



autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DOSSIER DE PRESSE

16 février 2026

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

La satisfaction des utilisateurs des secteurs régulés par l'Arcep est une des priorités, au quotidien, de l'action de l'Autorité. L'Arcep rend compte de ce niveau de satisfaction, des principaux sujets d'insatisfactions et des actions entreprises via la présentation :

- des résultats de son observatoire annuel de la satisfaction client, sondage réalisé auprès de plus de 4000 consommateurs ;
- des principaux enseignements tirés des alertes reçues sur « [J'alerte l'Arcep](#) » au cours de l'année 2025. Cette plateforme en ligne permet aux utilisateurs (particuliers, entreprises, collectivités etc.) de signaler à l'Autorité les dysfonctionnements rencontrés dans leur relation avec leur opérateur sur les trois secteurs régulés par l'Arcep (communications électroniques, distribution de la presse, distribution postale).

L'observatoire de la satisfaction client

Qu'est-ce que l'observatoire de la satisfaction client ?

L'Arcep publie chaque année depuis 2021 son « **Observatoire annuel de la satisfaction client** » reposant sur un sondage. Pour l'édition 2026 de cet observatoire, réalisé par l'institut CSA, ce sondage a été mené auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 5250 répondants. « L'Observatoire de la satisfaction client » a pour objectif de refléter l'expérience des consommateurs et leur ressenti, et présente trois types d'indicateurs de satisfaction :

- la satisfaction générale vis-à-vis des opérateurs fixes et mobiles ;
- la satisfaction vis-à-vis du service client de ces opérateurs ;
- la satisfaction quant à la qualité du service des principaux opérateurs fixes et mobiles, et la typologie des problèmes rencontrés.

Quels sont les principaux enseignements de l'observatoire de la satisfaction client ?

1. La satisfaction globale des utilisateurs est en hausse

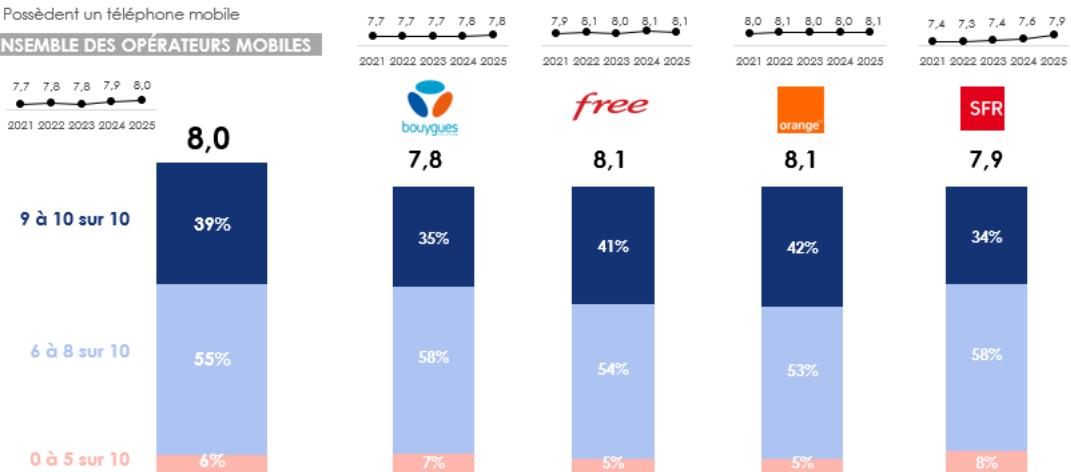
La satisfaction globale des abonnés à un réseau fixe et/ou mobile est encore en légère hausse en 2025 :

- Pour les opérateurs mobiles, la note moyenne attribuée par les consommateurs atteint 8,0/10, et Orange et Free sont les mieux évalués par les consommateurs.
- Pour les fournisseurs d'accès à internet fixe, la note moyenne est de 7,9/10, Orange est l'opérateur le mieux évalué.

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

Base : Possèdent un téléphone mobile

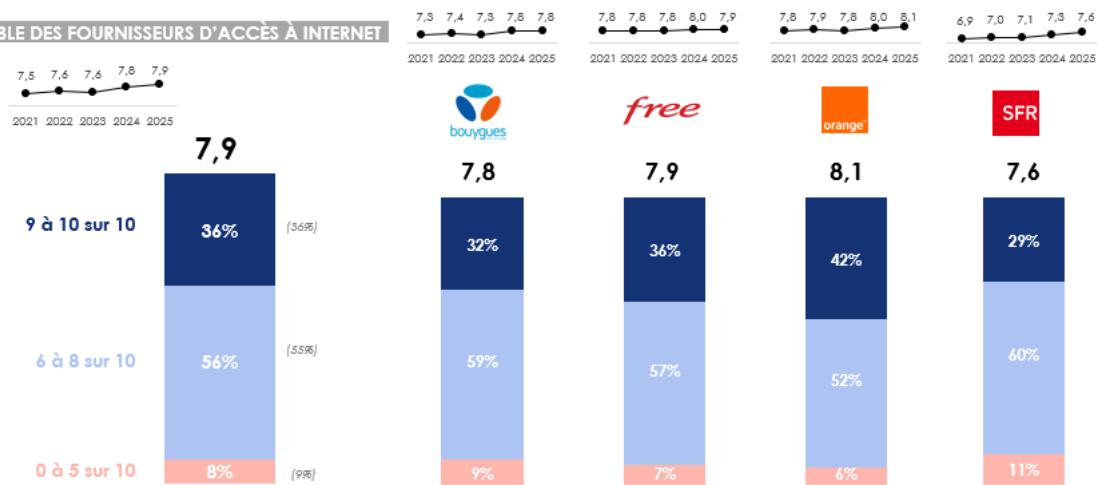
ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



