



# SATISFACTION DES UTILISATEURS

VIS-À-VIS DES OPÉRATEURS  
MOBILES ET INTERNET

**VOS CONTACTS**  
CSA PÔLE CONSUMER #MEDIACONTENT

**Jean-Charles MALBERNARD** – Directeur de clientèle  
**Marion DUBOIS** – Directrice d'études  
**Alexandre LE ROUX** – Chef de groupe



2024

# 1. Introduction

## 2. Résultats

2.1. Evaluation du service des opérateurs mobiles

2.2. Evaluation du service des fournisseurs d'accès à internet

2.3. Focus sur les fraudes et appels indésirables

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

## 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 PANNES 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

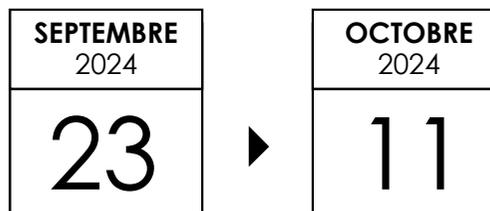


## MODE DE RECUEIL

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



## DATES DE TERRAIN



## CIBLE INTERROGÉE

**Échantillon de 4 006 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
- 96% 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, fournisseur d'accès à internet et technologie croisés, opérateur mobile et type de forfait croisés)*

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

# 1. Introduction

## 2. Résultats

- 2.1. Evaluation du service des opérateurs mobiles
- 2.2. Evaluation du service des fournisseurs d'accès à internet
- 2.3. Focus sur les fraudes et appels indésirables
- 2.4. Indicateurs de satisfaction consolidés par opérateur / fournisseur d'accès à internet

# 1. Introduction

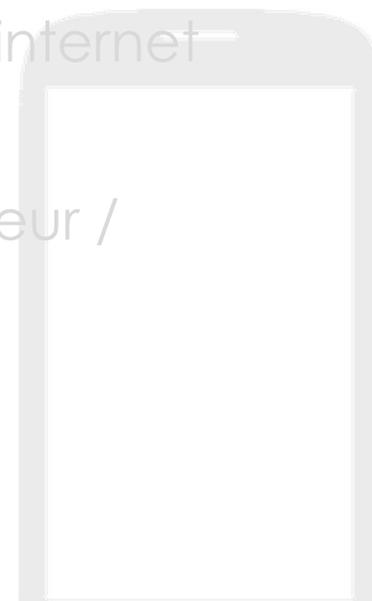
## 2. Résultats

2.1. Evaluation du service des opérateurs mobiles

2.2. Evaluation du service des fournisseurs d'accès à internet

2.3. Focus sur les fraudes et appels indésirables

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

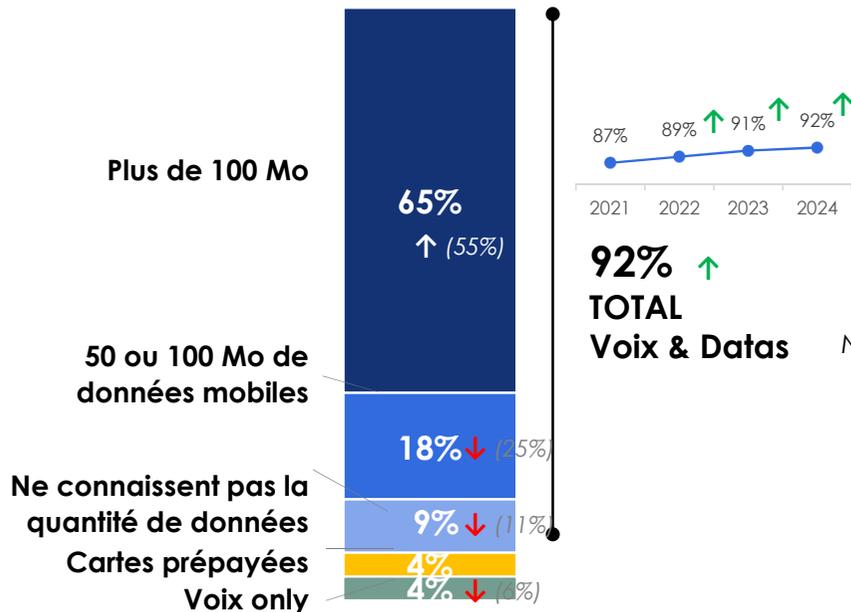


# La part d'abonnés disposant de données internet dans leur abonnement progresse sensiblement. Les forfaits voix only et les cartes prépayées se marginalisent.

## Type de forfait mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile

### ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



**92%** ↑  
**TOTAL**  
**Voix & Datas**

Ne connaissent pas la quantité exacte



free



	bouygues	free	orange	SFR
<b>Voix &amp; Data</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
Plus de 100 Mo	66% ↑ (57%)	67% ↑ (58%)	62% ↑ (51%)	68% ↑ (57%)
Moins de 100 Mo	19% ↓ (25%)	13% ↓ (19%)	20% ↓ (27%)	19% ↓ (26%)
Ne connaissent pas la quantité exacte	8%	13%	10% ↓ (12%)	5% ↓ (9%)
<b>Cartes prépayées</b>	<b>6%</b>	-	<b>4%</b>	<b>5%</b>
<b>Voix only</b>	<b>3%</b>	<b>7%</b>	<b>4%</b> ↓ (6%)	<b>3%</b>

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

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.) ?

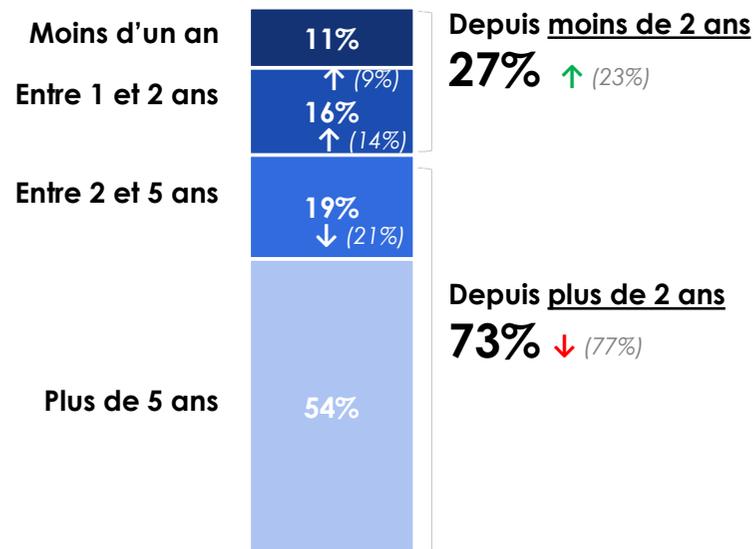


**Davantage de turn-over pour les abonnés, notamment ceux de Bouygues Telecom dont la part d'abonnés récents est supérieure à la moyenne et en progression sur cette vague. Les abonnés Orange sont toujours plus anciens que la moyenne.**

## Ancienneté de l'abonnement mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile

### ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023

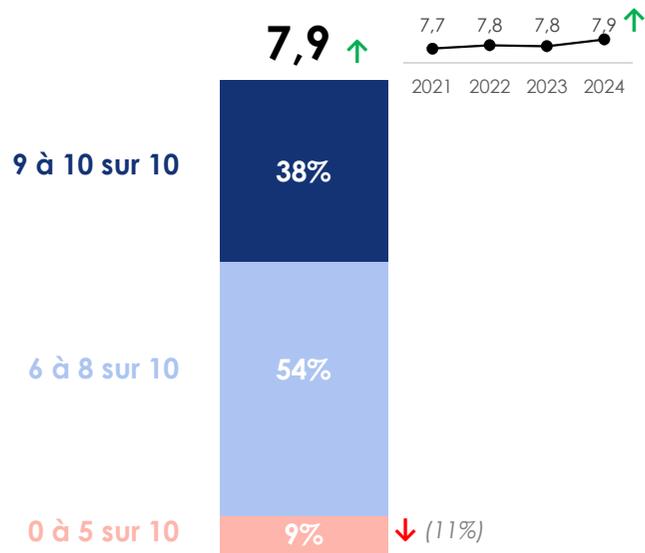


# Au global, une bonne satisfaction des opérateurs mobiles qui gagne 0,1 point en un an. La satisfaction se renforce notamment chez les abonnés Free et SFR.

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

Base : Possèdent un téléphone mobile

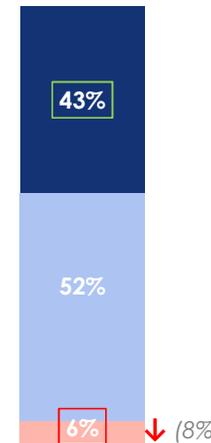
### ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



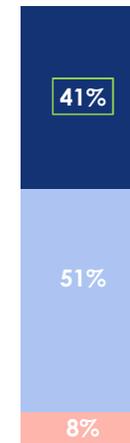
**7,8** (7,7)



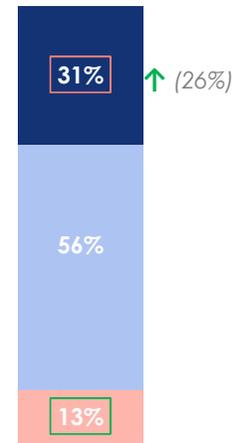
**8,1** ↑ (8,0)



**8,0** (8,0)



**7,6** ↑ (7,4)



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

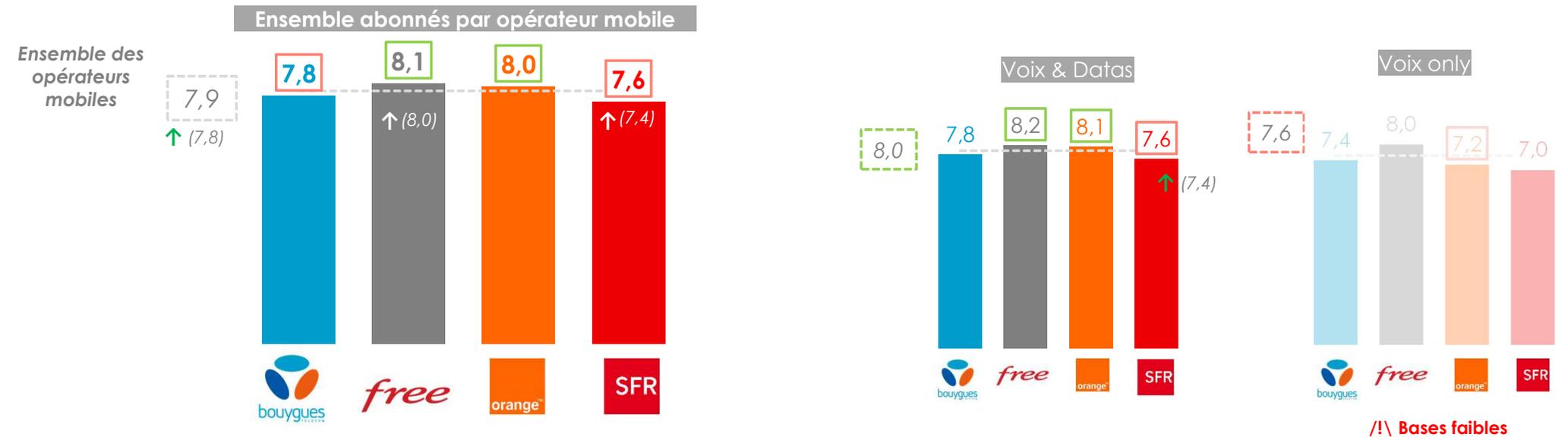
↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023



**Les abonnés mobiles Free et Orange sont les plus satisfaits. Si Bouygues Telecom et SFR sont plus en retrait, les écarts entre les opérateurs se resserrent.**

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

Base : Possèdent un téléphone mobile



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



# En évolution, une satisfaction générale au plus haut, et en particulier auprès des abonnés mobiles dont le forfait contient de l'internet mobile.

