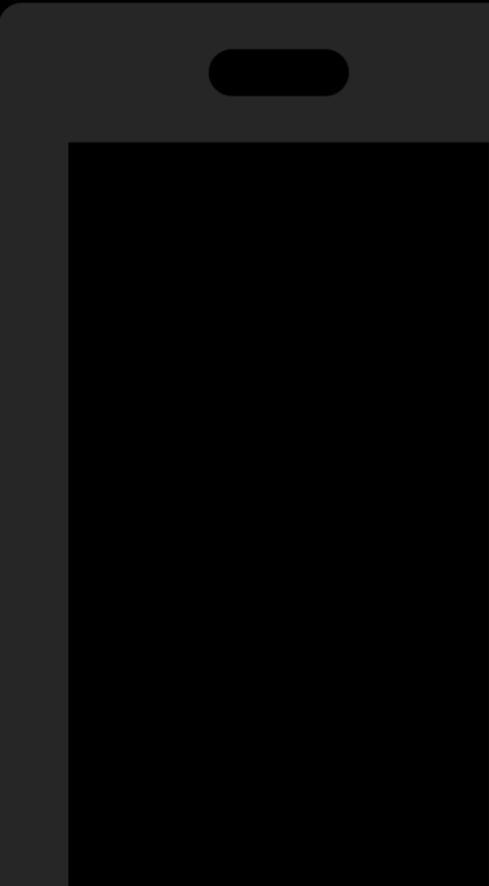
+ sur-échantillon de 1000 consommateurs internautes ayant eu recours à leur service client



+ sur-échantillon de 350 raccordés à Internet fixe au domicile via l'ADSL



Evaluation des opérateurs mobiles

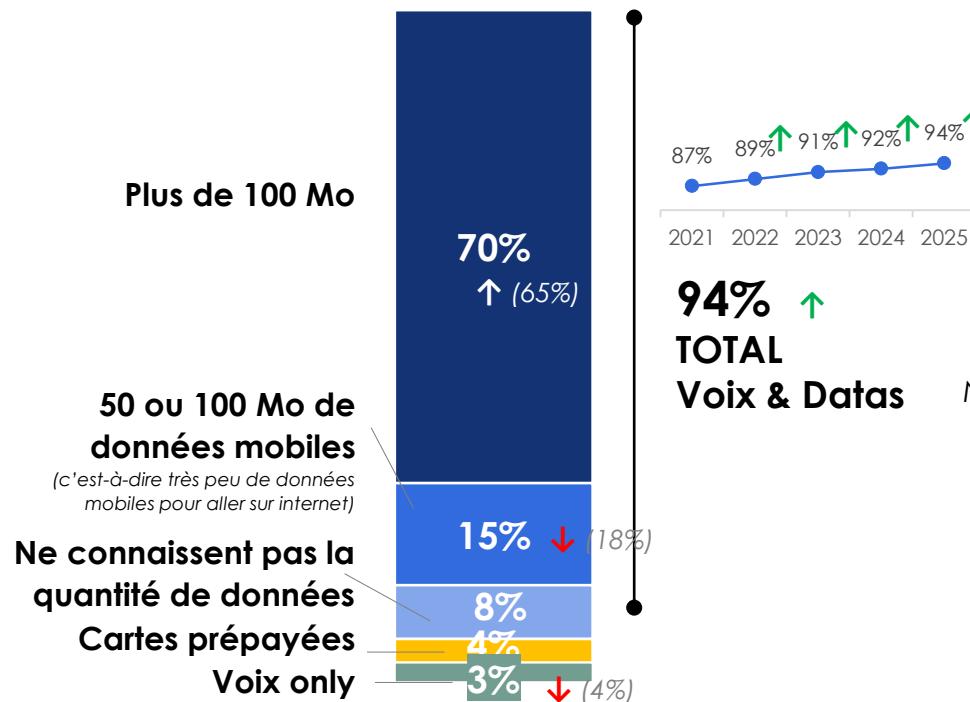


La proportion d'abonnés bénéficiant d'un accès à Internet dans leur forfait continue de progresser, et ce pour l'ensemble des opérateurs excepté SFR.

Type de forfait mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



TOTAL
Voix & Data

Ne connaissent pas la quantité exacte

Voix & Data

Plus de 100 Mo

Moins de 100 Mo

Cartes prépayées

Voix only



free



SFR

	94% ↑ (92%)	95%	93%	93%
Plus de 100 Mo	70% ↑ (66%)	78% ↑ (67%)	67% ↑ (62%)	67% (68%)
Moins de 100 Mo	15%	10%	16% ↓ (20%)	20%
Ne connaissent pas la quantité exacte	9%	7% ↓ (13%)	10%	6%
Cartes prépayées	3% ↓ (6%)	2% ↑ (-%)	4%	4%
Voix only	3%	3% ↓ (7%)	3%	3%

Q3b. A quel type d'offre mobile avez-vous souscrit ... ?

Q4. Votre forfait dispose-t-il de données (ou data) pour vous connecter à internet ?

Q5. Quel est le volume de données/data inclus dans votre forfait mobile (ce qui vous permet de vous connecter à internet, d'envoyer des mails, etc.) ?

Différence significative par rapport

à la moyenne des opérateurs

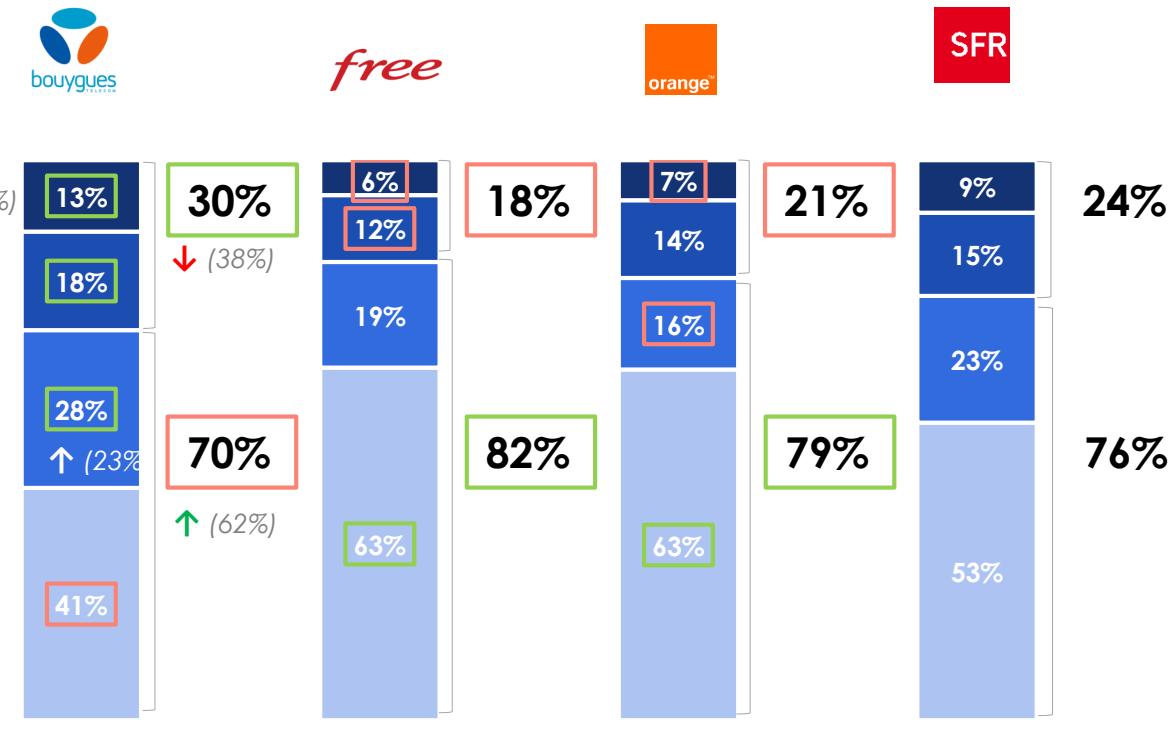
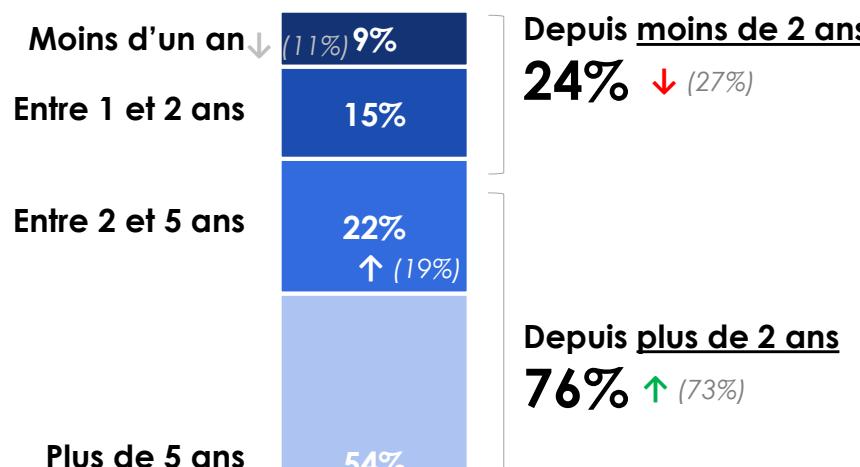
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Une fidélité à son opérateur mobile qui se renforce, notamment pour les abonnés Bouygues Telecom. Free et Orange affichent une fois de plus une forte rétention client, avec quasiment deux tiers qui déclarent y être abonnés depuis plus de 5 ans.

Ancienneté de l'abonnement mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile

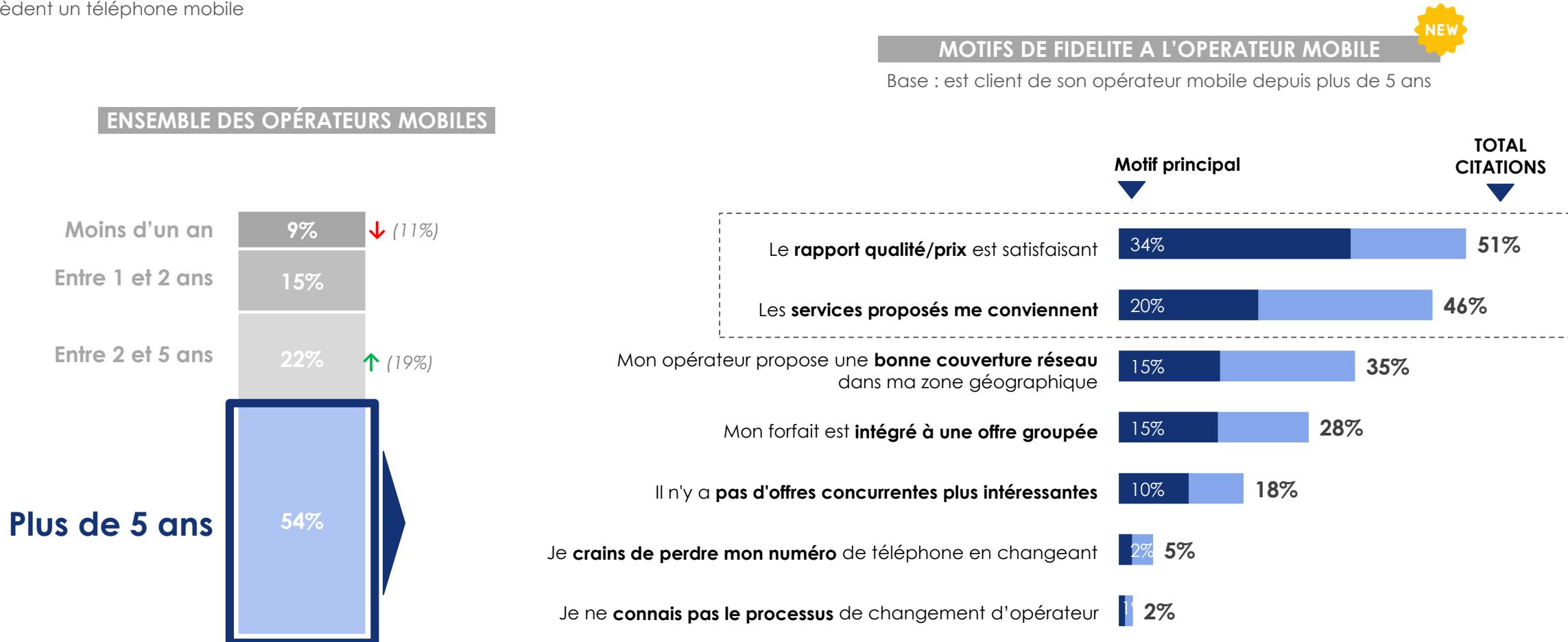
ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



Notons d'ailleurs qu'un consommateur sur deux déclare être fidèle à son opérateur depuis plus de 5 ans, signe d'une forte stabilité liée à un rapport qualité-prix jugé satisfaisant et à des services adaptés aux attentes.

Ancienneté de l'abonnement mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile



Q36. Depuis combien de temps êtes-vous client de votre opérateur mobile ?

Q36B. Quelle(s) raison(s) vous incite à rester chez cet opérateur ? **Nouveautés 2025**

Q36C. Et quelle est la principale raison qui vous incite à rester chez cet opérateur ? **Nouveautés 2025**

La fidélité à Free s'explique plus souvent par le rapport qualité prix de ses offres quand Orange satisfait davantage par ses services et sa couverture réseau.

Motif principal de fidélité à l'opérateur mobile

Base : est client de son opérateur mobile depuis plus de 5 ans

	TOTAL des abonnés mobiles depuis plus de 5 ans	bouygues	free	orange™	SFR
Rappel % abonnés de plus de 5 ans		41%	63%	63%	53%
Le rappor tqualité/prix est satisfaisant	34%	36%	48%	21%	36%
Les services proposés me conviennent	20%	20%	17%	25%	19%
Mon opérateur propose une bonne couverture réseau dans ma zone géographique	15%	17%	4%	26%	7%
Mon forfait est intégré à une offre groupée	15%	7%	16%	17%	17%
Il n'y a pas d'offres concurrentes plus intéressantes	10%	13%	13%	4%	15%
Je crains de perdre mon numéro de téléphone en changeant	2%	2%	<1%	3%	3%
Je ne connais pas le processus de changement d'opérateur	1%	1%	1%	1%	1%

 Différence significative par rapport
 à la moyenne des opérateurs

Globalement, la satisfaction vis-à-vis des opérateurs mobiles consolide la progression mesurée les années précédentes.

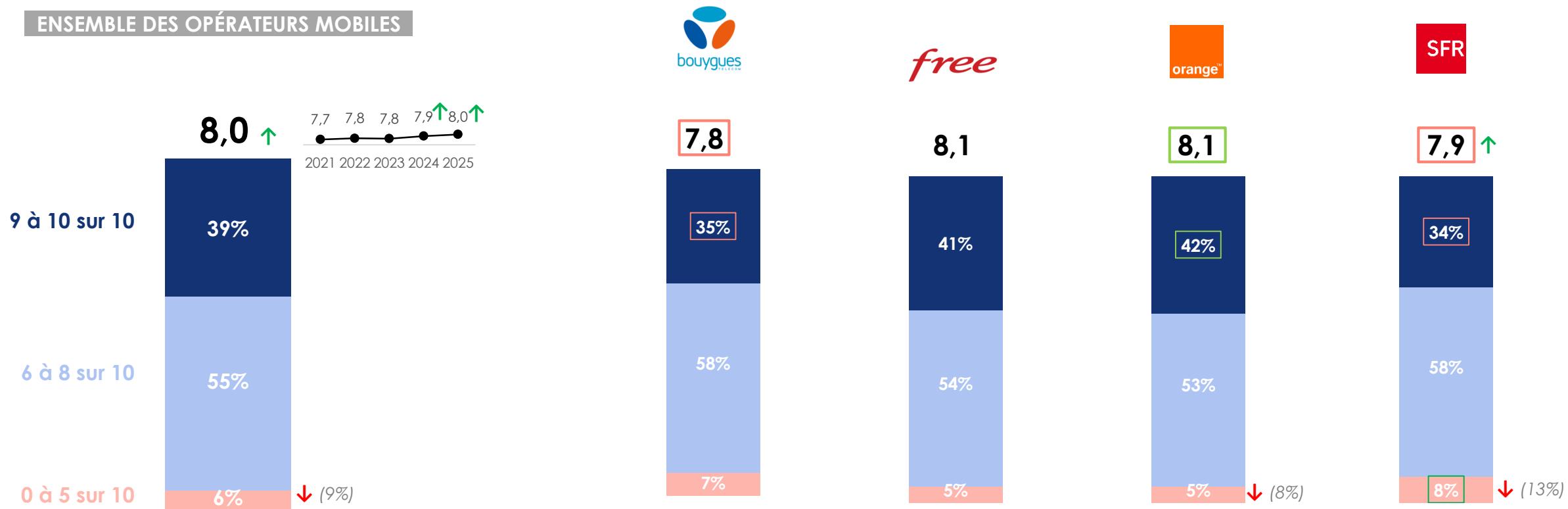
→ Une hausse particulièrement tirée par les abonnés SFR qui confirme sa dynamique entamée en 2024, même si le niveau de satisfaction reste inférieur, comme celui des abonnés Bouygues Telecom, à ceux de Free et Orange.

Satisfaction générale vis-à-vis de l'opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile



ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

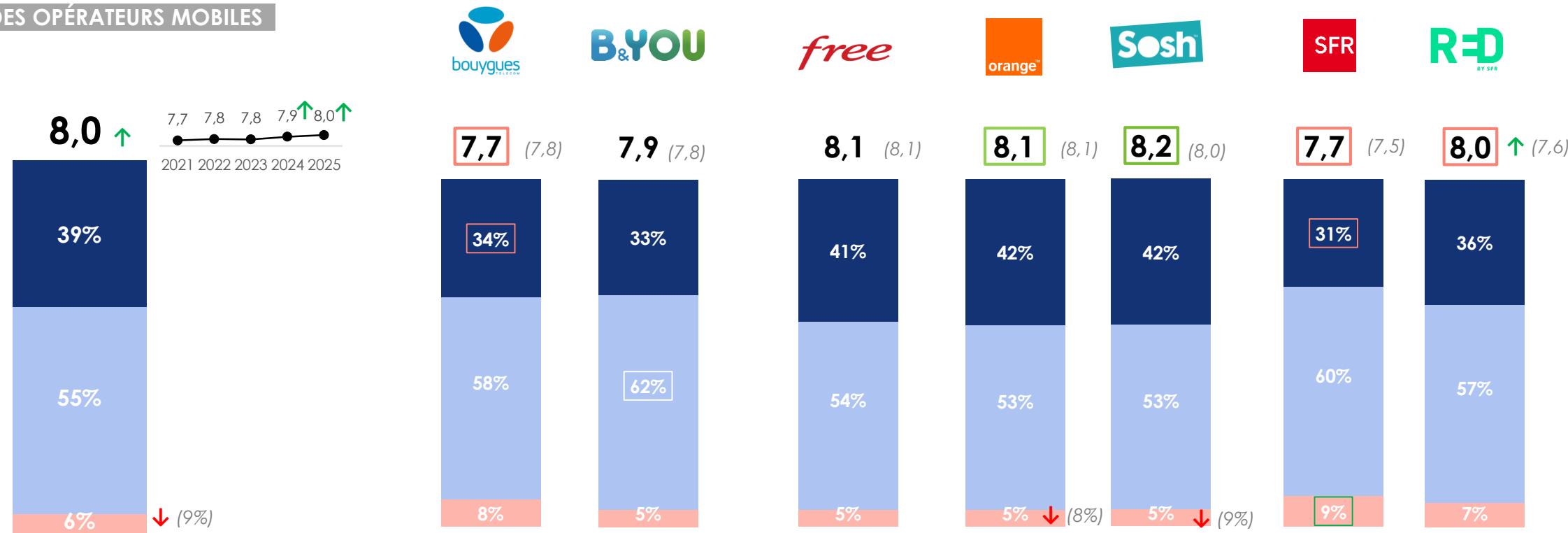
Scores détaillés au sein des différents groupes d'opérateurs

→ La hausse de satisfaction auprès des abonnés SFR est principalement portée par les abonnés à son offre RED by SFR (score en hausse significative). Des offres digitales qui se portent très bien.

Satisfaction générale vis-à-vis de l'opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



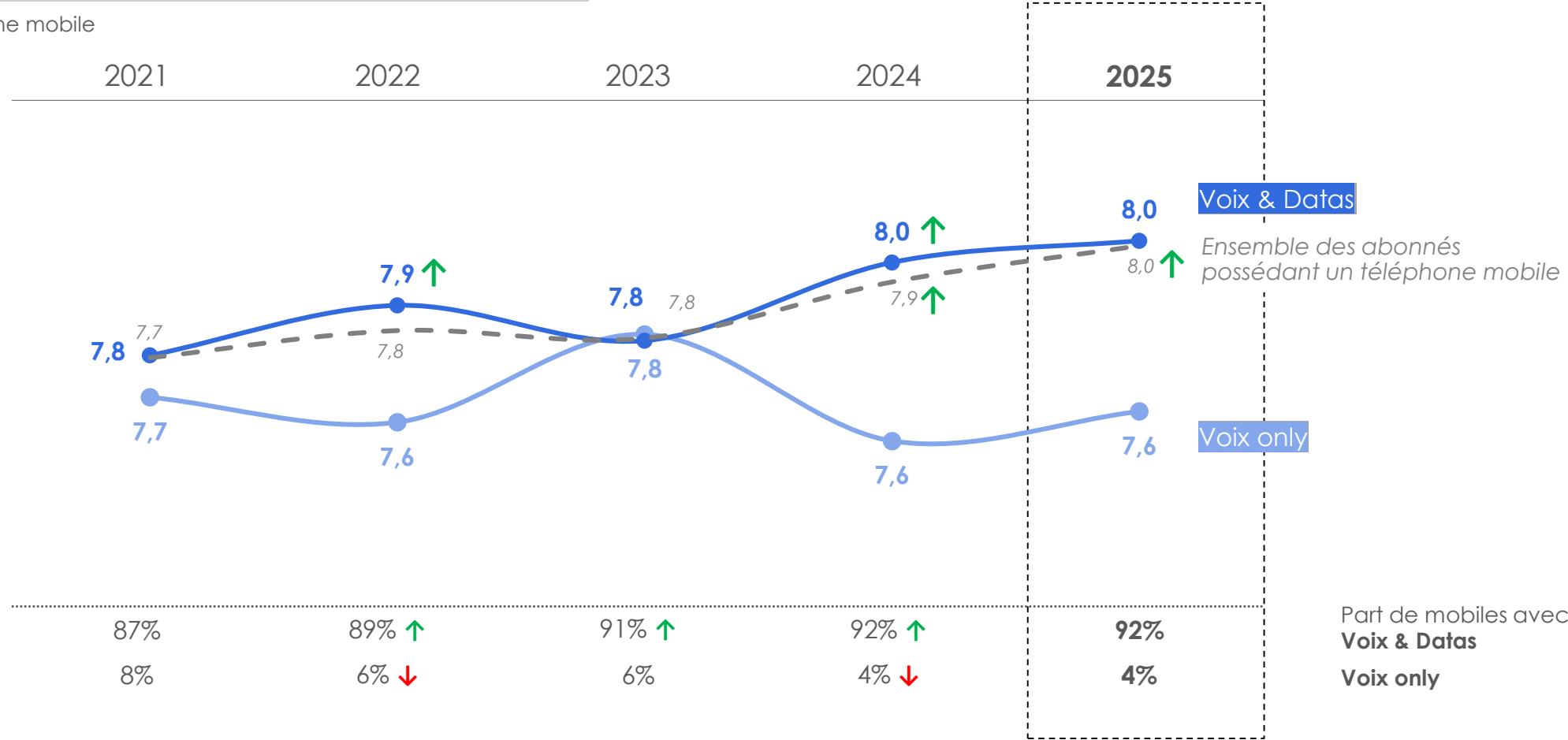
Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Le niveau de satisfaction est au plus haut, et reste porté par les abonnés bénéficiant d'un accès Internet dans leur forfait.

Satisfaction générale vis-à-vis de l'opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile



De manière détaillée, Orange conserve la meilleure évaluation sur l'ensemble des critères de satisfaction mesurés, en progressant sur la qualité et la couverture de son réseau (téléphone et Internet). Bouygues Telecom et SFR restent un peu plus en retrait, notamment sur la mise en place du service et la réputation. Notons toutefois, que SFR s'améliore globalement sur la qualité de son réseau (SMS, téléphone et internet).

Satisfaction détaillée vis-à-vis de l'opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile

● SFR ● Bouygues ● Free ● Orange ----- ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES

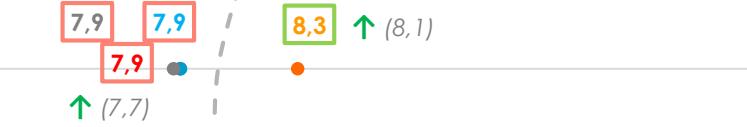
La mise en place du service
(délai d'envoi de la carte SIM, d'activation de la ligne, etc.)



La qualité et la couverture du réseau pour les SMS



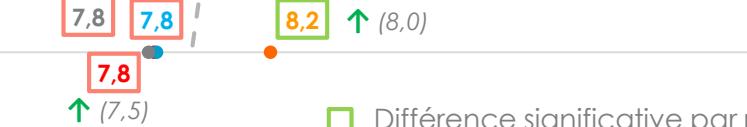
La qualité et la couverture du réseau pour les appels téléphoniques



La réputation de votre opérateur



La qualité et la couverture du réseau Internet



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Q38. Plus précisément, sur chacun des critères suivants, sur une échelle de 0 à 10, quel est
votre niveau de satisfaction de votre opérateur mobile ?

De même, la satisfaction reste plus forte chez les utilisateurs dont le forfait comprend des données mobiles, avec des indicateurs en hausse concernant la qualité du réseau téléphonique et Internet.

Satisfaction détaillée vis-à-vis de l'opérateur mobile

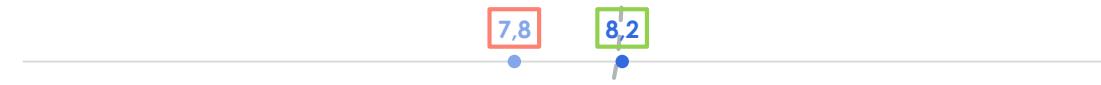
Base : Possèdent un téléphone mobile

● Voix only ● Voix & Datas - - - - ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES

La mise en place du service
(délai d'envoi de la carte SIM, d'activation de la ligne, etc.)



La qualité et la couverture du réseau pour les SMS



La qualité et la couverture du réseau pour les appels téléphoniques



La réputation de votre opérateur



La qualité et la couverture du réseau Internet



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

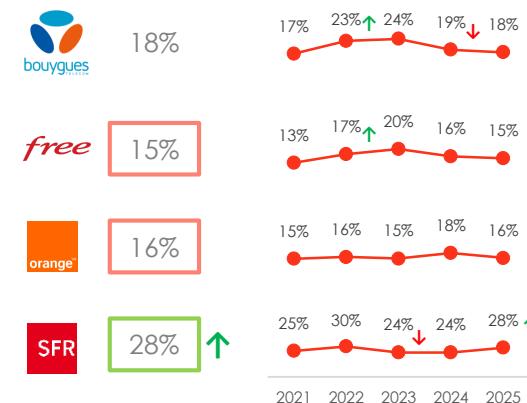
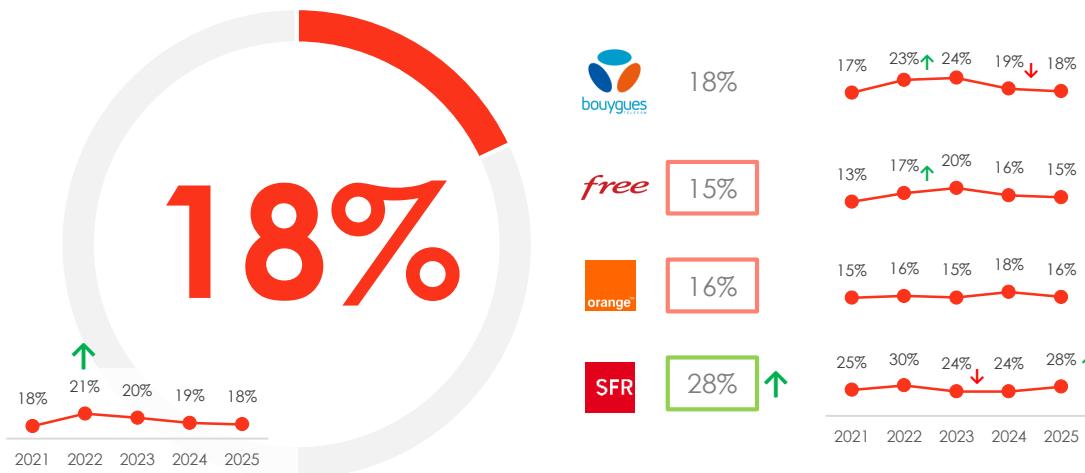
↑ Evolution significative par rapport à 2024

Q38. Plus précisément, sur chacun des critères suivants, sur une échelle de 0 à 10, quel est
votre niveau de satisfaction de votre opérateur mobile ?

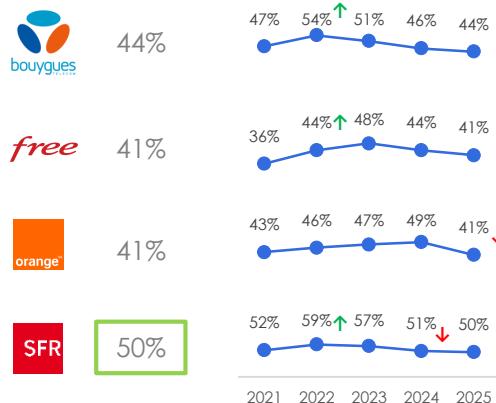
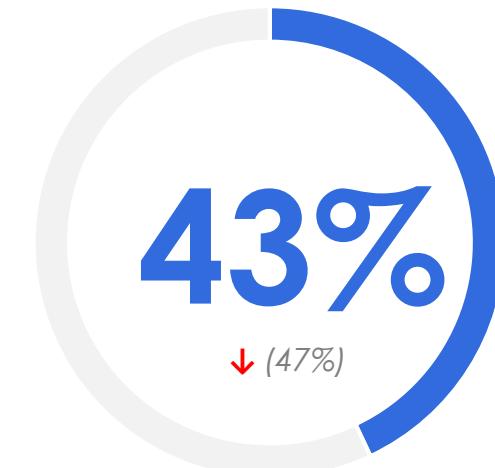
Moins d'un abonné sur cinq déclare spontanément avoir rencontré un problème avec son opérateur mobile. Une part plus importante parmi les abonnés SFR qui progresse encore cette année. Après exposition à une liste de problèmes potentiels, un peu plus de 4 abonnés sur 10 reconnaît en avoir rencontré au moins un. Une proportion en recul, notamment chez Orange.

Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile



Déclarent avoir **rencontré un problème avec leur opérateur mobile**, avant présentation de la liste d'items



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

28% ont rencontré au moins un problème de la liste hors fraudes ou appels indésirables

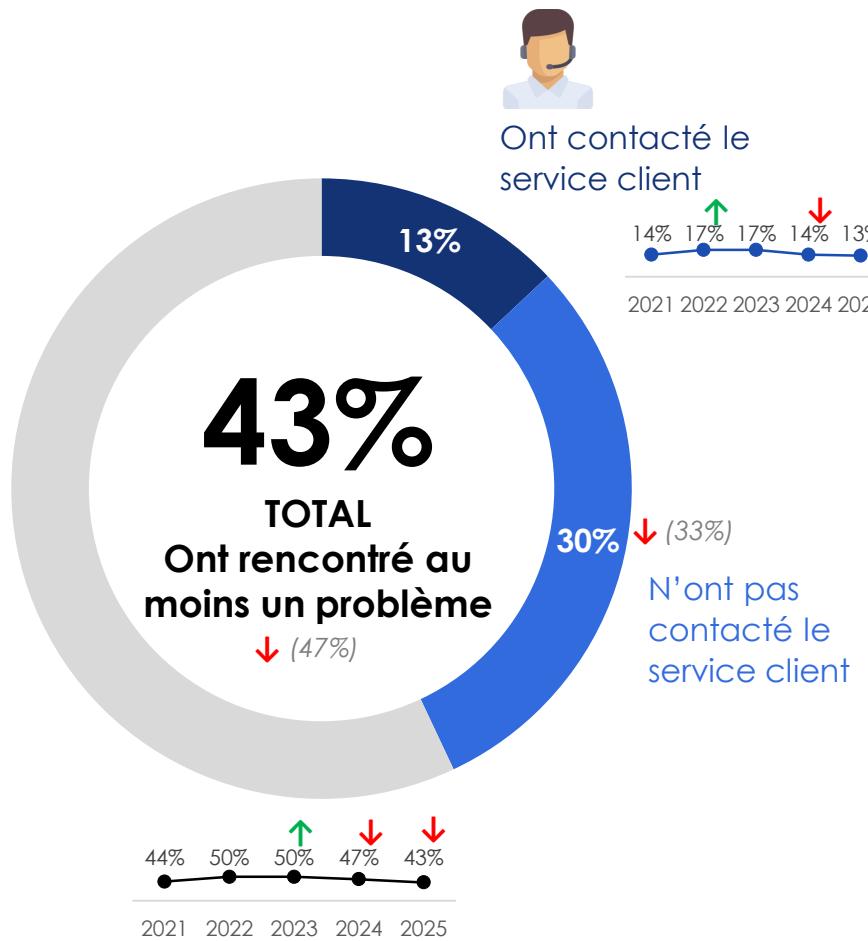
Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

La proportion de consommateurs ayant rencontré des difficultés avec leur opérateur poursuit sa baisse, mais la part de ceux ayant contacté le service client pour les résoudre reste inchangée. Ce sont toujours les appels non sollicités qui constituent le principal motif d'insatisfaction, bien qu'en recul de 5 points sur un an. Suivent les problèmes liés à une mauvaise qualité de services Internet, téléphoniques ou des SMS.

Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile



	TOTAL Ont rencontré ce problème	
Réception d'appels indésirables sur votre téléphone mobile *	24%	↓ (29%)
Mauvaise qualité Internet	3%	11%
Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS	3%	10%
Fraudes	1%	5%
Problèmes lors de déplacement à l'étranger	2%	3%
Problème de contrat	2%	3%
Problème de facturation	2%	2%
Numéros surtaxés	1%	2%
Problème entre la souscription du forfait et l'activation du service	1%	2%
Problème lié au changement d'opérateur	1%	2%
Entrave potentielle à la neutralité du net	1%	2%
Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées	1%	1%

*Il n'était pas demandé aux répondants s'ils avaient contacté le service client pour les réceptions d'appels indésirables

Q45. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes suivants avec votre opérateur mobile ?

Q46. Avez-vous contacté le service client de votre opérateur pour les problèmes suivants, rencontrés au cours des 12 derniers mois ?

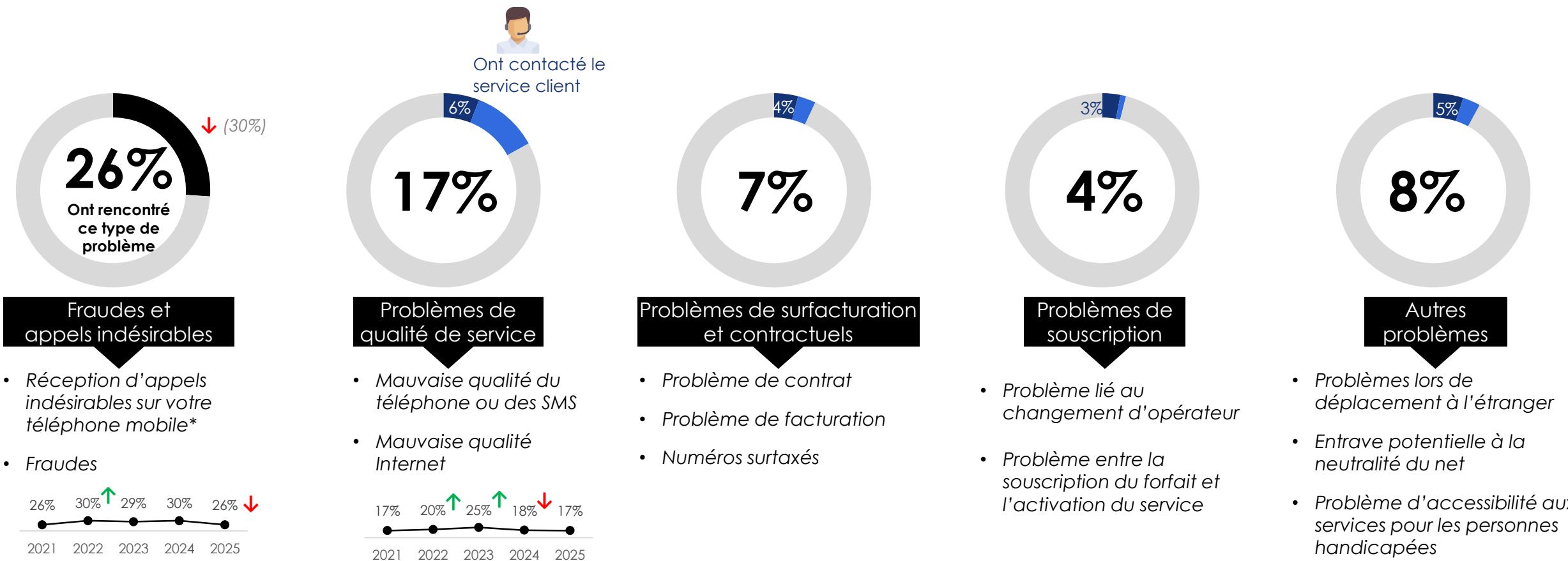
↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2024

Les problèmes liés aux fraudes et aux appels indésirables baissent et retrouvent le niveau observé en 2021.