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

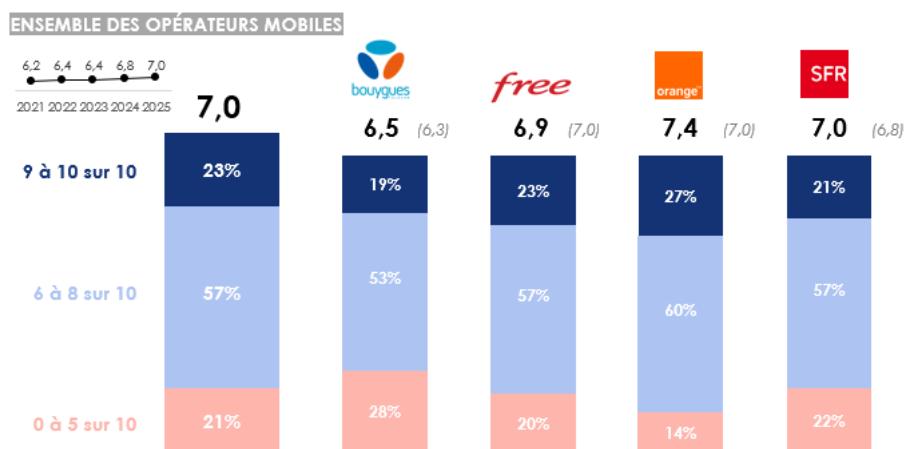


2. La satisfaction des consommateurs vis-à-vis des services client en hausse

La satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des services clients est également en légère hausse en 2025. Il atteint, en moyenne, 7,0/10 pour les opérateurs mobiles et 6,8/10 pour les fournisseurs d'accès à internet fixe. Orange est l'opérateur le mieux évalué par ses utilisateurs parmi les opérateurs mobiles et les fournisseurs d'accès à internet.

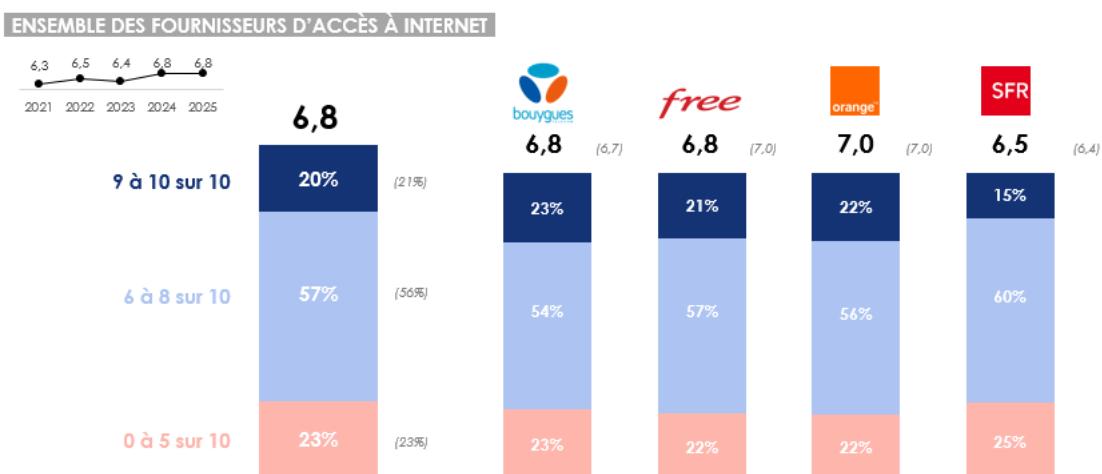
Satisfaction générale vis-à-vis du service client de l'opérateur mobile

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème



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

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème



3. La connaissance de la fermeture du réseau cuivre progresse

72% des abonnés « ADSL » déclarent avoir bien connaissance de la fermeture prochaine du réseau cuivre. En dépit d'une progression régulière ces trois dernières années de la part d'abonnés informés (+ 17 points en un an), 28% de ces abonnés n'en ont pas encore connaissance. L'Arcep a diffusé fin janvier un [dossier de presse complet](#) sur les étapes à venir et son rôle dans l'accompagnement de la fermeture du réseau en cuivre par Orange ; [une « foire aux questions »](#) sur le même thème est disponible sur le site de l'Arcep.

Fermeture prochaine du réseau ADSL

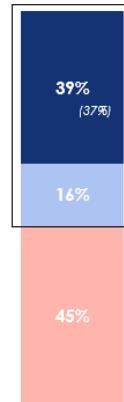
Base : Abonnés ADSL

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



savent que le réseau **ADSL** sera prochainement fermé

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



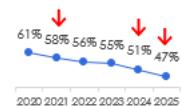
TOTAL Ont cherché à se renseigner sur cette évolution
55% (52%)

4. Les problèmes rencontrés par les consommateurs

47% des utilisateurs indiquent avoir rencontré un problème avec leur fournisseur d'accès à internet et 43% avec leur opérateur mobile, cela représente 4 points de moins que l'année dernière sur les deux marchés. Parmi les motifs d'insatisfaction sur les réseaux fixes, la qualité de service est toujours en tête mais en recul (-3 points). Sur les réseaux mobiles, le motif d'insatisfaction « fraudes et appels indésirables », bien que non imputable dans sa globalité aux opérateurs, est le premier irritant et touche 26% des consommateurs.

