



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DOSSIER DE PRESSE

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

3 avril 2025

ISSN n°2258-3106

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 vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet et des opérateurs mobiles, sondage réalisé auprès de plus de 4000 utilisateurs ;
- des principaux enseignements tirés des alertes reçues sur « [J'alerte l'Arcep](#) » au cours de l'année 2024. 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).

1 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 2024 de cet observatoire, réalisé par l'institut CSA, ce sondage a été mené auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 4006 répondants¹ utilisateurs de services de communications électroniques. « 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 typologie des problèmes rencontrés.

Quels sont les principaux enseignements de l'observatoire 2024 de la satisfaction client ?

1. La satisfaction globale des utilisateurs est en hausse

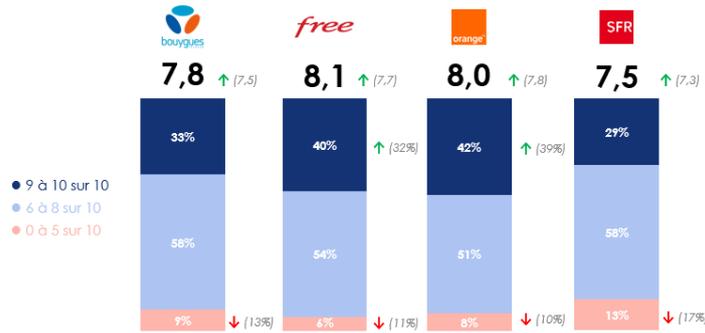
La satisfaction globale des abonnés à un réseau fixe et/ou mobile est en légère hausse, pour l'ensemble des opérateurs, par rapport à l'année précédente. Orange et Free sont les opérateurs les mieux évalués par leurs utilisateurs selon ce sondage.

La satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des opérateurs mobiles (notés 7,9/10 en moyenne) est équivalente à celle vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet fixe (notés 7,8/10 en moyenne).

¹ Un sur-échantillon de 1000 personnes a également été interrogé pour les personnes ayant eu recours au service client de leur opérateur de communications électroniques

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

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

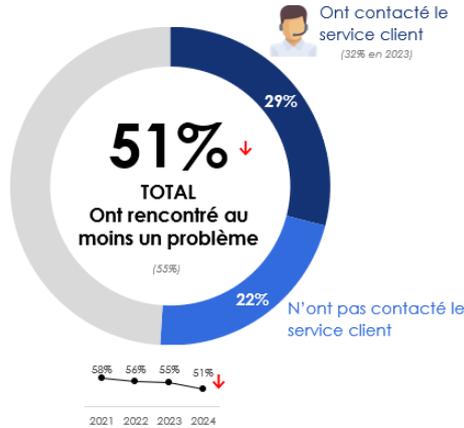


2. Les problèmes rencontrés par les utilisateurs

51% des utilisateurs indiquent rencontrer un problème avec leur fournisseur d'accès à internet et 47% avec leur opérateur mobile, cela représente 4 et 3 points de moins que l'année dernière. Parmi les motifs d'insatisfaction sur les réseaux fixes, la qualité de service, est toujours en tête mais en recul (-6 points), suivie par les problèmes de raccordement à la fibre (en hausse de 4 points). Sur les réseaux mobiles, le motif d'insatisfaction « fraudes et appels indésirables », bien que non imputable dans sa globalité aux opérateurs, est de loin le premier irritant et touche 30% des sondés, ce qui représente les deux tiers des personnes ayant rencontrés un problème avec leur opérateur mobile. Les problèmes de qualité d'internet sur le réseau mobile sont en revanche en net recul (-9 points).