Sur les autres motifs d'insatisfaction : pas d'évolution, avec toujours près de 2 consommateurs sur 10 qui sont confrontés à des difficultés concernant la qualité du service.

Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile

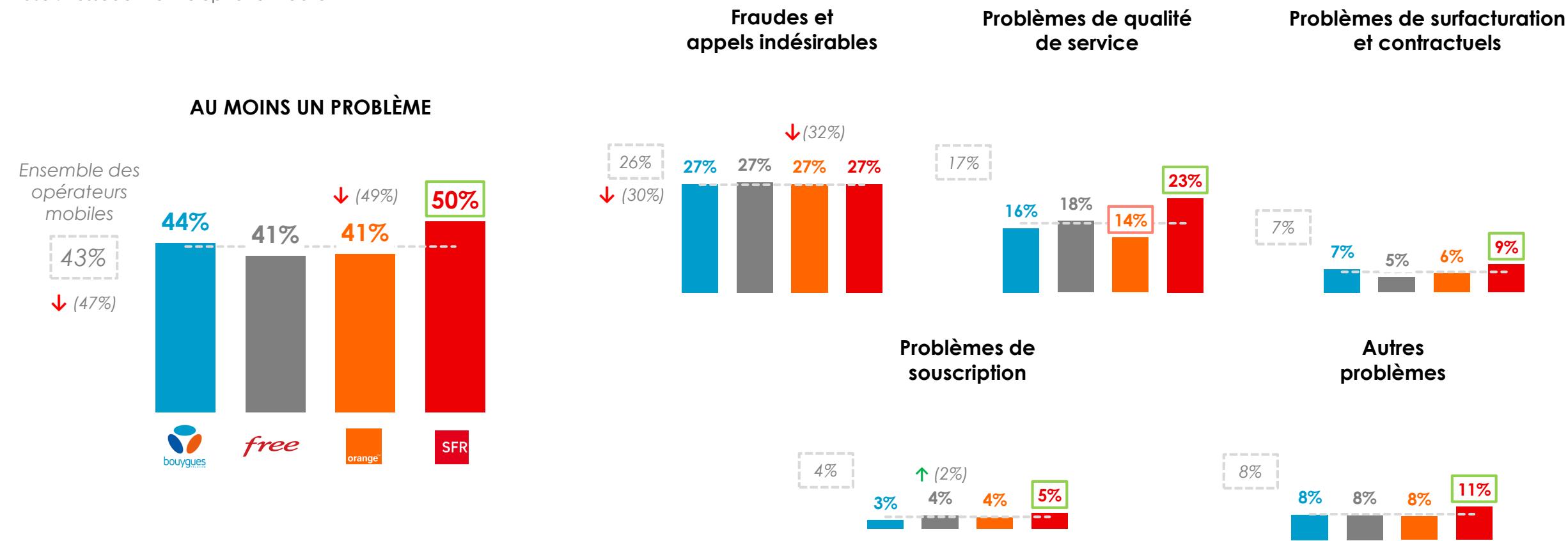


*Il n'était pas demandé aux répondants s'ils avaient contacté le service client pour les réceptions d'appels indésirables

SFR est l'opérateur dont les abonnés sont les plus nombreux à déclarer avoir rencontré des problèmes, et ce, quel que soit le type de problème.
Orange est le seul opérateur à enregistrer une baisse sur un an, principalement grâce à la diminution des problèmes liés aux appels indésirables.

Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile scores par opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

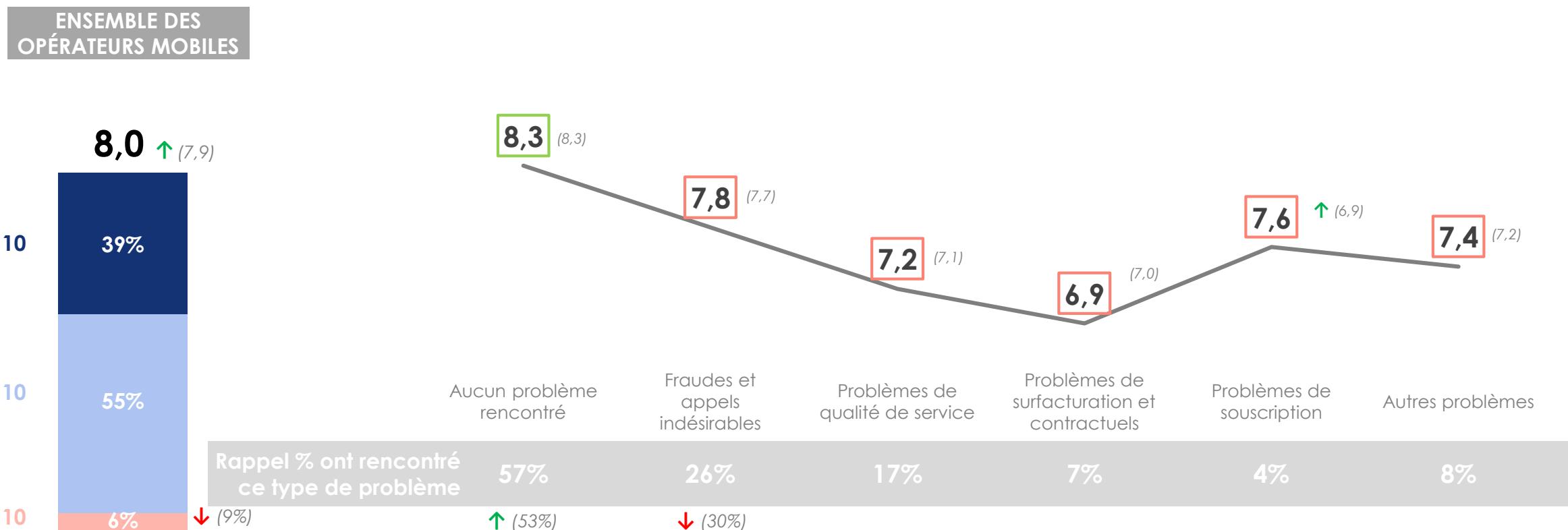
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Assez logiquement, les abonnés n'ayant rencontré aucun problème avec leur opérateur affichent un niveau de satisfaction plus élevé. A l'inverse, ceux confrontés à des incidents, notamment des cas de surfacturation, se montrent nettement moins satisfaits.

La satisfaction de ceux ayant rencontré des problèmes de souscription progresse sur un an.

Satisfaction générale vis-à-vis de l'opérateur mobile selon le type de problème rencontré

Base : Possèdent un téléphone mobile

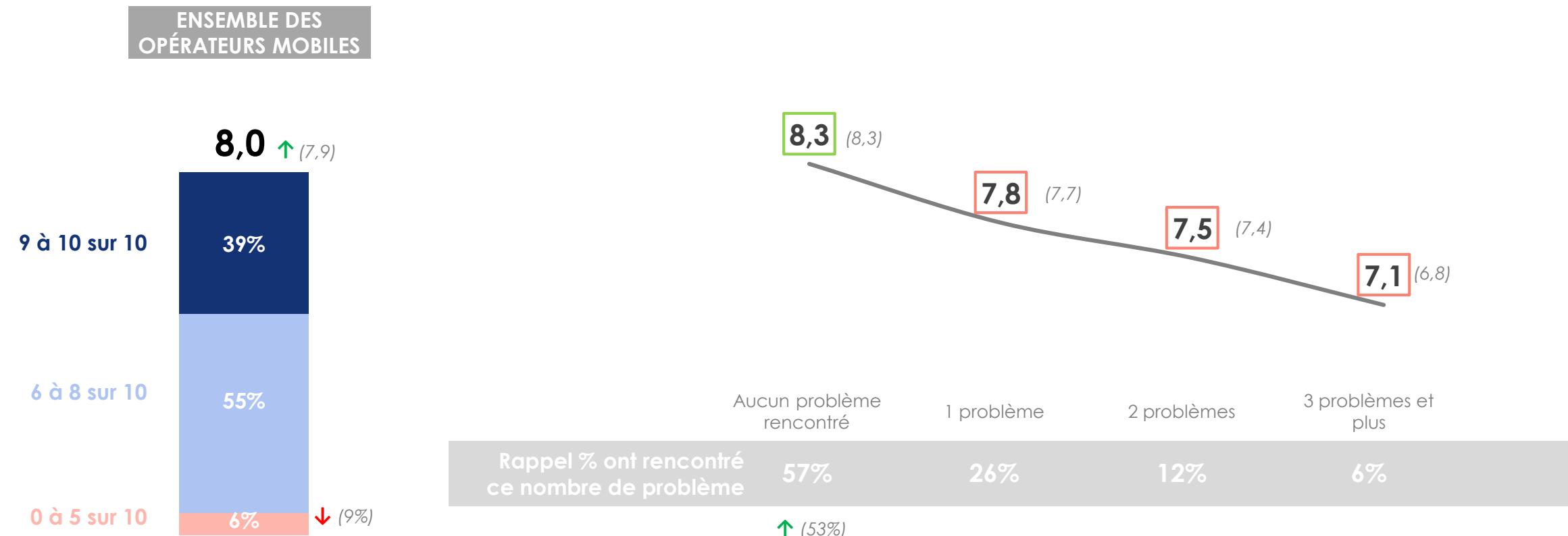


Différence significative par rapport à
la moyenne de l'ensemble des FAI

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Dans la même logique, la satisfaction se dégrade avec l'augmentation du nombre de problèmes rencontrés.

Satisfaction générale vis-à-vis de l'opérateur mobile selon le nombre de problème rencontré



Différence significative par rapport à
la moyenne de l'ensemble des FAI

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Scores détaillés selon les opérateurs.

Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile auprès de l'ensemble des opérateurs

Base : Possèdent un téléphone mobile

	TOTAL des abonnés mobiles	 bouygues	 free	 orange	 SFR
ST Au moins un problème rencontré	43%  (47%)	44%	41%	41%  (49%)	50%
ST Fraudes et appels indésirables	26%  (30%)	27%	27%	27%  (32%)	27%
Reception d'appels indésirables sur votre téléphone mobile	24%  (29%)	24%  (30%)	26% (27%)	25%  (30%)	24%  (29%)
Fraudes	5%	6%	4%	5%	5%
ST Problèmes de qualité de service	17%	16%	18%	14%	23%
Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS	11%	10%	10%	9%	15%
Mauvaise qualité Internet	10%	10%	11%	8%	12%
ST Problèmes administratifs	7%	7%	5%	6%	9%
Problème de contrat	3%	3%	1%	3%	4%
Problème de facturation	2%	3%	2%	2%	4%
Numéros surtaxés	2%	2%	2%	2%	3%
ST Problèmes de souscription	4%	3%	4%  (2%)	4%	5%
Problème entre la souscription du forfait et l'activation du service	2%	2%	2% 	2%	3%
Problème lié au changement d'opérateur	2%	1%	3%	2%	3%
ST Autres problèmes	8%	8%	8%	8%	11%
Problèmes lors de déplacement à l'étranger	3%	3%	3%	3%	5%
Entrave potentielle à la neutralité du net	2%	2%	1%	2%	3%
Problème d'accessibilité aux services par les personnes handicapées	1%	1%	1%	1%	3%
Autres problèmes	2%	3%	3% 	2%	3% 

 Différence significative par rapport
 à la moyenne des opérateurs

  Evolution significative par rapport à 2024

Scores détaillés selon que l'on déclare spontanément ou sur liste avoir rencontré un problème.

Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile auprès de l'ensemble des opérateurs

Base : Ont rencontré au moins un problème

	Ont rencontré au moins un problème - TOTAL [43% des abonnés]	Ont rencontré au moins un problème - cible spontanée [18%]	Ont rencontré au moins un problème - cible assistée [25%]
ST Fraudes et appels indésirables	61% ↓ (56%)	41%	76%
Réception d'appels indésirables sur votre téléphone mobile	56%	36% ↓ (42%)	71%
Fraudes	11%	9%	13% ↑ (9%)
ST Problèmes de qualité de service	39%	57%	26%
Mauvaise qualité Internet	25%	36%	16%
Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS	22%	35%	13%
ST Problèmes administratifs	15%	22%	10%
Problème de contrat	6%	10%	3%
Problème de facturation	6%	9%	3%
Numéros surtaxés	6%	8%	4%
ST Problèmes de souscription	9%	16%	4%
Problème lié au changement d'opérateur	5%	8%	2%
Problème entre la souscription du forfait et l'activation du service	5% ↑ (4%)	10%	2%
ST Autres problèmes	19%	28%	12%
Problèmes lors de déplacement à l'étranger	8%	11%	6%
Entrave potentielle à la neutralité du net	4%	7%	2%
Problème d'accessibilité aux services par les personnes handicapées	3%	5%	2%
Autres problèmes	5% ↑ (4%)	9%	3%

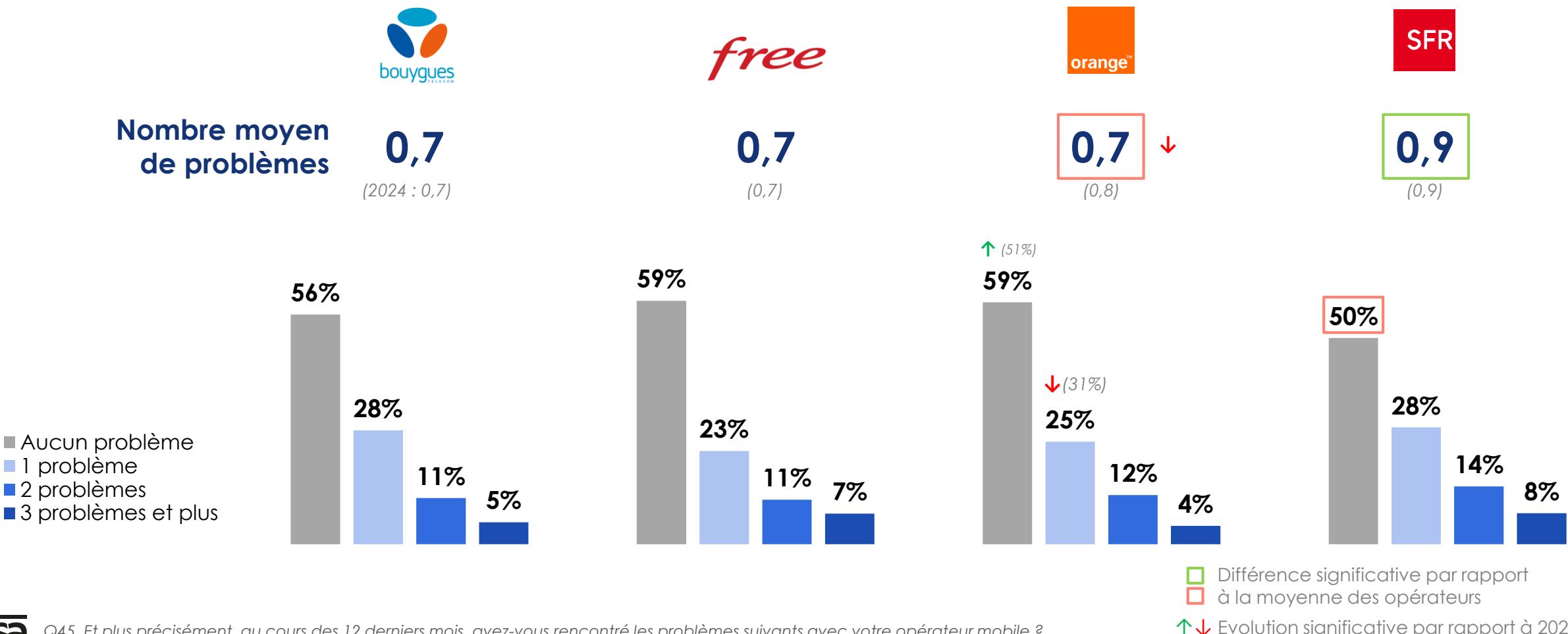
Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Ainsi, le nombre moyen de problèmes diminue chez les abonnés Orange, qui en rencontre in fine moins. Les abonnés SFR rencontrent le plus grand nombre de problèmes.

Nombre moyen de problèmes rencontrés scores par opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile



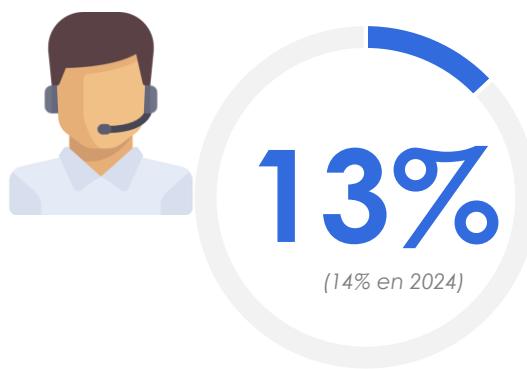
La part d'abonnés ayant contacté leur service client est stable sur un an, avec un niveau qui reste plus faible chez les abonnés Free et plus élevé chez les abonnés SFR.

A noter que lorsqu'ils rencontrent un problème, les abonnés Orange sont aussi nombreux que les abonnés SFR à contacter leur service client.

Ont contacté leur service client suite à un problème rencontré scores par opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES

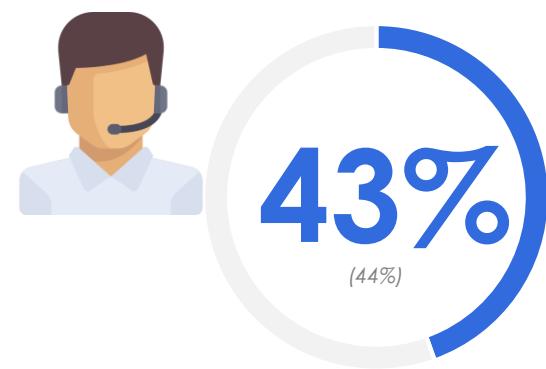


des abonnés ont contacté leur service client suite à un problème

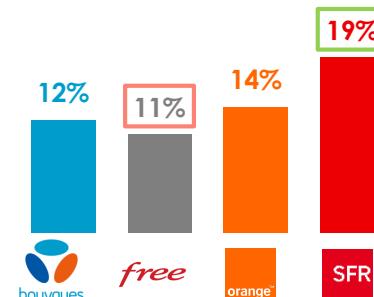


Base : Ont rencontré un problème, hors fraudes et appels indésirables

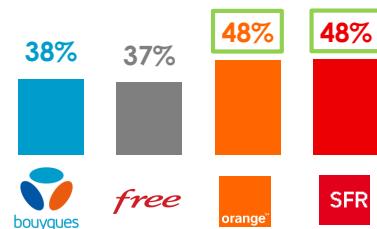
ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



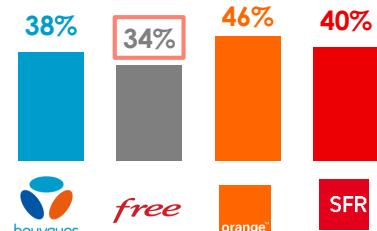
des abonnés qui ont rencontré un problème ont contacté leur service client



Ensemble abonnés par opérateur mobile



Voix et datas



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

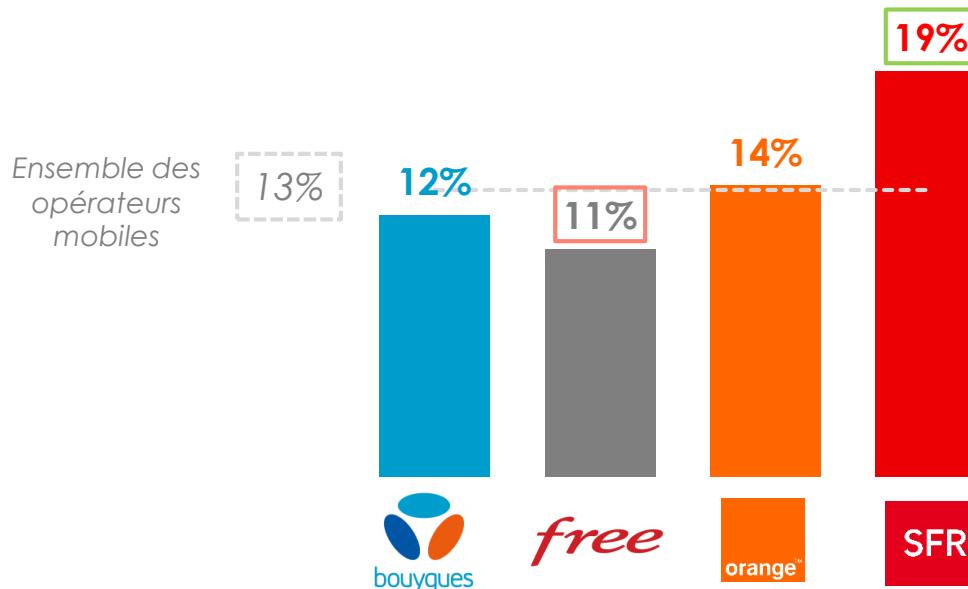
Par type de problème et par opérateur, les scores sont également similaires à ceux de l'an dernier.

Ont contacté leur service client
scores par opérateur mobile

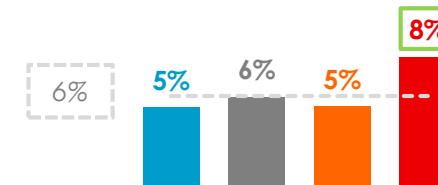


Base : Possèdent un téléphone mobile

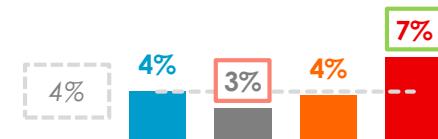
**ONT CONTACTÉ LE SERVICE CLIENT SUITE À UN PROBLÈME
- POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES**



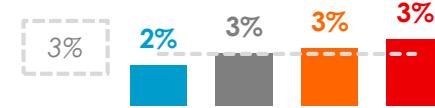
Problèmes de qualité de service



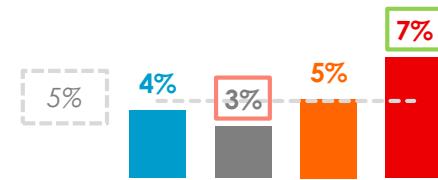
Problèmes de surfacturation et contractuels



Problème de souscription



Autres problèmes



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

**La grande majorité des problèmes sont résolus en prenant contact avec le service client
→ un indicateur qui progresse pour atteindre son plus haut niveau depuis 2020.**

Taux de résolution des problèmes après contact avec le service client

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES

819 pb.



Problème de souscription

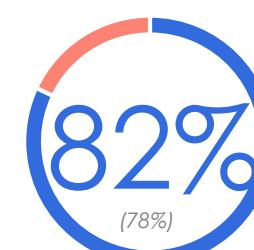
(108 pb)



Problème lié au changement d'opérateur
Problème entre la souscription du forfait et l'activation du service

Problèmes de surfacturation et contractuels

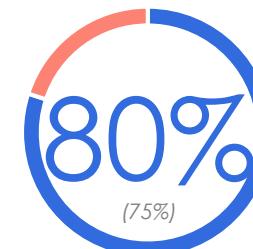
(217 pb)



Problème de contrat
Problème de facturation
Numéros surtaxés

Problèmes de qualité de service

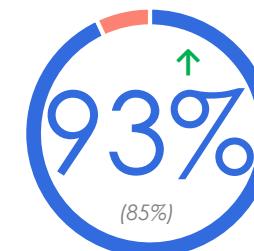
(272 pb)



Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS
Mauvaise qualité Internet

Autres problèmes

(165 pb)



Problèmes lors de déplacement à l'étranger
Entrave potentielle à la neutralité du net
Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées

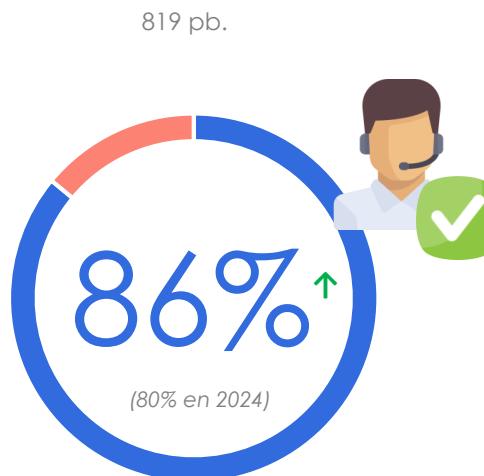
Fraudes (57 pb / Base de lecture faible) : 90%

Scores détaillés selon les problèmes.

Taux de résolution des problèmes après contact avec le service client

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES



des problèmes rencontrés sont
résolus



	Problèmes résolus	Problèmes non résolus
Entrave potentielle à la neutralité du net (41 pb)	100%	
Problème lié au changement d'opérateur (50 pb)	97%	3%
Problème entre la souscription du forfait et l'activation du service (58 pb)	96%	4%
Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées (45 pb)	91%	9%
Fraudes (57 pb)	90%	10%
Problèmes lors de déplacement à l'étranger (79 pb)	89%	11%
Numéros surtaxés (55 pb)	88%	12%
Problème de facturation (81 pb)	83%	17%
Mauvaise qualité de service Internet (138 pb)	82%	18%
Mauvaise qualité du service de téléphone ou des SMS (134 pb)	79%	21%
Problème de contrat (81 pb)	78%	22%

!\\ Bases faibles

Une progression de l'indicateur tirée par Orange qui s'améliore et enregistre le meilleur taux de résolution des problèmes. Bouygues Telecom affiche également une amélioration, mais son taux de résolution reste inférieur à celui des autres opérateurs.

Taux de résolution des problèmes après contact avec le service client score auprès des opérateurs mobiles

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES

819 pb.



74% 78% 80% ↑ 80% 86% ↑

2020 2021 2022 2023 2024 2025

86%

78%

81%

93%

90%



free



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Les problèmes sont de plus en plus résolus dès la première sollicitation du service client → un score en progression par rapport à 2024, et au plus haut toutes mesures confondues.
 Une tendance qui s'observe sur chacune des dimensions évaluées (nb. : pas d'évolution significative).

Nombre de sollicitations pour résoudre le problème

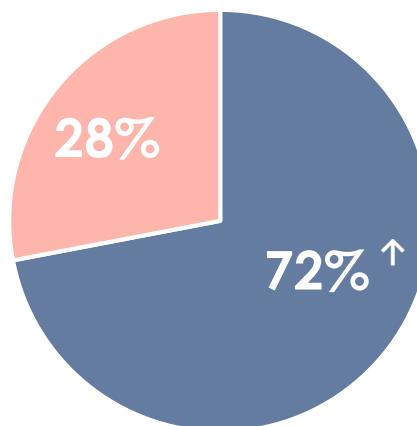
Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus



POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES RÉSOLUS

699 pb.

Plusieurs sollicitations pour résoudre le problème



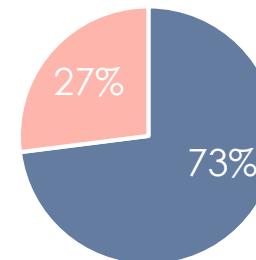
(66% en 2024)

Une seule sollicitation pour résoudre le problème



Problèmes de qualité de service

(215 pb)

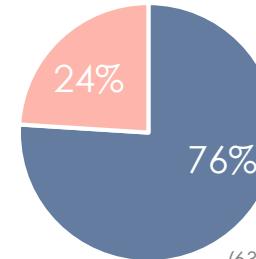


Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS
 Mauvaise qualité Internet

(68%)

Problème de souscription

(104 pb)

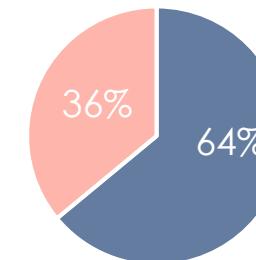


Problème lié au changement d'opérateur
 Problème entre la souscription du forfait et l'activation du service

(63%)

Problèmes de surfacturation et contractuels

(178 pb)

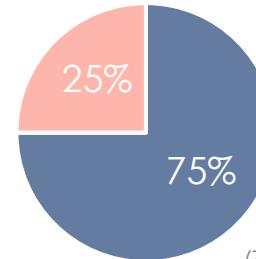


Problème de contrat
 Problème de facturation
 Numéros surtaxés

(64%)

Autres problèmes

(150 pb)



Problèmes lors de déplacement à l'étranger
 Entrave potentielle à la neutralité du net
 Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées

Autres problèmes

(71%)

Fraudes (52 pb / Base de lecture faible) : 79%

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2024

Scores détaillés selon les problèmes.

Nombre de sollicitations pour résoudre le problème

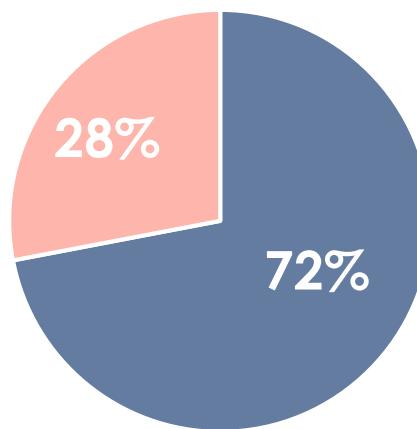
Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus



POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES RÉSOLUS

699 pb.

Plusieurs sollicitations pour résoudre le problème



Une seule sollicitation pour résoudre le problème

Numéros surtaxés	(49 pb)	85%	15%
Problème entre la souscription du forfait et l'activation du service	(55 pb)	81%	19%
Fraudes	(52 pb)	79%	21%
Problèmes lors de déplacement à l'étranger	(69 pb)	79%	21%
Mauvaise qualité du service de téléphone ou des SMS	(104 pb)	76%	24%
Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées	(40 pb)	74%	26%
Problème lié au changement d'opérateur	(49 pb)	72%	28%
Mauvaise qualité de service Internet	(111 pb)	70%	30%
Entrave potentielle à la neutralité du net	(41 pb)	69%	31%
Problème de facturation	(66 pb)	60%	40%
Problème de contrat	(63 pb)	52%	48%

!\\ Bases faibles

Par opérateurs : pas de différence significative ni d'évolution sur un an.
On note toutefois une tendance haussière pour SFR, lui permettant de se positionner devant ses concurrents.

Proportion de problèmes résolus après une seule sollicitation
scores auprès des opérateurs mobiles

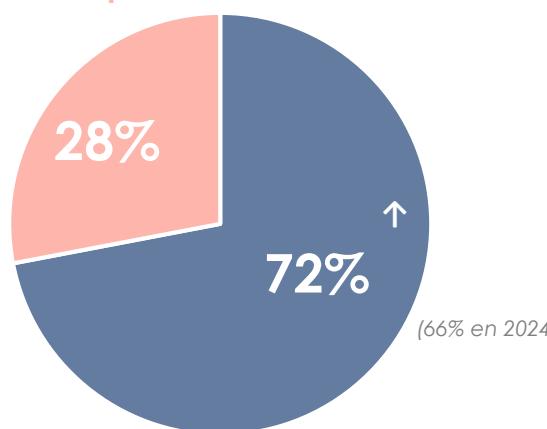


Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES RÉSOLUS

699 pb.

Plusieurs sollicitations pour résoudre le problème



Une seule sollicitation pour résoudre le problème



72%

64%
(57%)

69%
(63%)

73%
(73%)

77%
(68%)



free



SFR

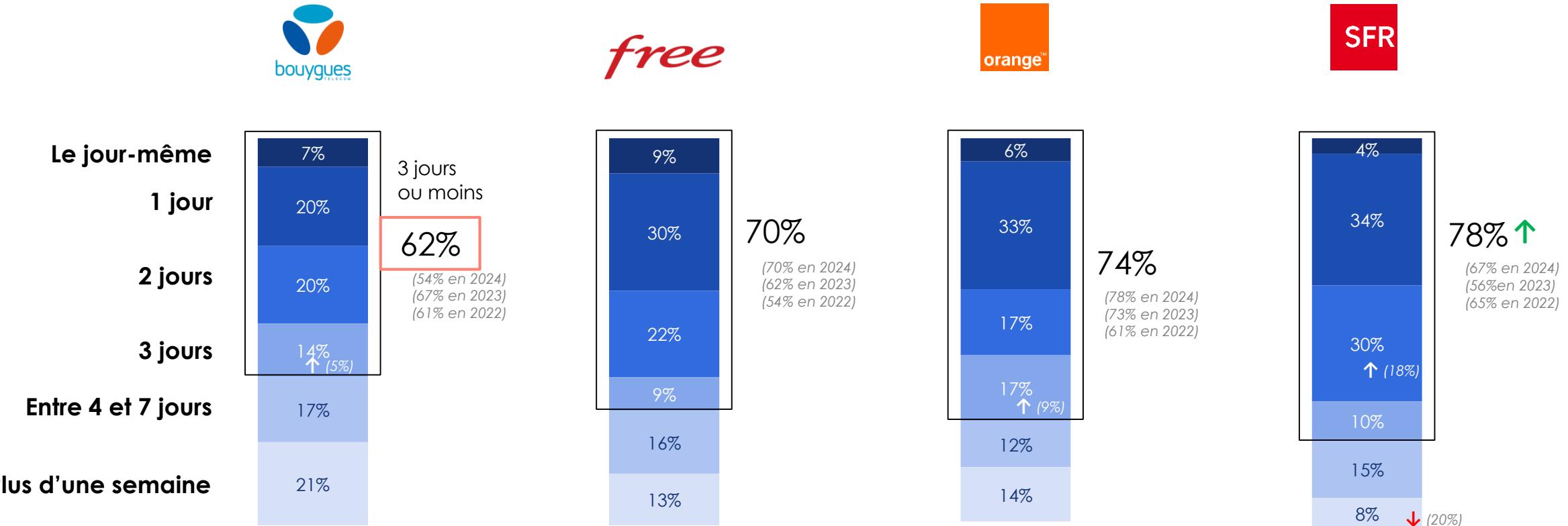
Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Le temps de résolution des problèmes se réduit sensiblement chez SFR, lui permettant d'être l'opérateur le plus efficace sur cet indicateur.

Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus)
Scores auprès des opérateurs mobiles

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème désormais résolu



Le temps de résolution des problèmes se réduit sensiblement chez SFR, lui permettant d'être l'opérateur le plus efficace sur cet indicateur.

Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus)
Scores auprès des opérateurs mobiles

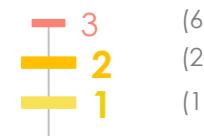
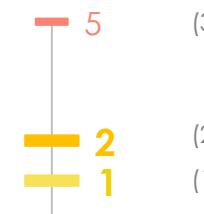
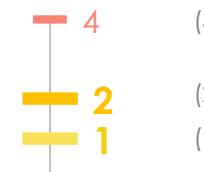
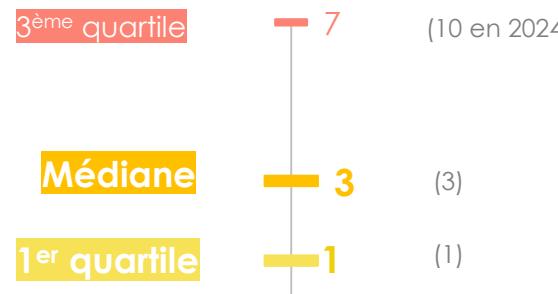
Base : Ont contacté leur service client suite à un problème désormais résolu



free



En nombre de jours



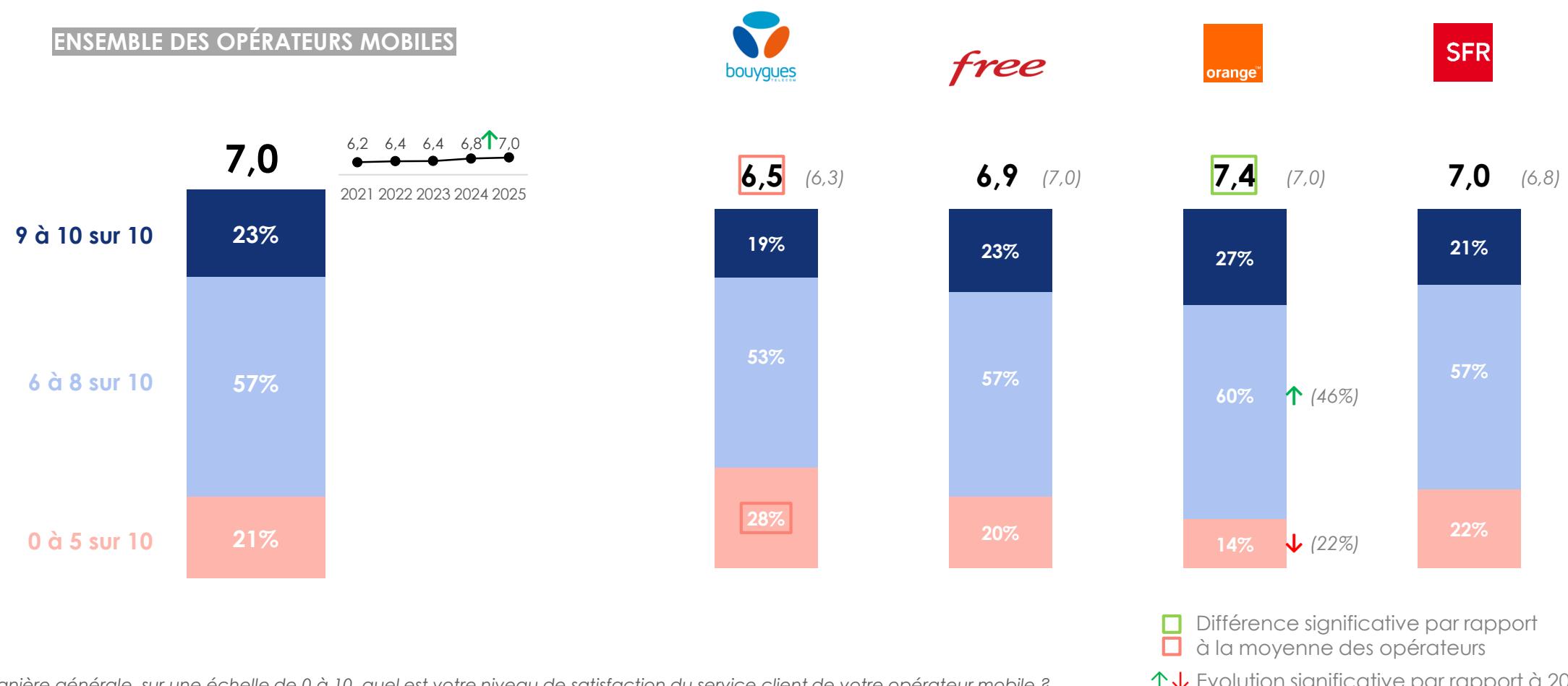
🔍 Note de lecture :
1^{er} quartile : Pour les abonnés Bouygues Télécom, 25% des problèmes ont été résolus en 1 jour
Médiane : 50% des problèmes ont été résolus en 3 jours ou moins
3^{ème} quartile : 75% des problèmes ont été résolus en 7 jours ou moins

Globalement, le niveau de satisfaction vis-à-vis du service client des opérateurs mobiles reste élevé, avec un score qui confirme la bonne dynamique observée sur les précédentes mesures.

Les abonnés Orange sont les plus satisfaits quand ceux de Bouygues Telecom demeurent les plus critiques.

Satisfaction générale vis-à-vis du service client de l'opérateur mobile

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème



Dans le détail, Orange conserve la meilleure évaluation sur l'ensemble des critères du service client. L'opérateur enregistre une progression cette année sur l'attente et la disponibilité. Les autres acteurs affichent quant à eux des niveaux globalement stables sur un an. Bouygues Telecom demeure l'opérateur dont le service client est le moins bien noté.

Satisfaction détaillée vis-à-vis du service client de l'opérateur mobile

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème

----- ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES

● SFR

● Free

● Bouygues

● Orange

L'accueil
(considération de votre problème, courtoisie et politesse de l'interlocuteur, etc.)



L'attente et la disponibilité
(délai de rappel, de prise de rdv., clarté et accessibilité des coordonnées, etc.)



La continuité du parcours
(nombre raisonnable d'interlocuteurs et suivi des échanges, etc.)



La pertinence des réponses
(efficacité des mesures prises, pédagogie des explications, etc.)



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Q54. Plus précisément, sur chacun des critères suivants, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction du service client de votre opérateur mobile ?

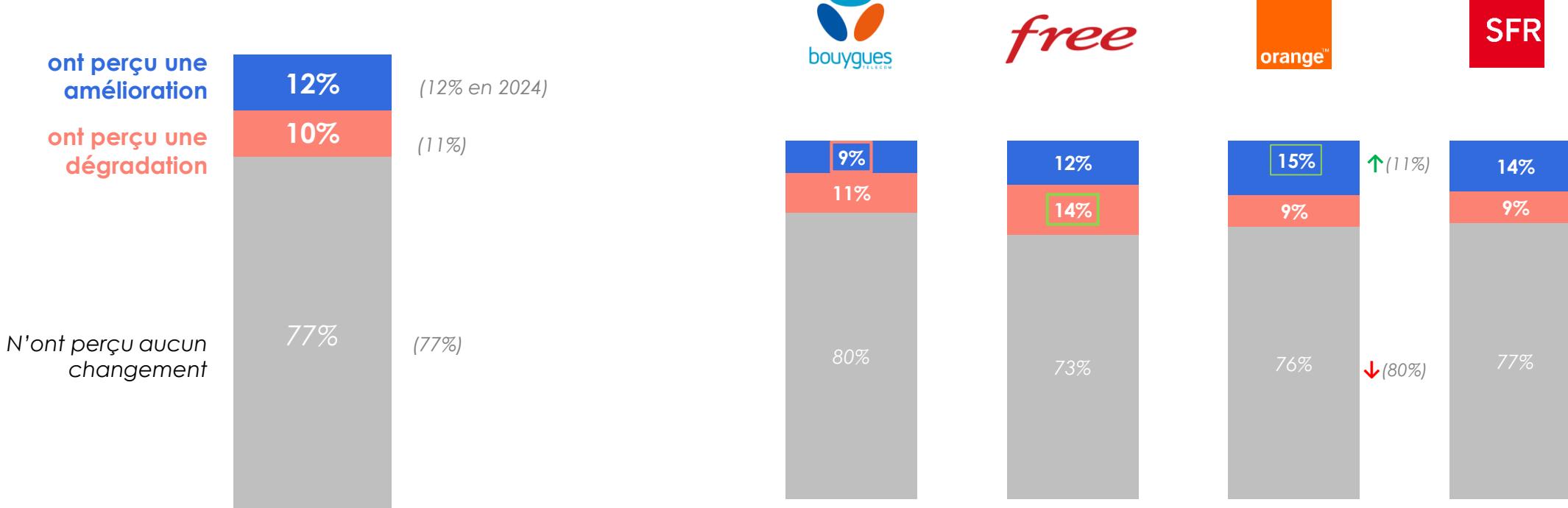
Près de 80% des abonnés mobiles disposant d'un forfait incluant des données Internet n'ont constaté aucun changement lors de l'utilisation d'internet sur leur téléphone → un niveau comparable à l'an dernier.

Dans le détail, les abonnés Orange sont plus nombreux cette année à avoir perçu une amélioration de la qualité de service tandis que ceux de Free sont plus nombreux à en avoir constaté une dégradation.

Perception de l'évolution de la qualité de service du réseau internet mobile dans les 12 derniers mois

Base : Ont un forfait contenant des datas internet mobile

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

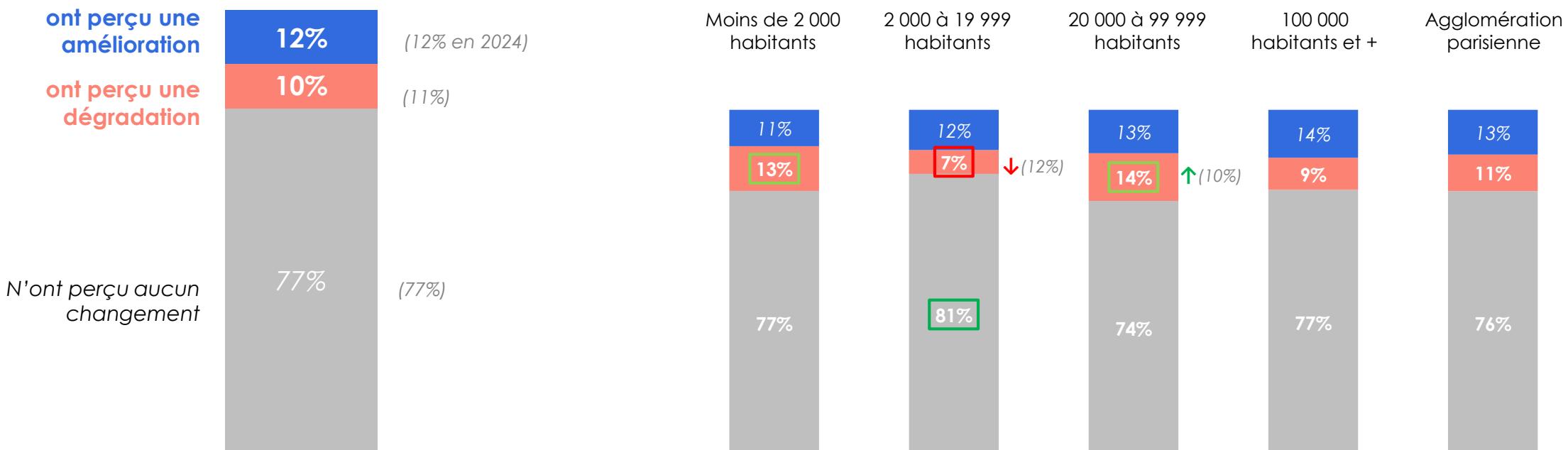
Pour autant, on note quelques différences selon la taille d'agglomération :

- Dans les villes de 20 000 à 100 000 habitants, la proportion d'abonnés percevant une dégradation du réseau progresse par rapport à 2024. Un résultat qui retrouve le niveau observé il y a deux ans (15% en 2023).
- Dans les communes de 2 000 à 20 000 habitants, la perception de dégradation demeure plus faible et continue de reculer.

Perception de l'évolution de la qualité de service du réseau internet mobile dans les 12 derniers mois

Base : Ont un forfait contenant des datas internet mobile

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

Evolution significative par rapport à 2024

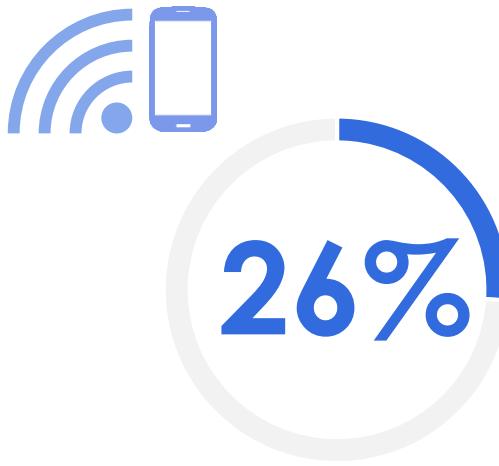
Un quart des consommateurs possédant un téléphone mobile déclare avoir été informé par son opérateur de la fermeture prochaine des réseaux 2G/3G, une proportion sensiblement plus élevée chez les abonnés Orange.

Parmi eux, l'e-mail constitue le principal canal d'information utilisé par les opérateurs, devant le SMS. Pour la grande majorité, cette communication est jugée suffisante.

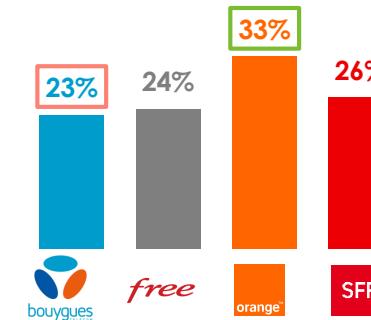
Connaissance de l'arrêt des réseaux 2G et 3G



Base : Possèdent un téléphone mobile



DES ABONNÉS MOBILES ONT ÉTÉ INFORMÉS PAR LEUR OPÉRATEUR DE L'ARRÊT PROGRESSIF DES RÉSEAUX MOBILES 2G ET 3G



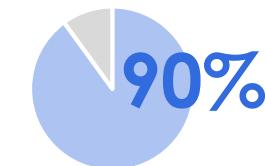
Auprès des abonnés informés ...



Canal d'information :

E-mail	46%	44%	53%	46%	40%
SMS	31%	27%	27%	33%	37%
App. mobile	21%	23%	19%	20%	25%
Sur la facture	13%	9%	12%	13%	17%
Par téléphone	12%	9%	15%	11%	15%
Via un autre moyen	6%	10%	2%	8%	6%

Information
SUFFISANTE



Nouveautés 2025

A25Q1. Les réseaux mobiles 2G et 3G vont s'éteindre progressivement (fin 2026 pour la 2G, fin 2029 pour la 3G).

Votre opérateur mobile vous a-t-il informé de l'arrêt des réseaux 2G et 3G ?

A25Q2. Par quel(s) moyen(s) votre opérateur mobile vous a informé de l'arrêt des réseaux mobiles 2G et 3G ?

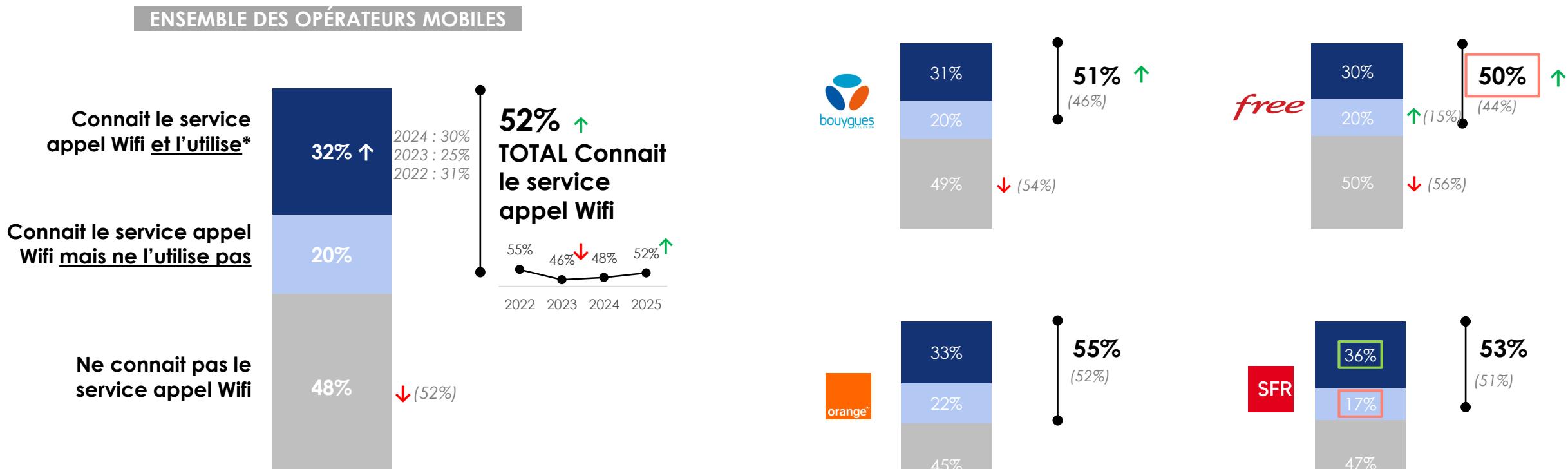
A25Q3. L'information transmise par votre opérateur mobile sur l'arrêt des réseaux mobiles 2G et 3G vous a-t-elle semblé ... ?

 Différence significative par rapport
 à la moyenne des opérateurs

Une connaissance et une utilisation de l'appel Wifi qui progressent cette année, notamment chez les abonnés Bouygues Telecom et Free.

Connaissance et utilisation du service appel Wi-Fi

Base : Possèdent un téléphone mobile



Q55B. « L'appel Wifi » (parfois appelé « voix sur wifi ») est un service permettant de passer des appels depuis un téléphone mobile via un réseau Wi-Fi lorsque la qualité du réseau mobile n'est pas suffisante dans un bâtiment. Cela nécessite de posséder un téléphone mobile compatible et d'activer cette fonction. Avez-vous déjà déjà entendu parler de ce service ?
Q56. Utilisez-vous ce service ?

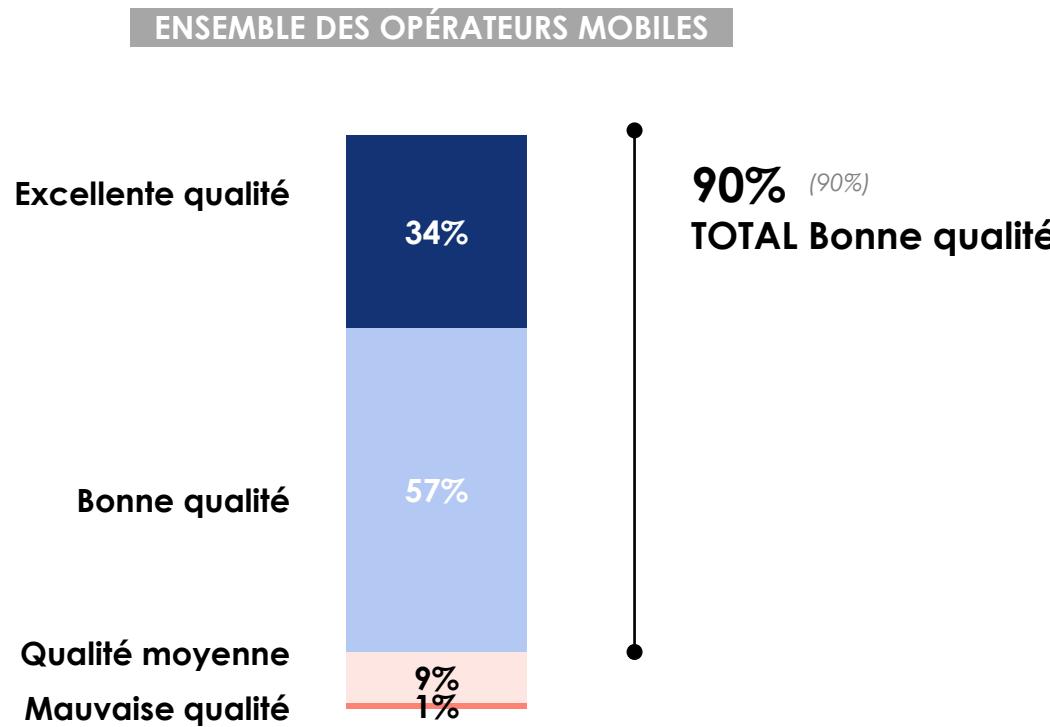
Legend:

- Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs
- ↑ Evolution significative par rapport à 2024

**La qualité des appels en Wifi reste aussi bien évaluée que l'an dernier chez les utilisateurs,
et ce quel que soit l'opérateur.**

Perception de la qualité du service appel Wi-Fi auprès des utilisateurs

Base : Utilise le service appel Wi-Fi



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024



Evaluation des fournisseurs d'accès à internet



La quasi-totalité des répondants dispose d'un accès fixe à Internet à domicile.

Ceux qui n'en disposent pas sont plus jeunes et jugent l'accès mobile suffisant pour l'expliquer.

Taux d'accès Internet Fixe au domicile

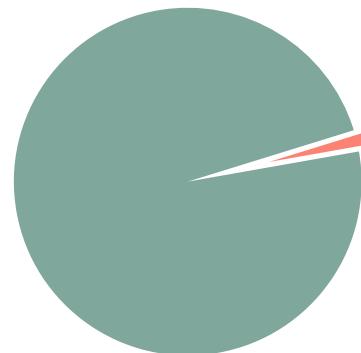
Base : Ensemble

98% ↑(96%)

des consommateurs âgés de 18-65 ans **disposent d'un accès à internet fixe au domicile**

2% ↓(4%)

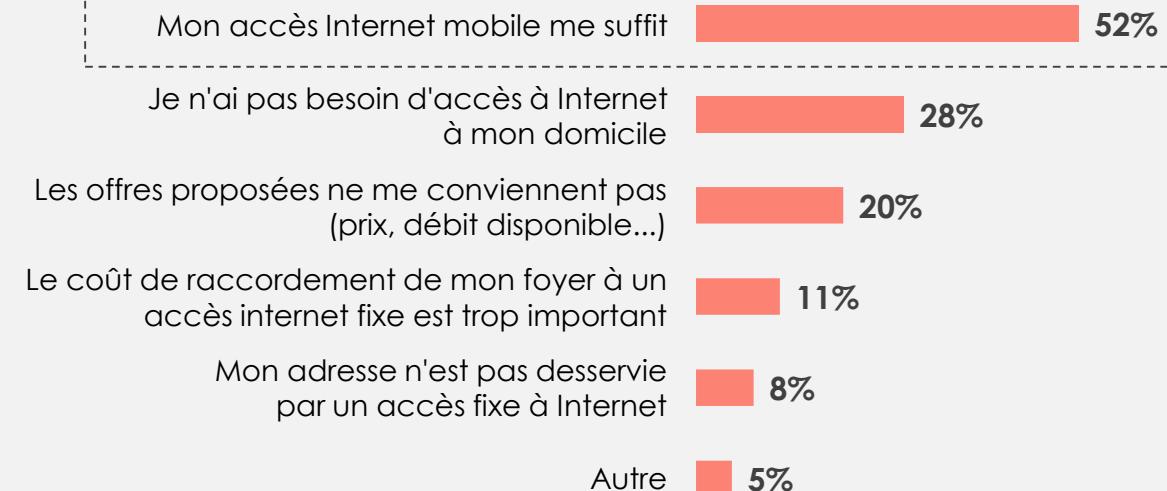
ne disposent pas d'un accès à internet fixe au domicile



	ENSEMBLE POPULATION (n=4 381)	PROFIL DES 2% (n=151)
Homme	48%	44%
Femme	52%	56%
Moins 35 ans	25%	58%
35-49 ans	25%	20%
50 ans et plus	50%	22%
CSP+	31%	33%
CSP-	29%	25%
Inactifs	40%	42%



Pour quelle(s) raisons(s) ne disposez-vous pas d'un accès à Internet fixe à votre domicile ?



Bases trop faibles pour une lecture des résultats auprès des FAI

Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

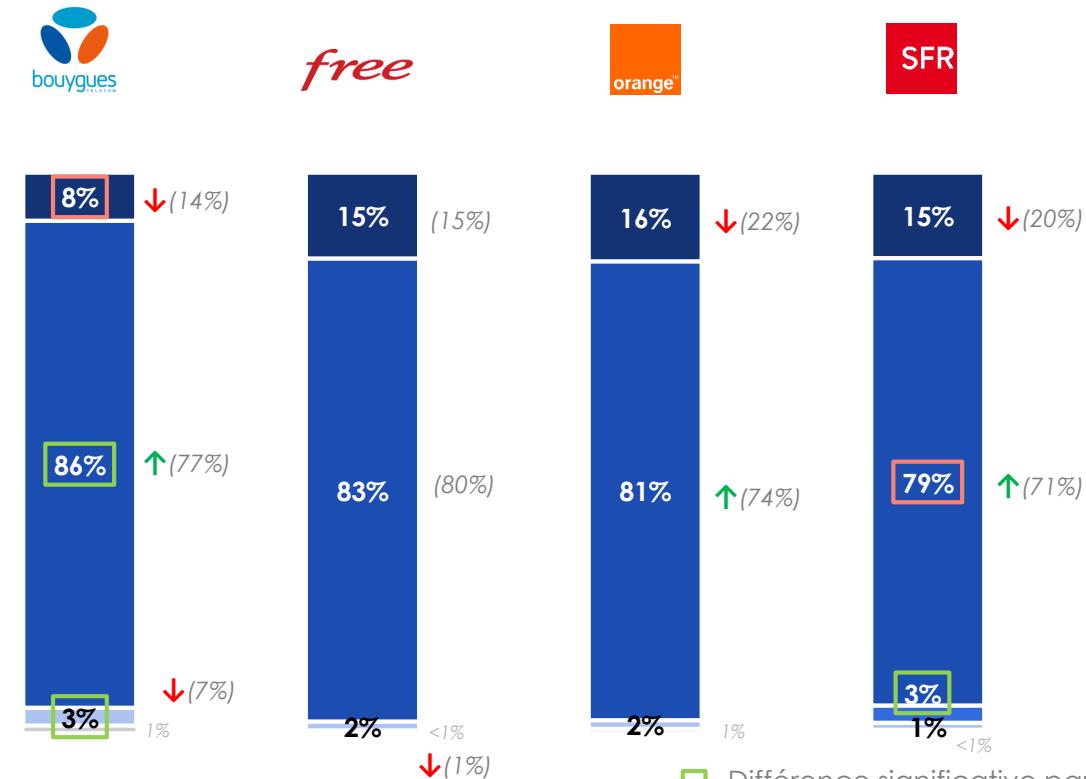
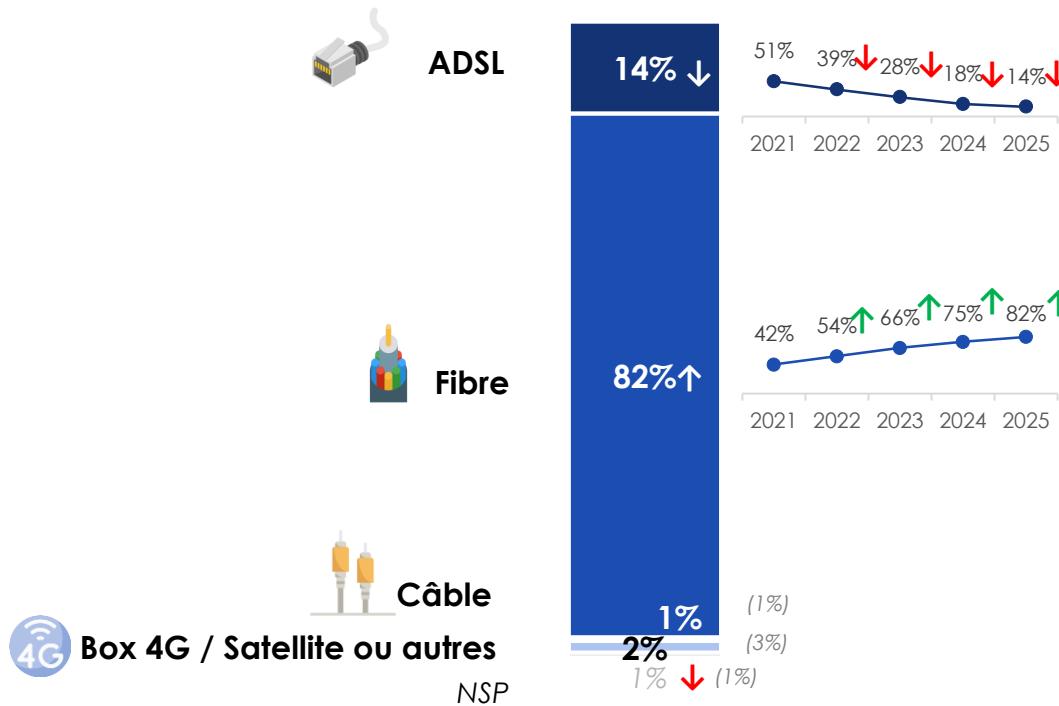
La progression de la fibre s'observe quel que soit l'opérateur, à l'exception de Free.

On note par ailleurs que la part d'équipés fibre est légèrement plus faible chez les abonnés SFR. Ce dernier disposant encore d'une petite partie de ses abonnés en câble.

Mode d'accès à Internet par fournisseur

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

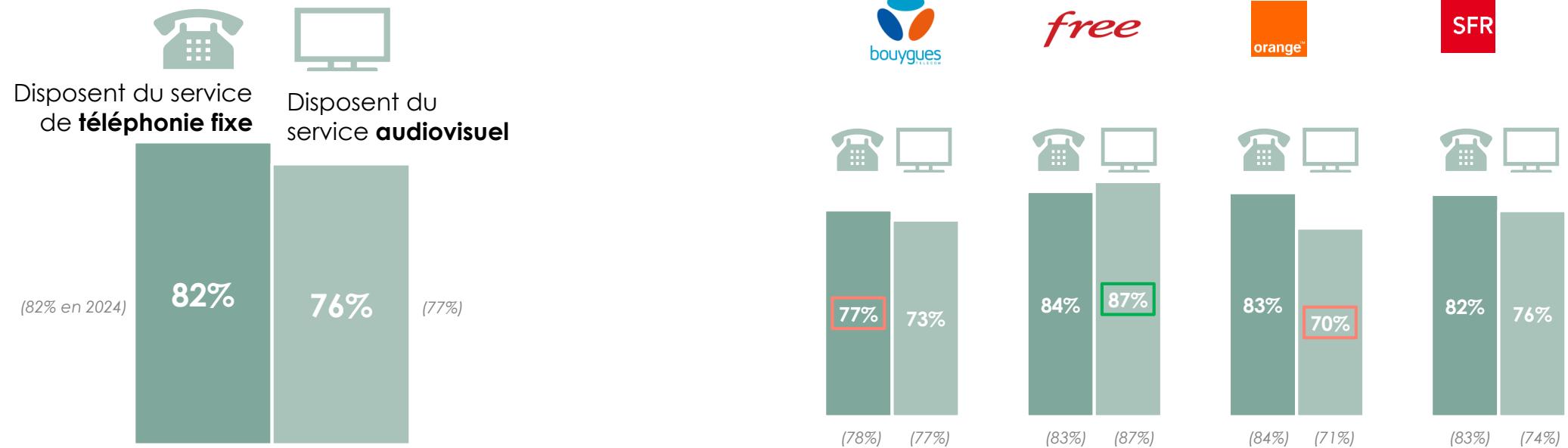
↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2024

La part des offres triple-play reste stable cette année.

Type d'offre internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



91% ont accès à **au moins un de ces services**

(92%)

67% ont accès à **ces deux services**

(67%)

Q14. Dans votre abonnement Internet, disposez-vous également...

Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

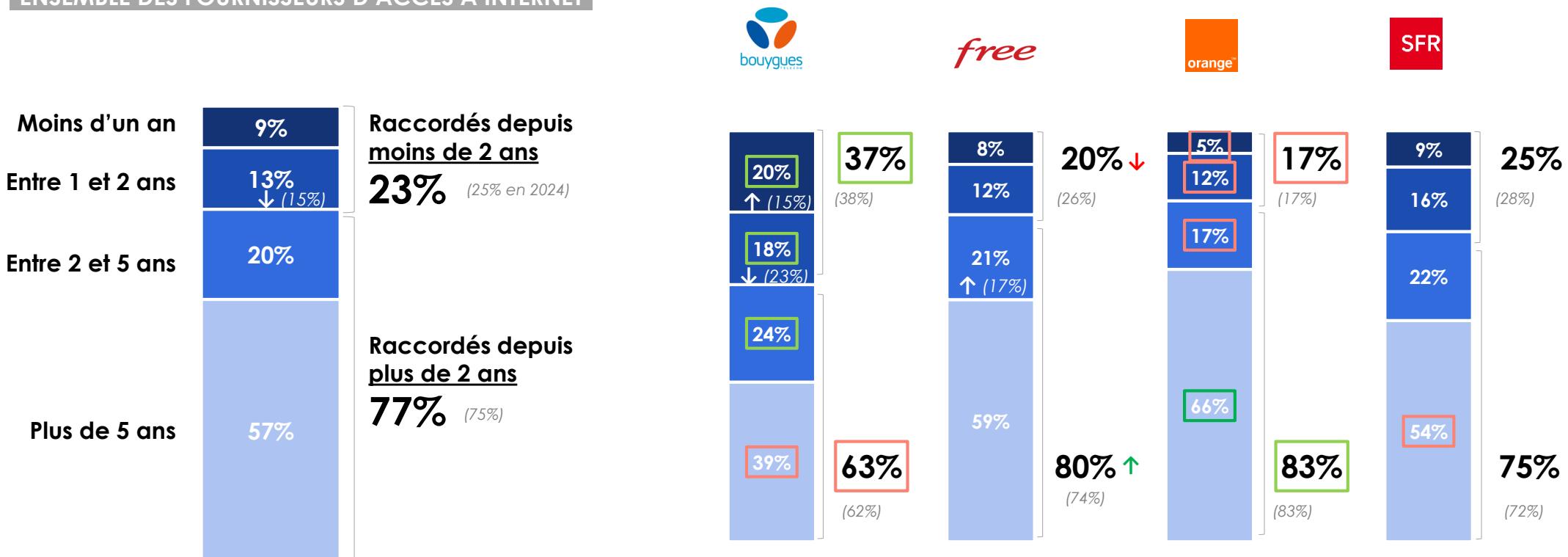
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

La relation entre les différents acteurs du marché et leurs abonnés est solide : trois quarts des clients sont fidèles depuis plus de deux ans à leur fournisseur d'accès à internet ; en particulier les abonnés Orange. Bouygues Telecom est l'opérateur qui a le plus recruté de nouveaux abonnés sur la dernière année.

Ancienneté de l'abonnement au fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

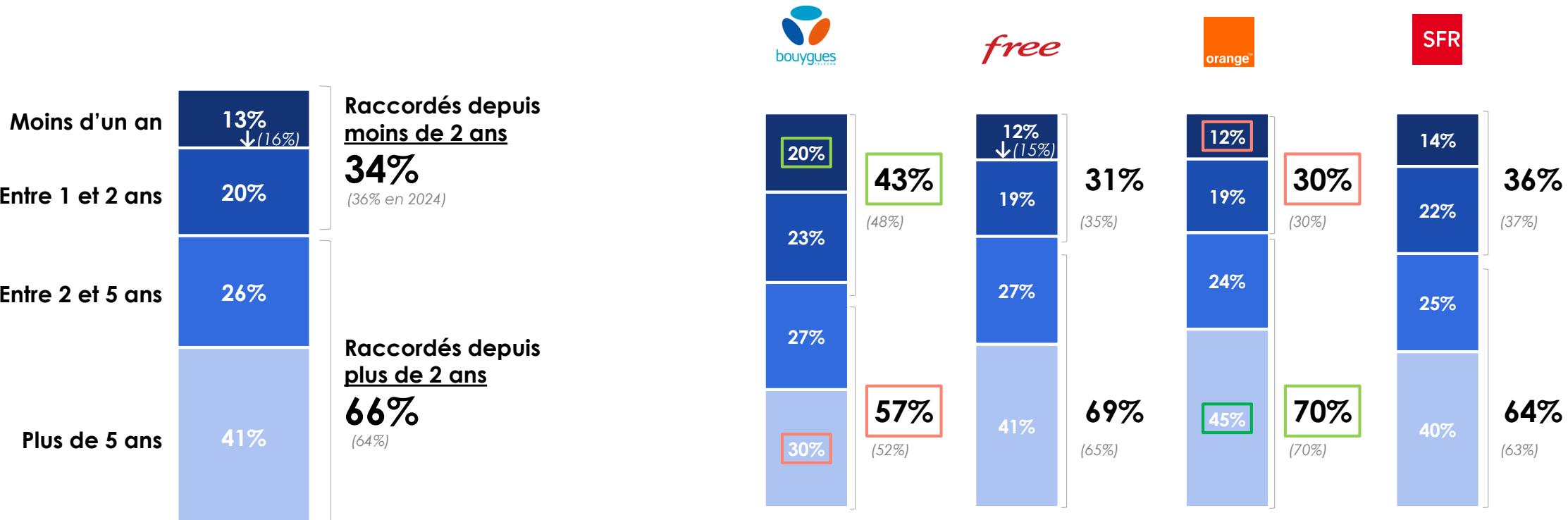


Pour un tiers des abonnés, le dernier raccordement à internet dans le domicile a été réalisé il y a moins de 2 ans, un score similaire à l'an dernier. Les abonnés Bouygues Telecom se distinguent par un raccordement à Internet généralement plus récent que celui des autres opérateurs.