Problèmes rencontrés avec l'opérateur

Base : Disposent d'un accès internet fixe à domicile



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

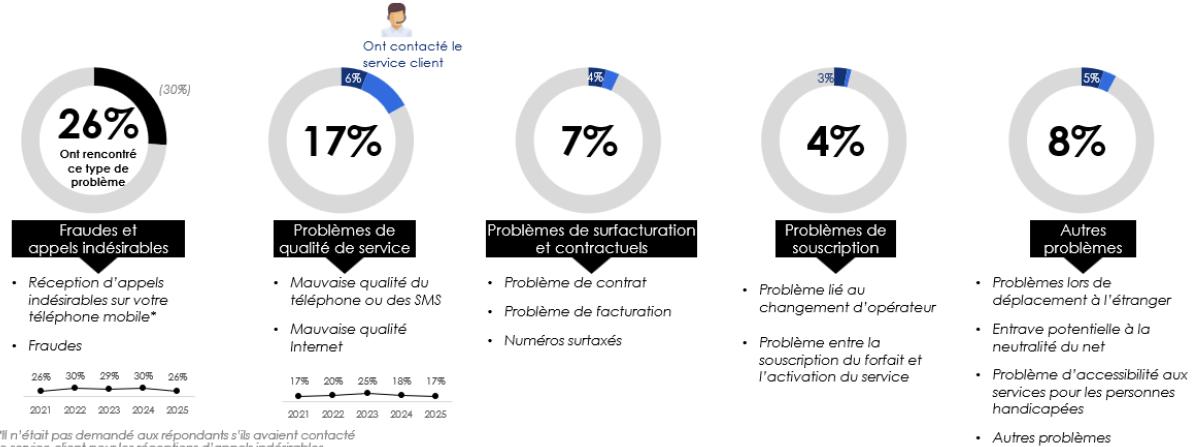
Base : Possèdent un téléphone mobile



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

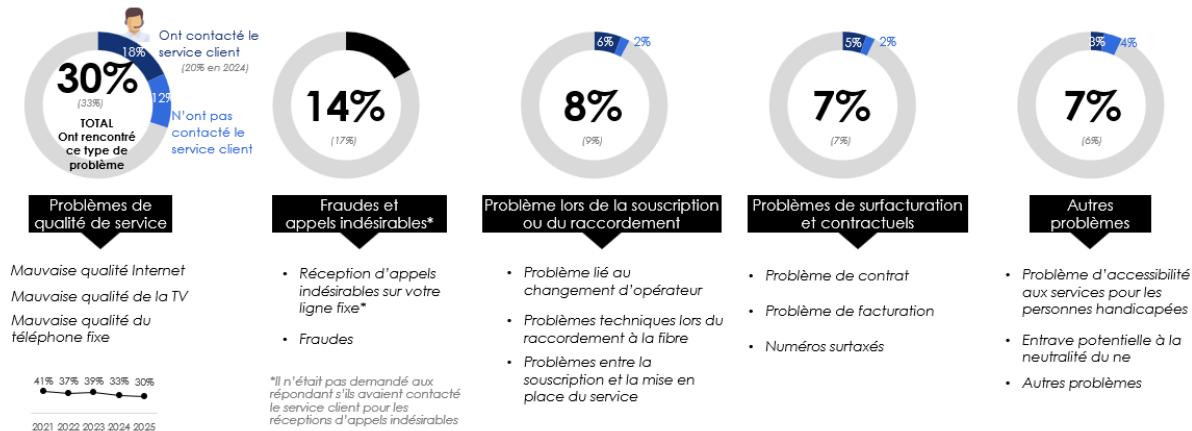
Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile



Problèmes rencontrés avec le fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