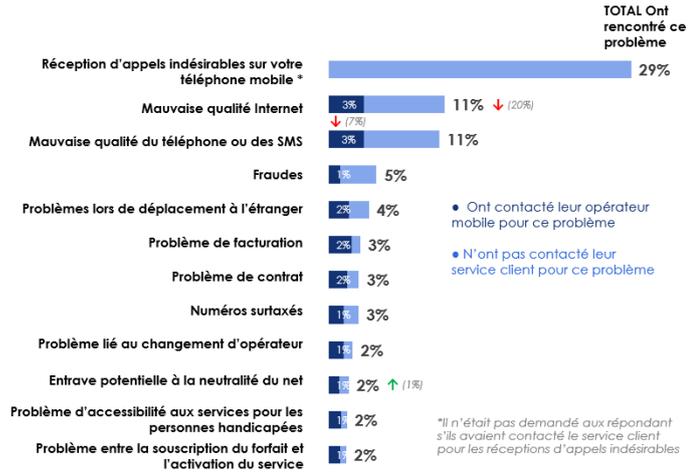
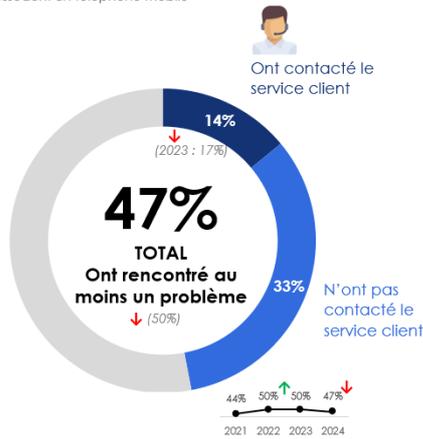
Problèmes rencontrés avec le fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile



Sur les réseaux fixes :

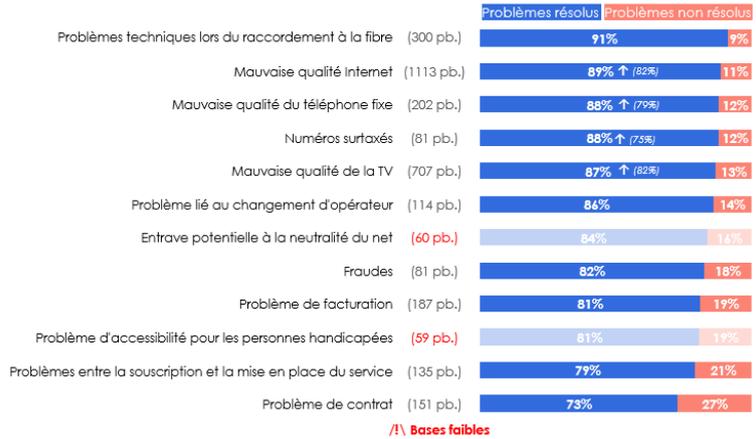
- près de 9 problèmes rencontrés sur 10 (86%) sont résolus après contact avec le service client des opérateurs. Les notes du sondage traduisent, par ailleurs, une hausse de la satisfaction des consommateurs vis-à-vis des services clients.

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

3 190 pb.



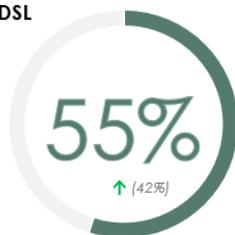
- 31% des abonnés « fibre » ont rencontré des problèmes de « qualité de service » alors que cela concerne 38% des abonnés « ADSL ».
- 45% des abonnés « ADSL » déclarent de ne pas avoir connaissance de la fermeture prochaine du réseau cuivre. Ce chiffre étaye l'appel de l'Arcep à une communication large et neutre sur le sujet.

Fermeture prochaine du réseau ADSL

Base : Abonnés ADSL

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

Abonnés ADSL



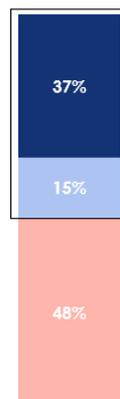
savent que le réseau ADSL sera prochainement fermé

(378 ind.)