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

Base : Possèdent un téléphone mobile





# Dans le détail, Orange reste l'opérateur le mieux évalué sur l'ensemble des dimensions de satisfaction. Free et SFR s'améliorent sur un an.

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

Base : Possèdent un téléphone mobile

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

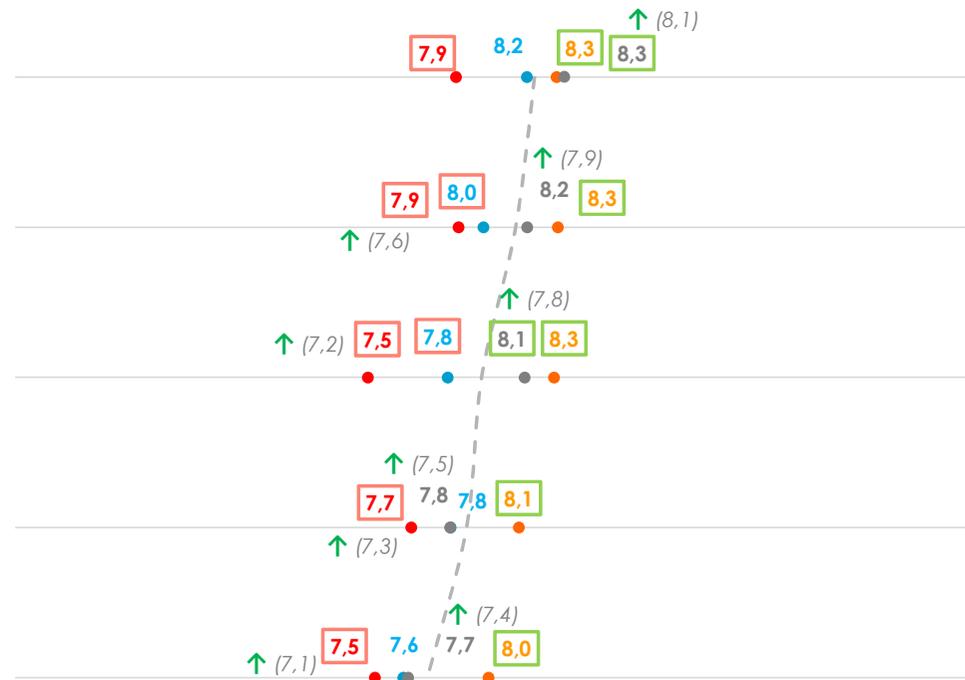
**La mise en place du service**  
(délai d'envoi de la carte SIM, d'activation de la ligne, etc.)

**La qualité et la couverture du réseau pour les SMS**

**La réputation de votre opérateur**

**La qualité et la couverture du réseau pour les appels téléphoniques**

**La qualité et la couverture du réseau Internet**



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023



# Par technologie, une meilleure satisfaction détaillée auprès des abonnés mobiles dont le forfait contient de l'internet mobile.

## 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 réputation de votre opérateur**

**La qualité et la couverture du réseau pour les appels téléphoniques**

**La qualité et la couverture du réseau Internet**



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



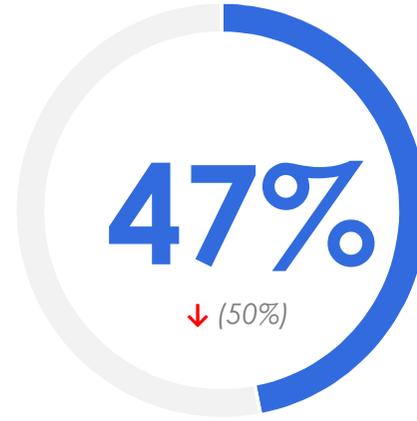
**Seul 1 abonné mobile sur 5 déclare avoir déjà rencontré un problème avec son opérateur. Toutefois, sur présentation d'une liste de problèmes potentiels, près de la moitié reconnaît en avoir rencontré au moins un. Un score en recul cette année.**

## Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

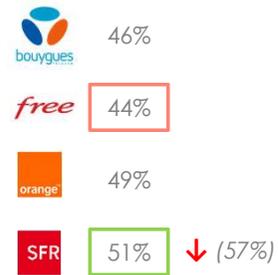
Base : Possèdent un téléphone mobile



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**



**30%** ont rencontré au moins un problème de la liste hors fraudes ou appels indésirables  
↓ (35%)

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



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

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



**La réception d'appels indésirables se maintient comme le 1<sup>er</sup> problème rencontré avec l'opérateur, devant la mauvaise qualité internet (qui recule de 9 points) et la qualité du téléphone ou des SMS.**

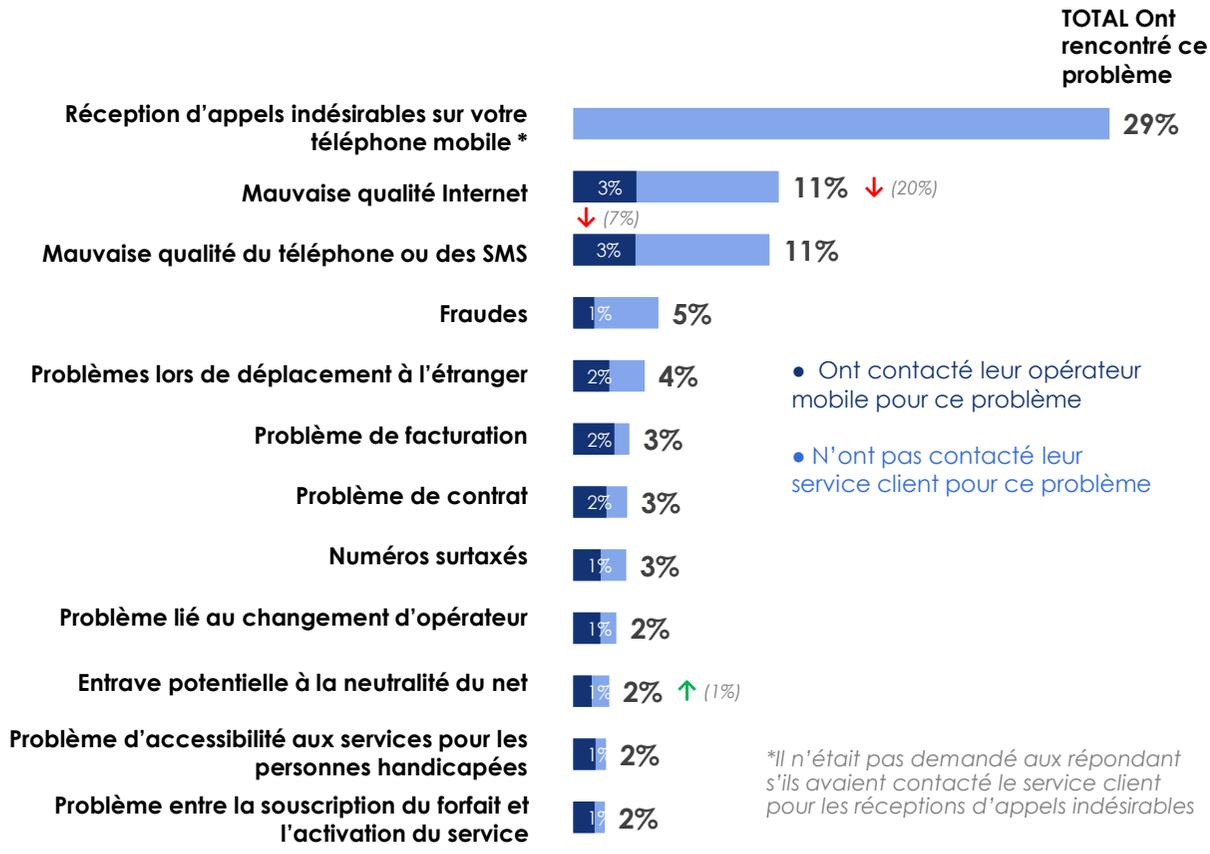
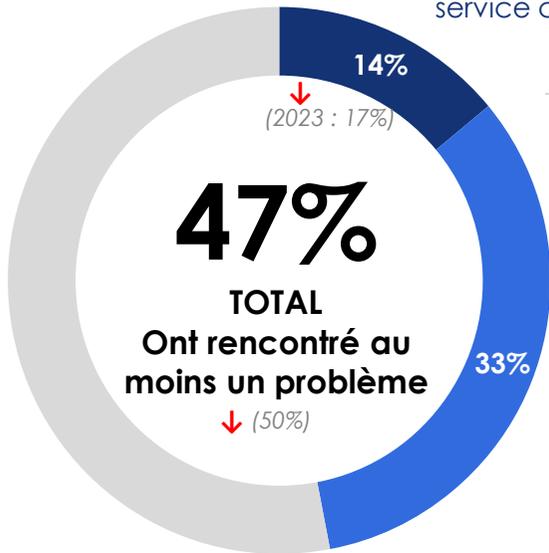
**Dans l'ensemble, des abonnés qui ont moins contacté leur service client, avec un taux revenant au niveau mesuré il y a 3 ans.**

## Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile



Ont contacté le service client



\*Il n'était pas demandé aux répondant 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 ?