5. Les appels indésirables et usurpation de numéro

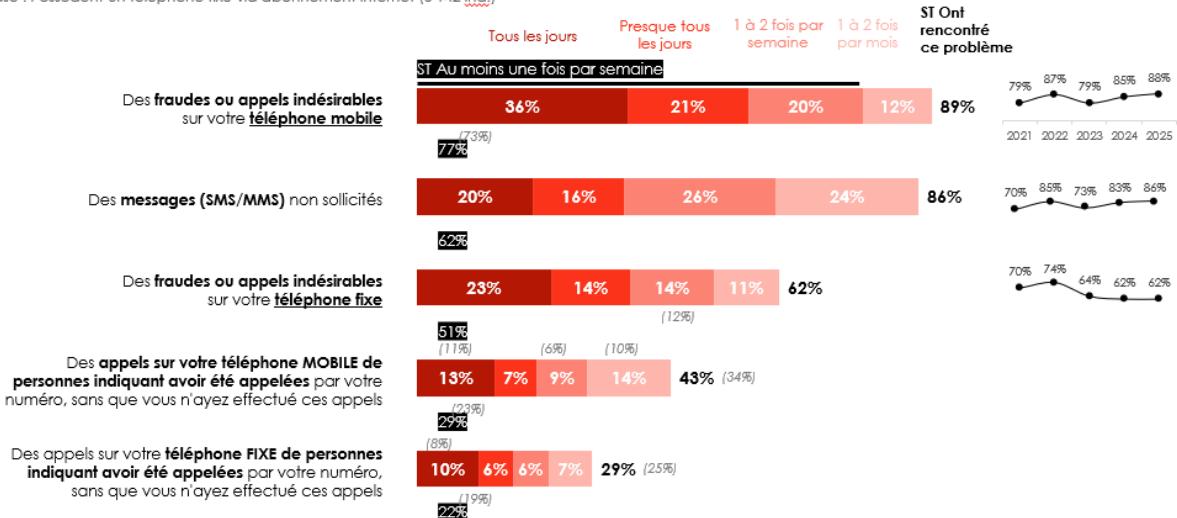
Les appels indésirables, qu'ils soient associés à du démarchage intempestif ou à des appels frauduleux, sont à nouveau en hausse en 2025 (une réalité également mesurée par les données du bilan annuel de « J'alerte l'Arcep »). 94% des consommateurs ont reçu au moins un appel ou un SMS indésirable au cours des 3 derniers mois et 57% reçoivent presque un appel indésirable par jour. 43% des utilisateurs déclarent également être victimes d'usurpation de numéro au moins une fois par mois et 13% au moins une fois par jour.

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%)



Les conclusions de l'observatoire de la satisfaction client viennent confirmer les principaux motifs d'insatisfaction relevés sur « J'alerte l'Arcep » et présentés ci-dessous.

Pour aller plus loin

[L'intégralité de l'observatoire de la satisfaction client \(édition 2026\)](#)

Le bilan annuel de « J'alerte l'Arcep »

Qu'est-ce que « J'alerte l'Arcep » ?

Lancée en 2017¹, la plateforme « J'alerte l'Arcep » permet à chaque utilisateur (particulier, entreprise, collectivité, développeur ou association de consommateur) de faire part des dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs de téléphonie mobile, fournisseurs d'accès à internet, acteurs postaux ou de la distribution de la presse.

Le développement de la plateforme de signalement « J'alerte l'Arcep » s'inscrit dans la démarche de régulation par la donnée visant à éclairer les choix des utilisateurs et à mieux orienter le marché :

- **pour les utilisateurs**, cette plateforme ouvre, par un geste citoyen, l'opportunité de peser par leur expérience sur la régulation du marché et de participer à leur échelle à celle-ci, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Des conseils adaptés à leur situation leur sont également proposés ;
- **pour l'Arcep**, les alertes recueillies permettent de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs, d'identifier les dysfonctionnements récurrents ou les pics d'alertes. L'objectif est ainsi de gagner en efficacité dans ses actions de régulation.

Pour aller plus loin

[Le grand dossier consacré à la régulation par la donnée sur le site de l'Arcep](#)

A quoi sert « J'alerte l'Arcep » ?

Depuis son lancement en 2017, la plateforme a permis de recueillir presque 380 000 signalements.

La plateforme permet au régulateur d'identifier des signaux faibles ou des pics d'alerte et d'initier des travaux en vue d'y apporter des réponses systémiques, grâce aux signalements déposés par chaque utilisateur.

L'analyse des alertes a ainsi permis à l'Arcep d'instruire plusieurs cas concrets et, en fonction des problématiques rencontrées, d'exploiter les différents leviers à sa disposition : dialogue avec les opérateurs, rappel à l'ordre voire procédure formelle à l'encontre de l'opérateur concerné.

Dans un souci de transparence vis-à-vis des utilisateurs de « J'alerte l'Arcep », l'Autorité a mis en ligne une infographie et un « Vrai ou Faux ? » pour rappeler l'objectif de sa plateforme et présenter le traitement des alertes par ses agents.

¹ [Communiqué de presse de l'Arcep en date du 17 octobre 2017 « L'Arcep lance un espace de signalement « J'alerte l'Arcep » »](#)

Quel bilan tire l'Autorité de « J'alerte l'Arcep » pour l'année 2025 ?

Chaque année, l'Arcep fait le bilan de sa plateforme « J'alerte l'Arcep ». Celui-ci s'appuie sur une analyse statistique des signalements collectés au cours de l'année. Cette analyse est complétée par l'observatoire de la satisfaction client présenté ci-dessus. Le bilan annuel est également l'occasion de présenter des exemples d'enseignements qui sont tirés de ces analyses ainsi que les actions du régulateur qui en ont découlé.

- [Le bilan 2025 de « J'alerte l'Arcep »](#)
- [Le bilan 2024 de « J'alerte l'Arcep »](#)
- [Le bilan 2023 de « J'alerte l'Arcep »](#)
- [Le bilan 2022 de « J'alerte l'Arcep »](#)
- [Le bilan 2021 de « J'alerte l'Arcep »](#)
- [Le bilan 2020 de « J'alerte l'Arcep »](#)
- [Le bilan 2019 de « J'alerte l'Arcep »](#)
- [Le bilan 2018 de « J'alerte l'Arcep »](#)

1. Alertes reçues : les chiffres clés de l'année 2025

Les statistiques issues des signalements déposés sur la plateforme [« J'alerte l'Arcep »](#) ont été réalisées sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025. L'Arcep a reçu en 2025 plus de **70 000 alertes dont environ 63 000 directement sur la plateforme** ; les autres signalements provenant d'autres canaux (mails, courriers, appels téléphoniques).