Antériorité du dernier raccordement

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

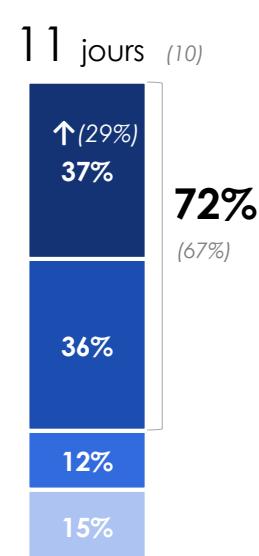
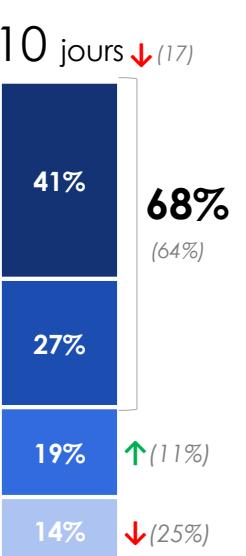
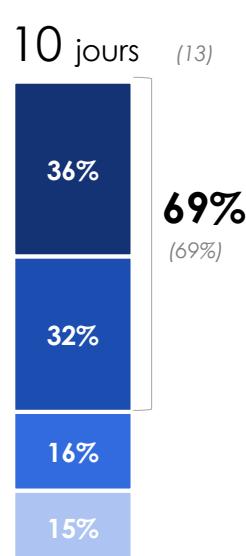
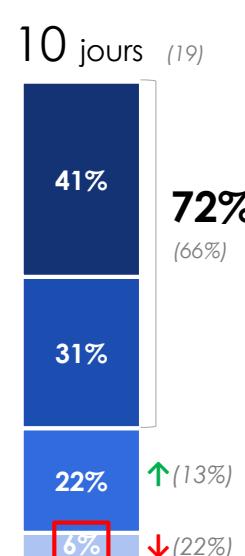
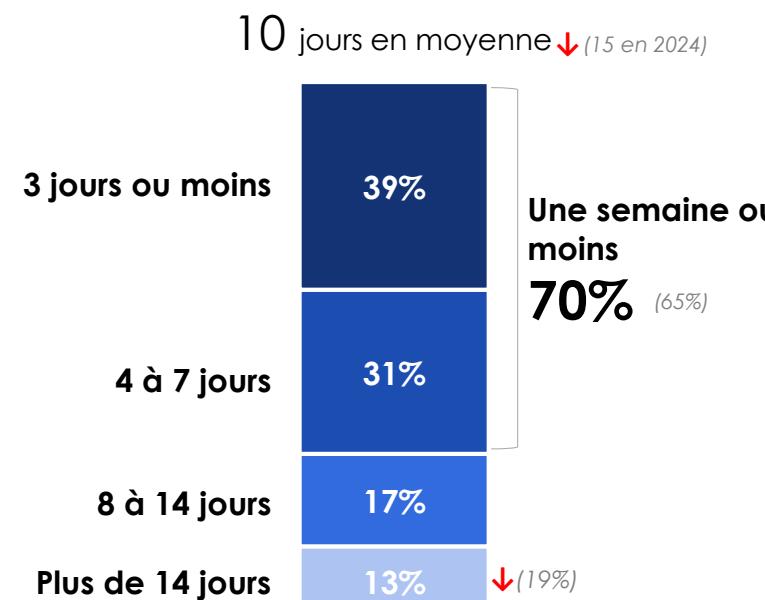
Le délai moyen pour la mise en service effective de l'accès à Internet se réduit : il est désormais de 10 jours contre 15 jours en 2024. Un délai qui s'est réduit notamment chez Orange, qui affiche un temps d'attente raccourci, et comparable à celui des autres acteurs du marché.

Temps d'attente pour la mise en service effective de l'accès Internet

Base : Raccordés depuis moins de deux ans, précision forte *

* précision forte : déclarent connaître le temps d'attente pour la mise en service effective de l'accès Internet à 2 jours près pour un délai inférieur à 21 jours et à 1 semaine près pour un délai de 21 jours ou plus.

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



Q19. La dernière fois que vous avez été raccordé à Internet, combien de jours se sont passés entre la souscription à votre contrat et la mise en service effective de votre box internet ? Nous parlons ici du délai de la mise en service de votre box internet sans prendre en compte la mise à disposition d'une « box » / d'une « clé » / d'un « galet » 4G/5G fournie en attendant le raccordement. Libellé ajusté cette année.
Question ouverte en nombre de jour(s) ou en nombre de semaine(s).

Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

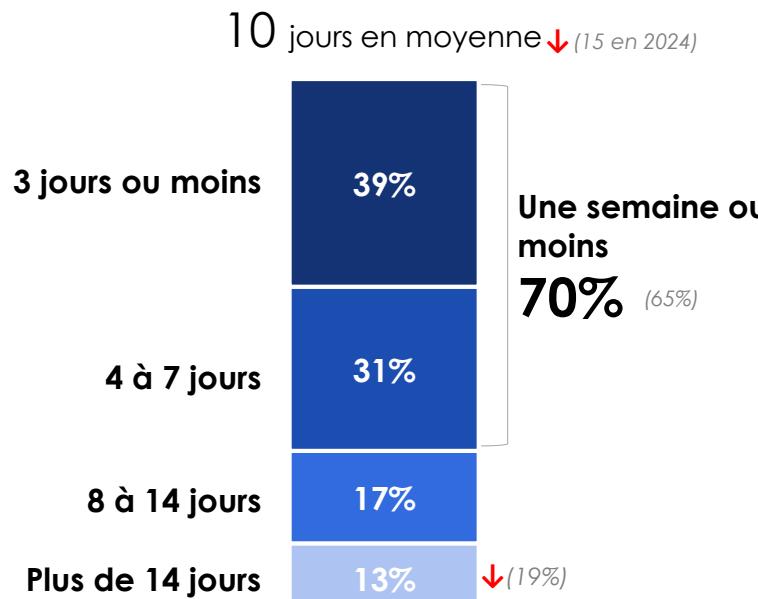
Ce temps d'attente plus court s'observe autant pour les abonnés à la fibre qu'à l'ADSL.

Temps d'attente pour la mise en service effective de l'accès Internet

Base : Raccordés depuis moins de deux ans, précision forte *

* précision forte : connaît le temps d'attente pour la mise en service effective de l'accès Internet à 2 jours près pour un délai inférieur à 21 jours et à 1 semaine près pour un délai de 21 jours ou plus.

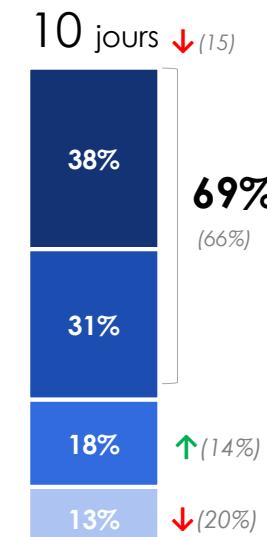
ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



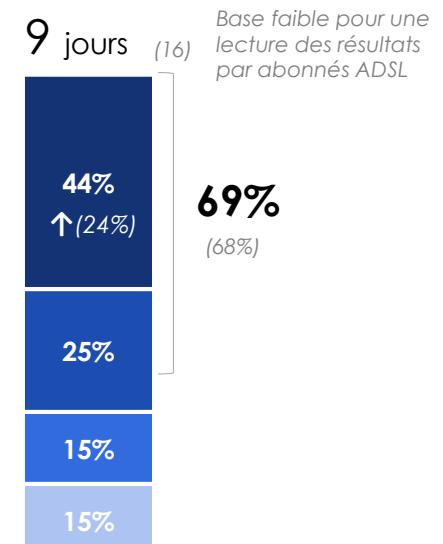
Auprès des abonnés fibre :
Bouygues T. : 11 jours
Free : 10 jours
Orange : 9 jours
SFR : 10 jours



Abonnés Fibre



Abonnés ADSL



Q19. La dernière fois que vous avez été raccordé à Internet, combien de jours se sont passés entre la souscription à votre contrat et la mise en service effective de votre box internet ? Nous parlons ici du délai de la mise en service de votre box internet sans prendre en compte la mise à disposition d'une « box » / d'une « clé » / d'un « galet » 4G/5G fournie en attendant le raccordement. **Libellé ajusté cette année.**
Question ouverte en nombre de jour(s) ou en nombre de semaine(s).

Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

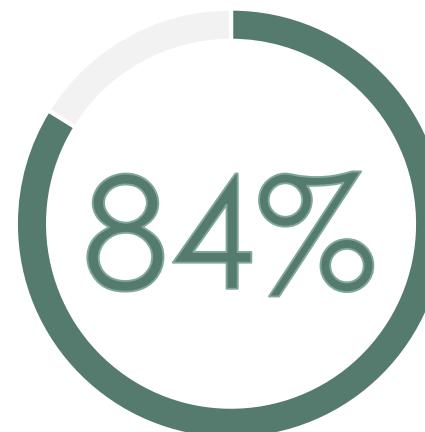
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

**La mise en service d'internet continue de dépendre majoritairement d'un technicien, notamment dans le cadre d'un raccordement à la fibre.
→ un constat stable depuis 2023.**

Intervention d'un technicien lors du raccordement à internet

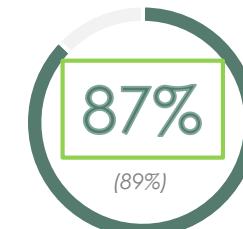
Base : Raccordés depuis moins d'un an

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

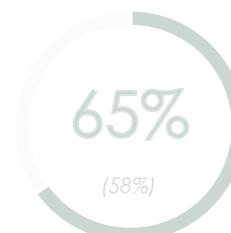


des installations de l'accès à Internet ont nécessité **l'intervention d'un technicien**

Abonnés Fibre



Abonnés ADSL /!\ Base faible



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑ Evolution significative par rapport à 2024

La nécessité d'une intervention technique pour l'installation reste prédominante pour l'ensemble des fournisseurs bien qu'on note un score significativement plus faible chez les abonnés Orange.

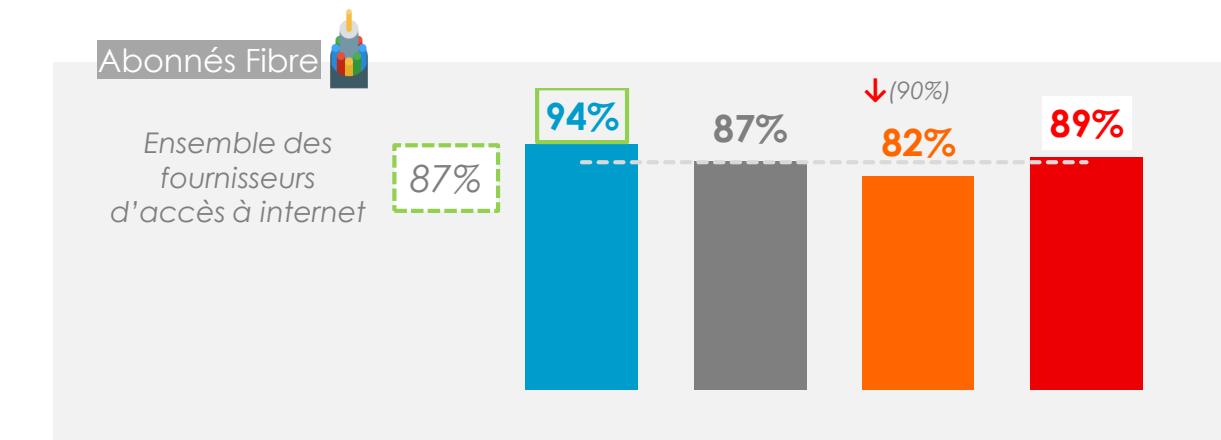
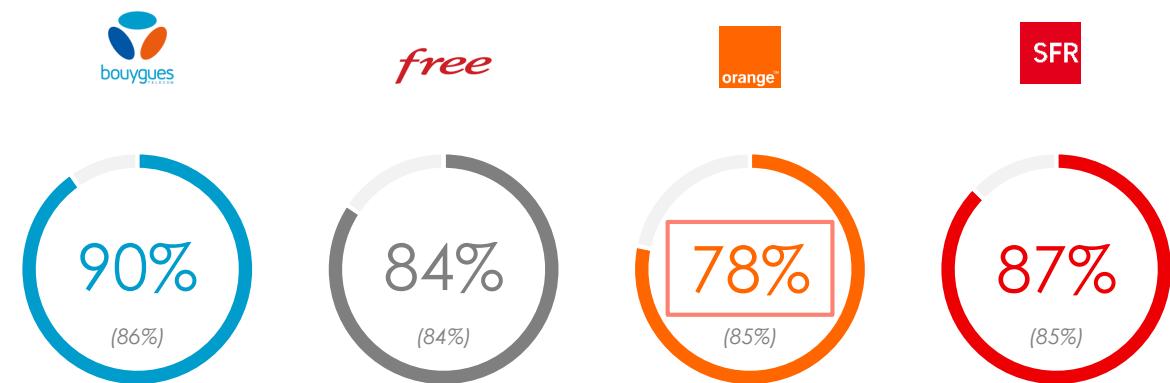
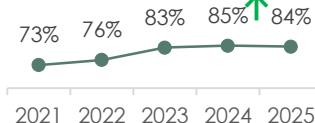
Intervention d'un technicien lors du raccordement à internet

Base : Raccordés depuis moins d'un an

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



des installations de l'accès à Internet ont nécessité **l'intervention d'un technicien**



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Dans la grande majorité des cas, l'accès à Internet a été installé dès le premier passage du technicien, sans besoin de fixer un autre rendez-vous...

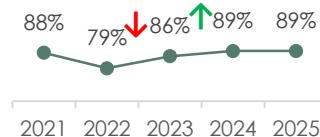
Intervention dès le premier rendez-vous convenu

Base : Raccordés depuis moins d'un an

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



des installations de l'accès à Internet ont eu lieu **lors du premier rendez-vous convenu**



Abonnés Fibre



Abonnés ADSL

/!\ Base faible



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

...et ce quel que soit le fournisseur d'accès à Internet.

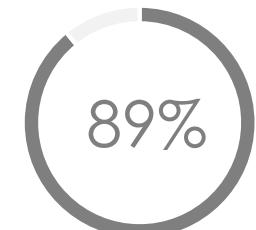
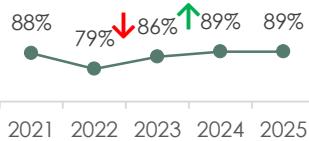
Intervention dès le premier rendez-vous convenu

Base : Raccordés depuis moins d'un an

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET TOUTES TECHNOLOGIES CONFONDUES



des installations de l'accès à Internet ont eu lieu **lors du premier rendez-vous convenu**



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

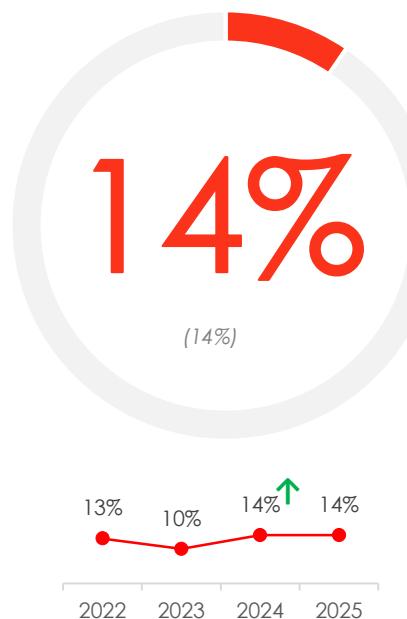
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Le raccordement du domicile à la fibre par un technicien n'engendre pas plus de dégâts que l'an dernier : 1 foyer sur 7 a subi des dommages. Un score stable sur un an et significativement moins élevé chez les raccordés fibre Free.

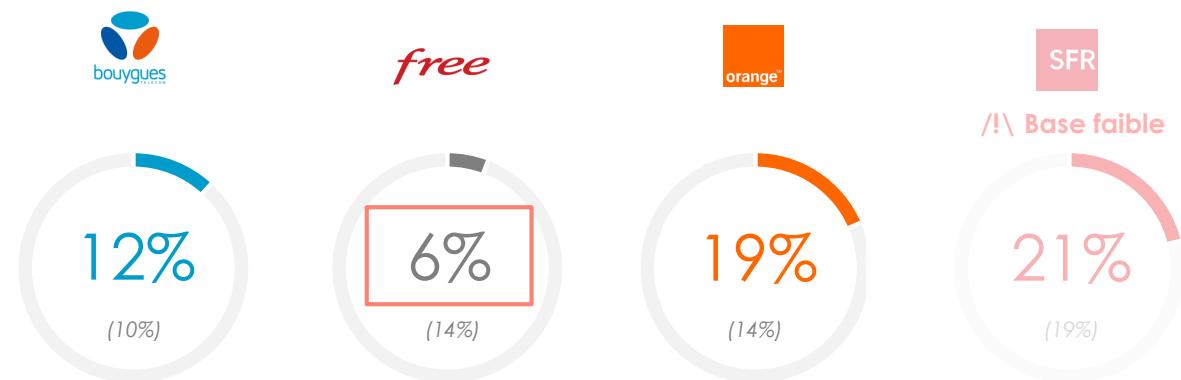
Dégradations lors du raccordement du domicile à la fibre

Base : Abonnés fibre raccordés à la suite du passage d'un technicien

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET TOUTES TECHNOLOGIES CONFONDUES



Des abonnés fibre raccordés suite au passage d'un technicien ont subi des dégradations à leur domicile ou dans les parties communes



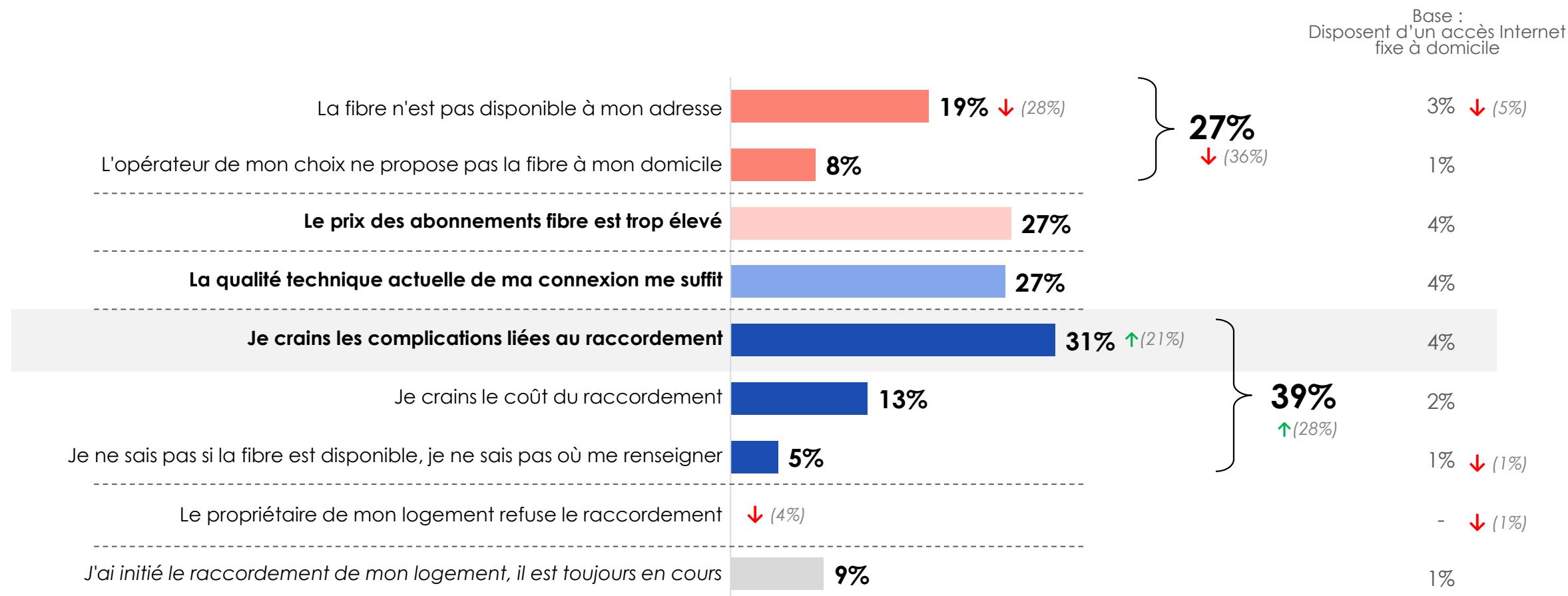
Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Auprès d'une population équipée d'un accès à l'ADSL qui se réduit, les raisons invoquées pour conserver ce type de raccordement évoluent par rapport à 2024, avec davantage de citations évoquant la crainte de complications liées au raccordement (+10 points).

Raisons de non-raccordement à la fibre

Base : Abonnés ADSL



Raisons de non-raccordement à la fibre détaillées auprès des cibles.

Des craintes qui progressent quel que soit l'âge.

Raisons de non-raccordement à la fibre

Base : Abonnés ADSL

	ENS. abo. ADSL	-35 ans	35-49 ans	- 50 ans	50 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs	-2 000 hbs	2 000 à 19 999 hbs	20 000 à 99 999 hbs	100 000 hbs et +	Agglo parisienne
La fibre n'est pas disponible à mon adresse	19% ↓ (28%)	14%	15% ↓ (29%)	15% ↓ (27%)	23% ↓ (30%)	17% ↓ (27%)	18% ↓ (32%)	22%	31%	20% ↓ (36%)	19%	10%	15%
Je crains les complications liées au raccordement	31% ↑ (21%)	35% ↑ (18%)	34% ↑ (22%)	35% ↑ (20%)	29% ↑ (22%)	33% ↑ (20%)	35% ↑ (21%)	28%	25%	26%	30% ↑ (16%)	40% ↑ (17%)	36%
Le prix des abonnements fibre est trop élevé	27%	35%	26%	30%	25%	26%	31%	25%	22%	29%	35%	23%	32%
La qualité technique actuelle de ma connexion me suffit	27%	18%	25%	22%	30%	28%	22%	29%	21%	26%	20%	33%	32%
Je crains le coût du raccordement	13%	13%	11%	12%	14%	14%	12%	14%	10%	16%	12%	10%	22%
J'ai initié le raccordement de mon logement, il est toujours en cours	9%	7%	14%	11%	8%	12%	7%	8%	11%	10%	7%	11%	3%
L' opérateur de mon choix ne propose pas la fibre à mon domicile	8%	13%	6%	10%	7%	10%	8%	7%	12%	5%	5%	9%	10%
Je ne sais pas si la fibre est disponible , je ne sais pas où me renseigner	5%	8%	7%	7%	2%	7%	4%	3% ↓ (8%)	7%	5%	2% ↓ (8%)	3%	7%

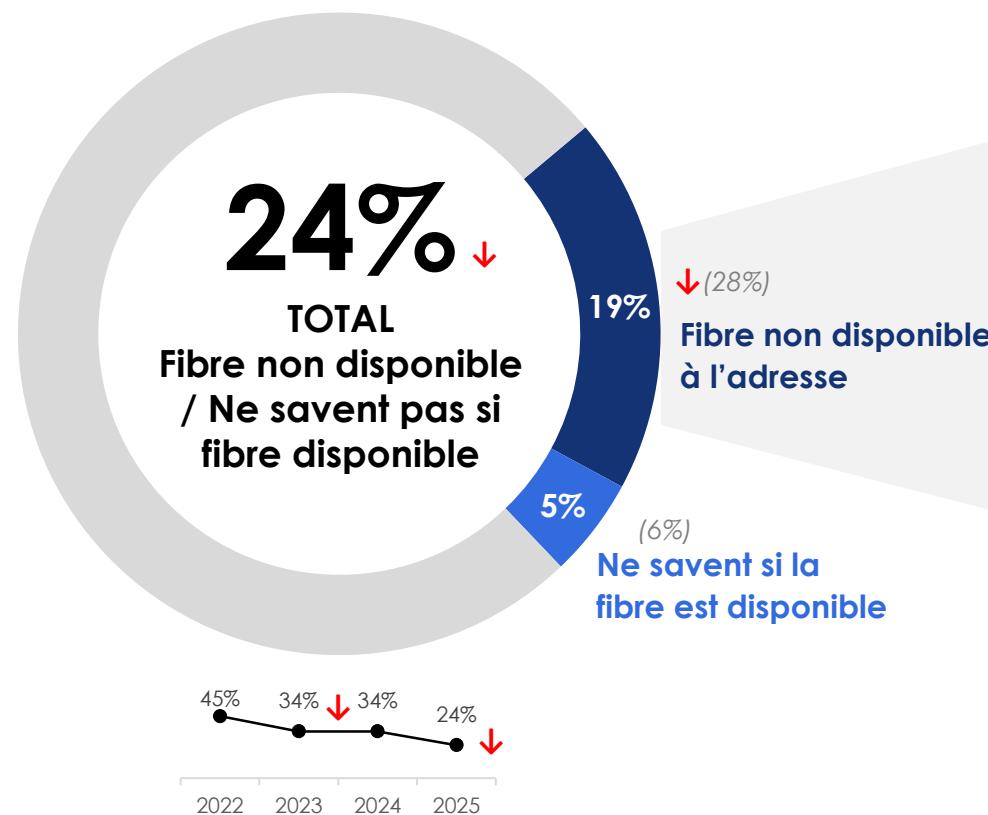
█ Différence significative par rapport aux abonnés ADSL

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2024

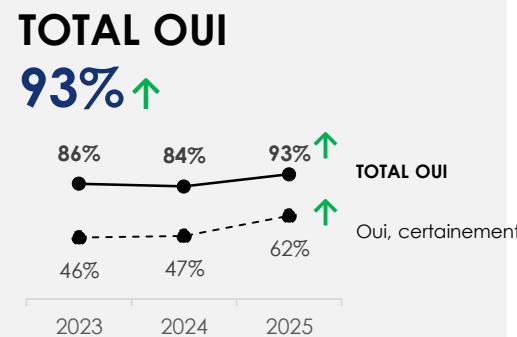
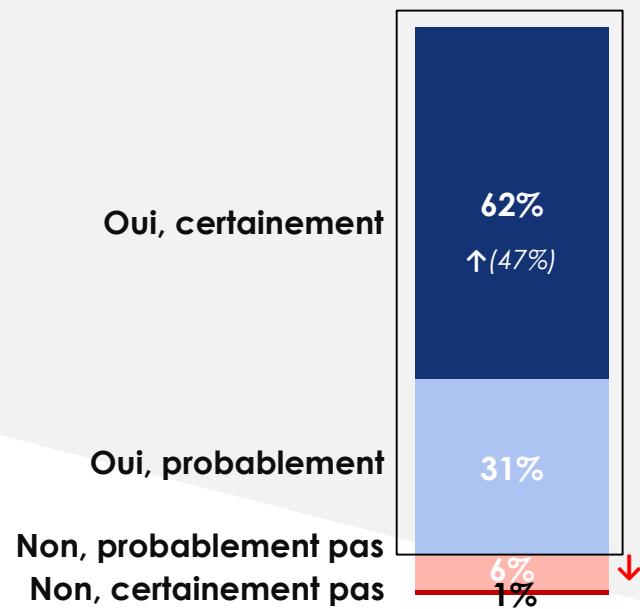
Notons également que la proportion d'abonnés ADSL sans accès à la fibre, ou ne sachant pas si elle est disponible, atteint son niveau le plus bas cette année.
Parmi ces foyers, l'appétence pour la fibre est à son plus haut niveau avec quasiment la totalité qui se dit prête à franchir le pas, dont 6 sur 10 certainement.

Raisons de non-raccordement à la fibre

Base : Abonnés ADSL



Opteraient pour la fibre si celle-ci était disponible



Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs
↑ Evolution significative par rapport à 2024

Q22b. Vous avez déclaré être raccordé à Internet en ADSL. Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas raccordé à Internet par la fibre ?

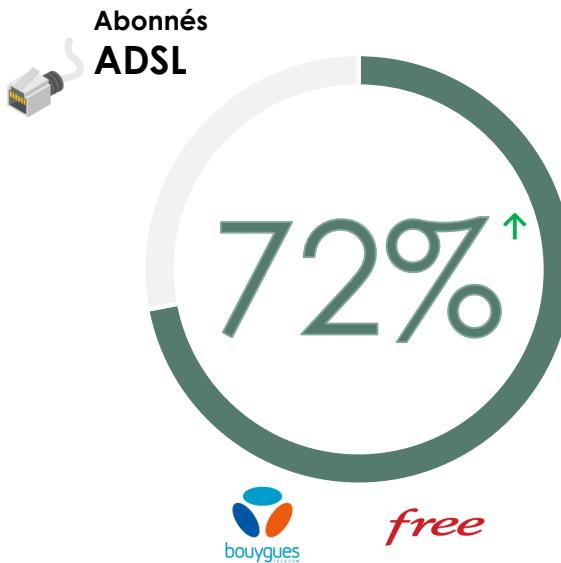
Q21e. Si la fibre était disponible à votre adresse, opteriez-vous pour cette technologie pour votre abonnement internet ?

La connaissance de la fermeture prochaine du réseau cuivre auprès des raccordés ADSL progresse, notamment chez Orange et SFR. Les abonnés Free restent les moins informés. Un peu plus de la moitié d'entre eux ont cherché à se renseigner sur cette évolution, dont 4 sur 10 ont trouvé des informations à ce sujet.

Fermeture prochaine du réseau ADSL

Base : Abonnés ADSL

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



savent que le réseau ADSL sera prochainement fermé



free



SFR

75%

59%

82%

73%

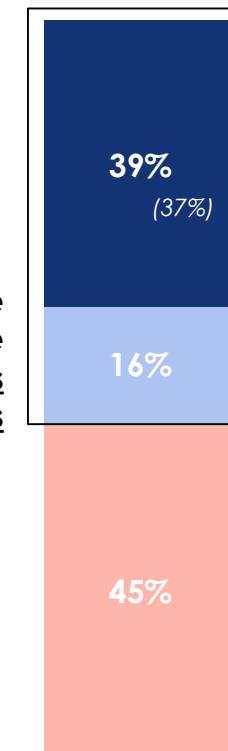
↑ (55%)

↑ (59%)

Ont cherché à se renseigner sur cette évolution et ont pu trouver des informations

Ont cherché à se renseigner sur cette évolution mais n'ont pas trouvé d'informations

N'ont pas cherché à se renseigner sur cette évolution



TOTAL Ont cherché à se renseigner sur cette évolution

55% (52%)



free



SFR

71%

48%

54%

57%

Q21F. Le réseau ADSL est en cours de fermeture, il fermera progressivement entre 2025 et 2030 et est remplacé par le réseau de fibre optique. Le saviez-vous ?

Q21g. Avez-vous cherché à vous renseigner sur la fermeture définitive du réseau ADSL et son remplacement par le réseau fibre ?

Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

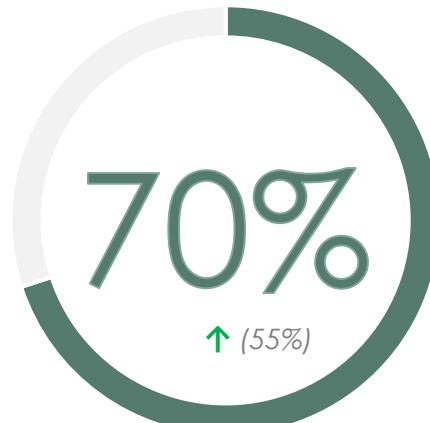
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Scores auprès de l'ensemble des consommateurs disposant d'un accès Internet fixe à domicile.

Fermeture prochaine du réseau ADSL

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



savent que le réseau ADSL sera prochainement fermé



free



SFR

70%
↑(51%)

66%
↑(51%)

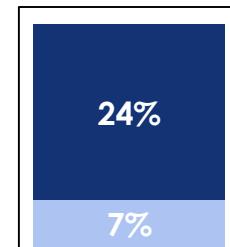
75%
↑(59%)

69%
↑(56%)

Ont cherché à se renseigner sur cette évolution et ont pu trouver des informations

Ont cherché à se renseigner sur cette évolution mais n'ont pas trouvé d'informations

N'ont pas cherché à me renseigner sur cette évolution



TOTAL Ont cherché à se renseigner sur cette évolution
31%



31%

free

28%



32%



35%

Q21F. Le réseau ADSL est en cours de fermeture, il fermera progressivement entre 2025 et 2030 et est remplacé par le réseau de fibre optique. Le saviez-vous ?

Q21g. Avez-vous cherché à vous renseigner sur la fermeture définitive du réseau ADSL et son remplacement par le réseau fibre ?

Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ Evolution significative par rapport à 2024

Résultats détaillés.

Fermeture prochaine du réseau ADSL

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

	ENS. abo. ADSL	-35 ans	35-49 ans	- 50 ans	50 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs	-2 000 hbs	2 000 à 19 999 hbs	20 000 à 99 999 hbs	100 000 hbs et +	Agglo parisienne
Connaissance de la fermeture du réseau ADSL	70% ↑(55%)	56% ↑(48%)	66% ↑(51%)	61% ↑(49%)	78% ↑(60%)	68% ↑(53%)	66% ↑(53%)	74% ↑(54%)	75% ↑(61%)	73% ↑(59%)	75% ↑(56%)	65% ↑(50%)	65% ↑(51%)
Ont cherché à se renseigner sur cette évolution et ont pu trouver des informations	24%	31%	24%	27%	22%	26%	25%	22%	25%	27%	23%	23%	23%
Ont cherché à se renseigner sur cette évolution mais n'ont pas trouvé d'informations	7%	16%	5%	10%	5%	8%	↓10%)	5%	5%	6%	6%	9%	10%
N'ont pas cherché à se renseigner sur cette évolution	69%	53%	↓71%)	62%	73%	66%	65%	72%	69%	68%	71%	68%	67%

↑(60%) ↑(55%)

Q21F. Le réseau ADSL est en cours de fermeture, il fermera progressivement entre 2025 et 2030 et est remplacé par le réseau de fibre optique. Le saviez-vous ?

Q21g. Avez-vous cherché à vous renseigner sur la fermeture définitive du réseau ADSL et son remplacement par le réseau fibre ?

Différence significative par rapport aux abonnés ADSL

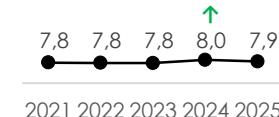
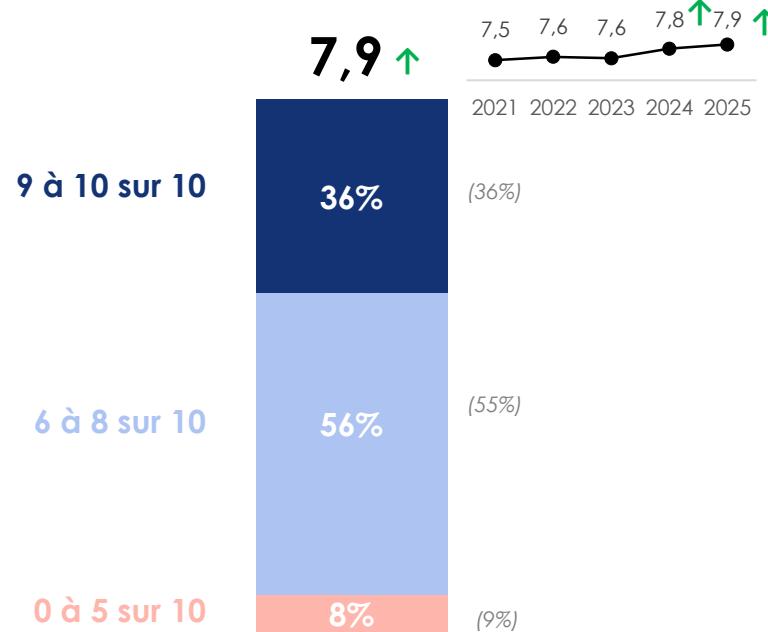
↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2024

Globalement, la satisfaction vis-à-vis de son fournisseur d'accès à Internet continue de progresser. Une hausse qui se mesure tout particulièrement chez les abonnés Orange et SFR, bien que l'évaluation de ce dernier reste en retrait vs. les autres acteurs du marché.