**Les problèmes de qualité de service ou de surfacturation / contractuels sont moins fréquents qu'il y a un an et n'entraînent que rarement des appels au service client (les sollicitations pour des problèmes de qualité de service reculent après 2 années de progression).**

## Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile

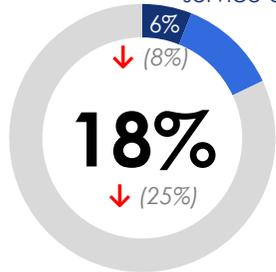


Ont contacté le service client



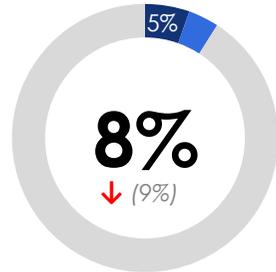
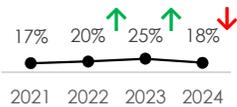
### Fraudes et appels indésirables

- Réception d'appels indésirables sur votre téléphone mobile\*
- Fraudes



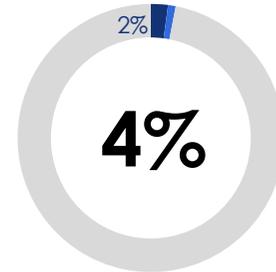
### Problèmes de qualité de service

- Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS
- Mauvaise qualité Internet



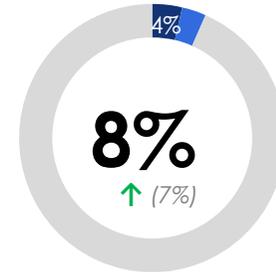
### Problèmes de surfacturation et contractuels

- Problème de contrat
- Problème de facturation
- Numéros surtaxés



### Problèmes de souscription

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



### Autres problèmes

- 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

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

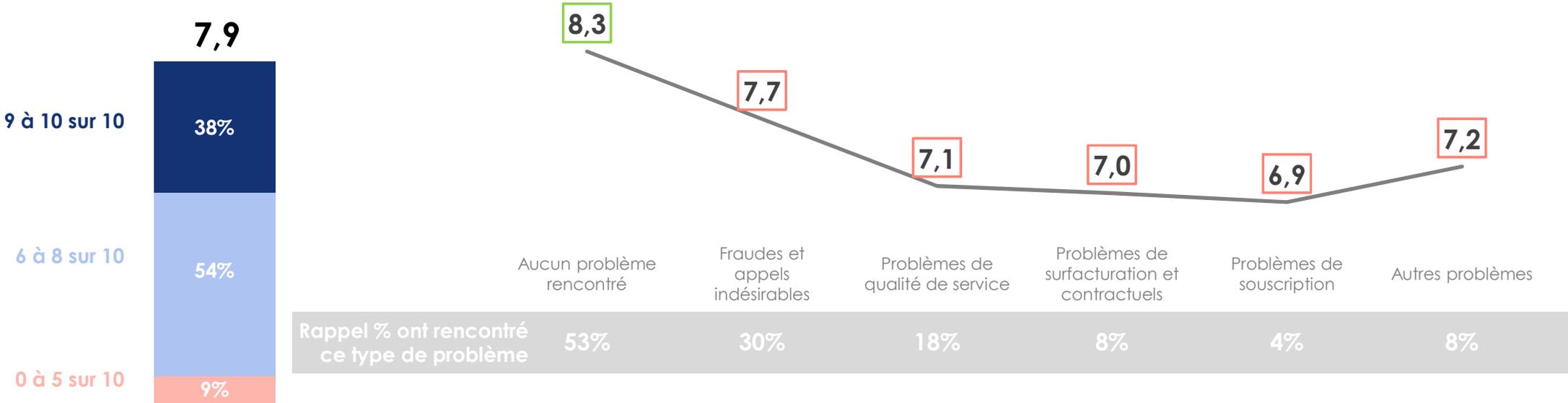


# Les consommateurs confrontés à des fraudes ou appels indésirables sont ceux dont la satisfaction générale apparait la moins altérée.

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

Base : Possèdent un téléphone mobile

### ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



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

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

**Dans le détail, notons que les problèmes de qualité de service sont moins fréquents que l'an dernier quel que soit l'opérateur.**

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

Base : Possèdent un téléphone mobile

	TOTAL des abonnés mobiles		<i>free</i>		
<b>ST Au moins un problème rencontré</b>	<b>47%</b> ↓ (50%)	<b>46%</b>	<b>44%</b>	<b>49%</b>	<b>51%</b> ↓ (57%)
<b>ST Fraudes et appels indésirables</b>	<b>30%</b>	<b>31%</b>	<b>29%</b>	<b>32%</b>	<b>31%</b>
Réception d'appels indésirables sur votre téléphone mobile	29%	30% ↑ (24%)	27%	30%	29%
Fraudes	5%	4%	4%	5%	6%
<b>ST Problèmes de qualité de service</b>	<b>18%</b> ↓ (25%)	<b>15%</b> ↓ (26%)	<b>21%</b> ↓ (27%)	<b>16%</b> ↓ (20%)	<b>21%</b> ↓ (31%)
Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS	11%	9%	12%	10%	11%
Mauvaise qualité Internet	11% ↓ (20%)	8% ↓ (20%)	13% ↓ (19%)	10% ↓ (16%)	14% ↓ (24%)
<b>ST Problèmes administratifs</b>	<b>8%</b> ↓ (9%)	<b>8%</b> ↓ (12%)	<b>5%</b>	<b>7%</b>	<b>11%</b>
Problème de contrat	3%	4%	2%	3%	4%
Problème de facturation	3%	3%	2%	2%	5%
Numéros surtaxés	3%	3%	2%	3%	4%
<b>ST Problèmes de souscription</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b> ↑ (2%)	<b>5%</b> ↑ (3%)
Problème lié au changement d'opérateur	2%	2%	2%	2%	4% ↑ (2%)
Problème entre la souscription du forfait et l'activation du service	2%	2%	1%	2%	2%
<b>ST Autres problèmes</b>	<b>8%</b> ↑ (7%)	<b>9%</b> ↑ (6%)	<b>7%</b>	<b>8%</b>	<b>10%</b>
Problèmes lors de déplacement à l'étranger	4%	3%	4%	3%	5%
Problème d'accessibilité aux services par les personnes handicapées	2% ↑ (1%)	2%	1%	2%	3% ↑ (1%)
Entrave potentielle à la neutralité du net	2% ↑ (1%)	2%	2%	2%	3% ↑ (1%)
Autres problèmes	2%	3%	1%	3%	1%

■ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023

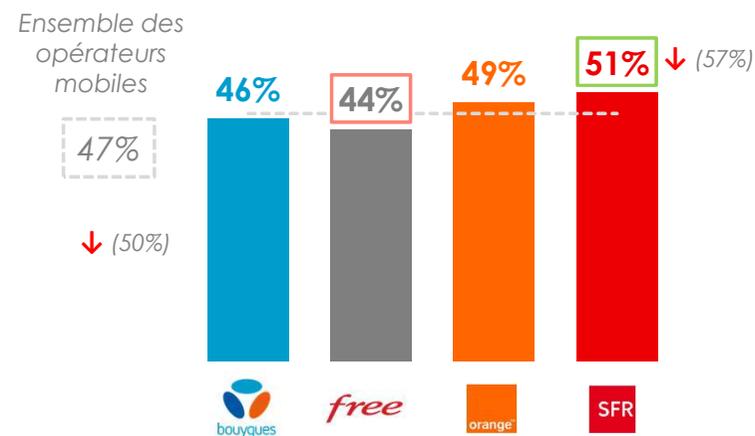


**SFR est l'opérateur dont les abonnés ont le plus souvent rencontré des problèmes. On note néanmoins que cet indicateur diminue sur un an, permettant à l'acteur de retrouver un niveau proche de la moyenne marché.**

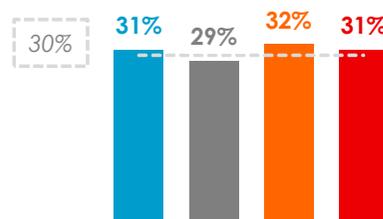
## Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile scores par opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile

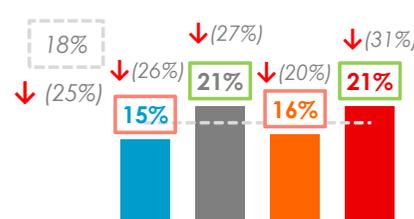
### AU MOINS UN PROBLÈME



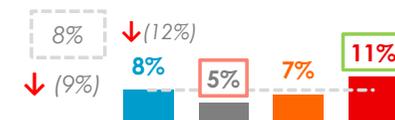
### Fraudes et appels indésirables



### Problèmes de qualité de service



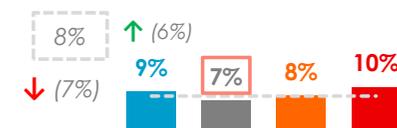
### Problèmes de surfacturation et contractuels



### Problèmes de souscription



### Autres problèmes



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023



# Les abonnés des différents opérateurs mobiles ont, en moyenne, rencontré moins d'un problème au cours des 12 derniers mois.

## Nombre moyen de problèmes rencontrés scores par opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile



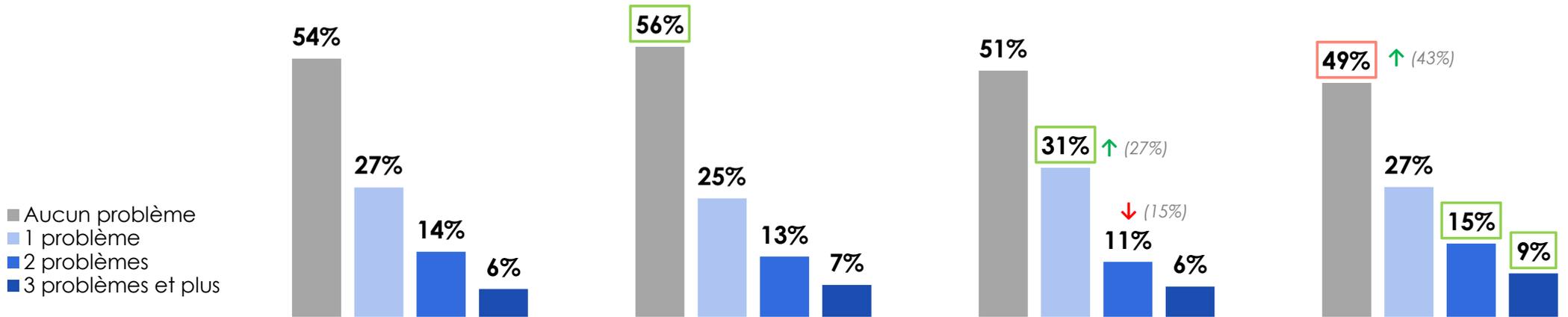
Nombre moyen de problèmes

**0,7** ↓  
(2023 : 0,9)

**0,7**  
(0,8)

**0,8**  
(0,8)

**0,9**  
(1,0)



- Aucun problème
- 1 problème
- 2 problèmes
- 3 problèmes et plus

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

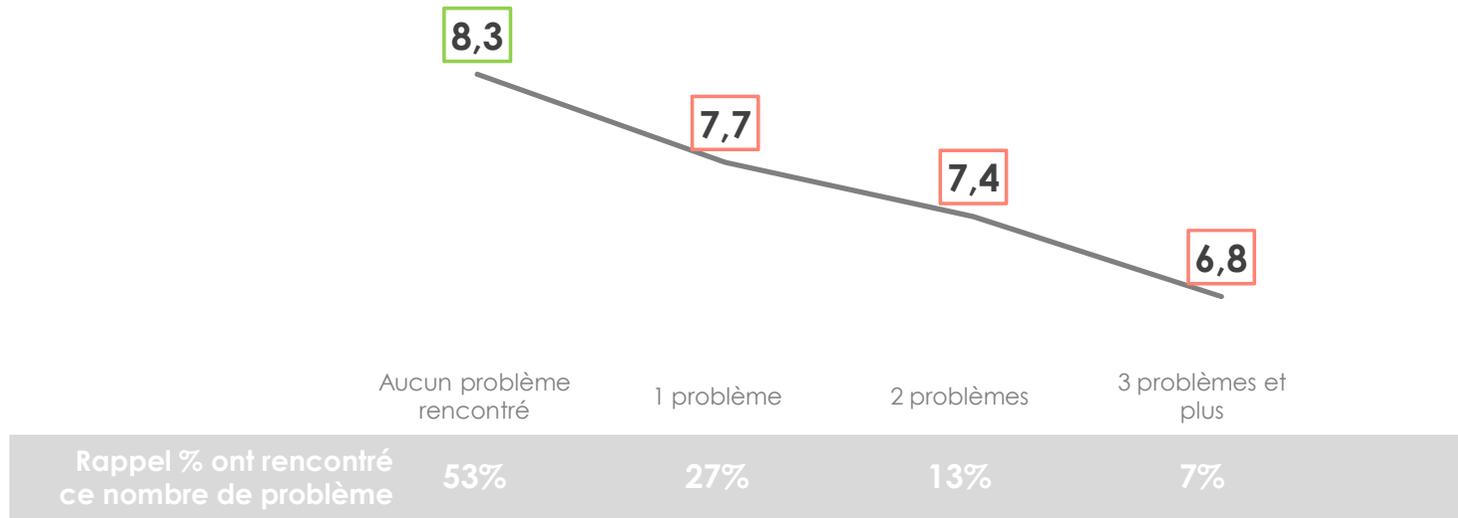
↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023