- **Un nombre d'alertes toujours en hausse (+13 293 alertes, soit + 23%)**

Le volume d'alertes lié au marché mobile augmente (+ 1 439 alertes soit 22%). Cette hausse provient principalement de la forte hausse des alertes concernant le « Déploiement des réseaux ». Cette hausse provient en grande partie des utilisateurs de [« Mon réseau mobile »](#) grâce à la nouvelle fonctionnalité (déployée en 2025) leur permettant de signaler facilement des dysfonctionnements sur la couverture et la qualité de service mobile des opérateurs.

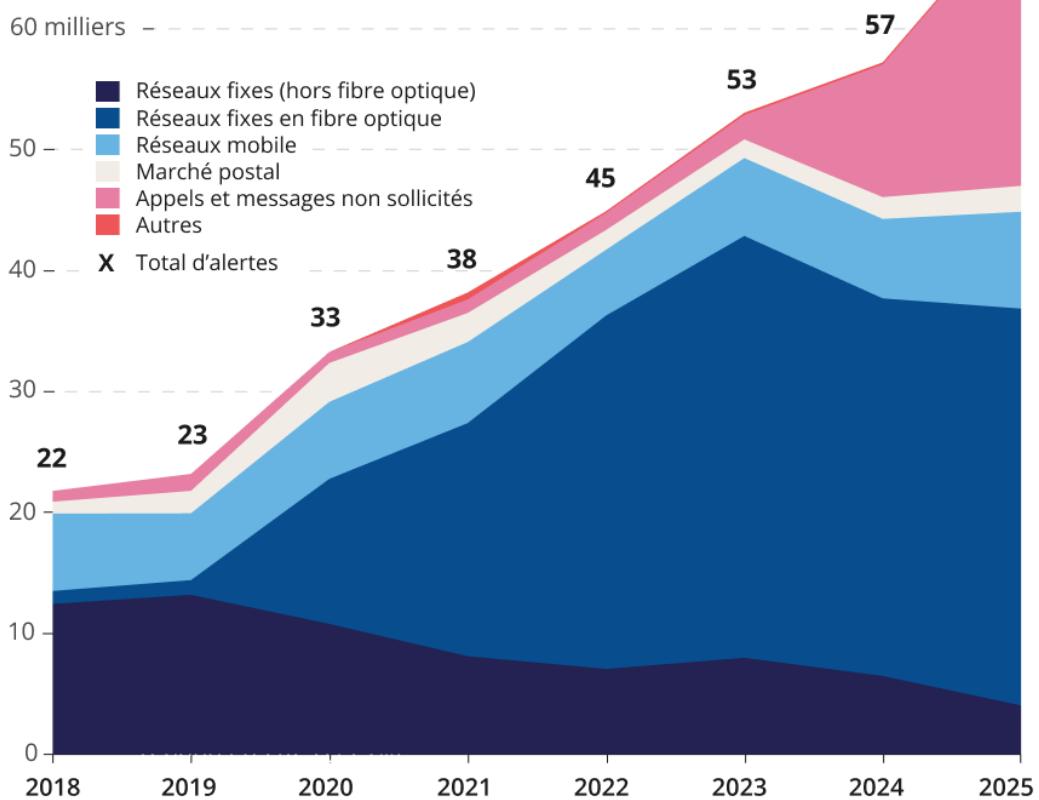
Sur le marché fixe, le volume total d'alertes reste stable, avec une légère baisse de 2%. Le nombre d'alertes non liées à la technologie fibre diminue (-2 441 alertes) qui est très probablement liée à la baisse du nombre d'abonnés sur ce réseau mais demeure non négligeable (4 042 alertes en 2025). En revanche, le nombre d'alertes liées à la technologie fibre augmente légèrement (+ 1 594 alertes soit 5%).

Le nombre d'alertes liées aux « appels et messages non sollicités ou abusifs » continue d'augmenter significativement (+12 407 alertes). Cette augmentation s'explique principalement par la hausse substantielle d'alertes portant sur l'usurpation de numéro.

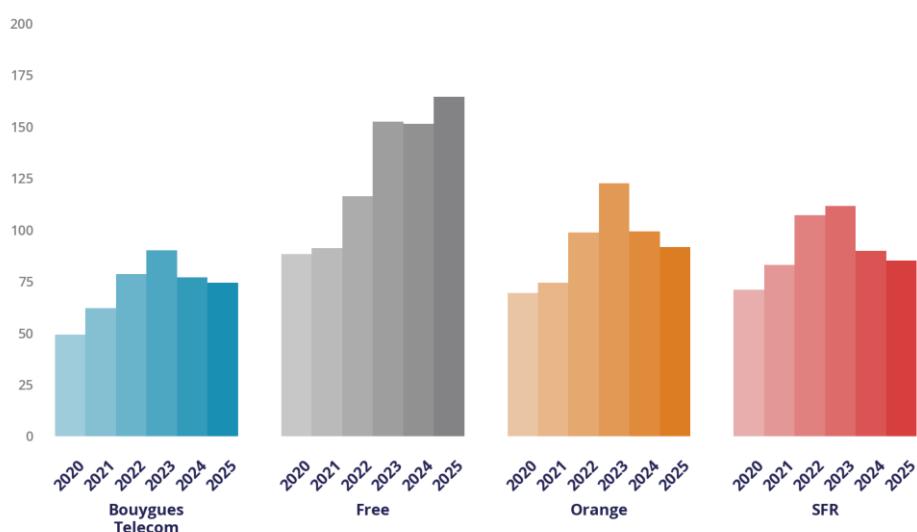
Sur le marché postal, le volume d'alertes reçues augmente de 342 (soit 19%).