Satisfaction générale vis-à-vis du fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



7,8

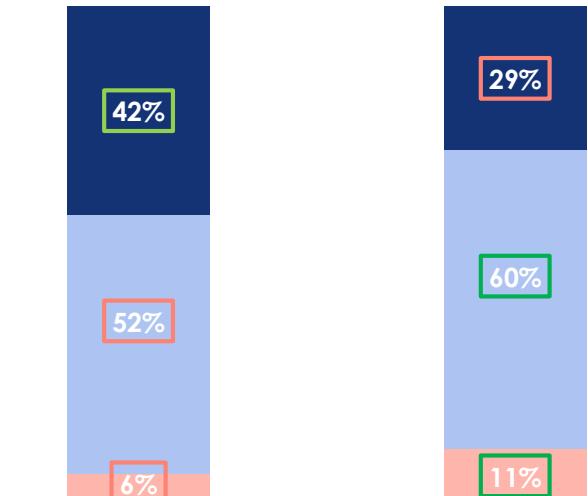
free



8,1



7,6



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

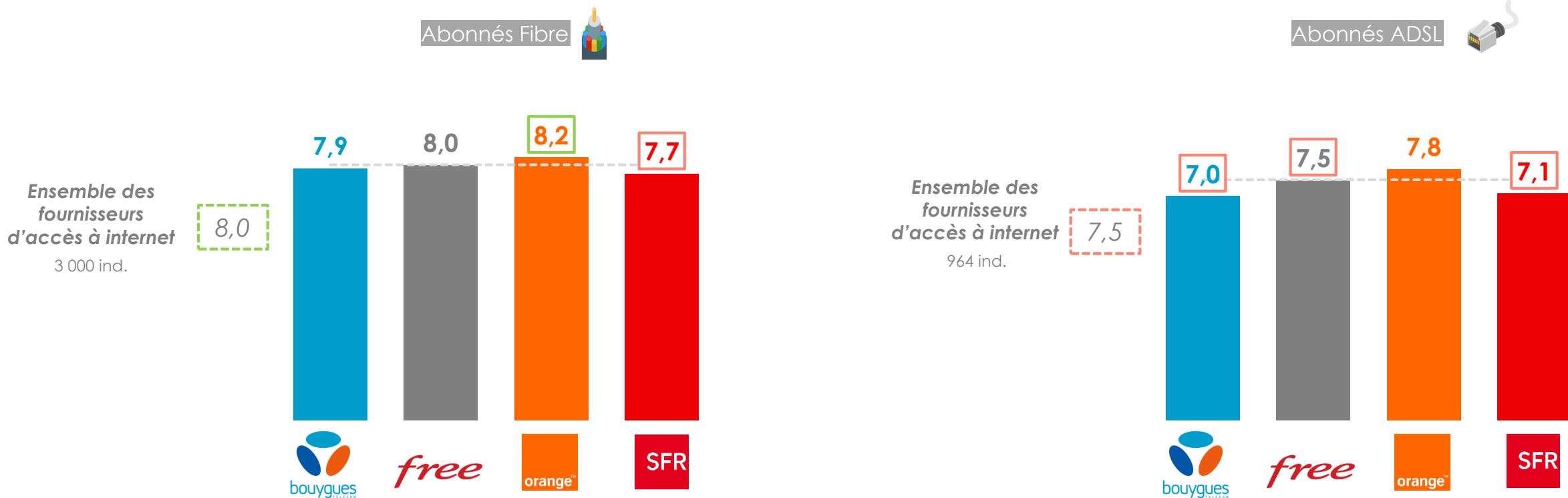
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024



Une très bonne satisfaction des FAI qui se retrouve plus précisément chez les abonnés Fibre. Des niveaux qui sont stables sur un an, à la fois chez les abonnés fibre et chez les abonnés ADSL.

Satisfaction générale vis-à-vis du fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



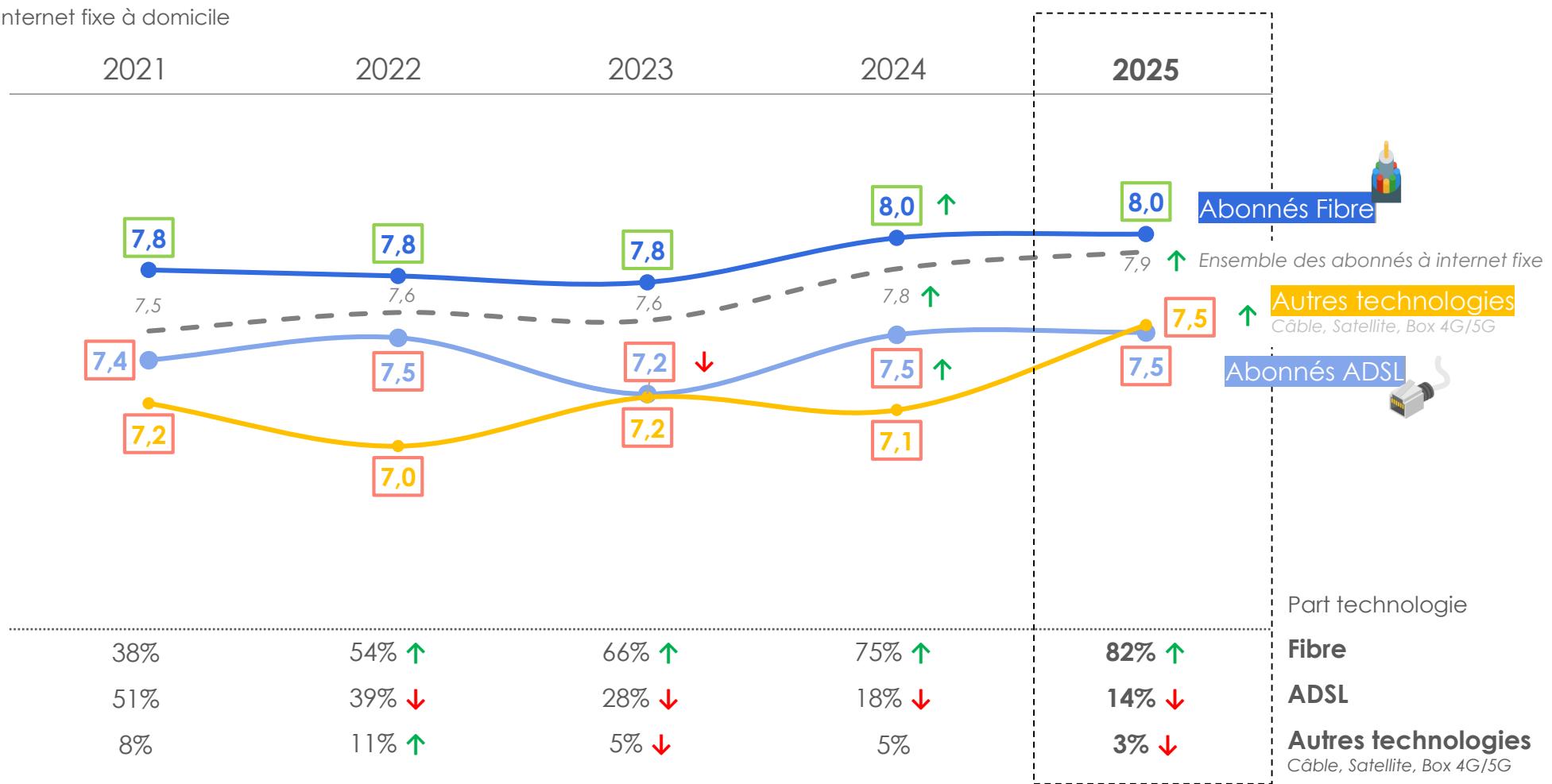
Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Une satisfaction générale qui se maintient à plus haut niveau.

Satisfaction générale vis-à-vis du fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



Q16. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de votre fournisseur d'accès à Internet (FAI) ?

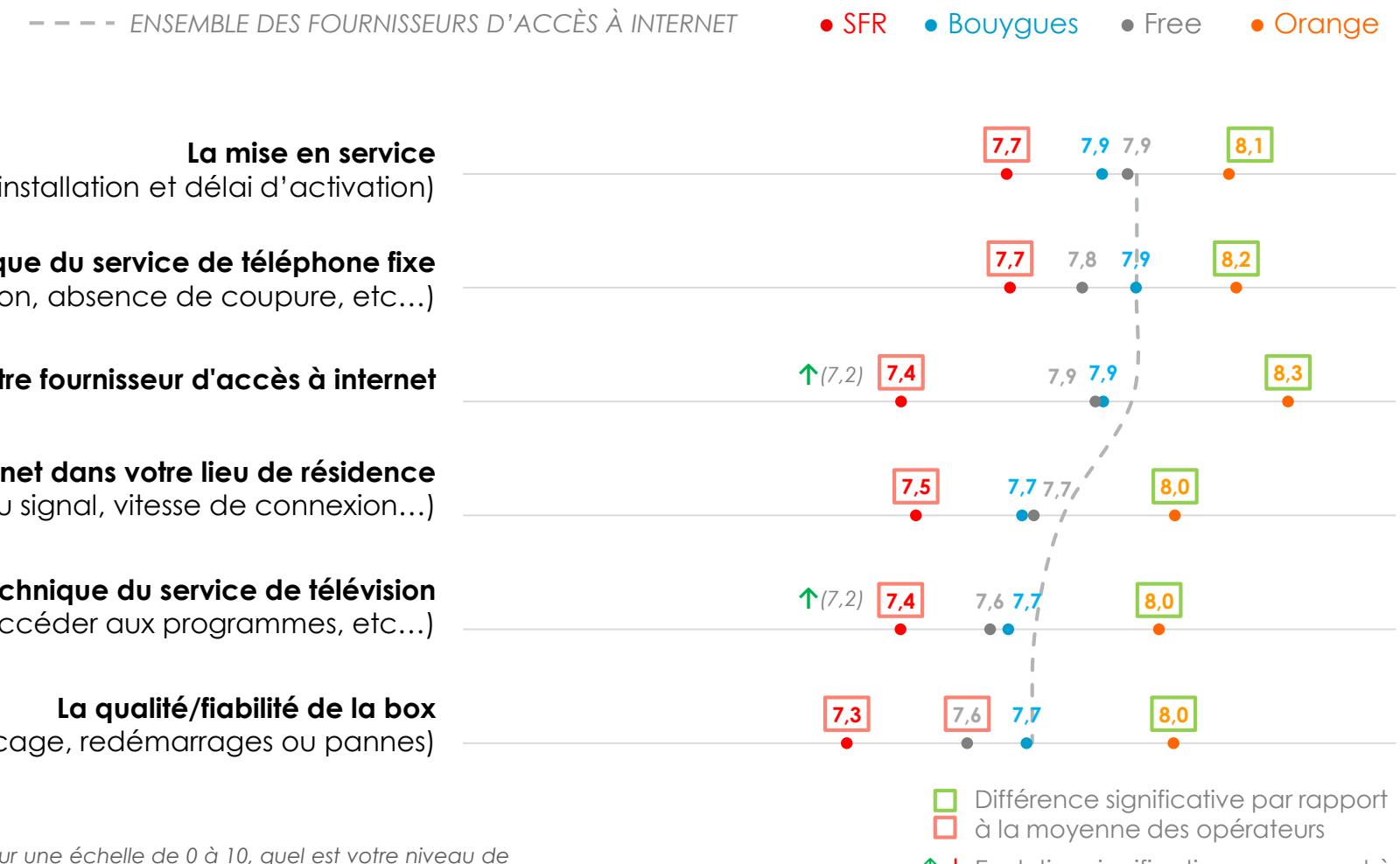
Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑ Evolution significative vs. la mesure précédente

De manière détaillée, Orange se démarque sur l'ensemble des dimensions. Bouygues Telecom et Free sont dans la moyenne marché, tandis que SFR reste l'opérateur internet le moins bien évalué et ce, malgré des progressions sur sa réputation et la qualité technique du service TV.

Satisfaction détaillée vis-à-vis du fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



Q17. Plus précisément, sur chacun des critères suivants, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de ce fournisseur d'accès à Internet (FAI) ?

En comparaison selon la technologie, on souligne toujours une meilleure satisfaction détaillée des abonnés Fibre, la qualité technique de la connexion à internet et du service de télévision, marquant l'écart le plus important entre ces deux modes d'accès. Des scores dans la lignée de 2024.

Satisfaction détaillée vis-à-vis du fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

----- ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



La mise en service
(installation et délai d'activation)



La qualité technique du service de téléphone fixe
(qualité du son, absence de coupure, etc...)



La réputation de votre fournisseur d'accès à internet



La qualité technique de la connexion internet dans votre lieu de résidence
(puissance du signal, vitesse de connexion...)



La qualité technique du service de télévision
(pas de coupure, pas d'attente pour accéder aux programmes, etc...)



La qualité/fiabilité de la box
(absence de blocage, redémarrages ou pannes)



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

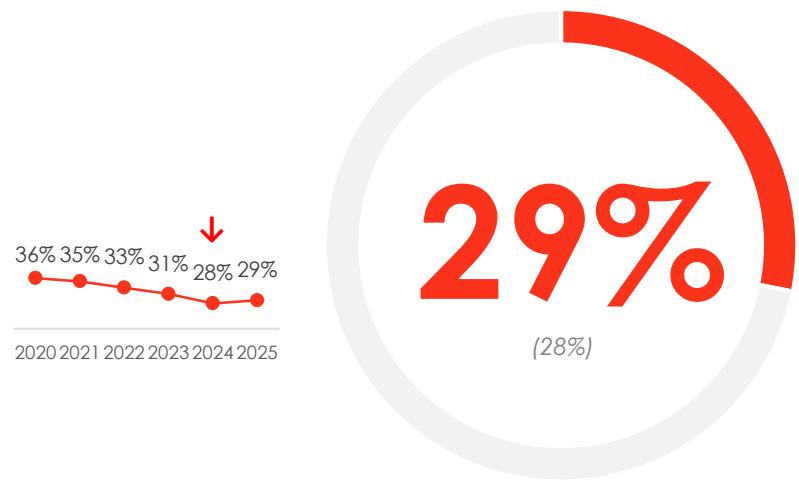
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Q17. Plus précisément, sur chacun des critères suivants, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de ce fournisseur d'accès à Internet (FAI) ?

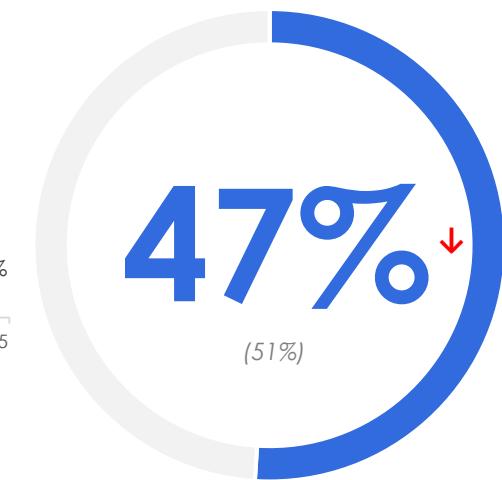
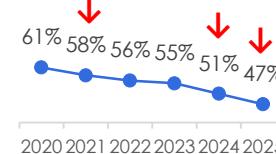
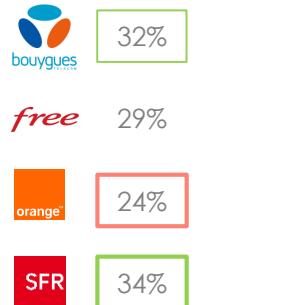
Spontanément, 3 abonnés Internet fixe sur 10 déclarent avoir rencontré un problème avec leur FAI au cours de l'année écoulée. Un score qui se stabilise après plusieurs années de recul.
Après présentation d'une liste de problèmes potentiels, près de la moitié se reconnaît dans au moins une situation. Une proportion qui ne cesse de diminuer depuis 2020, notamment chez Orange et SFR cette année.

Problèmes rencontrés avec le fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



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



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

44%
↓ (49%)

ont rencontré au moins un problème de la liste hors fraudes ou appels indésirables

Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

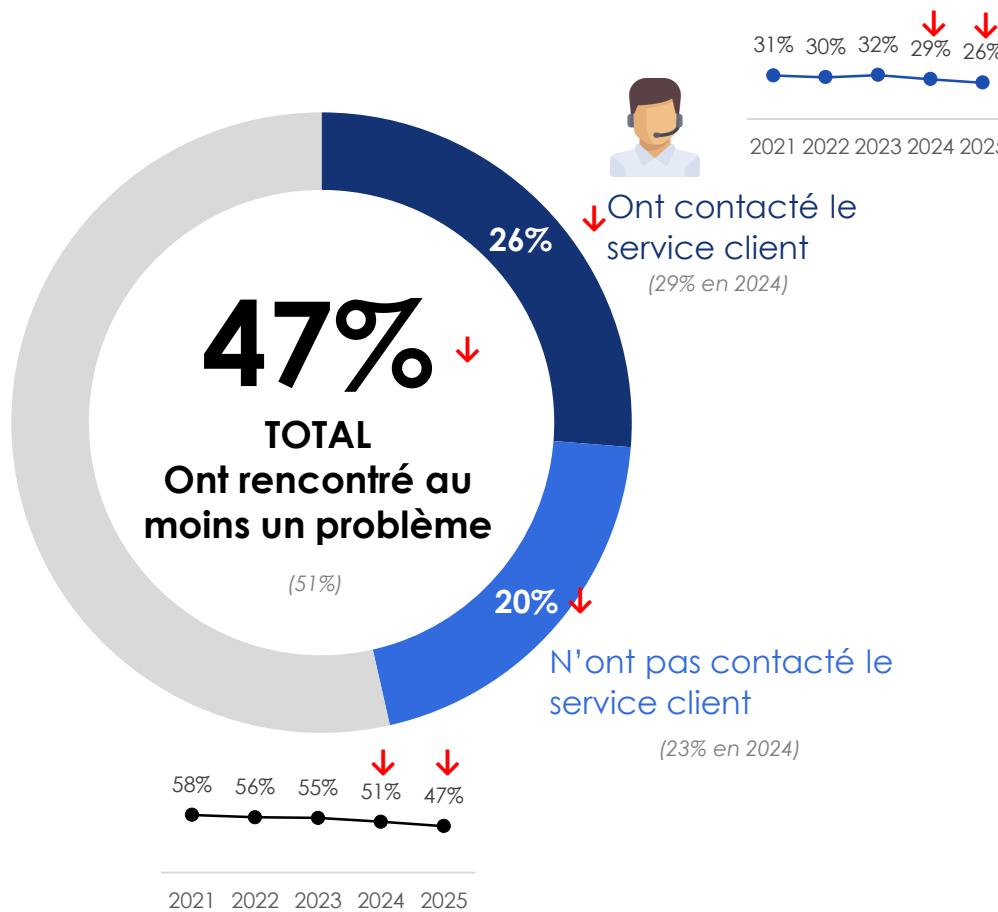
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

La proportion de consommateurs déclarant des difficultés avec leur FAI continue de diminuer, tout comme celle des personnes ayant sollicité le service client pour les résoudre.

Les problèmes liés à la qualité de la connexion restent les plus fréquents et la 1^{ère} cause de contact avec le service client. Suivent la mauvaise qualité de la TV et la réception d'appels indésirables, qui reculent tout deux cette année.

Problèmes rencontrés avec le fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



Ont contacté le service client
(29% en 2024)



TOTAL Ont rencontré ce problème

22%

Mauvaise qualité Internet

13%

Mauvaise qualité de la TV

13%

↓(17%)

Réception d'appels indésirables sur sa ligne fixe*

13%

↓(16%)

Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre

5%

Mauvaise qualité du téléphone fixe

4%

Problème de facturation

3%

Problème de contrat

3%

Numéros surtaxés

2%

Fraudes

2%

Problèmes entre la souscription et la mise en place du service

2%

Entrave potentielle à la neutralité du net

2%

Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées

2%

Problème lié au changement d'opérateur

2%

- Ont contacté leur service client pour ce problème

- N'ont pas contacté leur service client pour ce problème

*Il n'était pas demandé aux répondants s'ils avaient contacté le service client pour les réceptions d'appels indésirables

Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Les problèmes rencontrés sont moins fréquents qu'en 2024 pour les abonnés Orange et SFR : des scores qui reculent notamment sur les problèmes en lien avec la qualité de service et les fraudes / appels indésirables.

Problèmes rencontrés

scores par fournisseur d'accès à internet et mode d'accès

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

	TOTAL des abonnés fixes				
ST Au moins un problème rencontré	47%	50%	46%	44%	50%
ST Problème de qualité de service	30% ↓(51%)	31%	32%	27% ↓(49%)	33% ↓(61%)
Mauvaise qualité Internet	22% ↓(33%)	25%	22%	20%	25% ↓(38%)
Mauvaise qualité de la TV	13%	13%	17%	10%	15% ↓(30%)
Mauvaise qualité du téléphone fixe	4% ↓(17%)	2%	3% ↓(21%)	4% ↓(13%)	5%
ST Fraudes ou appels indésirables	14%	13%	13%	15%	16%
Réception d'appels indésirables sur sa ligne fixe	13% ↓(17%)	11%	11%	14% ↓(19%)	14% ↓(22%)
Fraudes	2% ↓(16%)	2%	2%	3% ↓(18%)	3% ↓(19%)
ST Problème lors de la souscription ou du raccordement	8%	10%	8%	7%	10% ↓(5%)
Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre	5%	7%	6%	4%	6%
Problèmes entre la souscription et la mise en place du service	2%	2%	2%	2%	3%
Problème lié au changement d'opérateur	2%	2%	2%	2%	3%
ST Problèmes administratifs	7%	9%	4%	7%	10%
Problème de facturation	3%	4%	2%	2%	5%
Problème de contrat	3%	4%	1%	3%	3%
Numéros surtaxés	2%	3%	1%	3%	3% ↓(6%)
ST Autres	7%	6%	7%	6%	8%
Entrave potentielle à la neutralité du net	2%	1%	1%	3%	3%
Problème d'accessibilité aux services par les personnes handicapées	2%	2%	2%	1%	3%
Autres problèmes	3%	3%	4%	2%	3%

▲ Différence significative par rapport
▼ à la moyenne des opérateurs

Auprès des abonnés fibre : moins de problèmes déclarés qu'en 2024 (45% vs. 50% l'an dernier).

Une baisse tirée à une diminution des problèmes de mauvaise qualité de la TV et de la réception d'appels indésirables sur la ligne fixe.

Problèmes rencontrés

scores par fournisseur d'accès à internet et mode d'accès

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ST Au moins un problème rencontré

ST Problème de qualité de service

Mauvaise qualité Internet

Mauvaise qualité de la TV

Mauvaise qualité du téléphone fixe

ST Fraudes ou appels indésirables

Réception d'appels indésirables sur sa ligne fixe

Fraudes

ST Problème lors de la souscription ou du raccordement

Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre

Problèmes entre la souscription et la mise en place du service

Problème lié au changement d'opérateur

ST Problèmes administratifs

Problème de facturation

Problème de contrat

Numéros surtaxés

ST Autres

Entrave potentielle à la neutralité du net

Problème d'accessibilité aux services par les personnes handicapées

Autres problèmes

TOTAL des abonnés fixes	Abonnés FIBRE	Abonnés ADSL	Autres
47%	45%	51%	66%
30% ↓(51%)	28% ↓(50%)	37%	39%
22% ↓(33%)	21% ↓(31%)	28%	31%
13%	13%	18%	11%
4% ↓(17%)	3% ↓(17%)	6%	6%
14%	14%	16%	16%
13% ↓(17%)	12% ↓(17%)	14%	10%
2% ↓(16%)	2% ↓(16%)	2%	7%
8%	9%	3%	16%
5%	7%	-	-
2%	2%	2%	9%
2%	2%	2%	9%
7%	6%	8%	19%
3%	3%	4%	7%
3%	2%	3%	9%
2%	2%	3%	7%
7%	6%	7%	16%
2%	2%	2%	7%
2%	2%	2%	7%
3%	3%	2%	4%

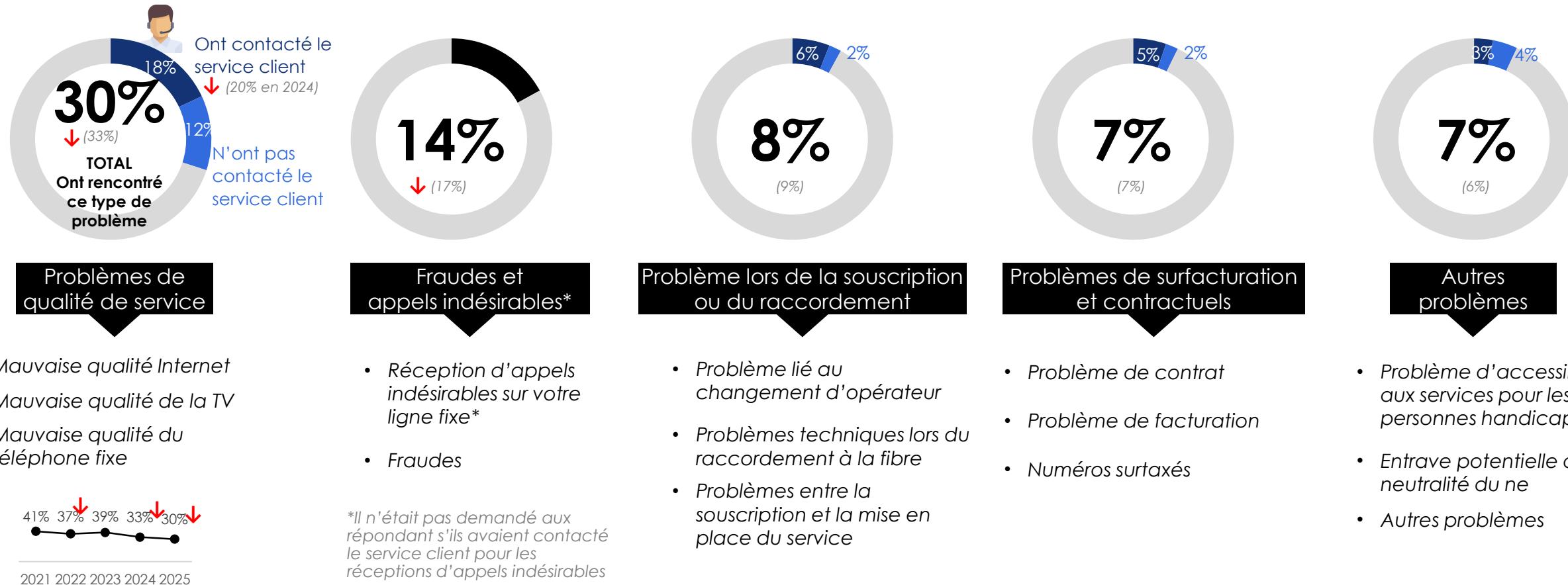
Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

Evolution significative par rapport à 2024

Les difficultés liées à la qualité du service restent les plus courantes et constituent le principal motif de contact avec l'opérateur internet, même si leur fréquence continue de baisser.

Problèmes rencontrés avec le fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



Q24. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes suivants avec votre fournisseur d'accès à internet ?
 Q27. Avez-vous contacté le service client de votre fournisseur pour les problèmes suivants, au cours des 12 derniers mois ?

Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

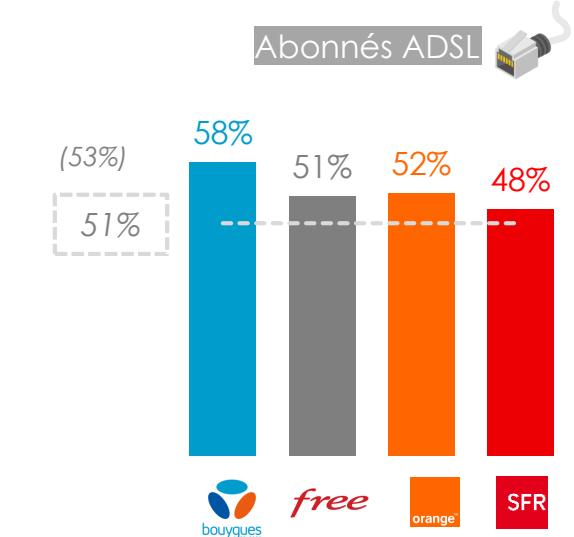
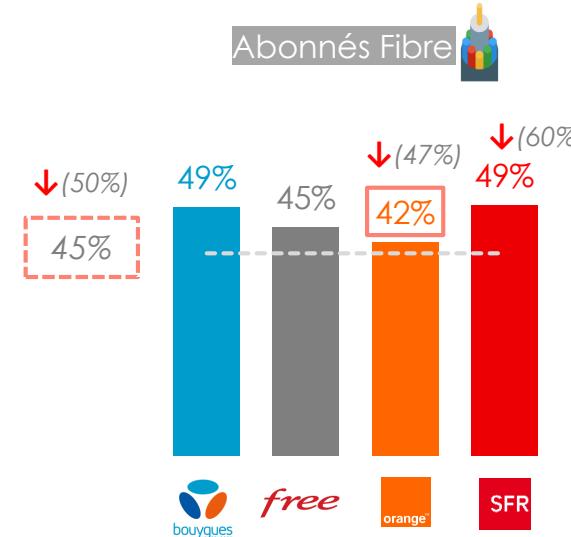
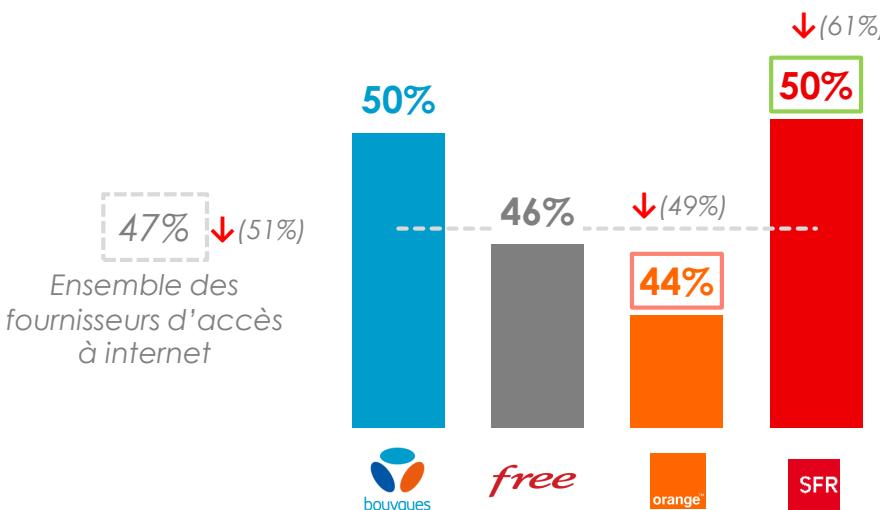
Les abonnés SFR restent, avec les abonnés Bouygues Telecom, ceux qui rencontrent le plus souvent des problèmes avec leur FAI, bien que la situation s'améliore, notamment pour les clients fibre. Orange reste le plus performant et enregistre aussi une baisse des incidents signalés par les abonnés fibre.

Problèmes rencontrés

scores par fournisseur d'accès à internet et mode d'accès

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ONT RENCONTRÉ AU MOINS UN PROBLÈME



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

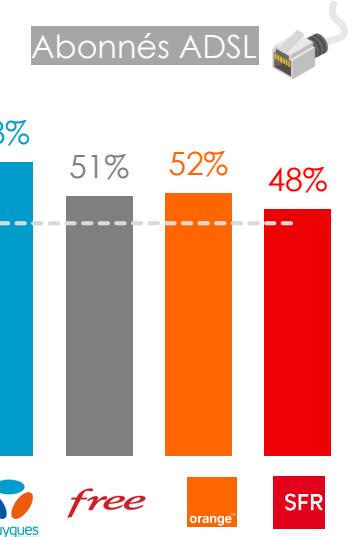
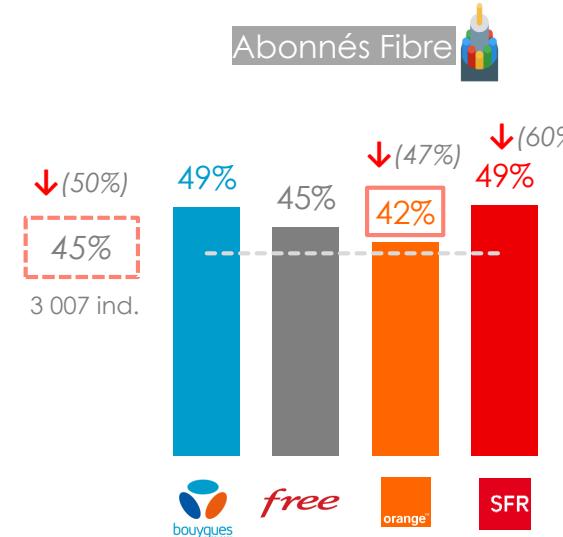
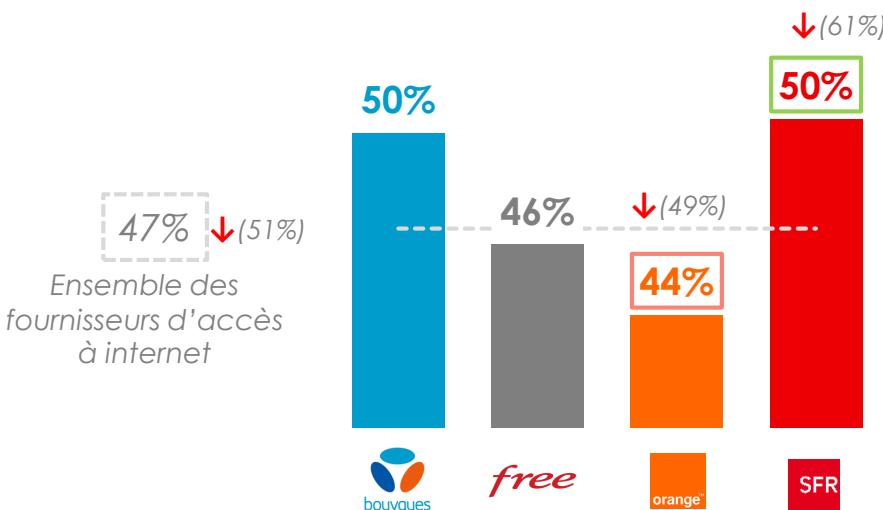
Les abonnés de SFR et de Bouygues sont ceux qui rencontrent le plus de problèmes, et SFR est celui qui connaît la meilleure progression par rapport à l'année dernière y compris sur la fibre. Ce sont les abonnés Orange qui rencontrent le moins de problèmes et l'opérateur s'améliore également en un an.

Problèmes rencontrés

scores par fournisseur d'accès à internet et mode d'accès

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ONT RENCONTRÉ AU MOINS UN PROBLÈME



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Dans le détail, les abonnés SFR sont moins confrontés que l'an dernier à des problèmes de qualité de service ou de fraudes ou appels indésirables mais déclarent toujours davantage de problèmes de surfacturation ou de contrat.

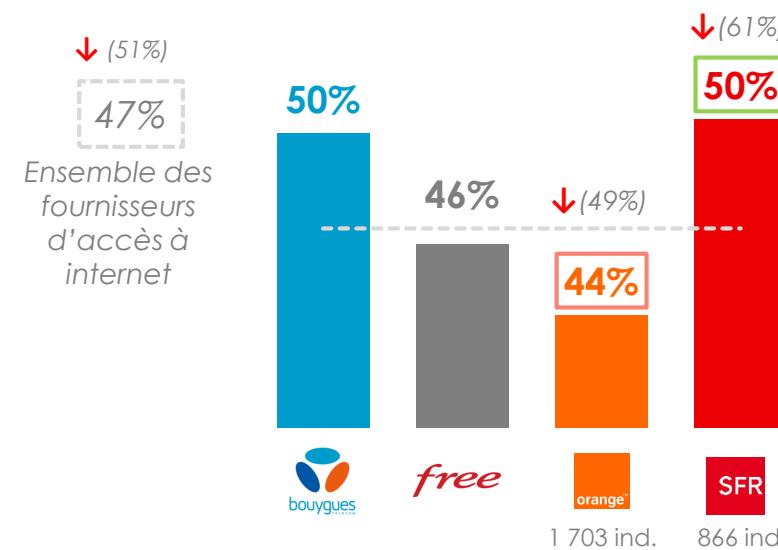
Les abonnés Orange subissent moins de fraudes ou appels non sollicités qu'il y a un an.