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

52% ↑ (44%)

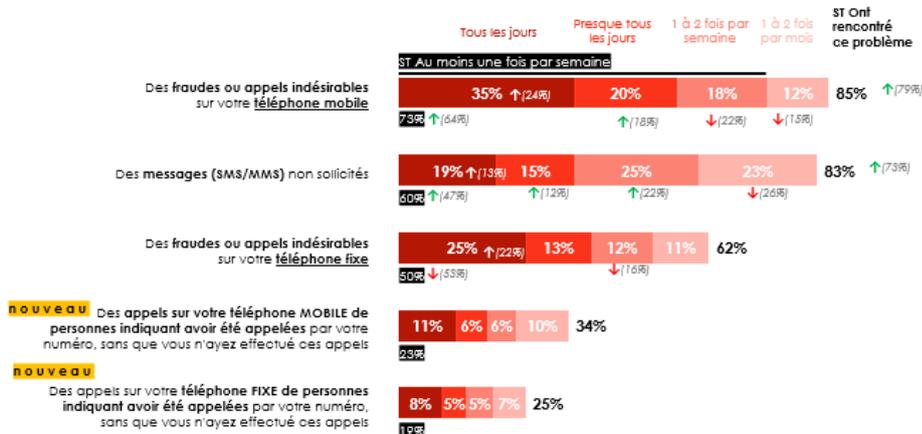
3. Les appels indésirables et usurpation de numéro

Les appels indésirables, qu'ils soient associés à du démarchage intempestif ou à des appels frauduleux, sont en très forte hausse (une réalité également mesurée par les données du bilan annuel de « J'alerte l'Arcep »). 92% des personnes sondées ont reçu au moins un appel ou un SMS indésirable au cours des 3 derniers mois et 55% reçoivent presque un appel indésirable par jour. Plus d'un tiers des sondés déclarent également être victimes d'usurpation de numéro au moins une fois par mois et 11% au moins une fois par jour.

Fréquence de confrontation à du démarchage intempestif

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

→ 92% ont rencontré au moins un de ces problèmes au cours des 3 derniers mois



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 2024)

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

Qu'est-ce que « J'alerte l'Arcep » ?

Lancée en 2017², 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 près de 310 000 signalements.

La plateforme n'a pas pour objectif de résoudre les problématiques individuelles mais permet, grâce aux signalements déposés par chaque utilisateur, au régulateur d'identifier, par exemple, des signaux faibles ou des pics d'alerte et d'y apporter des réponses systémiques.

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.

Régulièrement interpellée sur les réseaux sociaux au sujet de l'utilité de [« J'alerte l'Arcep »](#), par des utilisateurs qui souhaiteraient voir leur problème individuel résolu, l'Autorité a mis en ligne une [infographie](#) et un [« Vrai ou Faux ? »](#) pour rappeler l'objectif de sa plateforme et présenter de manière transparente le traitement des alertes par ses agents.

² [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 de signalement. 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 enseignements qui sont tirés de ces analyses ainsi que les actions du régulateur qui en ont découlé.

- [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 2024

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 2024. L'Arcep a reçu en 2024 plus de **57 000 alertes dont environ 49 000 directement sur la plateforme** ; les autres signalements provenant d'autres canaux (mails, courriers, appels téléphoniques).