Appels frauduleux et démarchage : deuxième source de signalements sur la plateforme J'alerte l'Arcep

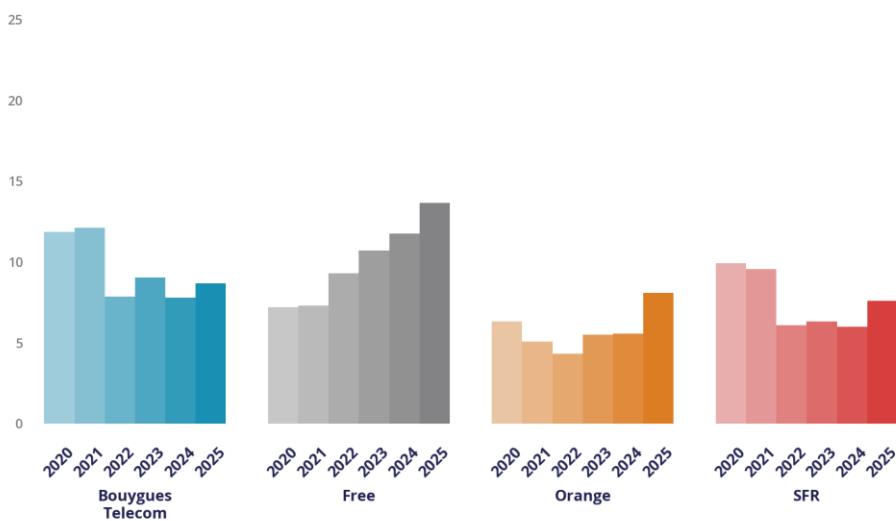
Evolution annuelle des signalements, par milliers, émis notamment sur la plateforme J'alerte l'Arcep, répartis par marchés.



Marché fixe:
Répartition des signalements par groupe opérateur en 2025 pour 100 000 utilisateurs



Marché mobile:
Répartition des signalements par groupe opérateur en 2025 pour 100 000 utilisateurs

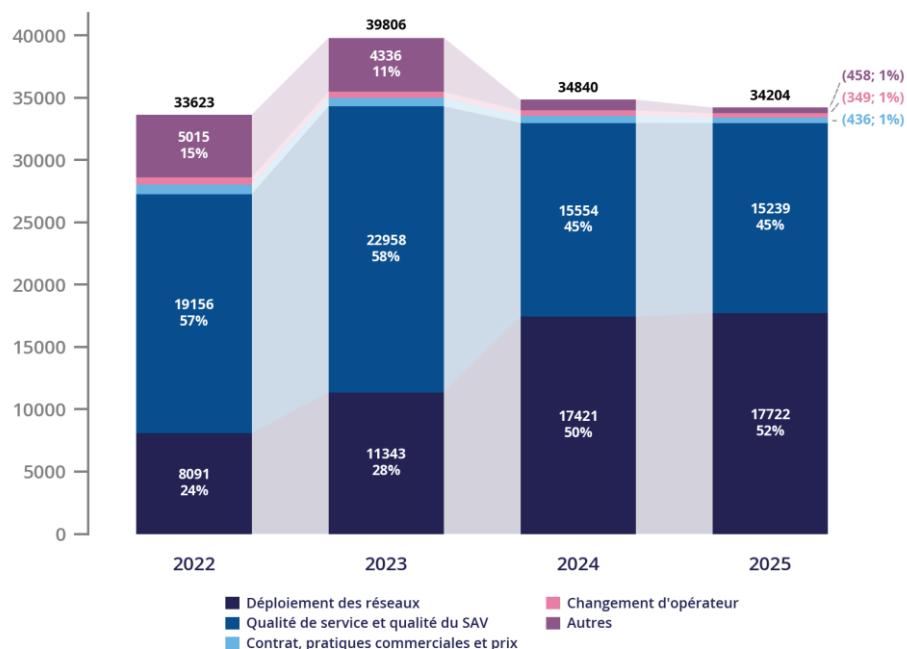


Les alertes reçues sur la plateforme « J'alerte l'Arcep » sont non représentatives de la population, ni des difficultés rencontrées par les utilisateurs. Leur recensement permet néanmoins un éclairage sur leur répartition entre les principaux opérateurs.