# A mesure que le nombre de problèmes rencontrés augmente, le niveau de satisfaction diminue.

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

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



Rappel % ont rencontré ce nombre de problème	Aucun problème rencontré	1 problème	2 problèmes	3 problèmes et plus
	53%	27%	13%	7%

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

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023



**En excluant les appels indésirables, le nombre moyen de problèmes rencontrés est presque divisé par deux.**

Nombre moyen de problèmes rencontrés  
**HORS APPELS INDÉSIRABLES** scores par opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile



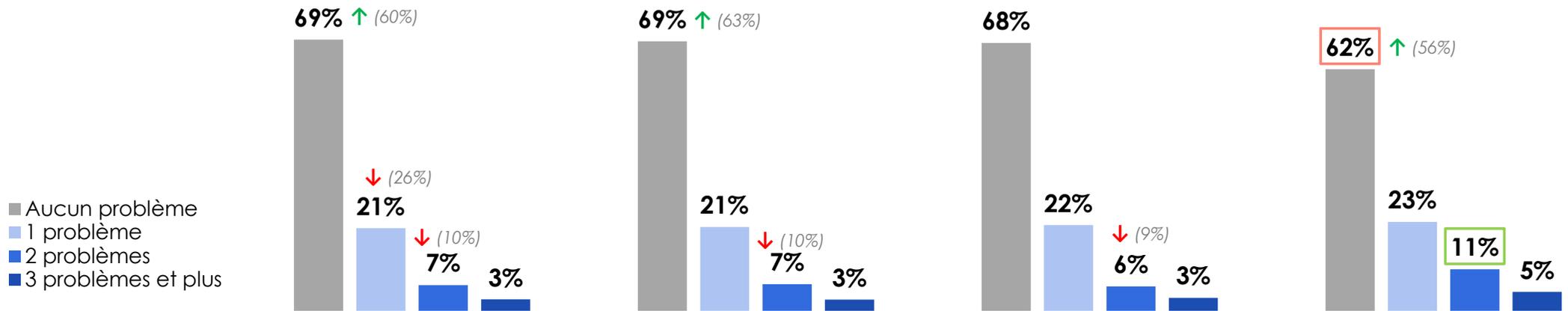
**Nombre moyen de problèmes**  
(hors appels indésirables)

**0,4** ↓  
(2023 : 0,6)

**0,4** ↓  
(0,6)

**0,5**  
(0,5)

**0,6**  
(0,7)



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

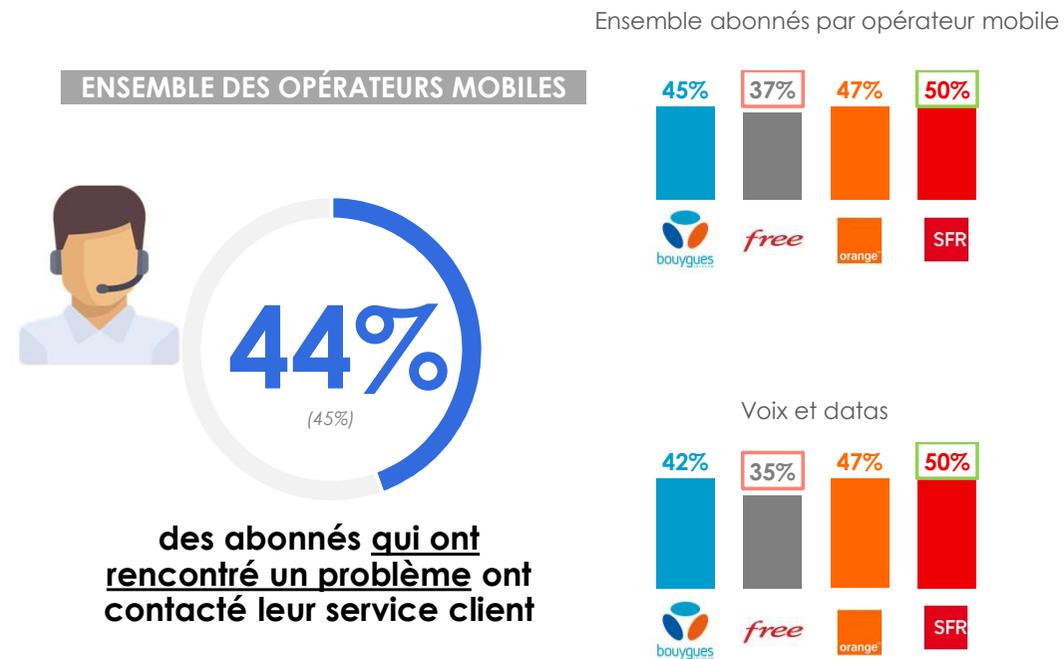
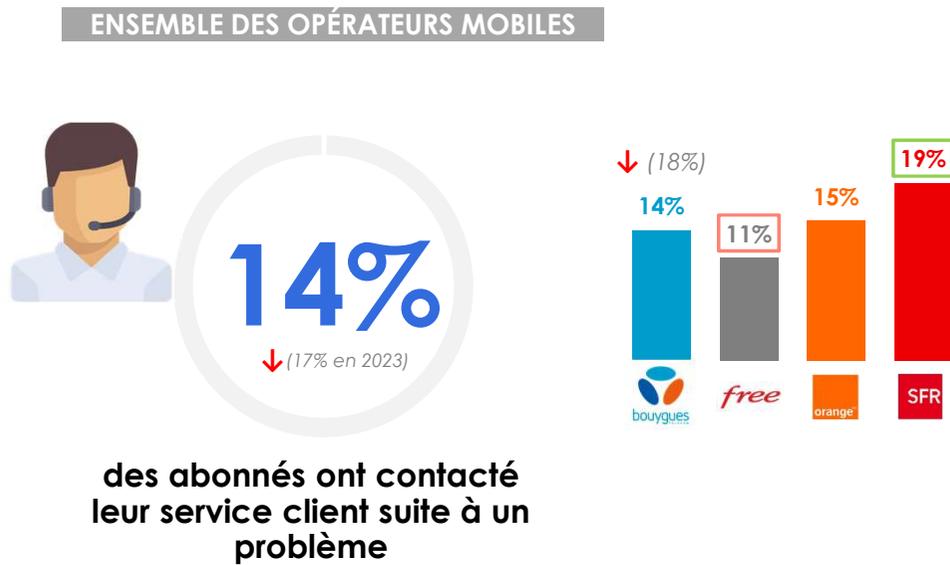
↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023

**Dans l'ensemble, des abonnés qui ont moins souvent contacté leur service client. Dès lors qu'un problème est survenu, le recours au service client reste stable.**

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

Base : Possèdent un téléphone mobile

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



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

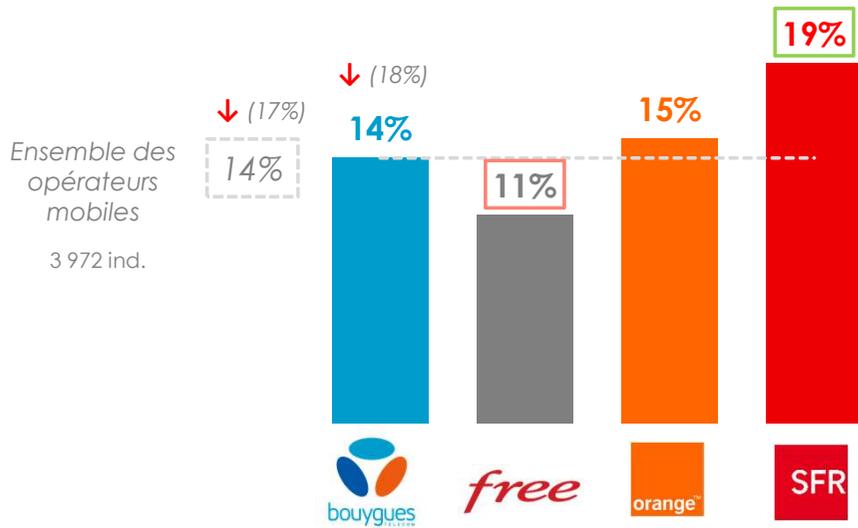
# Le service client est moins sollicité cette année, en particulier chez les abonnés Bouygues Telecom. Soulignons que le score le plus élevé reste chez SFR.

Ont contacté leur service client scores par opérateur mobile et selon le type de forfait

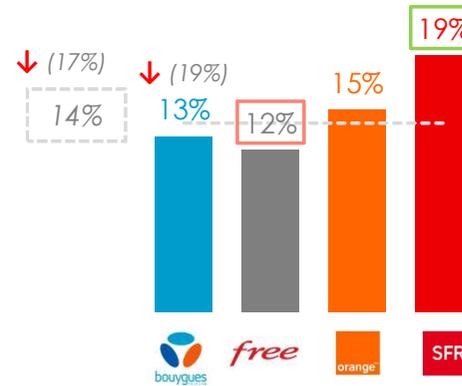


Base : Possèdent un téléphone mobile

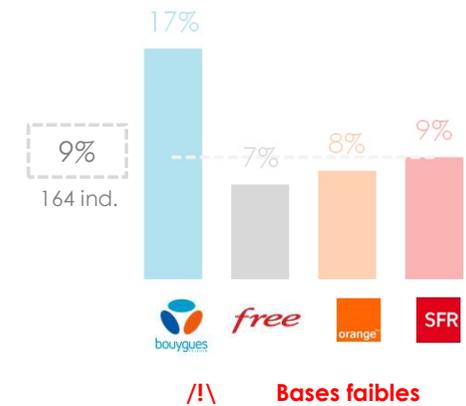
Ensemble abonnés par opérateur mobile



Voix & Datas



Voix only



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



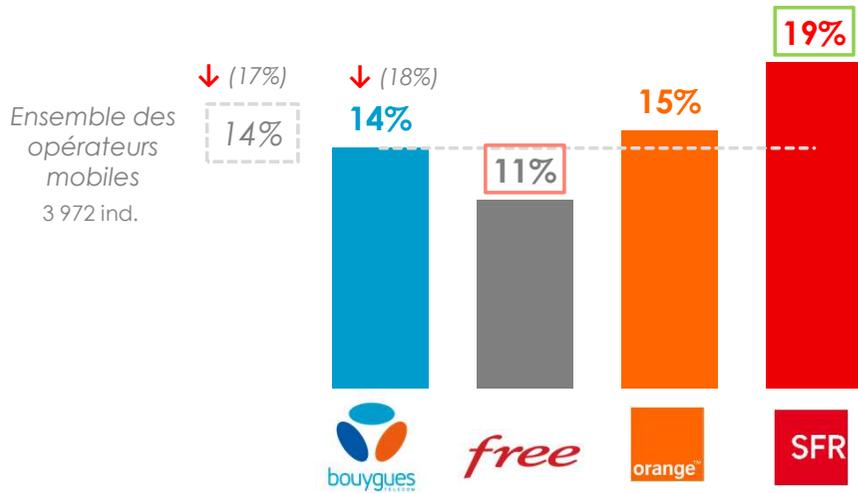
# Une diminution des sollicitations qui concerne particulièrement les problèmes liés à la qualité de service.