- **Un nombre d'alertes toujours en hausse (+8% en 2024)**

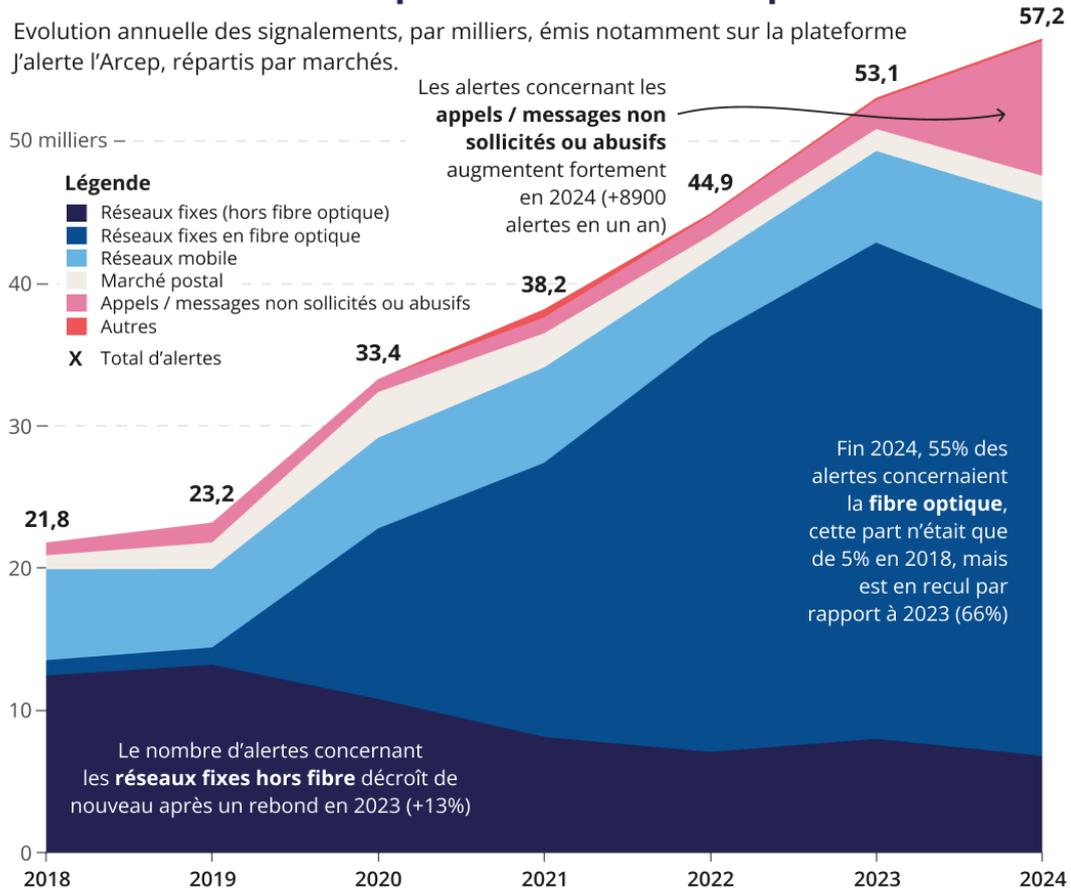
Le volume d'alertes lié au marché mobile reste stable (+126 alertes) tout comme sur le marché postal (+260 alertes).

Sur le marché fixe, le volume d'alertes non liées à la technologie fibre diminue (-1 500 alertes) du fait de la baisse du nombre d'utilisateur mais demeure non négligeable (6 483 alertes en 2024 sur un total de 37706 alertes sur le marché fixe). Le volume d'alertes liées à la technologie fibre diminue de 10% malgré la hausse du nombre d'abonnés à la fibre (-3 663 alertes). Cela provient principalement d'une baisse du volume d'alertes concernant la « Qualité de service et qualité du SAV ».

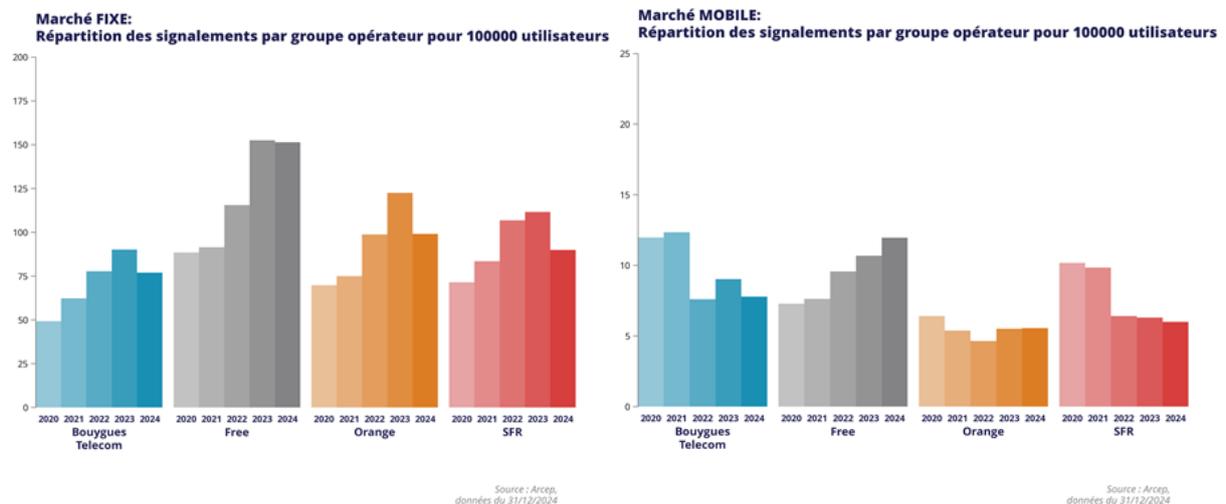
Inversement le nombre d'alertes liées aux « appels et messages non sollicités ou abusifs » a drastiquement augmenté (+8 946 alertes). Cela s'explique par la hausse substantielle d'alertes portant sur l'usurpation de numéro tout au long de l'année.