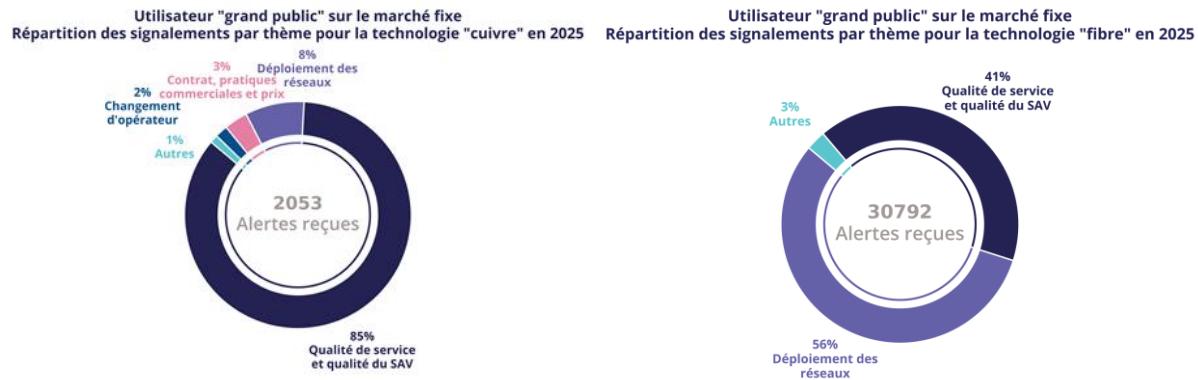
2. Les alertes du marché fixe (fournisseurs d'accès à internet)

Sur les problèmes rencontrés par les consommateurs sur le marché fixe, le nombre d'alertes reste stable en 2025, par rapport à 2024. Le volume total varie de 2% (soit -636 alertes), celui des alertes liées au « Déploiement des réseaux » de 2% (soit +301 alertes) et celui des alertes liées à la « qualité de service et qualité de SAV » de 2% (soit -315 alertes).

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des alertes par thème de 2022 à 2025

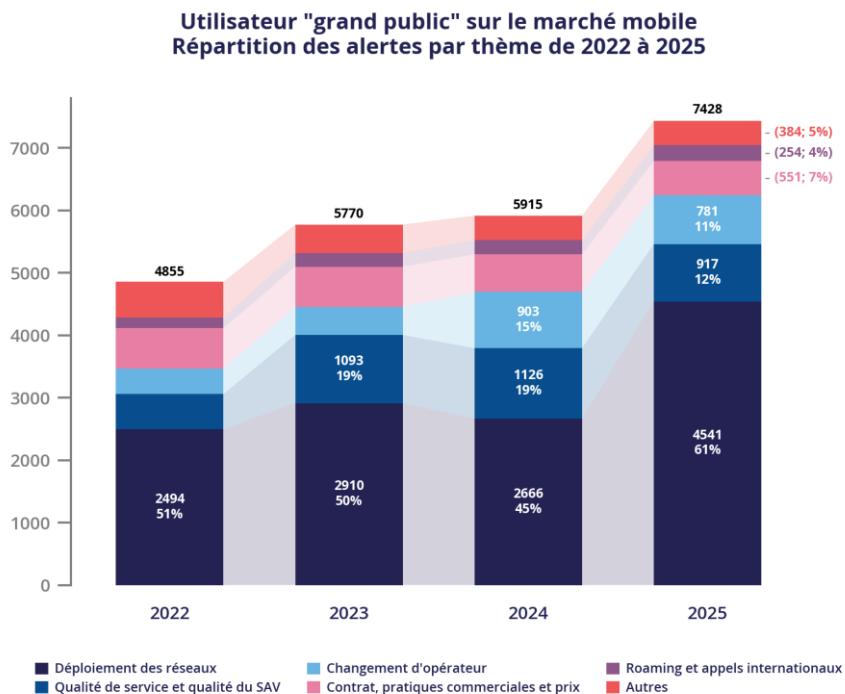


Les alertes portant sur la technologie « cuivre » (ADSL et autre) concernent principalement (85%) la « qualité de service et qualité du SAV ». Les alertes remontées sur la technologie « fibre » sont réparties plus équitablement entre la « qualité de service et qualité du SAV » (41%) et le « déploiement des réseaux » (56%).



3. Les alertes du marché mobile

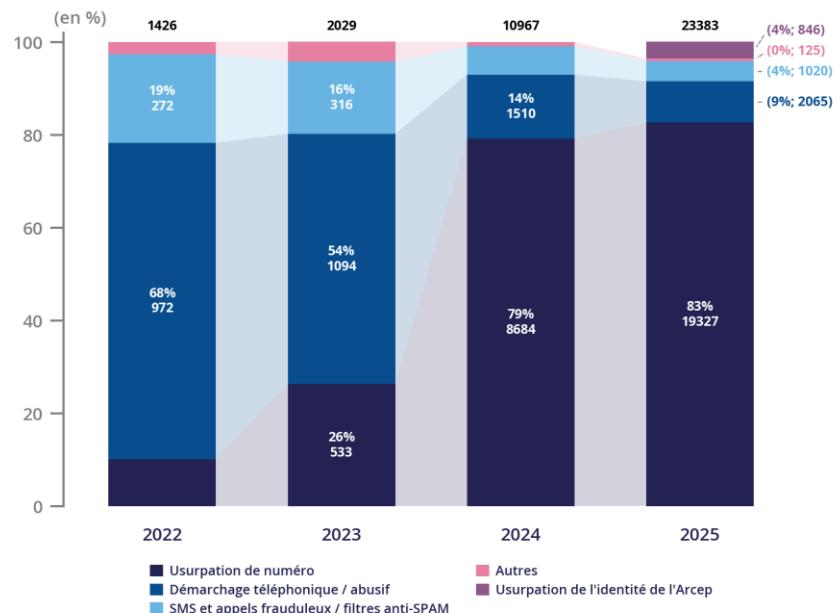
Sur les problèmes rencontrés par les consommateurs sur le marché mobile, une forte hausse du nombre d'alertes sur la thématique « déploiement des réseaux » (+1 875, soit +70%) est observée, et une baisse sur les thématiques « Qualité de service et qualité du SAV » (-209, soit 18%) et « changement d'opérateur » (-122, soit 13%). Comme mentionné, cette hausse provient en grande partie des utilisateurs de [« Mon réseau mobile »](#) qui permet, grâce à une nouvelle fonctionnalité (déployée en 2025) de signaler facilement des dysfonctionnements sur le marché mobile relatifs à la couverture et la qualité de service mobile des opérateurs.