## Ont contacté leur service client scores par opérateur mobile

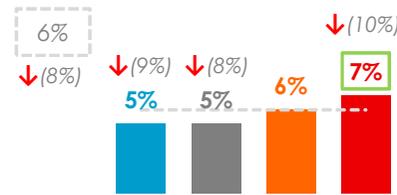


Base : Possèdent un téléphone mobile

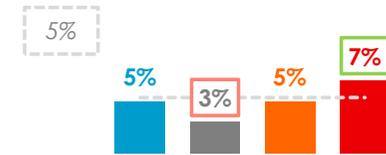
### ONT CONTACTÉ LE SERVICE CLIENT SUITE À UN PROBLÈME - POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES



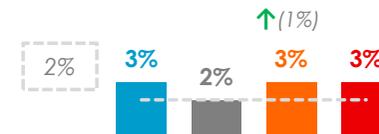
### Problèmes de qualité de service



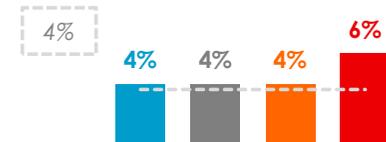
### Problèmes de surfacturation et contractuels



### Problèmes de souscription



### Autres problèmes



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023

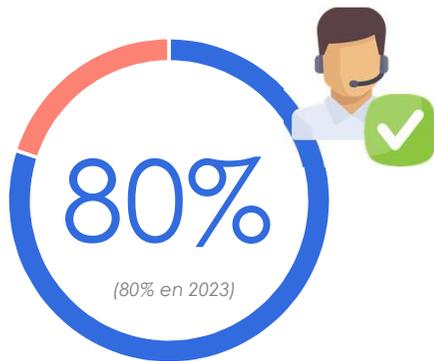
**8 problèmes sur 10 sont résolus après un contact avec le service client.**

## Taux de résolution des problèmes après contact avec le service client

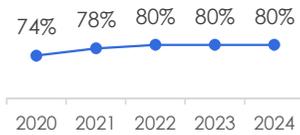
Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client

### POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES

812 pb.



des problèmes rencontrés sont  
**résolus**



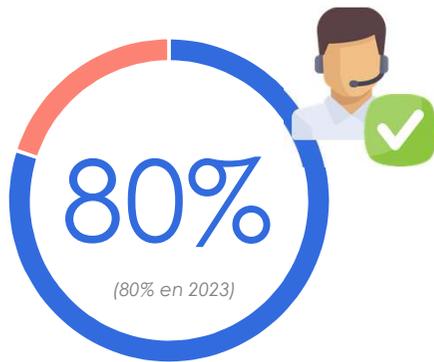
**Un score stable quel que soit le type de problème rencontré. Le taux de résolution est légèrement en deçà pour des problèmes de qualité de service et de surfacturation et contractuels.**

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**

793 pb.

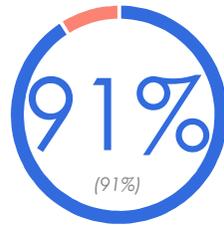


des problèmes rencontrés sont résolus



**Problèmes de souscription**

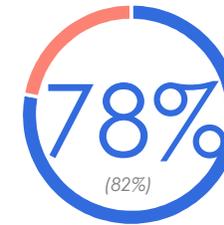
(106 pb)



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

**Problèmes de surfacturation et contractuels**

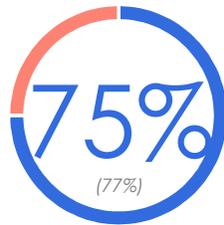
(223 pb)



Problème de contrat  
Problème de facturation  
Numéros surtaxés

**Problèmes de qualité de service**

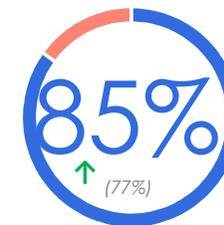
(270 pb)



Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS  
Mauvaise qualité Internet

**Autres problèmes**

(167 pb)



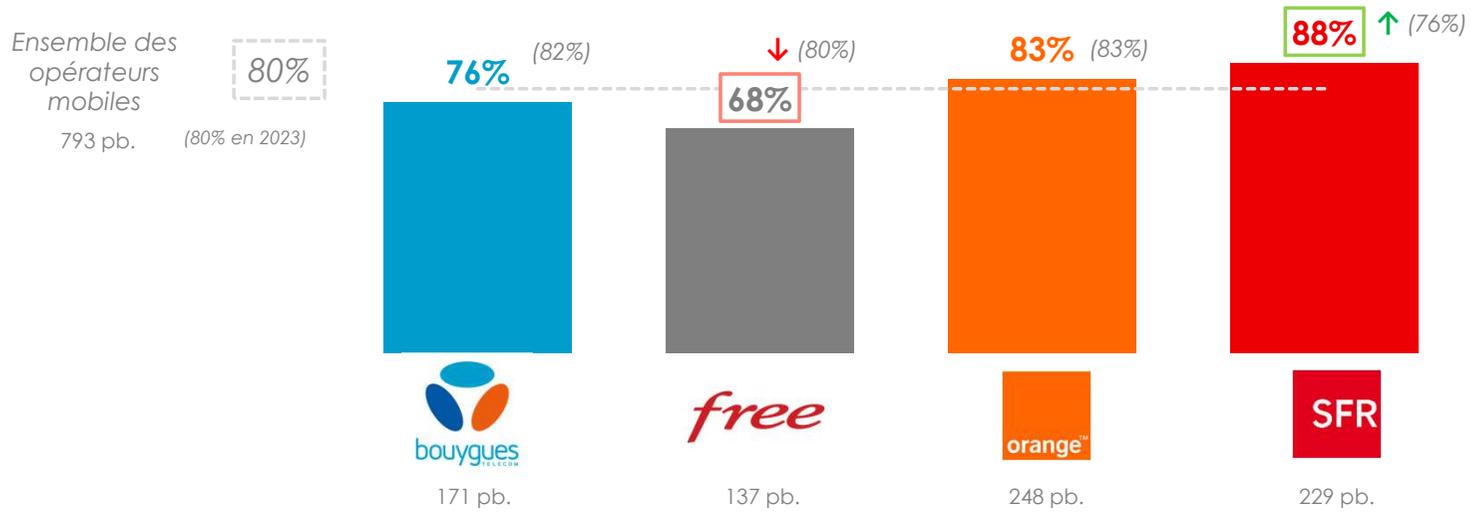
Problèmes lors de déplacement à l'étranger  
Entrave potentielle à la neutralité du net  
Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées



**SFR progresse sur cet indicateur et obtient le meilleur taux de résolution des problèmes après contact avec son service client. A l'inverse, le service client Free donne moins satisfaction et régresse cette année.**

### 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



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



**Des problèmes qui, dans les deux tiers des cas, ne nécessitent qu'une seule sollicitation du service client pour être résolus.**

## Nombre de sollicitations pour résoudre le problème

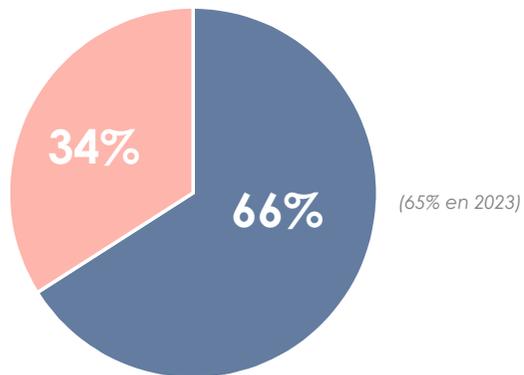
Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus



### POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES RÉSOLUS

653 pb.

Plusieurs sollicitations pour résoudre le problème



Une seule sollicitation pour résoudre le problème

**Pour la plupart des problèmes, le taux de résolution après un seul contact est supérieur à 60%. Les problèmes de souscription sont ceux nécessitant le plus souvent plusieurs sollicitations avec les problèmes de surfacturation et contractuels.**

Nombre de sollicitations pour résoudre le problème

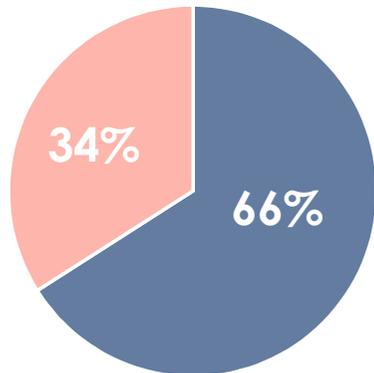


Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus

**POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES RÉSOLUS**

653 pb.

Plusieurs sollicitations pour résoudre le problème

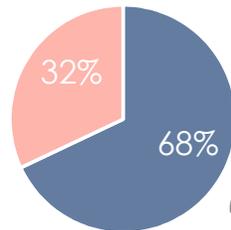


Une seule sollicitation pour résoudre le problème

(65% en 2023)

**Problèmes de qualité de service**

(204 pb)

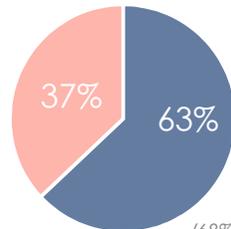


Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS  
Mauvaise qualité Internet

(64%)

**Problèmes de souscription**

(96 pb)

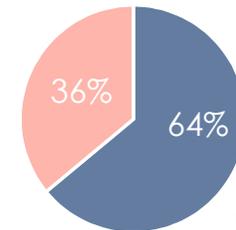


Problème lié au changement d'opérateur  
Problème entre la souscription du forfait et l'activation du service

(68%)

**Problèmes de surfacturation et contractuels**

(175 pb)

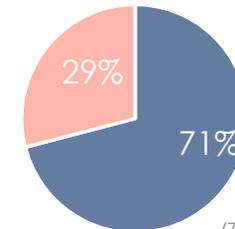


Problème de contrat  
Problème de facturation  
Numéros surtaxés

(61%)

**Autres problèmes**

(141 pb)



Problèmes lors de déplacement à l'étranger  
Entrave potentielle à la neutralité du net

Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées

(72%)

Autres problèmes

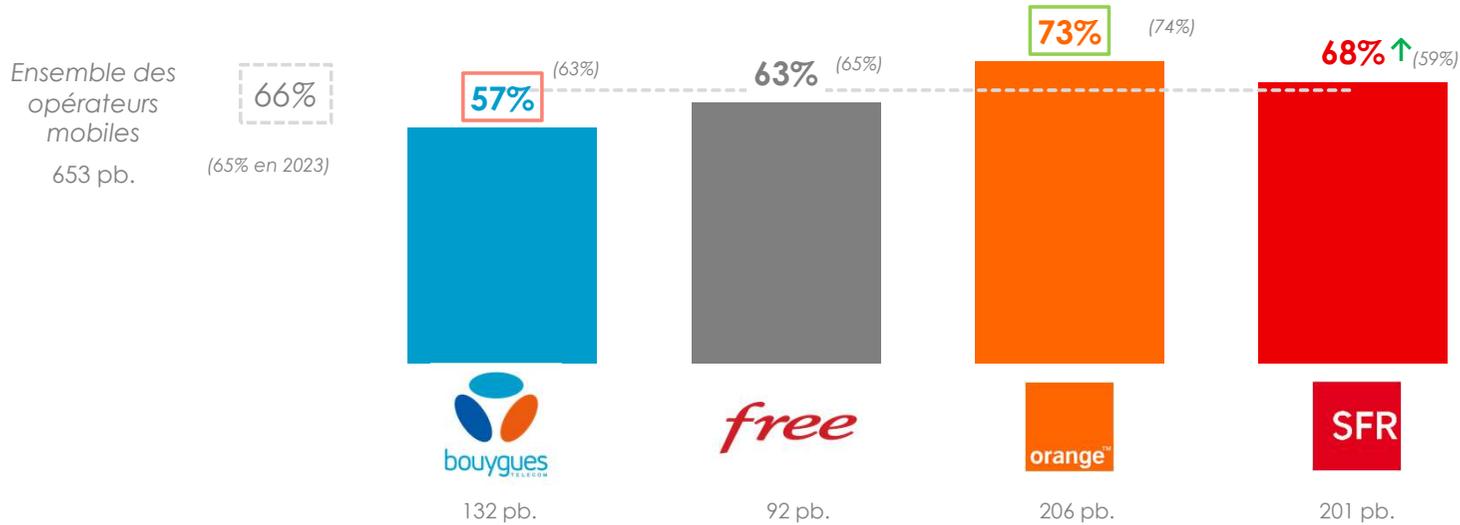


# Orange reste l'opérateur qui résout le plus de problèmes dès le premier contact. SFR s'améliore par rapport à la dernière mesure.