L'utilisation de J'alerte l'Arcep, en hausse constante, reflète les évolutions des problèmes rencontrés depuis 2018

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



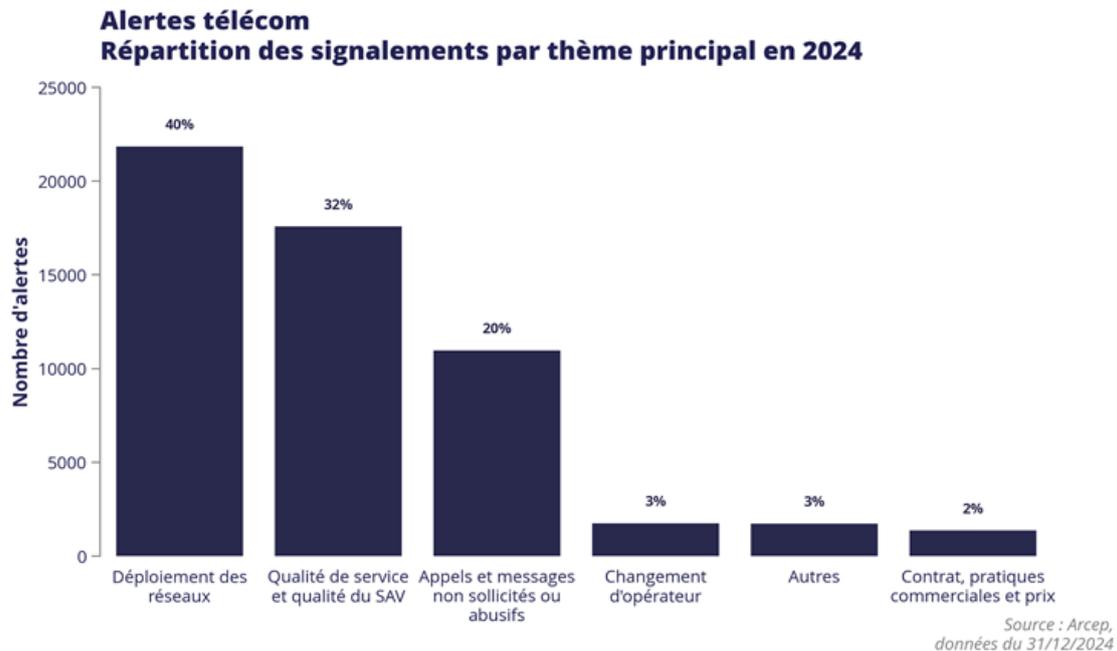
Bien que les modalités de recueil ne leur confèrent aucune représentativité quantitative des difficultés rencontrées par les utilisateurs, les signalements transmis sur « J'alerte l'Arcep » fournissent un éclairage sur l'importance relative des problématiques rencontrées par les utilisateurs.