4. Les alertes liées à des appels et messages non sollicités ou abusifs

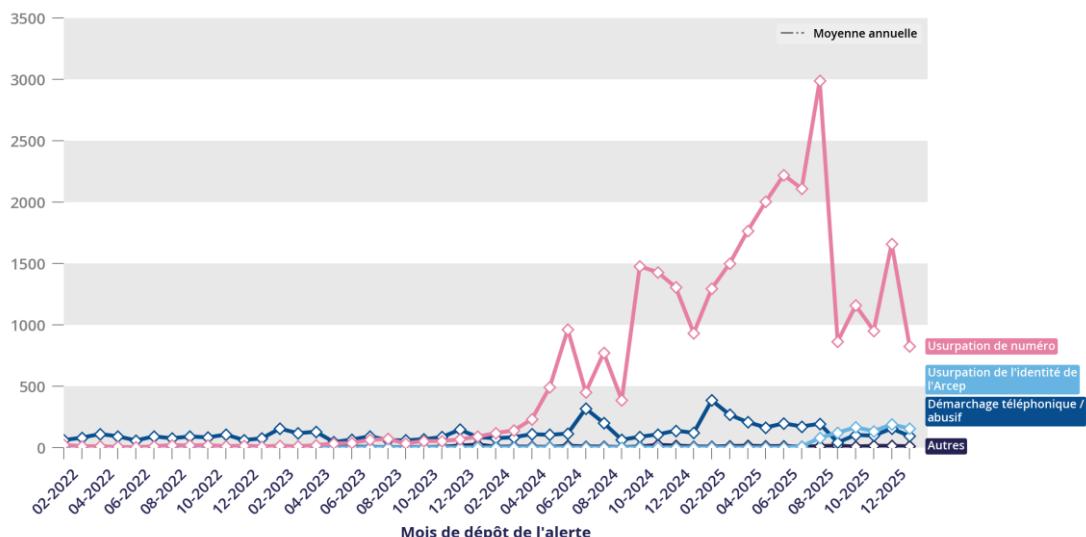
Une importante augmentation du nombre d'alertes liées à des appels et messages non sollicités ou abusifs en 2025 s'observe par rapport en 2024 même si le volume s'est stabilisé après l'été 2025. Cette augmentation provient principalement de la thématique « Usurpation de numéro » qui représente cette année 83% des alertes « appels ou SMS non sollicités ou abusifs ».

Répartition des alertes par sous-thème lié aux appels et messages non sollicités ou abusifs de 2022 à 2025



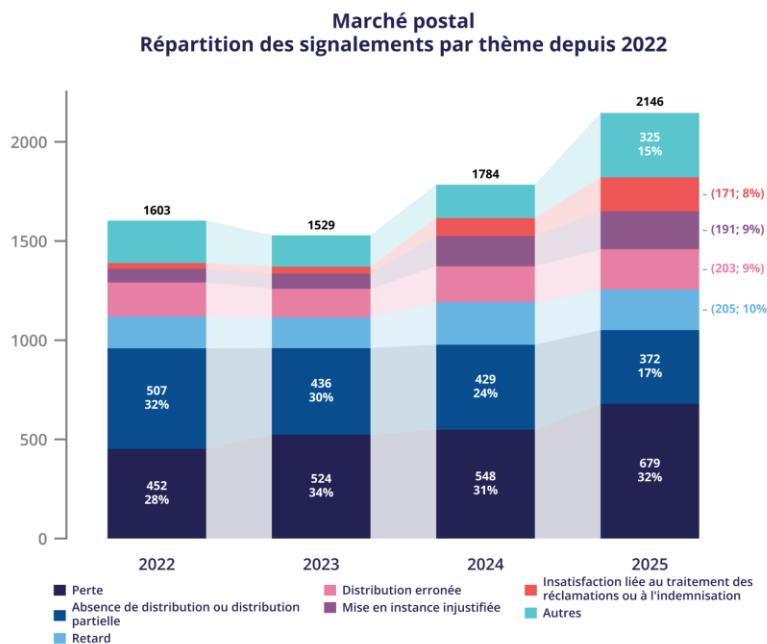
Depuis le mois d'août 2025, les signalements de consommateurs ayant été victimes de démarchage de fraudeurs se faisant passer pour l'Autorité est devenu le second motif de signalement de cette catégorie devant le démarchage téléphonique / abusif.

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



5. Les signalements relatifs au marché postal

Les signalements relatifs au marché postal ont augmenté en 2025 (+19% par rapport à 2024), une hausse significative du nombre d'alertes relatives à de la perte est notamment observée (+131 alertes ; + 24%).



La page « Démarches et services » du site de l'Arcep

L'Arcep met à disposition des outils pour éclairer les choix des utilisateurs, des entreprises ou encore des collectivités, des questions-réponses pour connaitre ses droits, des infos pratiques sur les démarches à initier auprès des opérateurs.