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



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

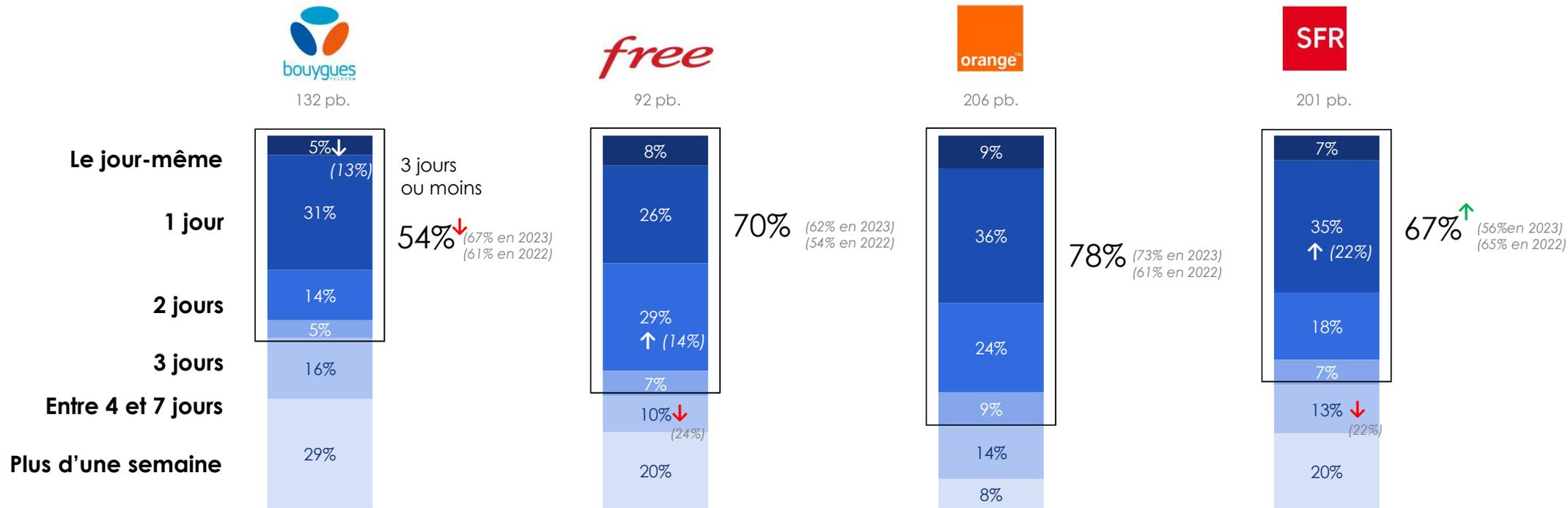
↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023

# Le service client d'Orange reste celui qui résout les problèmes le plus rapidement.

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





# 2 jours sont nécessaires à Free, Orange et SFR pour résoudre la moitié des problèmes, 3 jours pour Bouygues.

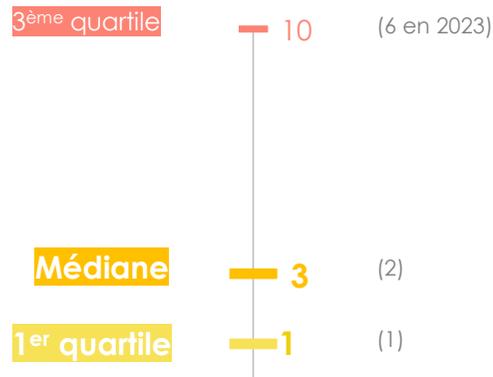
Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus)  
Scores auprès des opérateurs mobiles



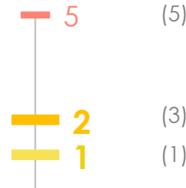
Base : Ont contacté leur service client suite à un problème désormais résolu



En nombre de jours



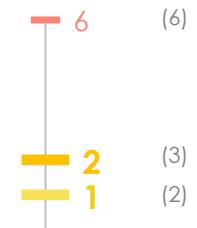
92 pb.



206 pb.



201 pb.



**Note de lecture :**  
 1<sup>er</sup> 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<sup>ème</sup> quartile : 75% des problèmes ont été résolus en 10 jours ou moins

Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

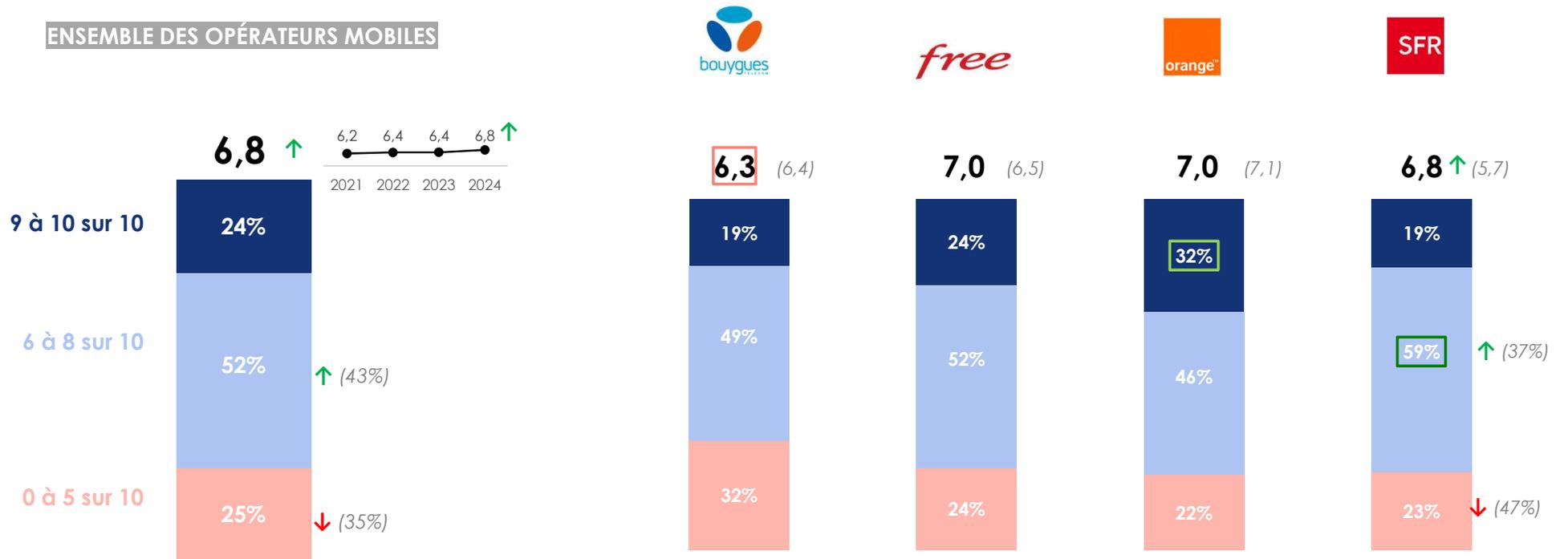
**CSA** Q47. La dernière fois que vous avez contacté le service client de votre opérateur pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?



**La satisfaction globale envers le service client des opérateurs progresse sensiblement cette année. Une hausse portée principalement par SFR (+1,1 points). Bouygues Telecom affiche le plus faible niveau de satisfaction.**

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

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



**Les services clients d'Orange et Free sont dans l'ensemble les mieux évalués. La continuité du parcours, ainsi que l'attente sont d'ailleurs en progression pour ce dernier. SFR s'améliore également sur la continuité du parcours, l'attente / disponibilité et la pertinence des réponses. Bouygues Telecom en retrait sur toutes les dimensions investiguées.**

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

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème

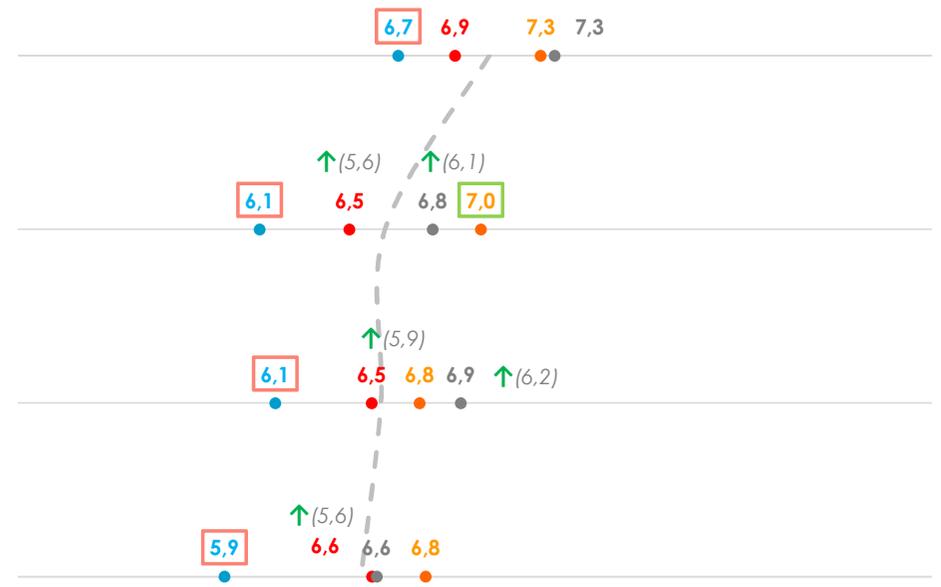
--- ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES ● SFR ● Free ● Bouygues ● Orange