- La thématique « déploiement des réseaux » devient la première préoccupation exprimée via « J'alerte l'Arcep »

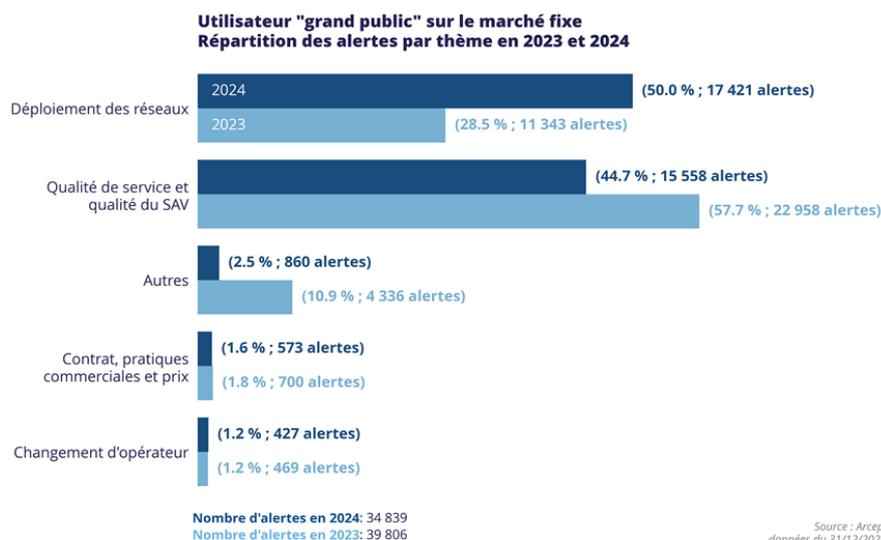
La très grande majorité des alertes reçues concerne le secteur des communications électroniques. Au sein de ce secteur, ce sont les services fixes qui concentrent la très grande majorité des alertes, devant les services mobiles.

La thématique la plus fréquente parmi les alertes télécoms devient cette année le « déploiement des réseaux », contrairement à l'an dernier : la « qualité de service et de SAV » représentait alors une large majorité des alertes.



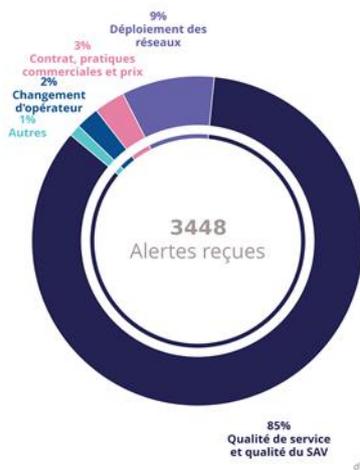
2. Les alertes du marché fixe

Sur les connexions internet fixes, pour le grand public, le nombre d'alertes liées à la « qualité de service et qualité de SAV » ont diminué de 32% soit de 13 points en pourcentage du volume total d'alertes sur le marché fixe. Au contraire, les alertes liées aux déploiements de réseaux ont augmenté de 53% soit de 21,5 points en pourcentage du volume total d'alertes sur le marché fixe.

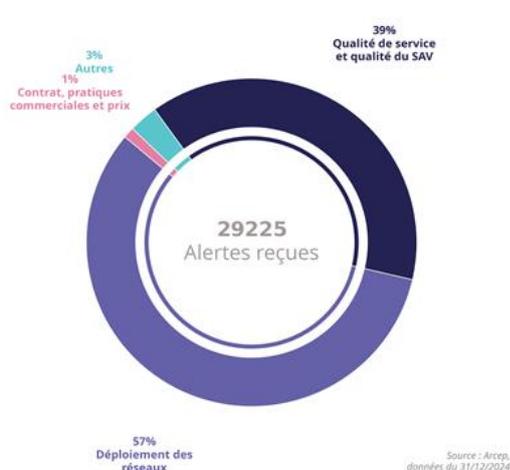


Les alertes portant sur la technologie « cuivre » (ADSL et autre) concernent en majorité (85%) la « qualité de service et qualité du SAV ». Les alertes remontées sur la technologie « fibre » sont réparties plus équitablement entre la « qualité de service et qualité du SAV » (39%) et le « déploiement des réseaux » (57%).