Problèmes rencontrés

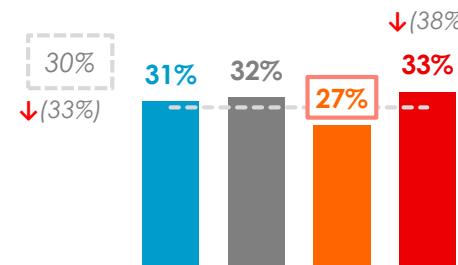
scores par fournisseur d'accès à internet et mode d'accès

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

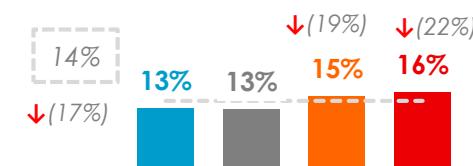
ONT RENCONTRÉ AU MOINS UN PROBLÈME



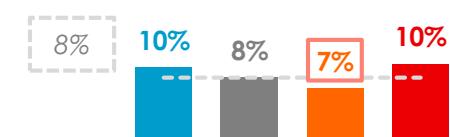
Problèmes de qualité de service



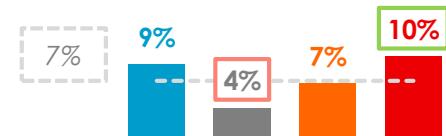
Fraudes et appels indésirables



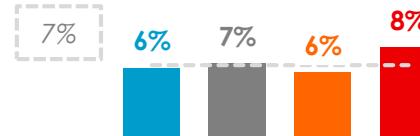
Problème lors de la souscription ou du raccordement



Problèmes de surfacturation et contractuels



Autres problèmes



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

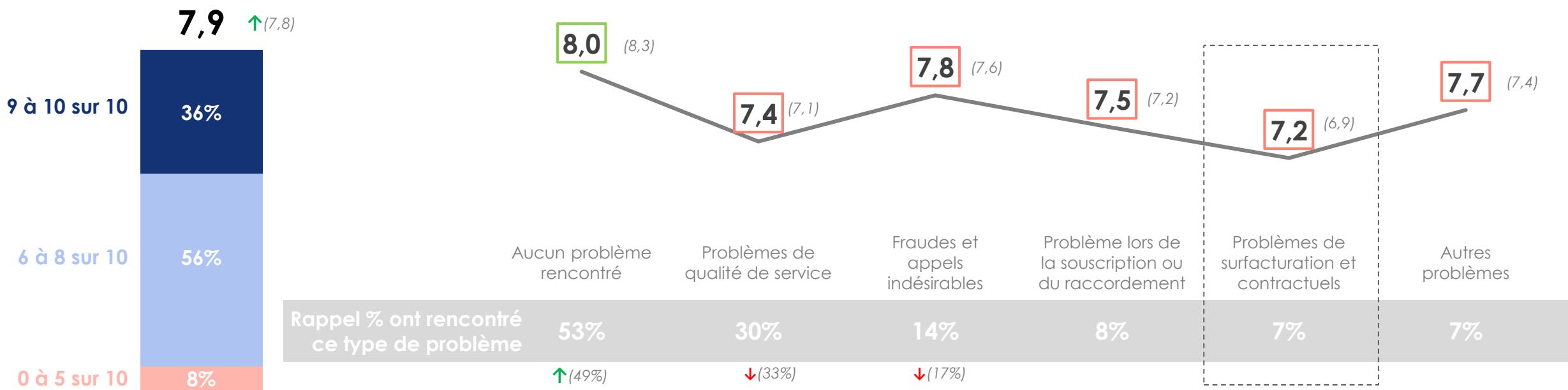
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Les abonnés confrontés à des problèmes de surfacturation ou liés au contrat restent ceux qui notent le moins bien leur opérateur.

Satisfaction générale vis-à-vis du fournisseur d'accès à internet
selon le type de problème rencontré

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



Différence significative par rapport à
la moyenne de l'ensemble des FAI

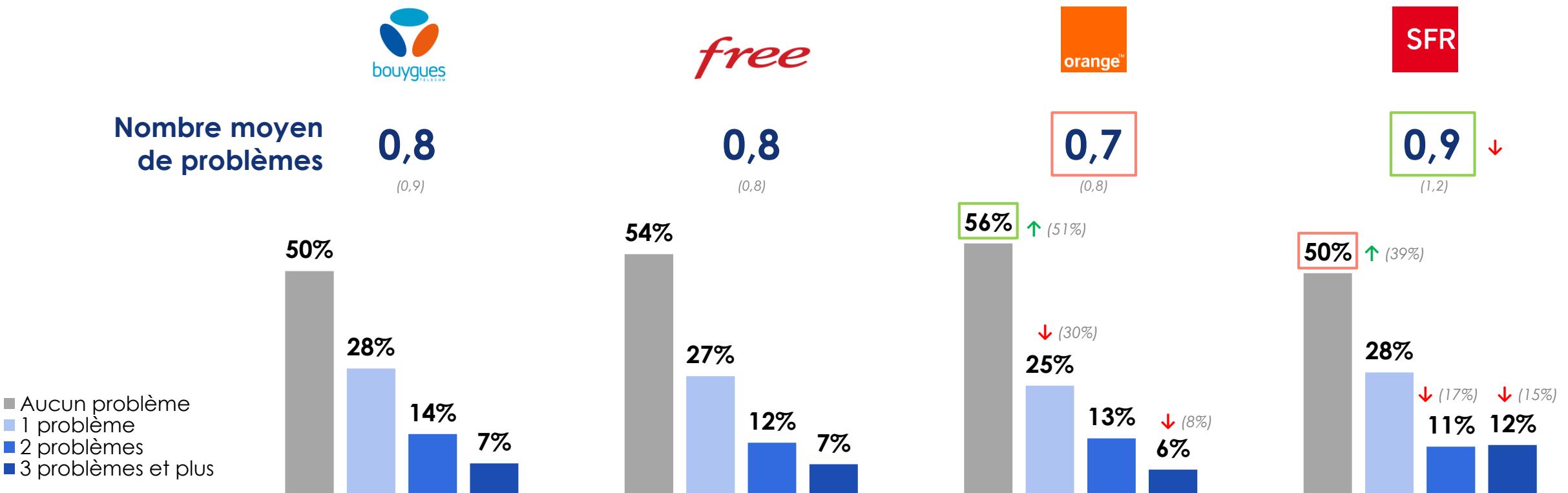
↑ Evolution significative par rapport à 2024

Le nombre moyen de problème déclaré demeure plus élevé chez SFR mais tend à diminuer.

Nombre moyen de problèmes rencontrés

scores par fournisseur d'accès à internet et mode d'accès

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

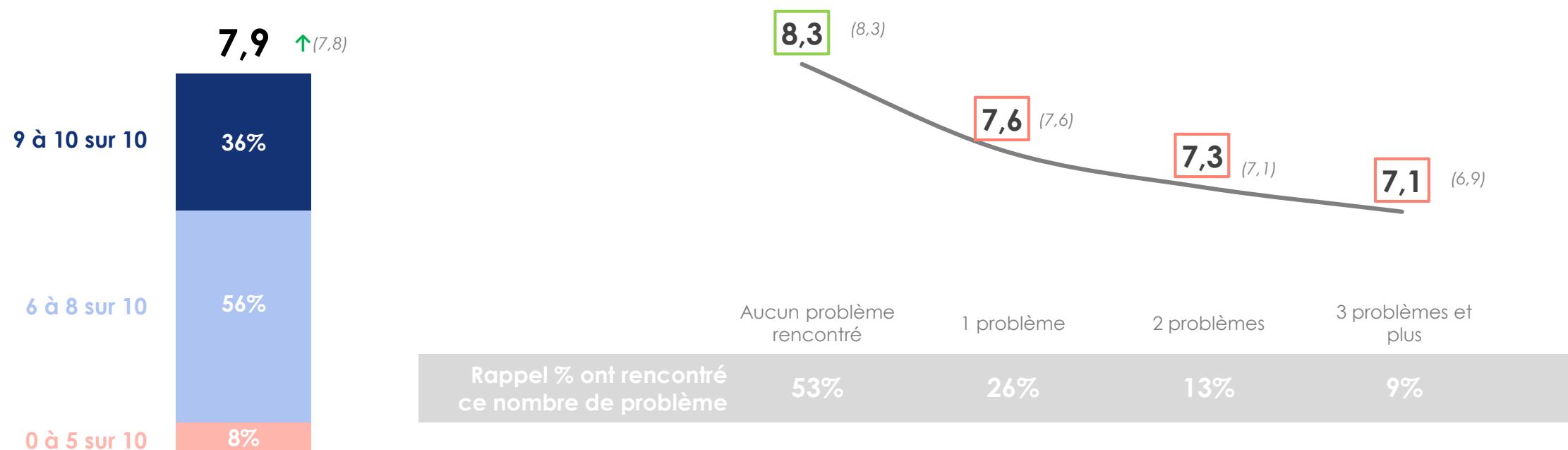
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Assez logiquement, les abonnés ne rencontrant aucun problème avec leur FAI affichent toujours un niveau de satisfaction plus élevé. Une évaluation qui se dégrade dès lors que les abonnés rencontrent un ou plusieurs problèmes.

Satisfaction générale vis-à-vis du fournisseur d'accès à internet selon le type de problème rencontré

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



Différence significative par rapport à
la moyenne de l'ensemble des FAI

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

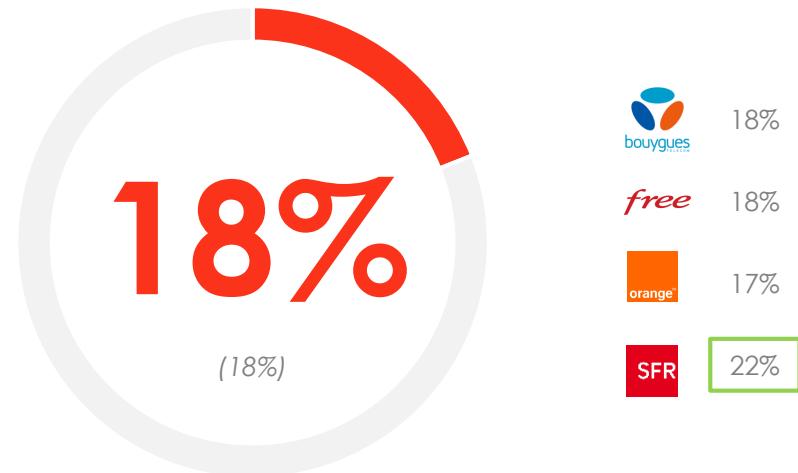
Au cours des 12 DM, près de 2 consommateurs sur 10 disposant d'un accès Internet fixe déclarent avoir été confrontés à une coupure totale de leurs services liés à Internet au cours de l'année écoulée. Un score similaire à 2024, et qui reste significativement plus élevé chez les abonnés SFR.

Parmi les abonnés ayant subi un problème de qualité de service, cette proportion monte à 61% et progresse cette année chez Orange.

Confronté à une coupure totale de vos services liés à internet au cours des 12 derniers mois

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



Déclarent avoir été **confronté au moins une fois à une coupure totale de tous vos services liés à internet** au cours des 12 derniers mois

Q24b. Vous avez déclaré avoir rencontré un problème de mauvaise qualité de service (coupures, pannes, etc.) au cours des 12 derniers mois. Avez-vous été confronté à une coupure totale de vos services liés à internet (accès à internet, service TV, téléphone fixe) au cours des 12 derniers mois ?

AUPRÈS DES PERSONNES AYANT RENCONTRE AU MOINS UN PROBLÈME DE QUALITÉ DE SERVICE

Base : a rencontré au moins un problème de qualité de service



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑ Evolution significative par rapport à 2024

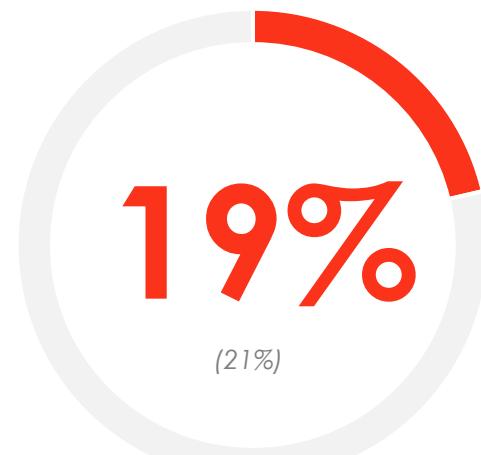
Les problèmes de panne franche des abonnés ADSL sont stables sur un an et se rapprochent de ceux de la fibre

Confronté à une coupure totale de vos services liés à internet (ADSL) au cours des 12 derniers mois

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile en ADSL



ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

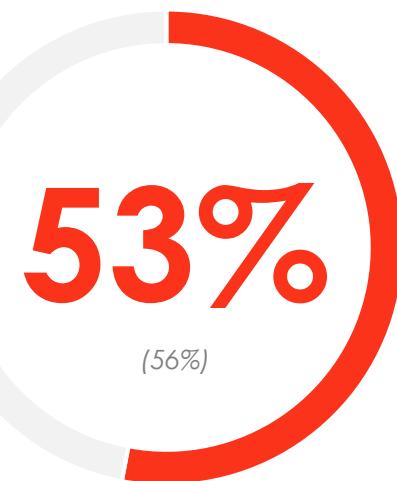


bouygues	28%
free	15%
orange	19%
SFR	22%

Déclarent avoir été **confronté au moins une fois à une coupure totale de tous vos services liés à internet** au cours des 12 derniers mois

AUPRÈS DES PERSONNES AYANT RENCONTRÉ AU MOINS UN PROBLÈME DE QUALITÉ DE SERVICE

Base : a rencontré au moins un problème de qualité de service



bouygues	72%*
free	38%
orange	56%
SFR	59%

* / \ Base faible

Q24b. Vous avez déclaré avoir rencontré un problème de mauvaise qualité de service (coupures, pannes, etc.) au cours des 12 derniers mois.

Avez-vous été confronté à une coupure totale de vos services liés à internet (accès à internet, service TV, téléphone fixe) au cours des 12 derniers mois ?

□ Différence significative par rapport
□ à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2024

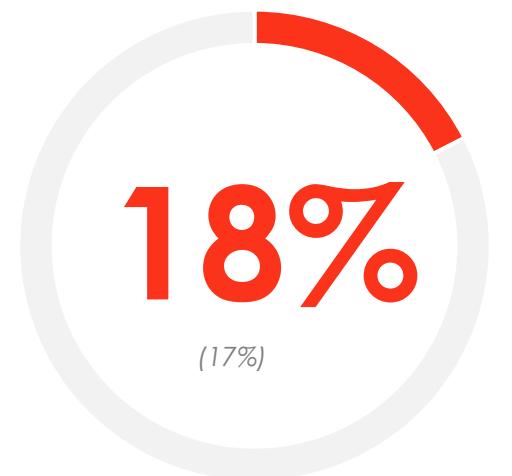
Les problèmes de panne franche chez les abonnés à la fibre sont plutôt stables sur un an bien que les abonnés fibre Orange y aient plus souvent été confrontés qu'il y a un an. Elles demeurent par ailleurs plus fréquentes que la moyenne chez SFR.

Confronté à une coupure totale de vos services liés à internet (fibre) au cours des 12 derniers mois

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile en fibre



ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

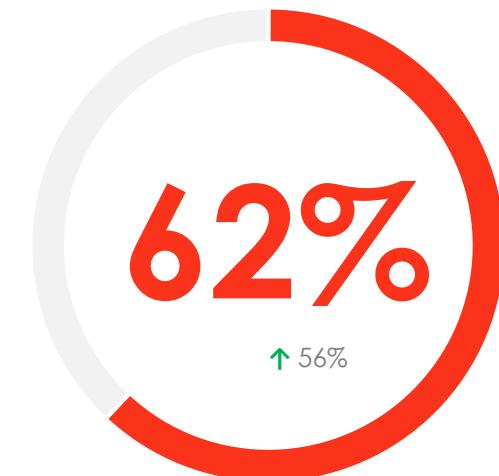


bouygues	17%
free	18%
orange	16% ↑ 12%
SFR	21%

Déclarent avoir été **confronté au moins une fois à une coupure totale de tous vos services liés à internet** au cours des 12 derniers mois

AUPRÈS DES PERSONNES AYANT RENCONTRÉ AU MOINS UN PROBLÈME DE QUALITÉ DE SERVICE

Base : a rencontré au moins un problème de qualité de service



bouygues	56%
free	59%
orange	65% ↑ 50%
SFR	68%

Q24b. Vous avez déclaré avoir rencontré un problème de mauvaise qualité de service (coupures, pannes, etc.) au cours des 12 derniers mois.

Avez-vous été confronté à une coupure totale de vos services liés à internet (accès à internet, service TV, téléphone fixe) au cours des 12 derniers mois ?

 Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

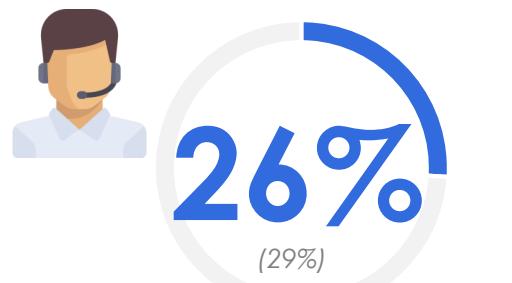
↑ Evolution significative par rapport à 2024

La part d'abonnés ayant contacté le service client après un problème poursuit la tendance observée en 2024, atteignant son niveau le plus bas toutes mesures confondues. Les abonnés SFR, en particulier ceux équipés de la fibre, ont moins sollicité leur service client cette année, un niveau désormais comparable à celui des autres opérateurs.

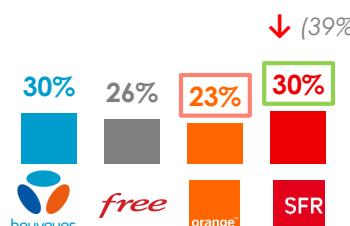
Ont contacté leur service client suite à un problème rencontré scores par fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



des abonnés ont contacté leur service client suite à un problème



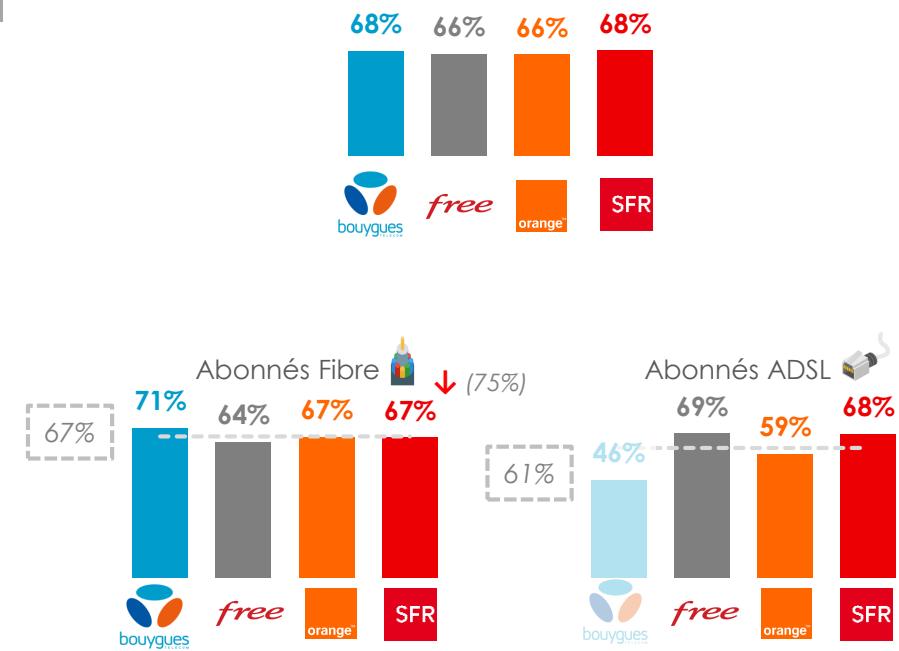
Base : Ont rencontré un problème pouvant nécessiter un contact avec le service client

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



des abonnés qui ont rencontré un problème ont contacté leur service client

Ensemble abonnés par FAI



*!\\ Bases faibles

Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Dans le détail, les problèmes liés à la qualité de service sont ceux qui ont généré le plus de contacts avec le service client des FAI.

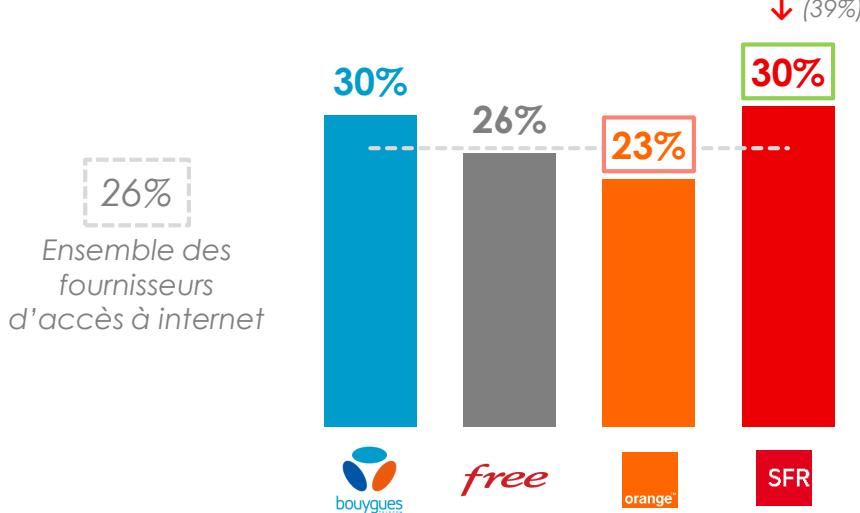
Les abonnés SFR ayant moins rencontré ce type de problème cette année, ils ont également moins sollicité le service client de l'opérateur pour y répondre.

Ont contacté leur service client suite à un problème rencontré scores par fournisseur d'accès à internet

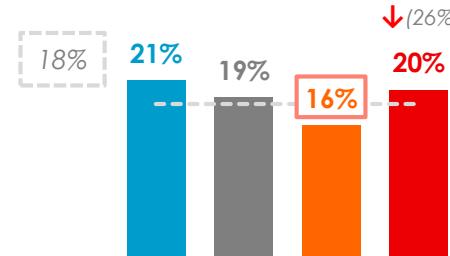


Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

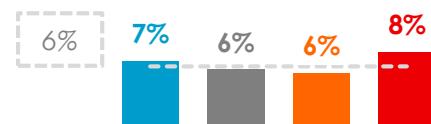
ONT CONTACTÉ LE SERVICE CLIENT SUITE À UN PROBLÈME - POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES



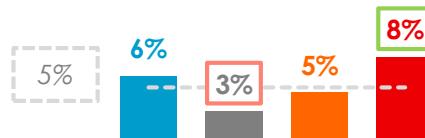
Problèmes de qualité de service



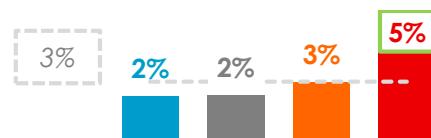
Problème lors de la souscription ou du raccordement



Problèmes de surfacturation et contractuels



Autres problèmes



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

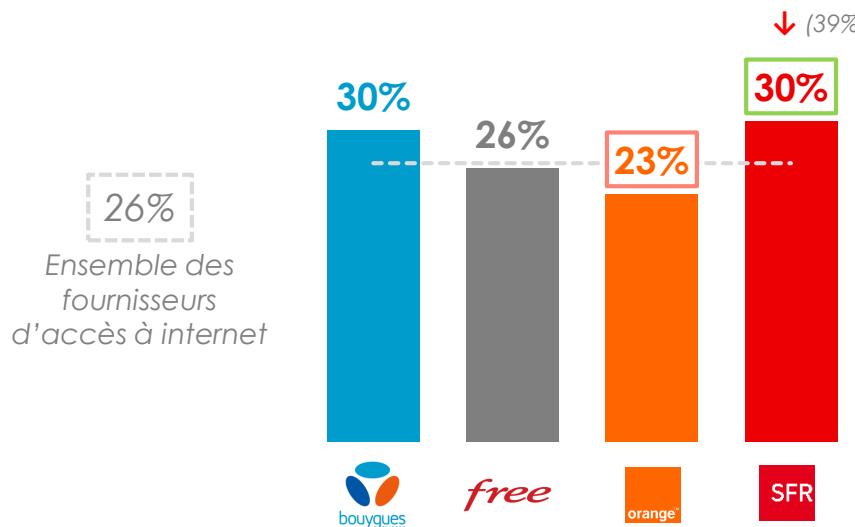
Soulignons que la baisse observée pour SFR concerne principalement les abonnés équipés de la fibre.

Ont contacté leur service client suite à un problème rencontré
scores par fournisseur d'accès à internet

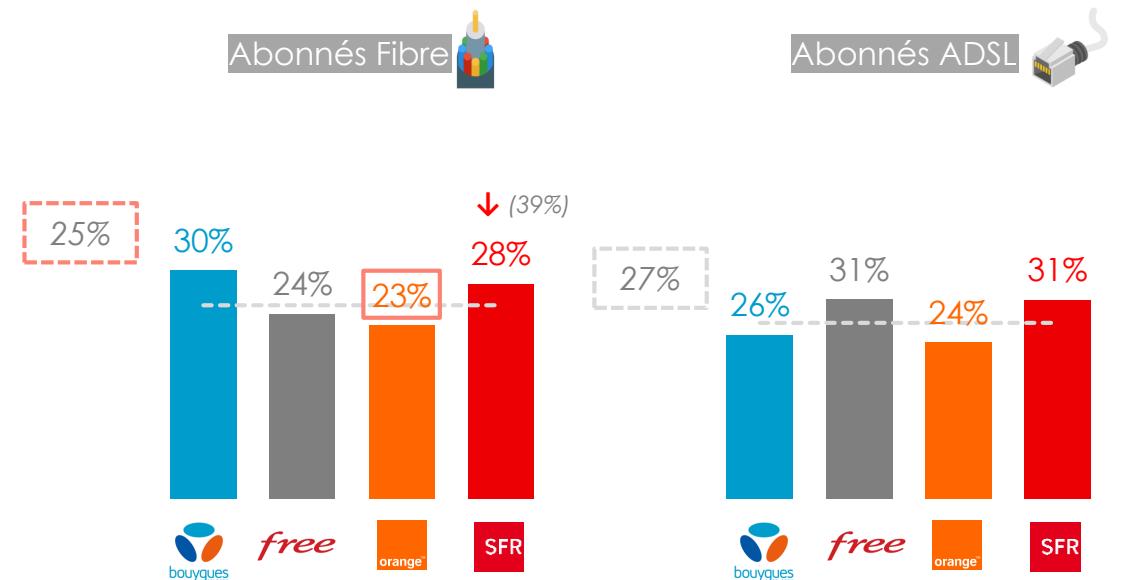


Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

**ONT CONTACTÉ LE SERVICE CLIENT SUITE À UN PROBLÈME
- POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES**



Abonnés Fibre



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Le taux de résolution des problèmes après contact avec le service client atteint un nouveau pic cette année, confirmant la tendance haussière amorcée depuis 2020.

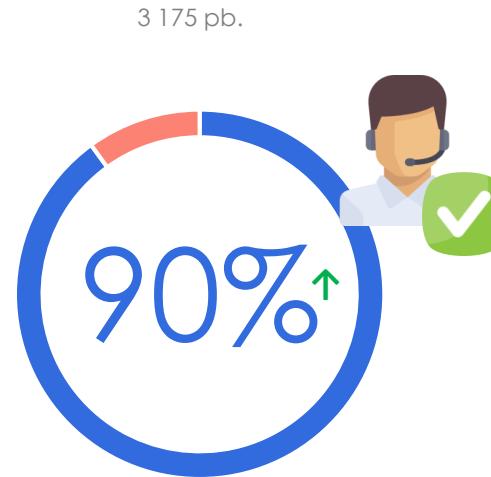
Une progression de l'indicateur constatée quel que soit le type de problème rencontré.

NB. : Dans le détail, le score s'améliore sensiblement pour la résolution des problèmes de raccordement de la fibre, d'accessibilité pour les personnes handicapées et de souscription / mise en place du service (cf. slide suivante).

Taux de résolution de problèmes après contact avec le service client

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES

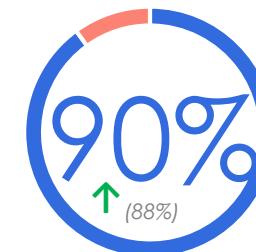


des problèmes rencontrés sont résolus

Année	Résolu (%)
2020	79%
2021	80%
2022	83%
2023	81%
2024	86%
2025	90%

Problèmes de qualité de service

(1 957 pb)



Mauvaise qualité du téléphone fixe
Mauvaise qualité de la TV
Mauvaise qualité Internet

Problème lors de la souscription ou du raccordement

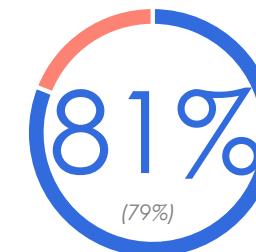
(531 pb)



Problème lié au changement d'opérateur
Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre
Problèmes entre la souscription et la mise en place du service

Problèmes de surfacturation et contractuels

(459 pb)



Problème de contrat
Problème de facturation
Numéros surtaxés

Autres problèmes

(154 pb)



Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées
Entrave potentielle à la neutralité du net

Fraudes (74 pb / Base de lecture faible) : 87% problèmes résolus

Scores détaillés selon les problèmes.

Taux de résolution des problèmes après contact avec le service client

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES

3 175 pb.



des problèmes rencontrés sont
résolus



Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre (286 pb.)

Entrave potentielle à la neutralité du net (73* pb.)

Problème d'accessibilité pour les personnes handicapées (81 pb.)

Mauvaise qualité du téléphone fixe (180 pb.)

Problème lié au changement d'opérateur (111 pb.)

Numéros surtaxés (95 pb.)

Problèmes entre la souscription et la mise en place du service (134 pb.)

Mauvaise qualité Internet (1 145 pb.)

Mauvaise qualité de la TV (632 pb.)

Fraudes (74* pb.)

Problème de facturation (191 pb.)

Problème de contrat (173 pb.)

Problèmes résolus | Problèmes non résolus

97%
↑ 91%

3%

95%

5%

94%
↑ 81%

6%

92%

8%

92%

8%

91%

9%

91%
↑ 79%

9%

91%

9%

89%

11%

87%

13%

81%

19%

77%

23%

!/\\ Bases faibles

Orange se distingue de ses concurrents sur cet indicateur tandis que Bouygues Telecom enregistre une amélioration notable par rapport à 2024 (+10 points).

Taux de résolution de problèmes après contact avec le service client
scores par fournisseur d'accès à internet

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client



POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES

3 175 pb.



des problèmes rencontrés sont
résolus



90%

88% ↑ (78%)

89% (85%)

92% (90%)

90% (87%)



free



SFR

Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

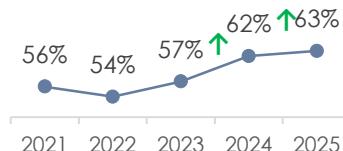
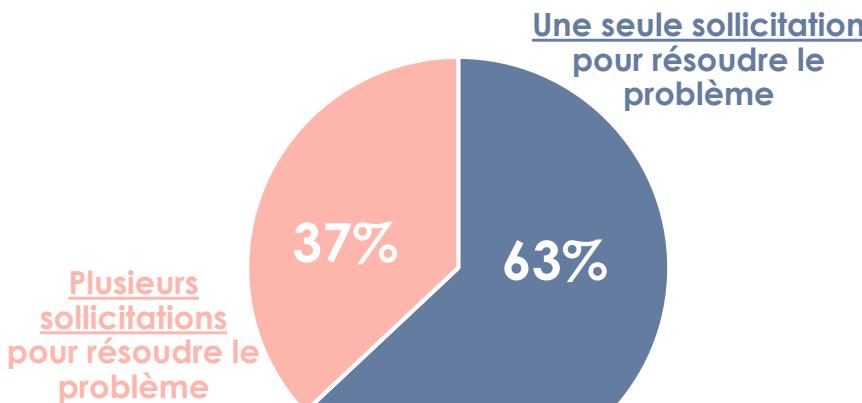
La majorité des problèmes sont résolus dès le premier échange avec le service client ; un constat qui consolide la nette amélioration constatée en 2024.
→ Une facilité de résolution qui progresse particulièrement pour les incidents liés à la souscription ou au raccordement.

Nombre de sollicitations pour résoudre son problème

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus

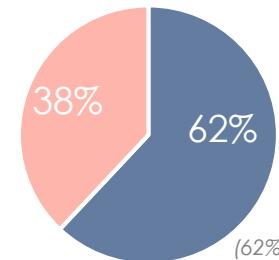
POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES RÉSOLUS

2 832 pb.



Problèmes de qualité de service

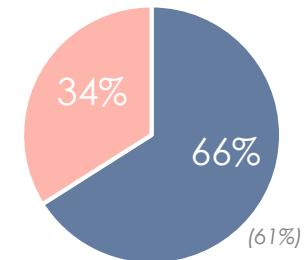
(1 751 pb)



- Mauvaise qualité du téléphone fixe
- Mauvaise qualité de la TV
- Mauvaise qualité Internet

Problèmes de surfacturation et contractuels

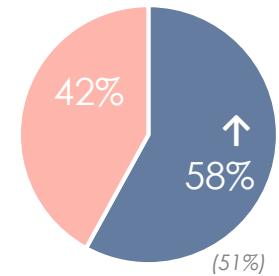
(374 pb)



- Problème de contrat
- Problème de facturation
- Numéros surtaxés

Problème lors de la souscription ou du raccordement

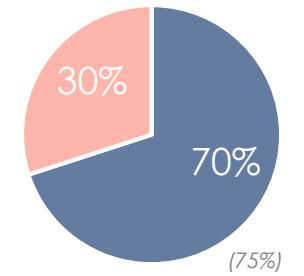
(498 pb)



- Problème lié au changement d'opérateur
- Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre
- Problèmes entre la souscription et la mise en place du service

Autres problèmes

(145 pb)



- Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées
- Entrave potentielle à la neutralité du net
- Autres problèmes

Fraudes (64 pb / Base de lecture faible) : 87% une seule sollicitation

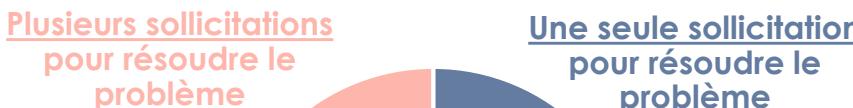
Scores détaillés selon les problèmes.

Nombre de sollicitations pour résoudre son problème

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES RÉSOLUS

2 832 pb.



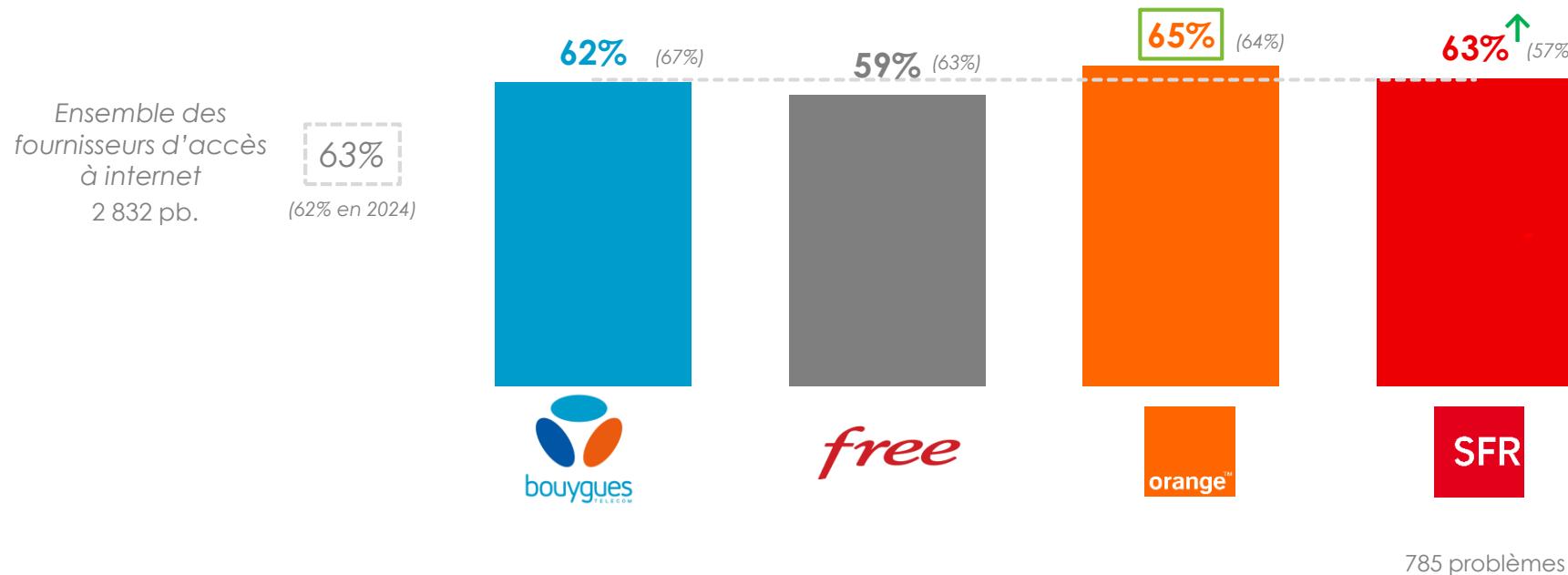
Fraudes	(64* pb.)	87%	13%
Numéros surtaxés	(86* pb.)	80%	20%
Problème d'accessibilité pour les personnes handicapées	(76* pb.)	72%	28%
Problème lié au changement d'opérateur	(102 pb.)	70%	30%
Entrave potentielle à la neutralité du net	(69* pb.)	68%	32%
Problème de contrat	(133 pb.)	65%	35%
Mauvaise qualité de la TV	(562 pb.)	63%	37%
Mauvaise qualité Internet	(1 028 pb.)	62%	38%
Problème de facturation	(155 pb.)	59%	41%
Mauvaise qualité du téléphone fixe	(161 pb.)	58%	42%
Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre	(276 pb.)	56%	44%
Problèmes entre la souscription et la mise en place du service	(120 pb.)	52%	48%

!\\ Bases faibles

**Auprès des FAI, Orange se démarque avec un taux de résolution dès la première sollicitation du service client supérieur à la moyenne.
Soulignons que SFR enregistre une amélioration notable cette année.**

Taux de résolution de problèmes après **une seule sollicitation** du service client
scores par fournisseur d'accès à internet

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus



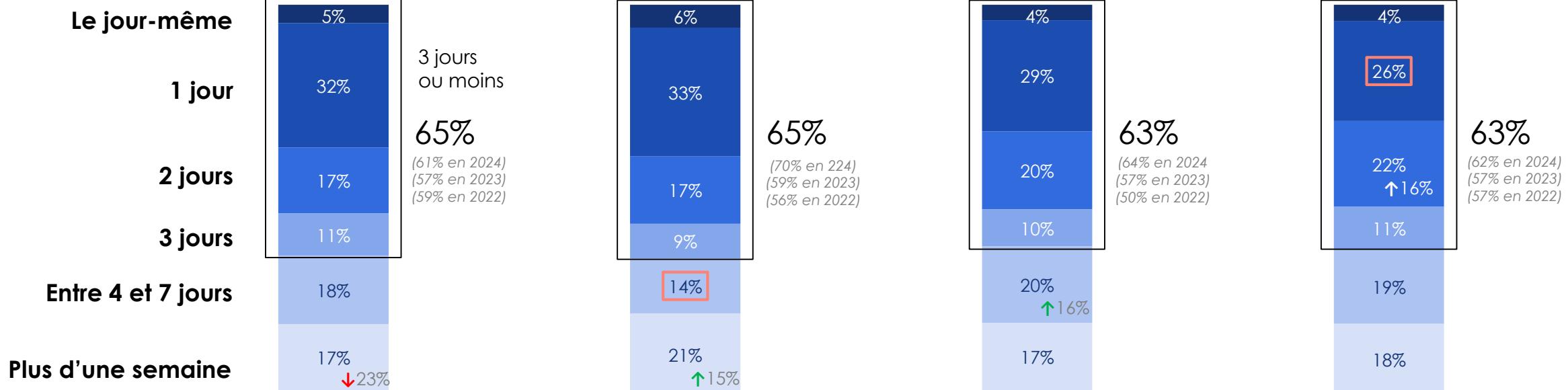
Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Une relative homogénéité des délais de résolution entre les opérateurs, comparable à 2024.

Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus)
scores par fournisseur d'accès à internet

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

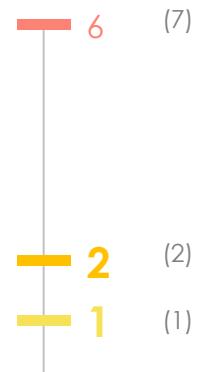
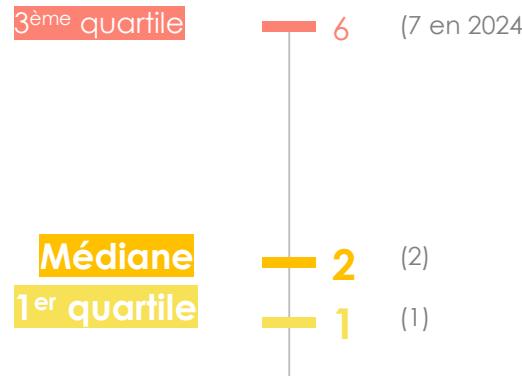
Une relative homogénéité des délais de résolution entre les opérateurs, comparable à 2024.

Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus)
scores par fournisseur d'accès à internet

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus



En nombre de jours



Note de lecture :

1^{er} quartile : Pour les abonnés Bouygues Télécom, 25% des problèmes ont été résolus en 1 jour

Médiane : 50% des problèmes ont été résolus en 2 jours ou moins

3^{ème} quartile : 75% des problèmes ont été résolus en 6 jours ou moins

Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) par FAI

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus


BOUYGUES

486 problèmes

	Ensemble	<35 ans	35-49 ans	50 ans et +	IDF	Province	-2 000 hbs	De 2 000 à 19 999 hbs	De 20 000 à 99 999 hbs	100 000 hbs et +	Agglo parisienne
BOUYGUES 486 problèmes	3 jours ou moins	65%	65%	61%	68%	56%	69%	66%	80%	87%	61%
	Le jour même	5%	5%	2%	6%	3%	5%	4%		8%	7%
	1 jour	32%	28%	26%	37%	29%	33%	25%	48%	32%	33%
	2 jours	18%	15%	19%	19%	15%	18%	24%	16%	24%	15%
	3 jours	11%	17%	14%	5%	9%	12%	12%	15%	24%	6%
	De 4 à 7 jours	18%	16%	22%	17%	25%	15%	7%	3%	7%	24%
	Plus d'une semaine	17%	20%	17%	15%	19%	16%	27%	17%	5%	14%
	3 jours ou moins	65%	63%	66%	66%	62%	67%	64%	71%	73%	62%
	Le jour même	6%	4%	7%	7%	7%	5%	4%	7%	6%	6%
	1 jour	33%	28%	33%	37%	27%	36%	32%	42%	37%	33%
FREE 612 problèmes	2 jours	17%	20%	21%	14%	17%	17%	16%	18%	21%	15%
	3 jours	9%	11%	6%	9%	11%	8%	12%	5%	8%	7%
	De 4 à 7 jours	14%	14%	18%	12%	20%	12%	18%	11%	16%	9%
	Plus d'une semaine	20%	23%	16%	21%	18%	21%	18%	18%	11%	29%
	3 jours ou moins	65%	63%	65%	60%	69%	60%	59%	60%	57%	64%
	Le jour même	5%	5%	2%	6%	3%	5%	4%	5%	4%	7%
	1 jour	29%	31%	28%	26%	40%	24%	25%	28%	21%	24%
	2 jours	20%	22%	23%	17%	17%	21%	21%	19%	22%	21%
	3 jours	10%	7%	12%	11%	9%	10%	9%	7%	10%	12%
	De 4 à 7 jours	20%	23%	23%	15%	19%	20%	23%	18%	25%	16%
ORANGE 926 problèmes	Plus d'une semaine	17%	13%	12%	24%	12%	20%	18%	22%	18%	20%
	3 jours ou moins	63%	65%	65%	60%	69%	60%	59%	60%	57%	64%
	Le jour même	5%	5%	2%	6%	3%	5%	4%	5%	4%	7%
	1 jour	29%	31%	28%	26%	40%	24%	25%	28%	21%	24%
	2 jours	20%	22%	23%	17%	17%	21%	21%	19%	22%	21%
	3 jours	10%	7%	12%	11%	9%	10%	9%	7%	10%	12%
	De 4 à 7 jours	20%	23%	23%	15%	19%	20%	23%	18%	25%	16%
	Plus d'une semaine	17%	13%	12%	24%	12%	20%	18%	22%	18%	20%
	3 jours ou moins	63%	61%	64%	64%	64%	63%	69%	58%	66%	61%
	Le jour même	4%	2%	6%	5%	6%	4%	4%	1%	1%	6%
SFR 785 problèmes	1 jour	26%	27%	21%	28%	26%	26%	27%	25%	25%	25%
	2 jours	22%	22%	27%	20%	21%	22%	28%	18%	24%	21%
	3 jours	11%	12%	10%	11%	12%	11%	10%	13%	15%	9%
	De 4 à 7 jours	18%	20%	20%	16%	23%	17%	17%	14%	15%	20%
	Plus d'une semaine	18%	18%	16%	19%	13%	20%	14%	28%	19%	19%
	3 jours ou moins	63%	61%	64%	64%	64%	63%	69%	58%	66%	61%
	Le jour même	4%	2%	6%	5%	6%	4%	4%	1%	1%	5%
	1 jour	26%	27%	21%	28%	26%	26%	27%	25%	25%	27%
	2 jours	22%	22%	27%	20%	21%	22%	28%	18%	24%	21%
	3 jours	11%	12%	10%	11%	12%	11%	10%	13%	15%	9%

Différence significative par rapport
 à la moyenne des opérateurs

Des problèmes en cours présentant une antériorité similaire et relativement stable pour tous les opérateurs (plus de la moitié avec plus de 35 jours). A noter une augmentation sensible des problèmes non résolus depuis plus de 6 mois chez SFR.

NB. : base faible pour une lecture sur Bouygues → résultat à titre indicatif.

Antériorité des problèmes en cours (problèmes qui n'ont pas encore été résolus) – scores par fournisseur d'accès à internet



Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, non résolus



Entre 0 et 7 jours

26%

Entre 8 et 21 jours

11%

Entre 22 et 35 jours

23%
↑10%

Entre 36 et 60 jours

10%

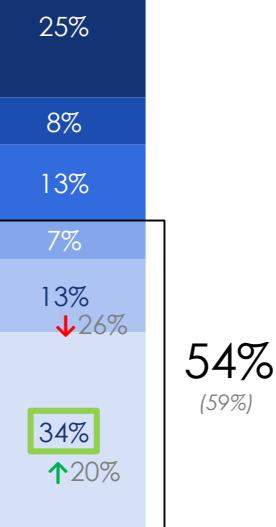
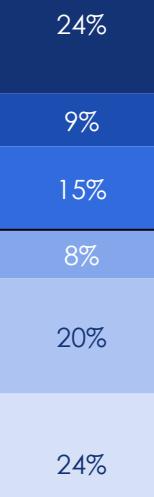
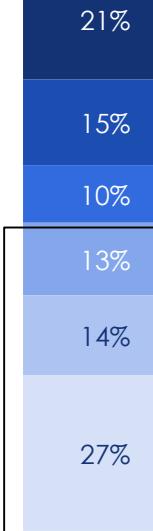
Entre 2 et 6 mois

17%

Plus de 6 mois

13%

!\\ Bases faibles



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

La grande partie des problèmes non solutionnés est toujours en cours de traitement.

Etat des problèmes en cours (Problèmes qui n'ont pas encore été résolus)
scores par fournisseur d'accès à internet

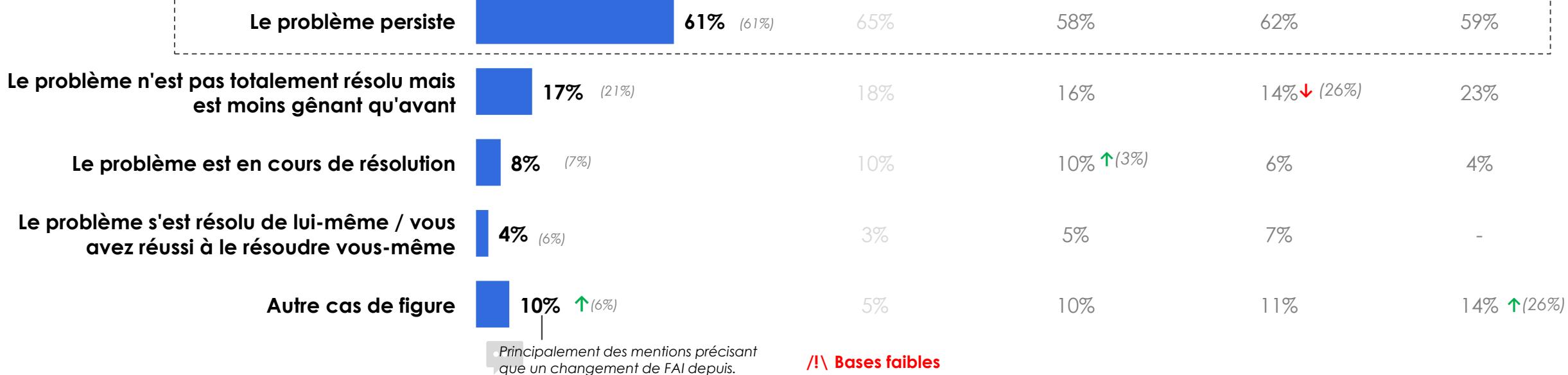


Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, non résolus

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



free



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

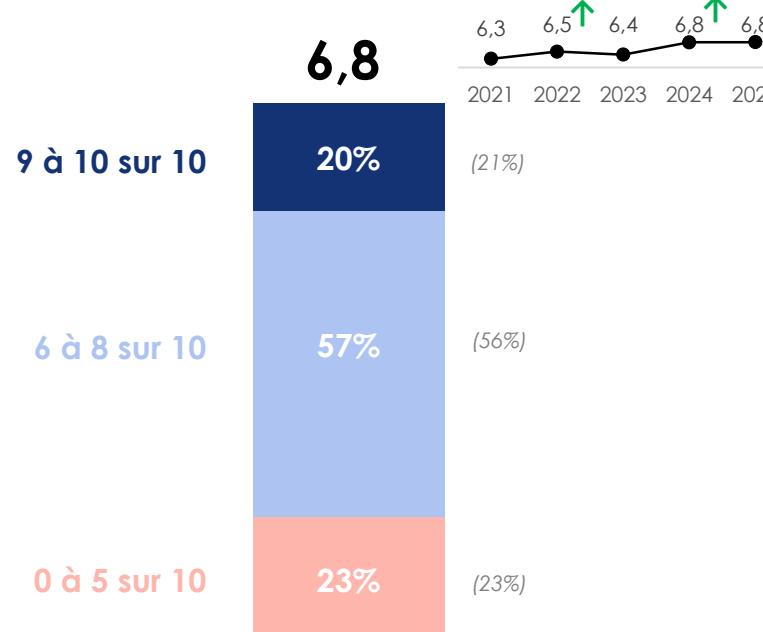
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Globalement, le niveau de satisfaction vis-à-vis du service client des fournisseurs d'accès à internet reste élevé, particulièrement chez les abonnés Orange.
Des scores qui confirment la bonne dynamique observée sur la précédente mesure.

Satisfaction générale vis-à-vis du service client du fournisseur d'accès à internet

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



bouygues
TELECOM

free



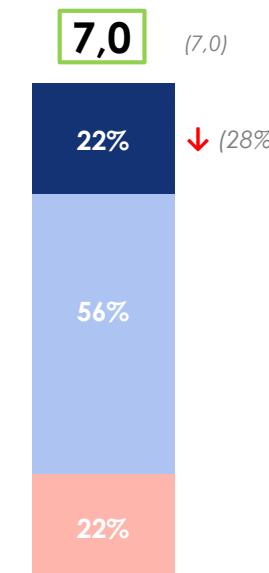
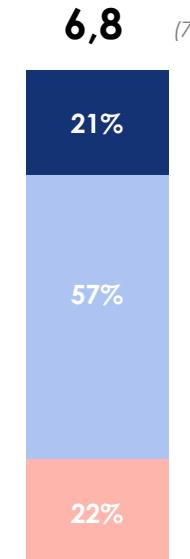
orange



SFR

6,5

(6,4)



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Le niveau de satisfaction vis-à-vis du service client des FAI est homogène, quel que soit l'âge, la région ou la taille de l'agglomération. On observe toutefois cette année une amélioration chez les consommateurs ayant contacté leur service client et résidant en zone rurale (+0,4 point).

Satisfaction générale vis-à-vis du service CLIENT DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème

	Ensemble	<35 ans	35-49 ans	50 ans et +	IDF	Province	- 2 000 hbs	2 000 – 19 999 hbs	20 000 – 99 999 hbs	100 000 hbs et +	Agglo parisienne
Moyenne	6,8	6,7	6,7	6,9	6,8	6,8	6,9	7,0	6,8	6,7	6,7
ST 9-10	20%	17%	18%	23%	20%	20%	16% ^(+0,5)	22%	22%	21%	19%
ST 6-8	57%	60%	58%	55%	58%	57%	59%	58%	56%	55%	58%
ST 0-5	23%	23%	24%	22%	22%	23%	23% ^(+0,2)	20%	22%	24%	23%

↓(28%)

↓(25%)

Différence significative par rapport
 à la moyenne des opérateurs

Evolution significative par rapport à 2024



Satisfaction générale du service client de chaque FAI en fonction des critères socio-démo

Satisfaction générale vis-à-vis du service CLIENT DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème



	Ensemble	<35 ans	35-49 ans	50 ans et +	IDF	Province	-2 000 hbs	2 000 - 19 999 hbs	20 000 - 99 999 hbs	100 000 hbs et +	Agglo parisienne
		/\!\					/\!\	/\!\	/\!\		
Moyenne	6,8	6,6	6,2	7,2	6,7	6,9	6,7	6,9	7,2	6,9	6,6
ST 9-10	23%	18%	9%	31%	24%	22% ↑(15%)	16%	20%	21%	27% ↑(12%)	23%
ST 6-8	54%	56%	59%	51%	53%	55%	56%	59%	66%	49%	52%
ST 0-5	23%	27%	32%	18%	24%	23%	28%	21%	12%	25%	26%



	Ensemble	<35 ans	35-49 ans	50 ans et +	IDF	Province	-2 000 hbs	2 000 - 19 999 hbs	20 000 - 99 999 hbs	100 000 hbs et +	Agglo parisienne
			/\!\				/\!\	/\!\			
Moyenne	6,8	6,5	6,8	7,1	6,6 ↓(7,2)	6,9	6,8	6,8	6,9	7,0	6,6 ↓(7,2)
ST 9-10	21%	14%	18%	27%	14%	23%	19%	24%	27%	23%	14%
ST 6-8	57%	62%	60%	53%	63%	55%	57%	52%	48%	61%	63%
ST 0-5	22%	24%	22%	20%	23%	21%	25%	24%	25%	16%	23%



	Ensemble	<35 ans	35-49 ans	50 ans et +	IDF	Province	-2 000 hbs	2 000 - 19 999 hbs	20 000 - 99 999 hbs	100 000 hbs et +	Agglo parisienne
			/\!\				/\!\	/\!\			
Moyenne	7,0	7,1	7,1	6,8	7,0	6,9	7,0	7,3	6,7	6,8 ↓(7,4)	7,0
ST 9-10	22%	24%	23%	20% ↓(29%)	25%	21% ↓(29%)	18%	27%	23%	21% ↓(35%)	25%
ST 6-8	56%	58%	55%	55%	53%	57%	62% ↑(48%)	58%	51%	54%	54%
ST 0-5	22% ↓(28%)	18%	21%	24%	21%	22%	20%	16%	25%	25% ↑(13%)	22%



	Ensemble	<35 ans	35-49 ans	50 ans et +	IDF	Province	-2 000 hbs	2 000 - 19 999 hbs	20 000 - 99 999 hbs	100 000 hbs et +	Agglo parisienne
			/\!\				/\!\	/\!\			
Moyenne	6,5	6,5	6,7	6,5	6,6	6,5	6,8 ↑(6,0)	6,7	6,6	6,3	6,5
ST 9-10	15%	11%	15%	17%	17%	14%	19%	12%	12%	14%	15%
ST 6-8	60%	63%	61%	58%	62%	60%	59%	64%	63%	57%	63%
ST 0-5	25%	26%	24%	26%	21%	27%	23%	24%	24%	29%	22%



Q33. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction du service client de votre fournisseur d'accès à Internet ?

/!\ Bases faibles

■ Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2024

Dans le détail, l'accueil du service client reste le point fort du service client des FAI

Notons qu'Orange, Bouygues Telecom et Free affichent des évaluations proches, tandis que SFR reste en retrait, particulièrement sur la continuité du parcours et le temps d'attente et la disponibilité. Une évaluation qui se maintient après les hausses mesurées l'an dernier.

Satisfaction détaillée vis-à-vis du service client du fournisseur d'accès à internet

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème

----- Ensemble des fournisseurs d'accès à internet ● SFR ● Free ● Bouygues ● Orange

L'accueil (considération de votre problème, courtoisie et politesse de l'interlocuteur, etc.)



La continuité du parcours (nombre raisonnable d'interlocuteurs et suivi des échanges, etc.)



L'attente et la disponibilité (délai de rappel, de prise de rdv., clarté et accessibilité des coordonnées, etc.)



La pertinence des réponses (efficacité des mesures prises, pédagogie des explications, etc.)



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

Pas d'évolution significative par rapport à 2024

Le téléphone reste le principal canal pour joindre le service client, bien que son usage recule par rapport à 2024 au profit du chat. Ce dernier reste davantage utilisé chez les abonnés Orange (et logiquement par les abonnés Sosh) vs. la moyenne. Il connaît également une hausse chez les abonnés SFR (tirée par les abonnés Red by SFR).

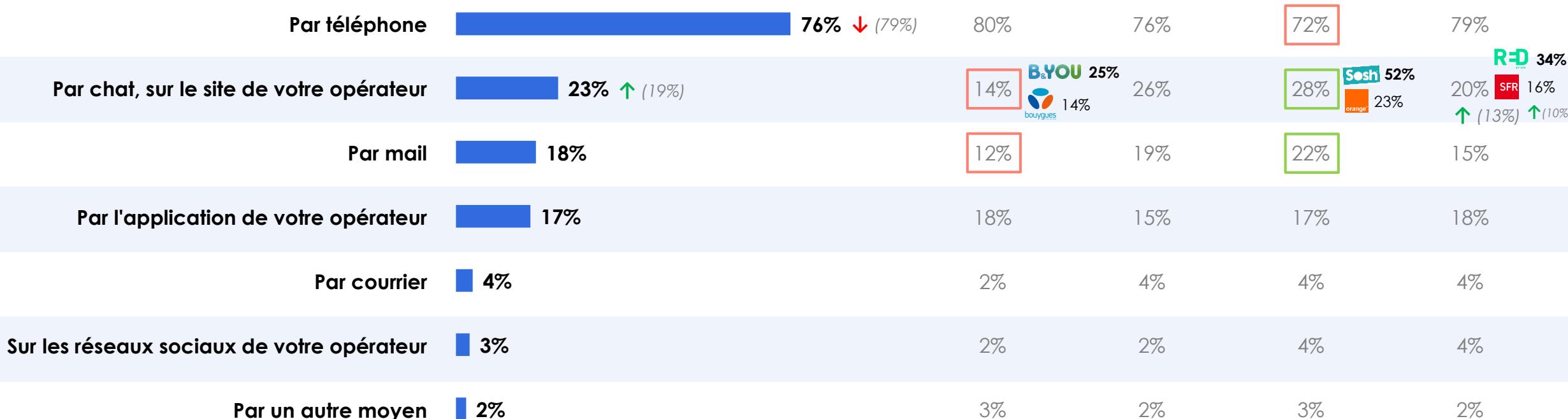
Moyen de contact du service client du fournisseur d'accès à internet

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



free



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

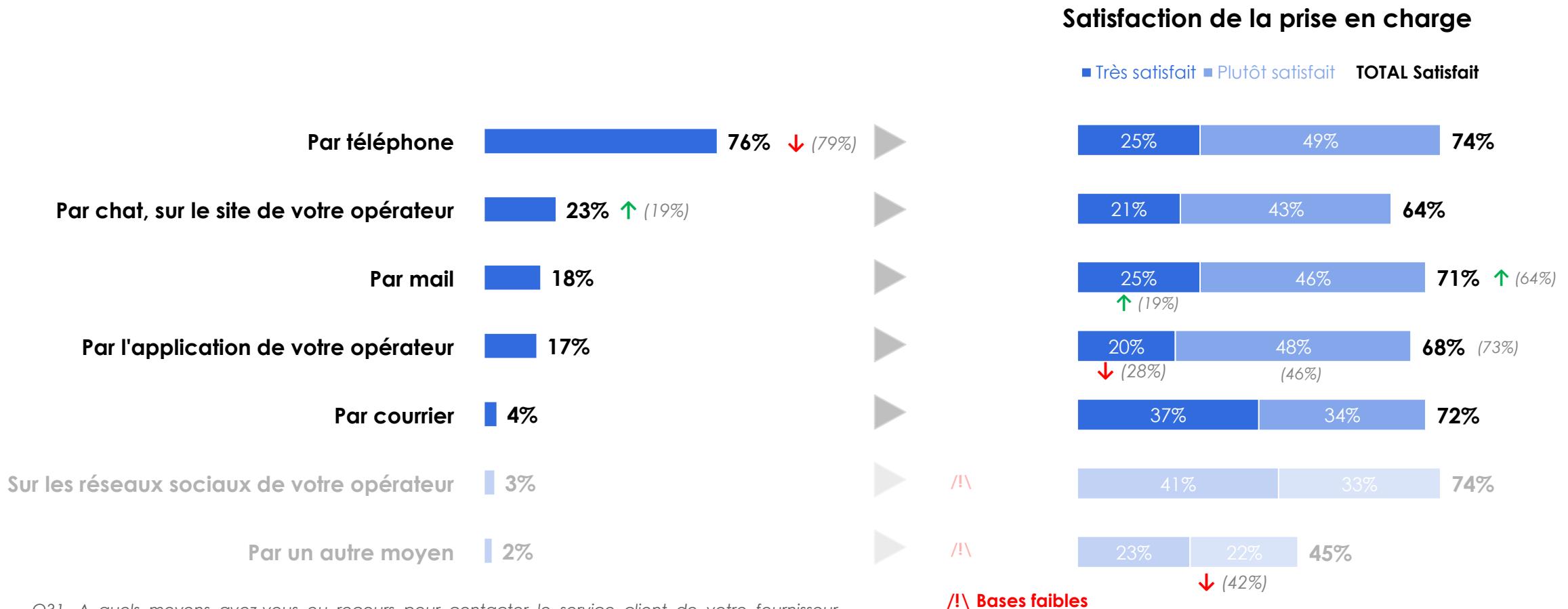
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024



Les moyens de contact pour joindre le service client satisfont toujours autant les abonnés qui les utilisent. Le mail progresse cette année, avec une hausse notable de la part des très satisfaits (+6 points) ; à l'inverse de l'application mobile qui recule, avec une baisse significative de la proportion de très satisfaits sur un an.

Moyen de contact du service client du fournisseur d'accès à internet

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème





*Focus sur les
sollicitations indésirables*



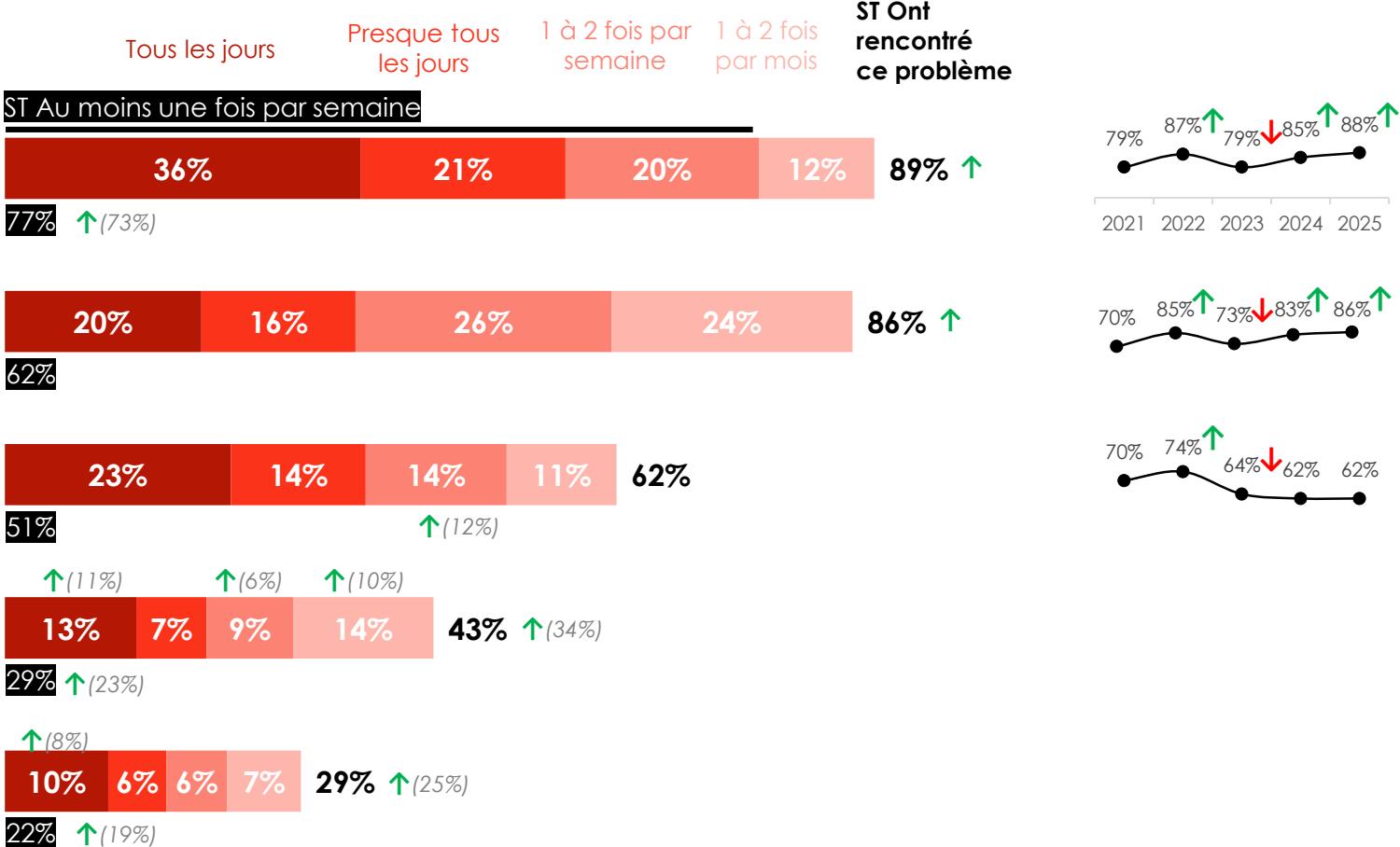
La part de consommateurs ayant reçu des appels indésirables ou des SMS non sollicités sur leur téléphone mobile continuent de progresser. L'usurpation de numéro se développe également, autant sur le mobile que sur le fixe. Plus d'un consommateur sur cinq y est désormais confronté au moins une fois par semaine.

Fréquence des sollicitations indésirables

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 995 ind.)

Base : Possèdent un téléphone fixe via abonnement internet (3 142 ind.)

→ **94%** ont rencontré au moins un de ces problèmes
↑ (92%) au cours des 3 derniers mois



Un peu plus de la moitié des consommateurs sont inscrits sur la liste BLOCTEL, un indicateur qui progresse depuis 2 ans. La notoriété de ce service s'améliore également.

Notoriété et inscription à la liste Bloctel

Base : Possèdent un téléphone mobile ou un fixe dans leur accès à Internet (4 024 ind.)



sont inscrits sur la liste
 **BLOCTEL**

10% ne connaissent pas ce service
↓ (12%)

Les inscrits sur Bloctel sont plus nombreux parmi la population âgée.

Notoriété et inscription à la liste BLOCTEL

Base : Possèdent un téléphone mobile ou un fixe dans leur accès à Internet (4 024 ind.)

	ENS.	-35 ans	35-49 ans	- 50 ans	50 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs	-2 000 hbs	2 000 à 19 999 hbs	20 000 à 99 999 hbs	100 000 hbs et +	Aggro parisienne
Oui	52%	34%	54%	44%	60%	52%	45%	56%	56%	51%	53%	50%	50%
Non	38%	48%	36%	42%	35%	38%	44%	35%	35%	40%	37%	39%	39%
Je ne connais pas de service	10%	18%	10%	14%	5%	10%	11%	9%	9%	9%	9%	11%	11%

Les consommateurs inscrit sur BLOCTEL sont plus confrontés que la moyenne à ces sollicitations non désirées. On note néanmoins un recul de la fréquence des appels indésirables reçus sur le téléphone fixe.

Fréquence des sollicitations indésirables

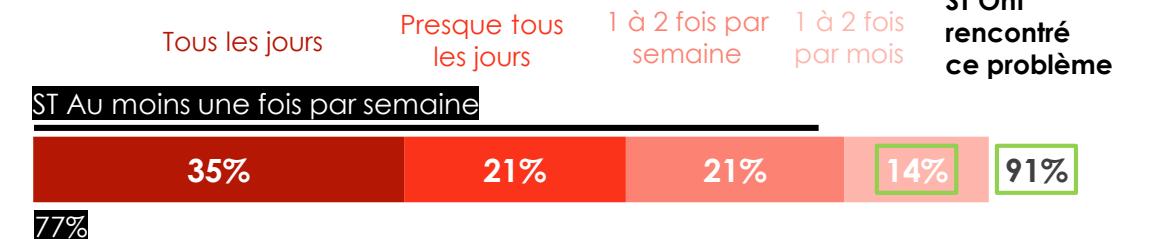
Base : Inscrits sur la liste Bloctel

Base : Possèdent un téléphone mobile (2 097 ind.)

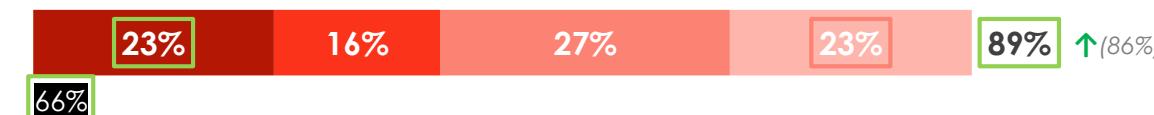
Base : Possèdent un téléphone fixe via abonnement internet (1 795 ind.)



Des **fraudes ou appels indésirables**
sur votre téléphone mobile



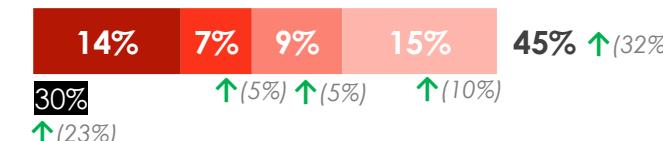
Des **messages (SMS/MMS)** non sollicités



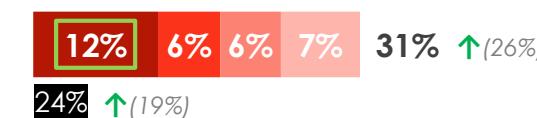
Des **fraudes ou appels indésirables**
sur votre téléphone fixe



Des **appels sur votre téléphone MOBILE de personnes indiquant avoir été appelées** par votre numéro, sans que vous n'ayez effectué ces appels



Des appels sur votre **téléphone FIXE de personnes indiquant avoir été appelées** par votre numéro, sans que vous n'ayez effectué ces appels



→ **96%** ont rencontré au moins un de ces problèmes au cours des 3 derniers mois

↑ (95%)

ST Ont rencontré ce problème

Différence significative
par rapport à l'ensemble

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2024

Si les consommateurs non inscrits sur BLOCTEL sont globalement moins touchés par ce type de problèmes, ils ont été davantage dérangés cette année par des fraudes ou appels indésirables sur leur mobile.

Fréquence des sollicitations indésirables

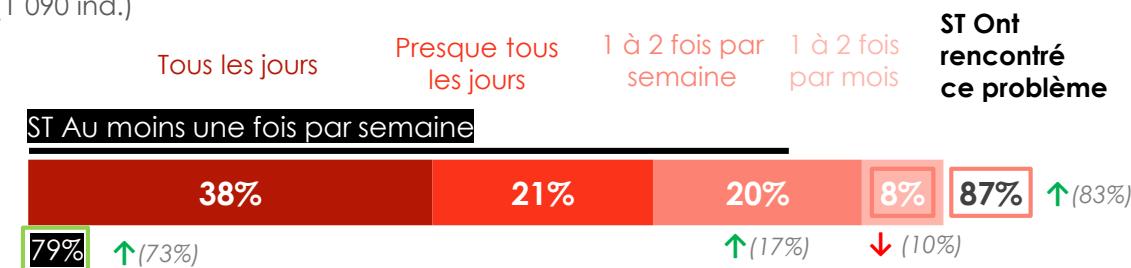
Base : Non-inscrits sur la liste Bloctel

Base : Possèdent un téléphone mobile (1 494 ind.)

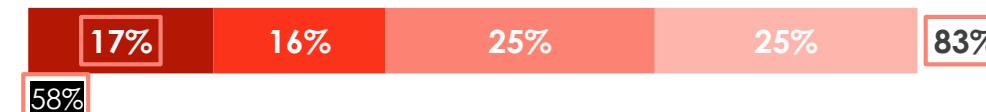
Base : Possèdent un téléphone fixe via abonnement internet (1 090 ind.)



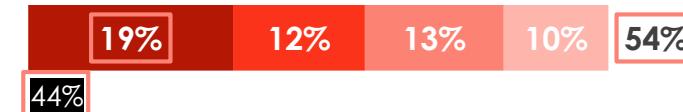
Des **fraudes ou appels indésirables**
sur votre téléphone mobile



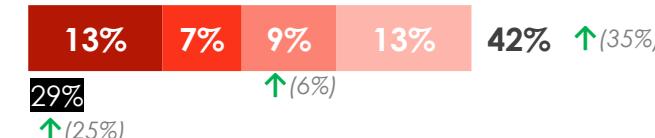
Des **messages (SMS/MMS)** non sollicités



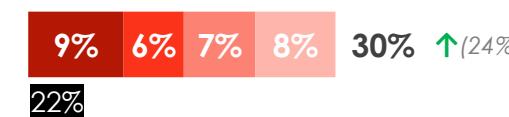
Des **fraudes ou appels indésirables**
sur votre téléphone fixe



Des **appels sur votre téléphone MOBILE de personnes indiquant avoir été appelées** par votre numéro, sans que vous n'ayez effectué ces appels



Des appels sur votre **téléphone FIXE de personnes indiquant avoir été appelées** par votre numéro, sans que vous n'ayez effectué ces appels



Différence significative
par rapport à l'ensemble

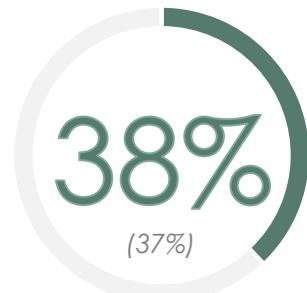
↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Près de 4 consommateurs sur 10 ont installé une application sur leur mobile pour bloquer certains appels, une pratique plus courante chez les abonnés Orange. Les dispositifs de protection sur téléphone fixe sont moins fréquents mais progresse en un an, notamment chez les abonnés SFR. Au global, la moitié des consommateurs ont recours à au moins un outil pour bloquer les appels.