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

**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

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

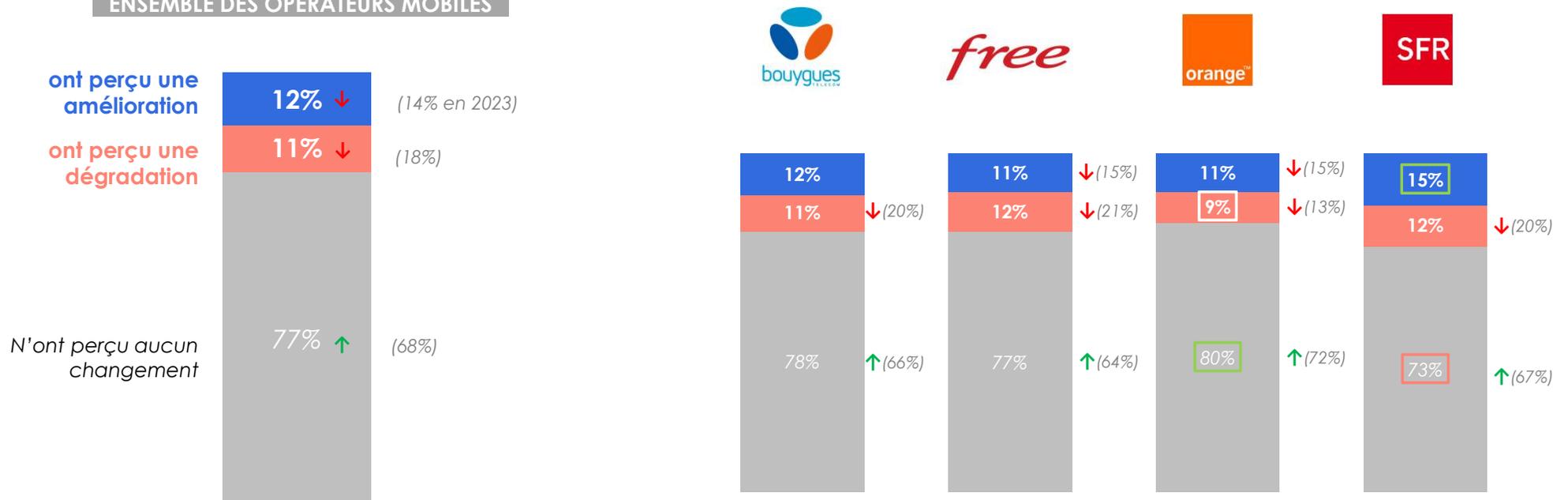


**La grande majorité des abonnés mobiles dont le forfait contient des datas internet n'a perçu aucun changement dans la qualité de service du réseau internet mobile sur l'année écoulée. C'est surtout la proportion de consommateurs constatant une dégradation qui s'estompe. Un constat qui se vérifie pour l'ensemble des opérateurs.**

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

Base : Ont un forfait contenant des données internet mobile

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023

CSA Q39. Au cours des 12 derniers mois, lors de votre utilisation d'Internet sur votre téléphone mobile (c'est-à-dire avec les réseaux 2G/3G/4G ou 5G, hors Wifi), quel est votre ressenti sur la qualité du réseau ?

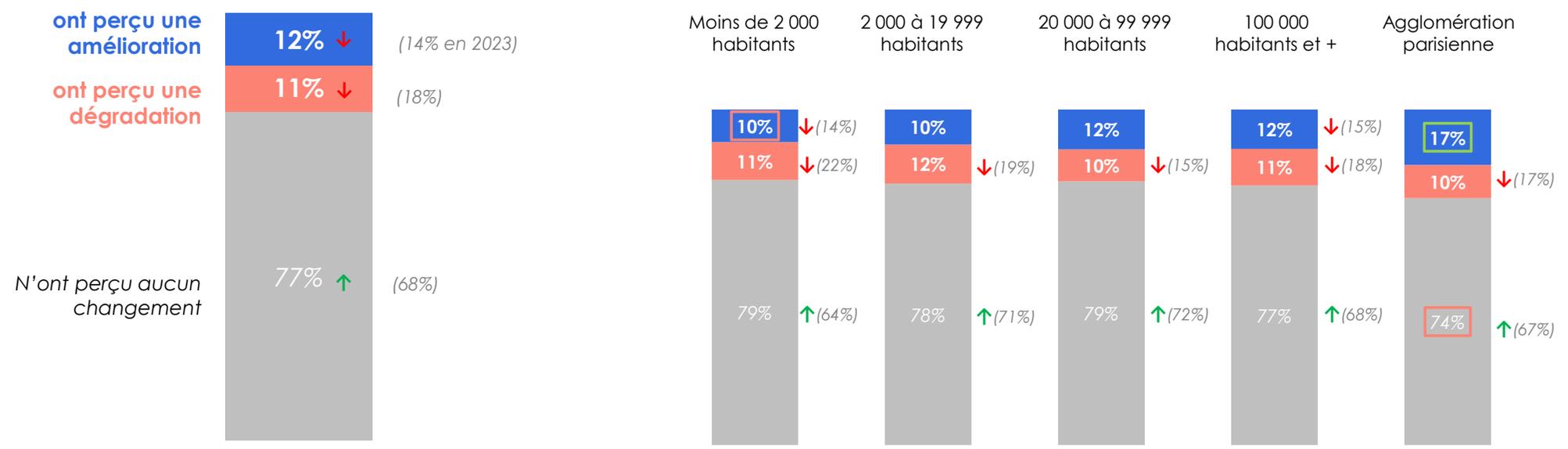


**Les habitants de l'agglomération parisienne sont plus nombreux à percevoir une amélioration de la qualité de service du réseau internet.**  
**Dans l'ensemble, notons que la hausse observée cette année sur la modalité « aucun changement » se constate quelle que soit la taille d'agglomération.**

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

Base : Ont un forfait contenant des données internet mobile

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs  
 ↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

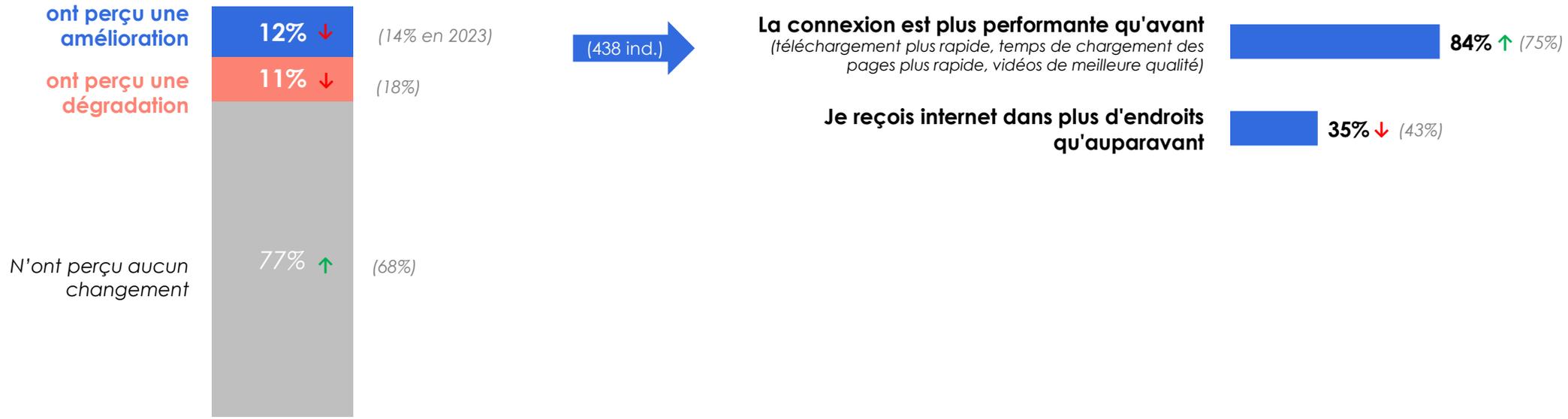


**Bien qu'ils soient moins nombreux que l'an dernier à percevoir une amélioration de la qualité du réseau internet, ceux qui ont ressenti un changement déclarent bénéficier d'une meilleure connexion. Un aspect en progression sur un an.**

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

Base : Ont un forfait contenant des données internet mobile

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



(438 ind.)

Q39. Au cours des 12 derniers mois, lors de votre utilisation d'Internet sur votre téléphone mobile (c'est-à-dire avec les réseaux 2G/3G/4G ou 5G, hors Wifi), quel est votre ressenti sur la qualité du réseau ?  
 Q40. Quels types d'amélioration avez-vous ressentis depuis 1 an sur vos usages d'internet mobile ?

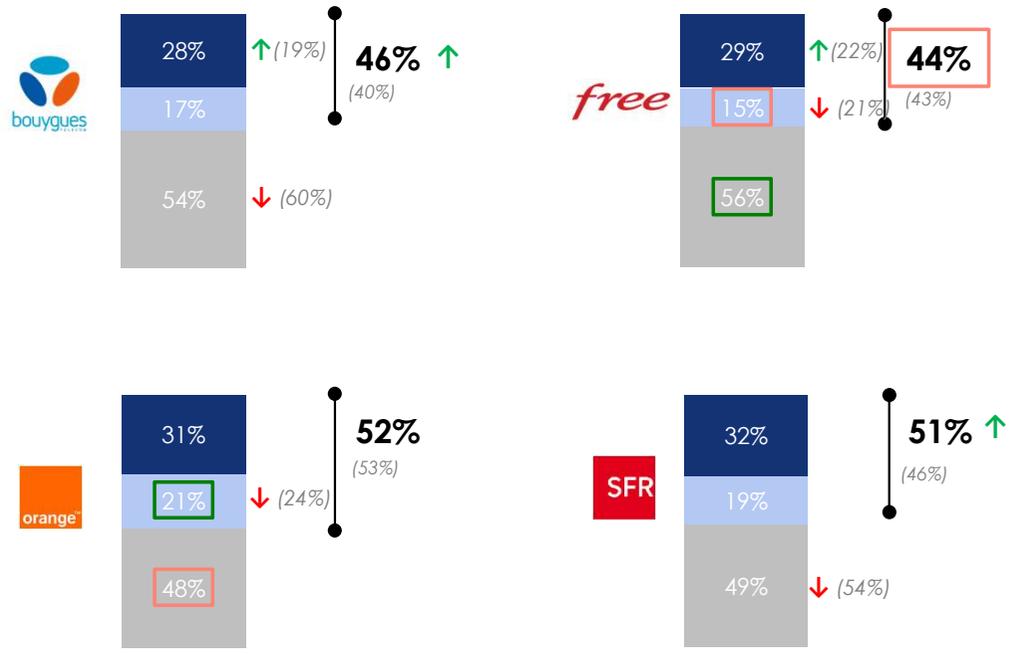
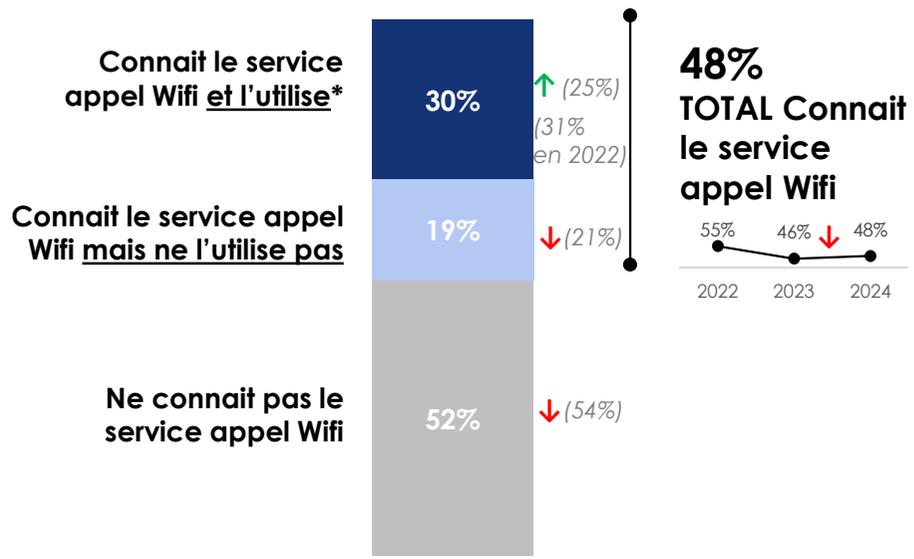


# Le niveau de connaissance de la fonctionnalité appel Wi-Fi est stable mais son utilisation est plus fréquente qu'il y a un an, notamment chez les abonnés à Bouygues Telecom et Free.