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des signalements par thème pour la technologie "cuivre" en 2024



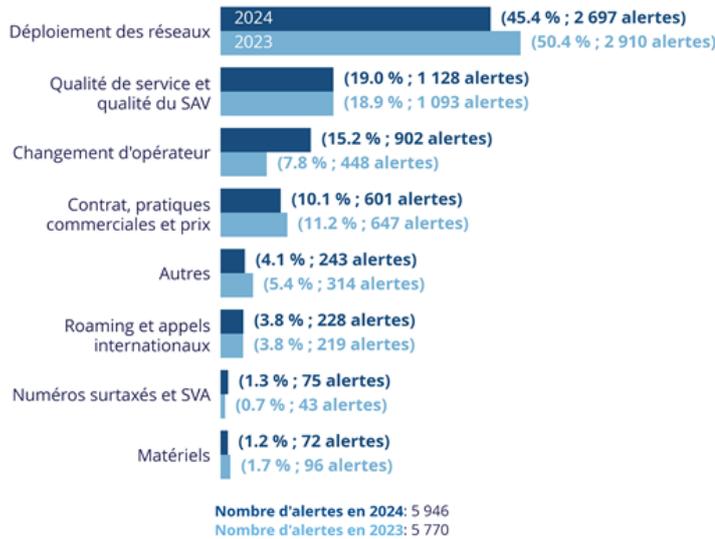
Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des signalements par thème pour la technologie "fibre" en 2024



3. Les alertes du marché mobile

Sur le marché mobile, pour le grand public, une légère baisse du nombre d'alertes sur la thématique « déploiement des réseaux » (-5 points) est observée, et une légèrement hausse sur la thématique « changement d'opérateur » (+7,4 points).

Utilisateur "grand public" sur le marché mobile Répartition des alertes par thème en 2023 et 2024



Source : Arcep, données du 31/12/2024

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

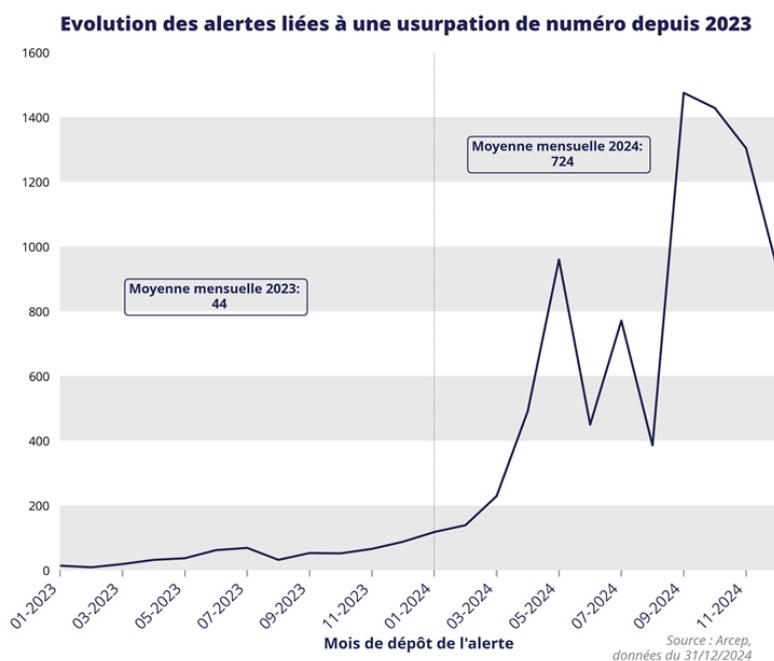
Une importante augmentation du nombre d'alertes liées à des appels et messages non sollicités ou abusifs en 2024 s'observe tout au long de l'année. Cette augmentation provient principalement de la thématique « Usurpation de numéro » qui représente cette année 79% des alertes « appels ou SMS non sollicités ou abusifs ».

Par ailleurs, le volume d'alertes reçues sur « J'alerte l'Arcep » concernant des appels non sollicités (hors usurpation de numéro) a augmenté fortement (+53%).

Répartition par sous-thème des alertes liées aux appels et messages non sollicités ou abusifs en 2023 et 2024



Source : Arcep, données du 31/12/2024



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 connaître ses droits, des infos pratiques sur les démarches à initier auprès des opérateurs.](#)

Vu par ailleurs

[Le rapport d'activité 2024 de La Médiation des communications électroniques](#)
[Tableau de bord de suivi de « SignalConso », la plateforme de signalement de la DGCCRF](#)