Recours à des outils pour bloquer les appels indésirables

Base : Possèdent un téléphone mobile

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



utilisent une application mobile pour bloquer certains appels



free

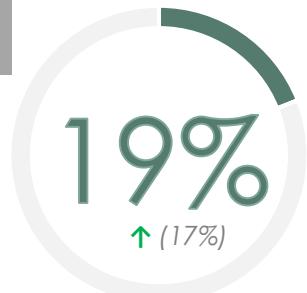


SFR



Base : Possèdent un fixe dans le cadre de leur forfait Internet

ENSEMBLE DES FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



disposent d'un dispositif de protection des appels sur leur téléphone fixe



free



SFR



Base : Possèdent un téléphone mobile ou un fixe dans leur accès à Internet

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS/FAI

→ **52%** ont recours à au moins un outil pour bloquer les appels



free



SFR

49%

51%

53%

51%

Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑ Evolution significative par rapport à 2024

L'application Samsung est l'application de blocage d'appels la plus courante. Celle de Google est moins souvent installée qu'il y a un an.

Recours à des outils pour bloquer les appels indésirables

Base : Utilisent une application mobile pour bloquer certains appels

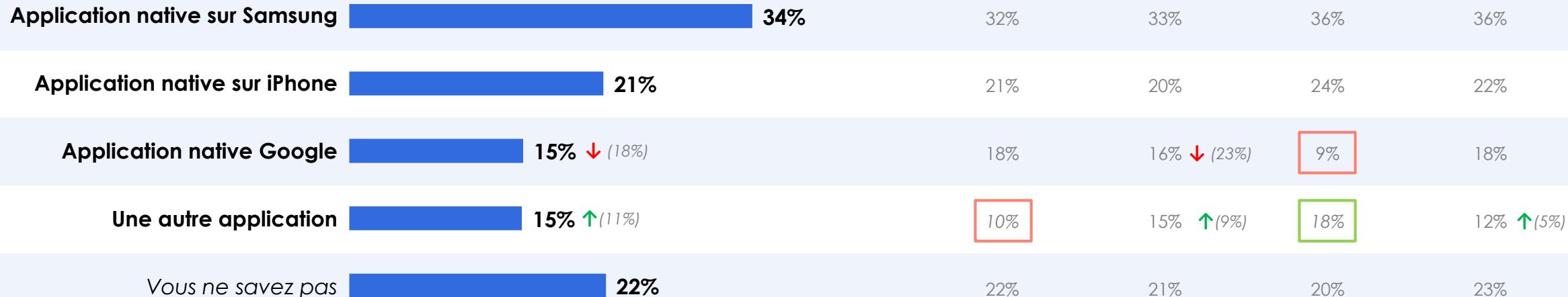
ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



free



SFR



Différence significative par rapport
 à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2024

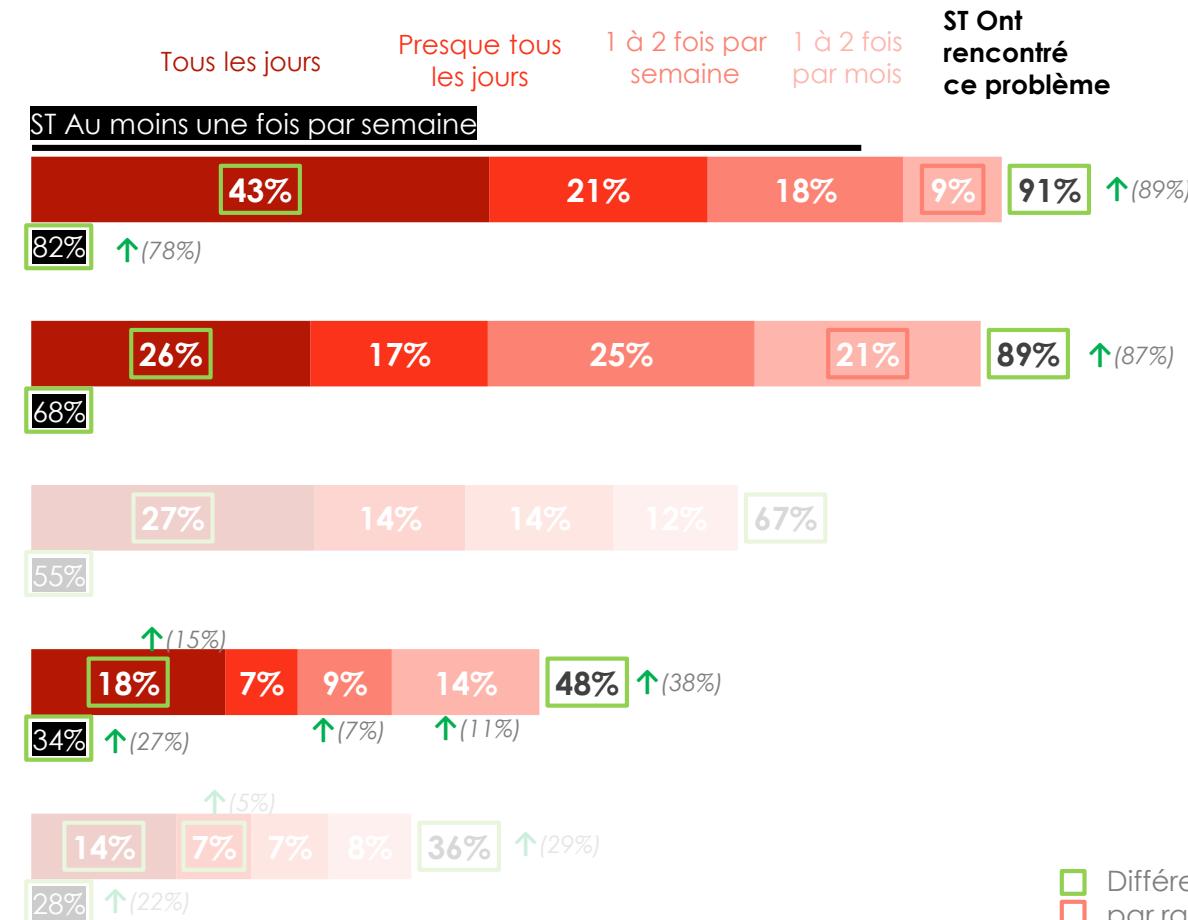
Les consommateurs disposant d'une application sur leur téléphone mobile pour bloquer certains appels sont ceux qui subissent le plus de problèmes de sollicitations intempestives sur leur mobile. Des problèmes qui ont progressé en un an.

Fréquence des sollicitations indésirables

Base : Utilise une application sur téléphone mobile pour bloquer certains appels

Base : Possèdent un téléphone mobile (1 534 ind.)

→ **96%** ont rencontré au moins un de ces problèmes au cours des 3 derniers mois
↑ (95%)



Q55. A quelle fréquence avez-vous rencontré les problèmes suivants au cours des 3 derniers mois ?

□ Différence significative par rapport à l'ensemble
□ Evolution significative par rapport à 2024

De la même manière, les dispositifs de protection des appels sur téléphone fixe sont installés par les consommateurs les plus souvent dérangés par des appels indésirables sur leur fixe.

Fréquence des sollicitations indésirables

Base : Equipé d'un téléphone fixe avec un dispositif de protection des appels

Base : Possèdent un téléphone fixe via abonnement internet (616 ind.)

→ **97%** ont rencontré au moins un de ces problèmes
au cours des 3 derniers mois
↑ (94%)

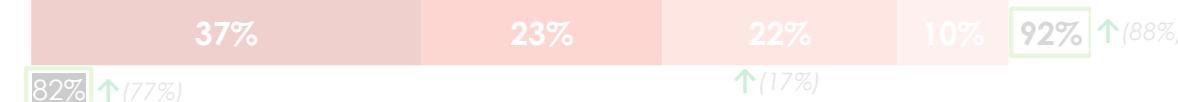
ST Ont rencontré ce problème

Tous les jours
Presque tous les jours

1 à 2 fois par semaine
1 à 2 fois par mois

ST Au moins une fois par semaine

Des **fraudes ou appels indésirables** sur votre téléphone mobile



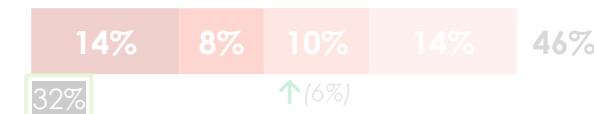
Des **messages (SMS/MMS)** non sollicités



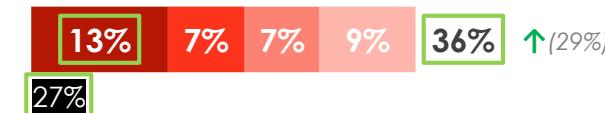
Des **fraudes ou appels indésirables** sur votre téléphone fixe



Des appels sur votre téléphone MOBILE de personnes indiquant avoir été appelées par votre numéro, sans que vous n'ayez effectué ces appels



Des appels sur votre téléphone FIXE de personnes indiquant avoir été appelées par votre numéro, sans que vous n'ayez effectué ces appels



Différence significative
par rapport à l'ensemble

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

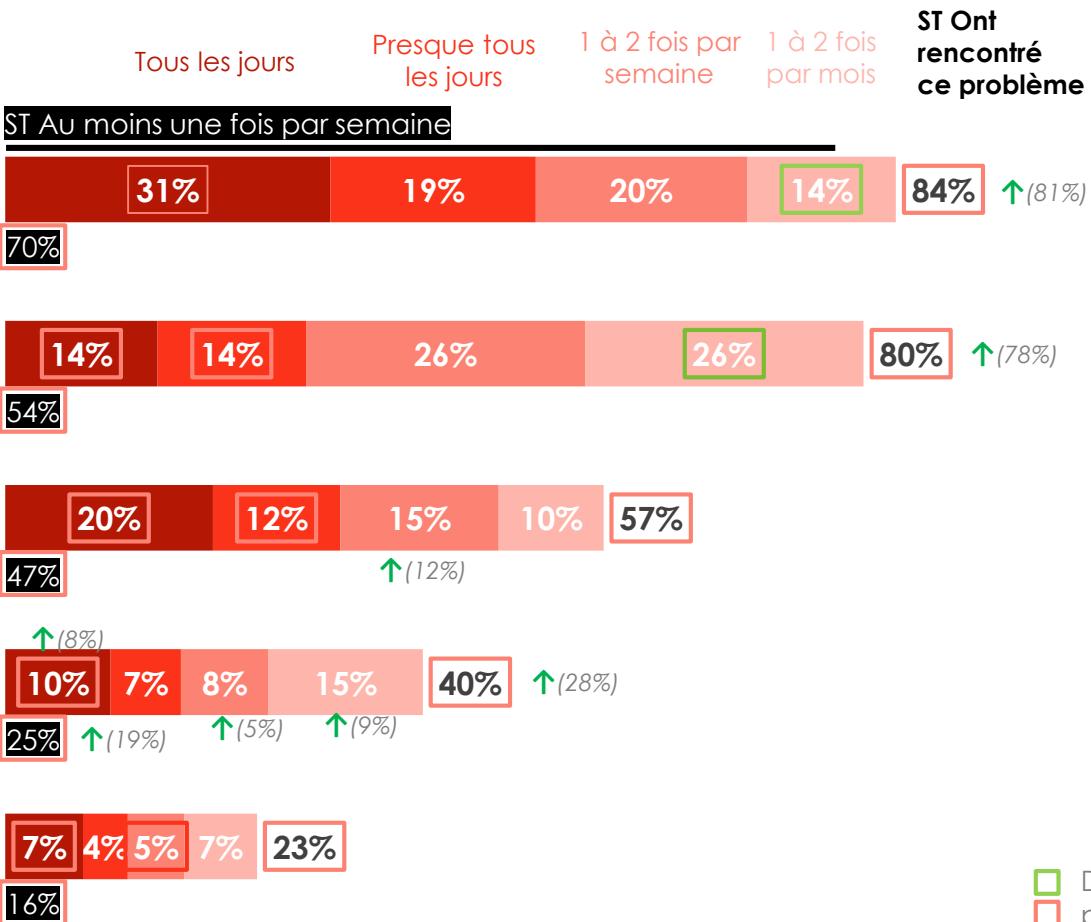
Les consommateurs ne possédant aucun dispositif de protection des appels sont ceux qui subissent le moins de désagréments.

Fréquence des sollicitations indésirables

Base : N'est équipe d'aucun dispositif de protection des appels

Base : Possèdent un téléphone fixe via abonnement internet (1 434 ind.)

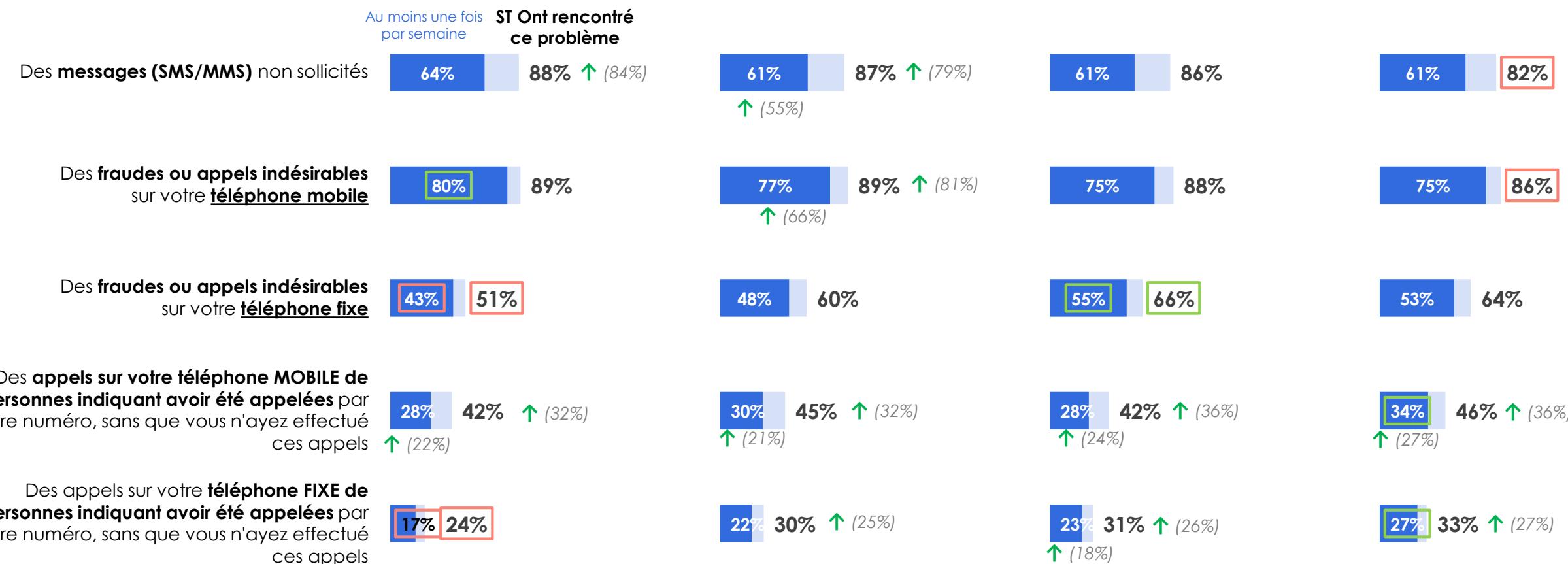
→ **91%** ont rencontré au moins un de ces problèmes au cours des 3 derniers mois



Les problèmes de SMS non sollicités et d'appels indésirables sur mobile progressent tout particulièrement pour les abonnés Free (les abonnés SFR étant moins concernés que la moyenne). L'usurpation de numéro fixe ou mobile se développe de manière transverse.

Fréquence des sollicitations indésirables

Base : Possèdent un téléphone mobile / Possèdent un téléphone fixe via abonnement internet



Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

Evolution significative par rapport à 2024

Si une majorité de consommateurs perçoit une augmentation de la fréquence de démarchage, notamment sur mobile, l'impression d'un recul de ces pratiques progresse par rapport à l'an dernier.

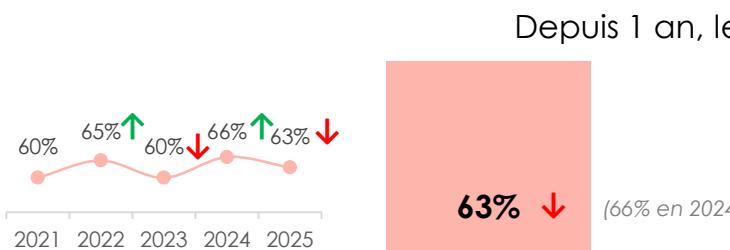
Evolution de la fréquence des sollicitations

Base : Utilisent une application mobile pour bloquer certains appels



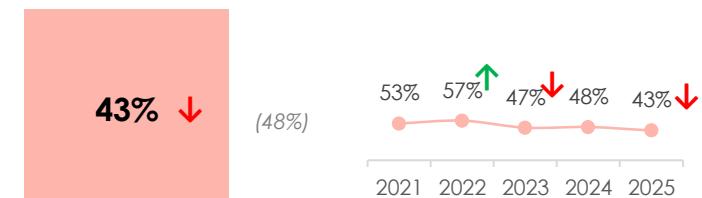
Sur le téléphone mobile

Ont rencontré au moins un problème de fraude ou de démarchage sur leur téléphone mobile
(3 708 ind.)

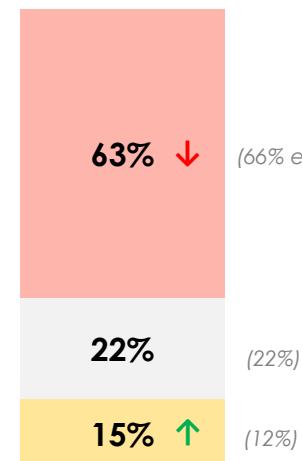


Sur le téléphone fixe

Ont rencontré au moins un problème de fraude ou de démarchage sur leur téléphone fixe
(1 982 ind.)



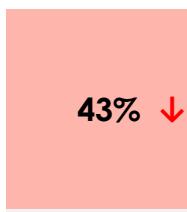
Depuis 1 an, le nombre de fraudes ou d'appels indésirables subis est...



↗ De plus en plus fréquent

→ N'a pas évolué

↘ De moins en moins fréquent



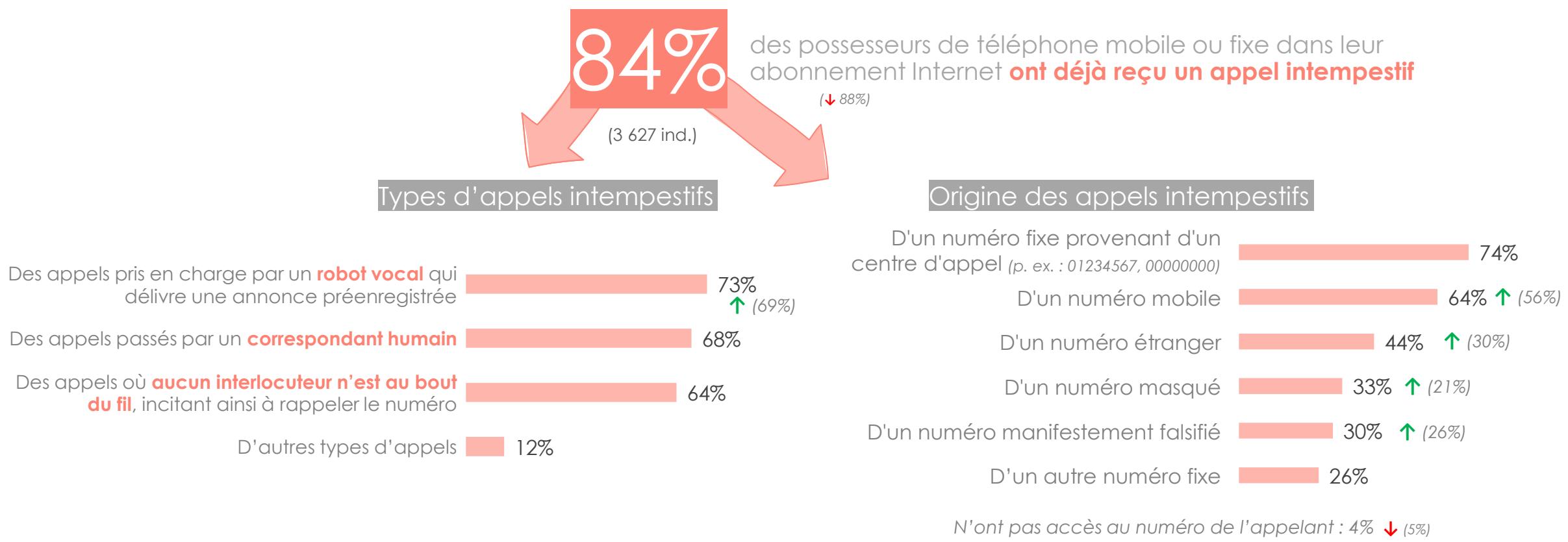
33%

(19%)

Léger recul de la réception d'appels intempestifs. On note en revanche une progression des appels pris en charge par un robot vocal avec une recrudescence de tous les formats de numéros de téléphone.

Les types d'appels intempestifs ou frauduleux reçus

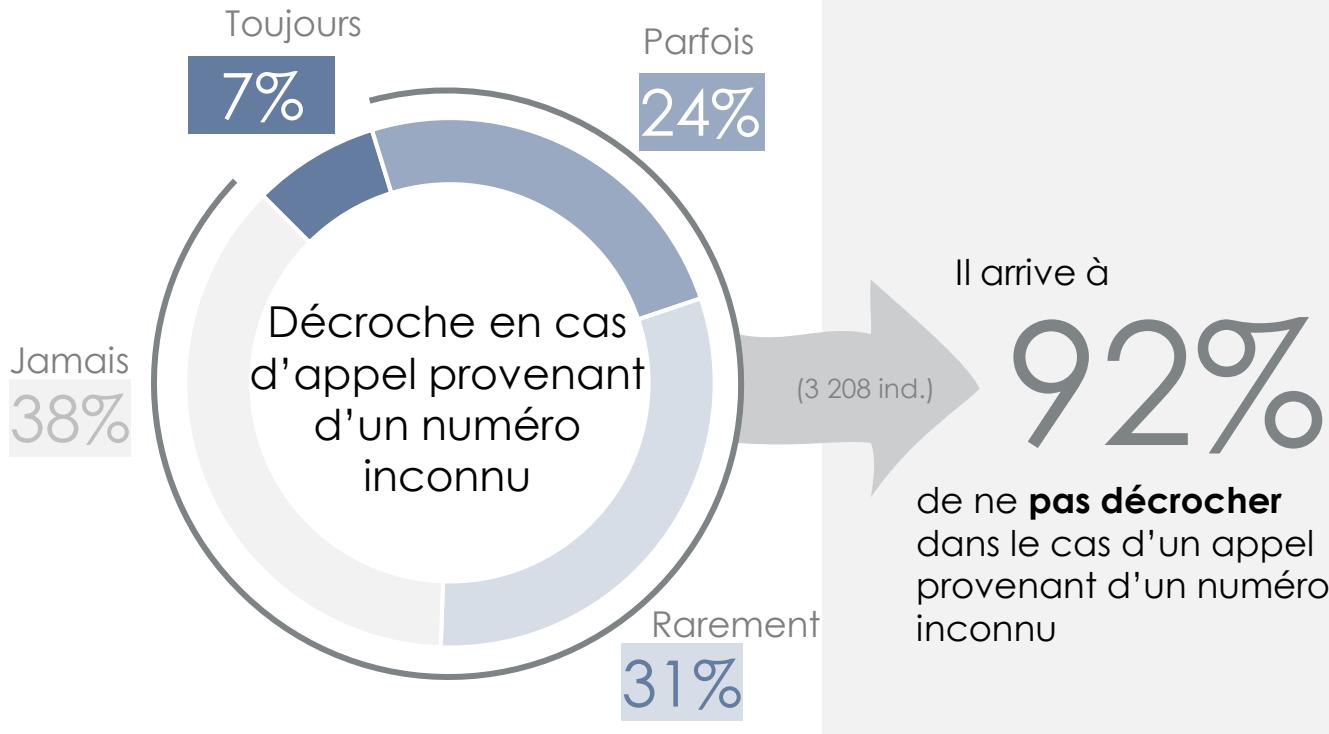
Base : Possèdent un téléphone mobile ou un fixe dans leur accès à Internet (4 332 ind.)



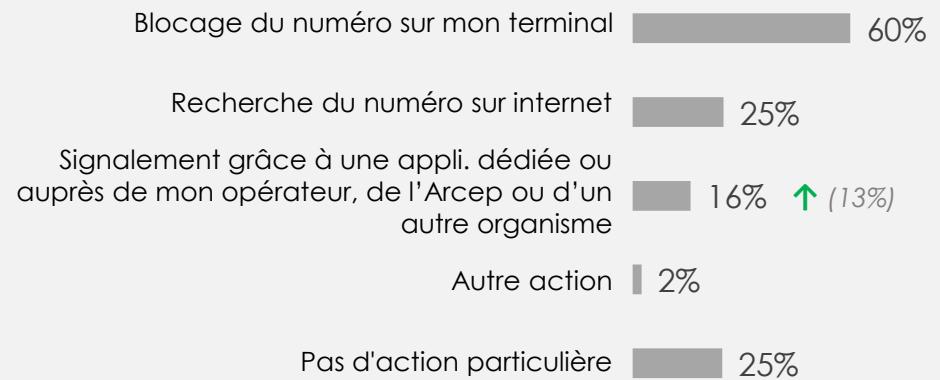
Le blocage du numéro sur le terminal demeure la principale action mise en place lors de la réception d'appels provenant d'un numéro inconnu. On note que le signalement progresse cette année.

Action en cas d'appels en provenance d'un numéro inconnu

Base : Voit s'afficher le numéro de l'appelant (3 493 ind.)



Action réalisée à la suite d'un appel provenant d'un numéro inconnu quand on ne décroche pas



Q61. Décrochez-vous lorsque vous recevez un appel dont le numéro d'appelant affiché vous est inconnu ?

Q62. Dans les cas où vous ne décrochez pas, effectuez-vous une action particulière à la suite de la réception d'un appel présentant un numéro inconnu ?



Indicateurs de satisfaction consolidés par opérateur mobile / fournisseur d'accès à internet

La satisfaction globale des différents acteurs est stable. Orange et SFR se démarquent avec un indicateur en progression.

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

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

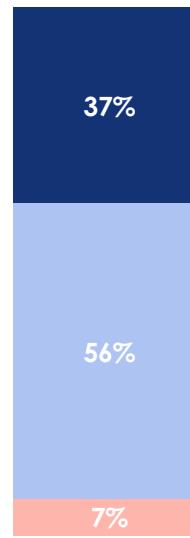
ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET ET DES OPÉRATEURS MOBILES



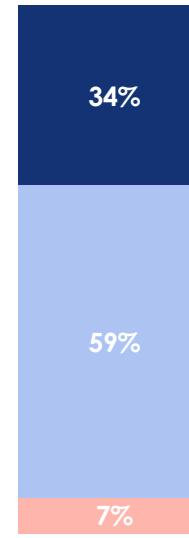
free



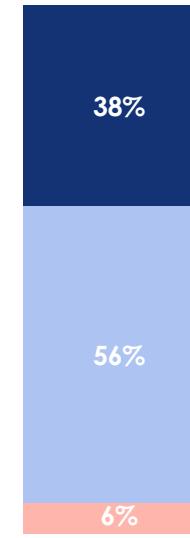
7,9



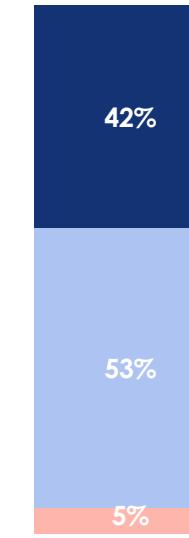
7,8



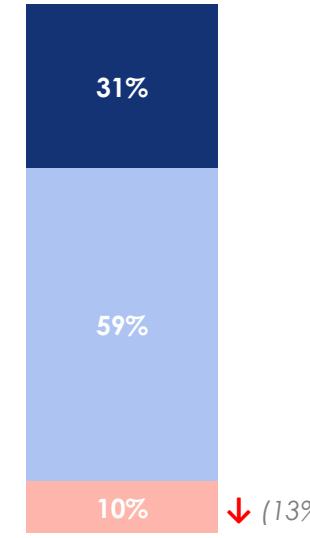
8,0



8,1 ↑ (8,0)



7,7 ↑ (7,5)



La satisfaction des différents services client est stable sur un an.

Satisfaction du service client - consolidé Opérateur mobile / fournisseur d'accès à internet

Base : Ont contacté le service client de leur opérateur / de leur fournisseur suite à un problème

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS
D'ACCÈS À INTERNET ET DES
OPÉRATEURS MOBILES



6,9

21%

57%

22%

- 9 à 10 sur 10
- 6 à 8 sur 10
- 0 à 5 sur 10

free

6,8

23%

51%

26%

7,1

25%

57%

18%



Evolution significative par rapport à 2024

117



SFR

6,7

17%

60%

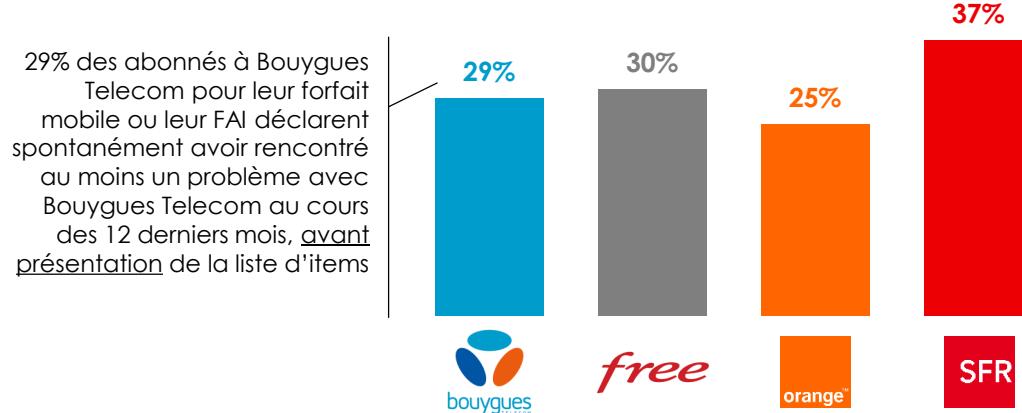
23%

Si SFR reste l'opérateur avec lequel les abonnés sont les plus nombreux à rencontrer des problèmes, il s'améliore sur cet indicateur, comme Orange qui renforce son statut d'opérateur le plus performant.

Problèmes rencontrés - consolidé Opérateur mobile / fournisseur d'accès à internet

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

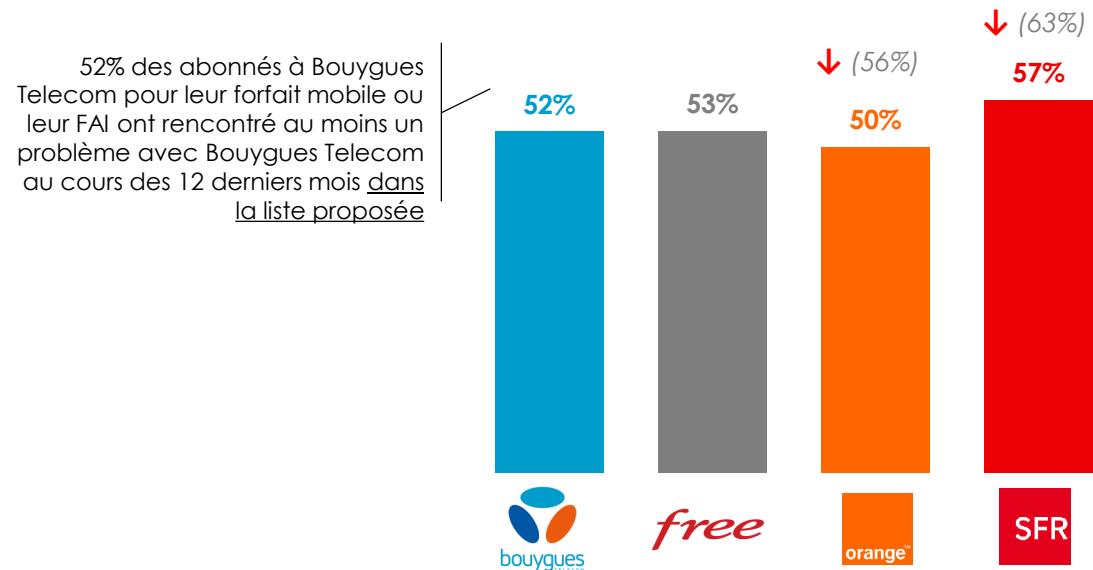
Déclarent avoir rencontré au moins un problème au cours des 12 derniers mois, avant présentation de la liste d'items



Q23/Q44. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré un ou plusieurs problèmes avec votre opérateur mobile / FAI ?

Q24/Q45. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes suivants avec votre opérateur mobile / FAI ?

Déclarent avoir rencontré au moins un problème au cours des 12 derniers mois, dans la liste proposée



Synthèse des opérateurs mobiles

Ensemble



free



SFR

Satisfaction générale vis-à-vis de son opérateur mobile	7,99 ↑(7,91)	7,84	8,05	8,12	7,85 ↑(7,57)
[Abonnés ayant rencontré au moins 1 problème] / [Ensemble des abonnés]	43% ↓(47%)	44%	41%	41% ↓(49%)	50%
[Abonnés ayant contacté service client] / [Ensemble des abonnés]	13%	12%	11%	14%	19%
[Abonnés ayant contacté service client] / [Abonnés ayant rencontré au moins 1 problème]	43%	38%	37%	48%	48%
[Problèmes résolus] / [Problèmes ayant fait l'objet d'un appel au service client]	86% ↑(80%)	78%	81% ↑(68%)	93% ↑(83%)	90%
[Problèmes résolus ayant fait l'objet d'un seul appel] / [Problèmes résolus]	72% ↑(66%)	64%	69%	73%	77%
[Problèmes résolus 3 jours ou moins] / [Problèmes résolus]	72%	62%	70%	74%	78% ↑(67%)
Satisfaction du service client de son opérateur mobile	6,99	6,53	6,94	7,37	6,99

Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

Synthèse des Fournisseurs d'Accès Internet

Ensemble



free



SFR

Satisfaction générale vis-à-vis de son fournisseur d'accès à internet	7,92 ↑(7,82)	7,79	7,88	8,13 ↑(8,00)	7,58 ↑(7,34)
[Abonnés ayant rencontré au moins 1 problème] / [Ensemble des abonnés]	47% ↓(51%)	50%	46%	44% ↓(49%)	50% ↓(61%)
[Abonnés ayant contacté service client] / [Ensemble des abonnés]	26%	30%	26%	23%	30% ↓(39%)
[Abonnés ayant contacté service client] / [Abonnés ayant rencontré au moins 1 problème]	67%	68%	66%	66%	68%
[Problèmes résolus] / [Problèmes ayant fait l'objet d'un appel au service client]	90% ↑(86%)	88% ↑(78%)	89%	92%	90%
[Problèmes résolus ayant fait l'objet d'un seul appel] / [Problèmes résolus]	63%	62%	59%	65%	63% ↑(57%)
[Problèmes résolus 3 jours ou moins] / [Problèmes résolus]	64%	65%	65%	63%	63%
Satisfaction du service client de son fournisseur d'accès à internet	6,8	6,8	6,8	7,0	6,5

Différence significative par rapport
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2024

VOS CONTACTS

CSA PÔLE CONSUMER #MEDIACONTENT

Jean-Charles MALBERNARD

Directeur de clientèle

jean-charles.malbernard@csa.eu

Marion DUBOIS

Directrice d'étude

marion.dubois@csa.eu

Alexandre LE ROUX

Chef de groupe

alexandre.le-roux@csa.eu