## Connaissance et utilisation du service appel Wi-Fi

Base : Possèdent un téléphone mobile

### ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



\* Pas de différence significative selon l'âge ou la taille d'agglomération à l'exception de l'agglomération parisienne davantage utilisateurs (36%).  
 Sur la CSP : 35% CSP+ / 26% CSP- / 28% Inactifs

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 entendu parler de ce service ?  
 Q56. Utilisez-vous ce service ?

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs  
 ↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

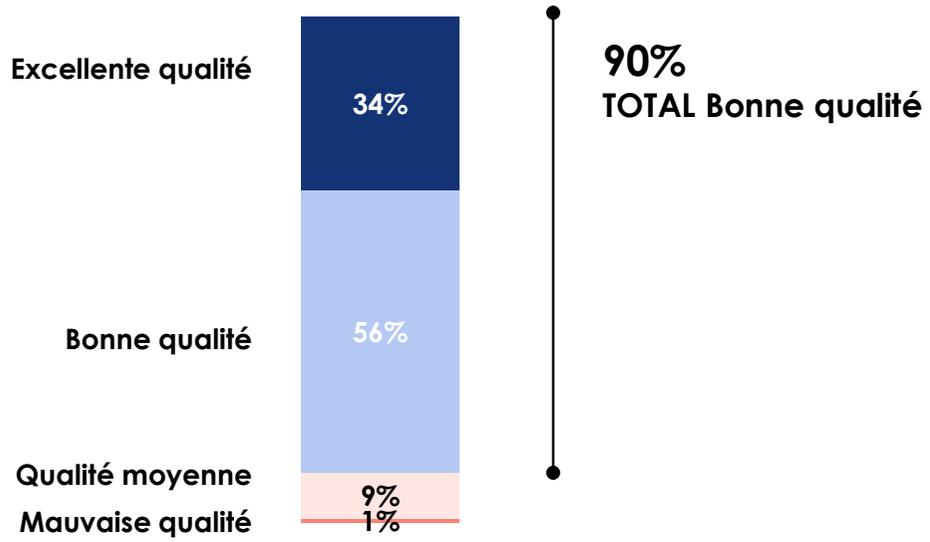


# Une large majorité d'utilisateurs estime que l'appel Wi-Fi offre une bonne voire une excellente qualité de service.

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

Base : Utilise le service appel Wi-Fi

## ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



  Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs  
  à la moyenne des opérateurs

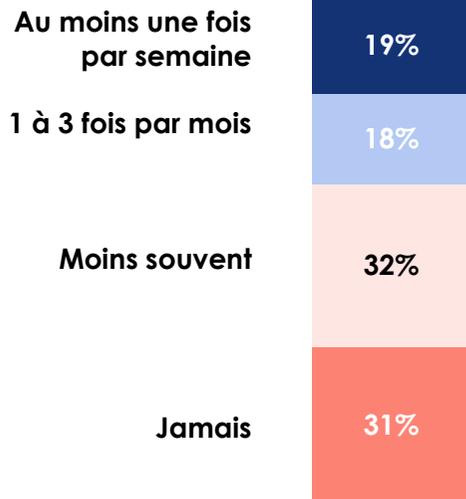
# 7 abonnés mobile sur 10 utilisent le partage de connexion, dont près de 2 sur 10 de manière hebdomadaire. Une utilisation d'autant plus forte chez les jeunes et les abonnés SFR.

nouvelle question

## Fréquence d'utilisation du partage de connexion

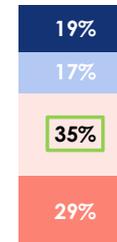
Base : Ensemble

### ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES

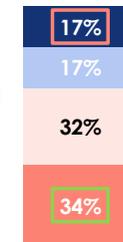


**69%**  
TOTAL utilise le partage de connexion du mobile

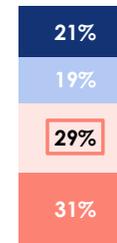
- 88% 18-24 ans
- 79% 25-34 ans
- 73% 35-49 ans
- 82% CSP+
- 77% Agglo. Paris
- 74% Agglo. 100k hab.+



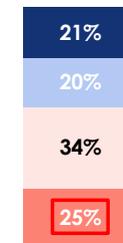
71%



66%



69%



75%

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

Q6c. A quelle fréquence utilisez-vous l'option « partage de connexion » de votre mobile pour connecter d'autres appareils (ordinateur, tablette, etc.) en usage « fixe » (par exemple, à la place de votre box internet chez vous, dans votre résidence secondaire, en weekend, etc...) ?

# 1. Introduction

## 2. Résultats

2.1. Evaluation du service des opérateurs mobiles

**2.2. Evaluation du service des fournisseurs d'accès à internet**

2.3. Focus sur les fraudes et appels indésirables

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



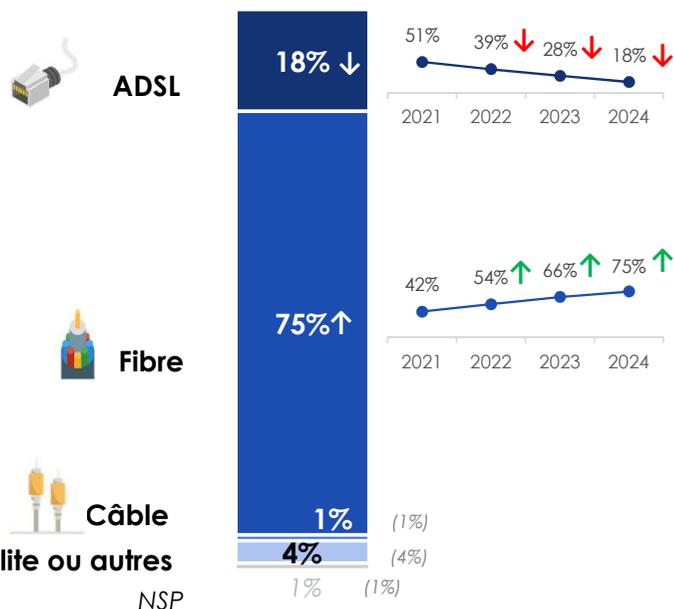


# La progression de la fibre s'observe chez tous les opérateurs.

## Mode d'accès à Internet par fournisseur

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

### ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



free



SFR



  Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs  
  à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

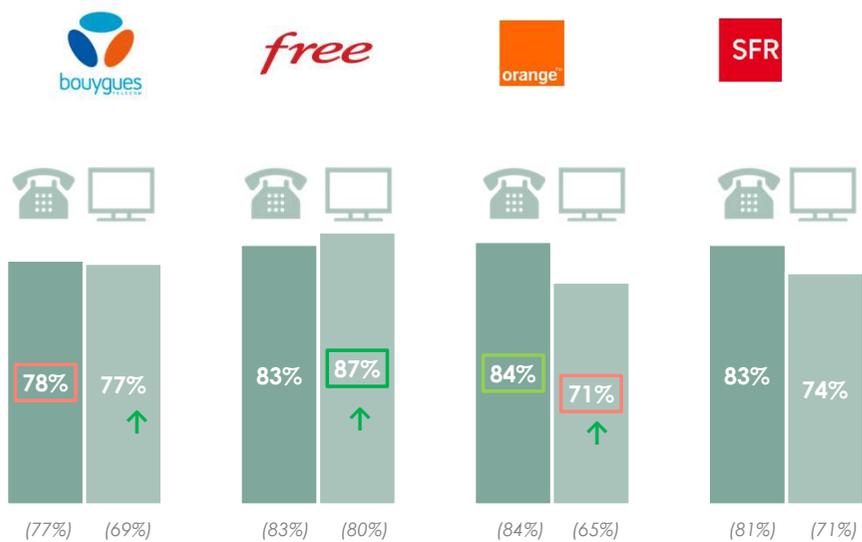
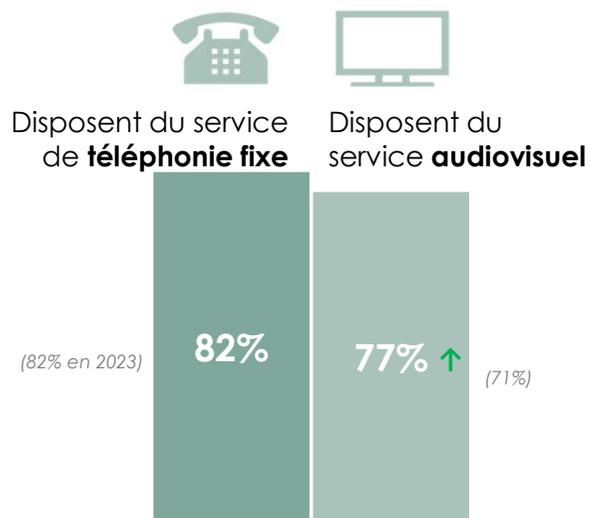


**Notons aussi une hausse déclarée du service audiovisuel dans les abonnements, et tout particulièrement chez les abonnés Bouygues Telecom, Free et Orange.**

Type d'offre internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



**92%** ont accès à **au moins un de ces services**  
(89%)

**67%↑** ont accès à **ces deux services**  
(63%)

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



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

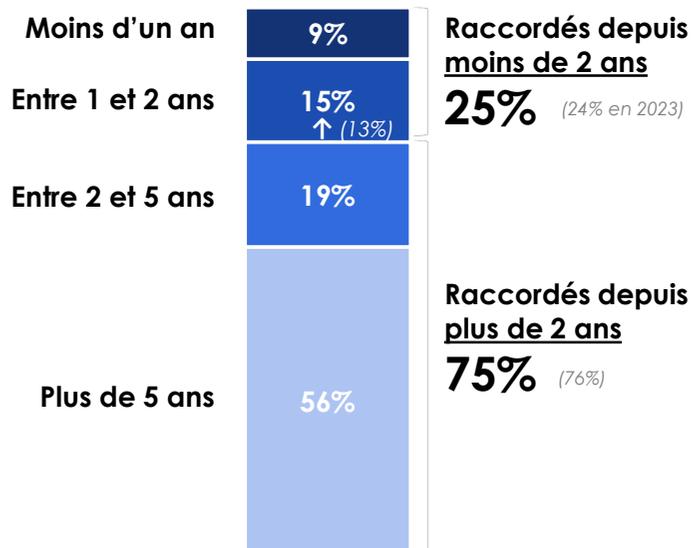


**L'ancienneté des abonnements à leur FAI est stable, avec toujours ¾ d'abonnés depuis plus de 2 ans. Les abonnés Orange le sont depuis plus longue date.**

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

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

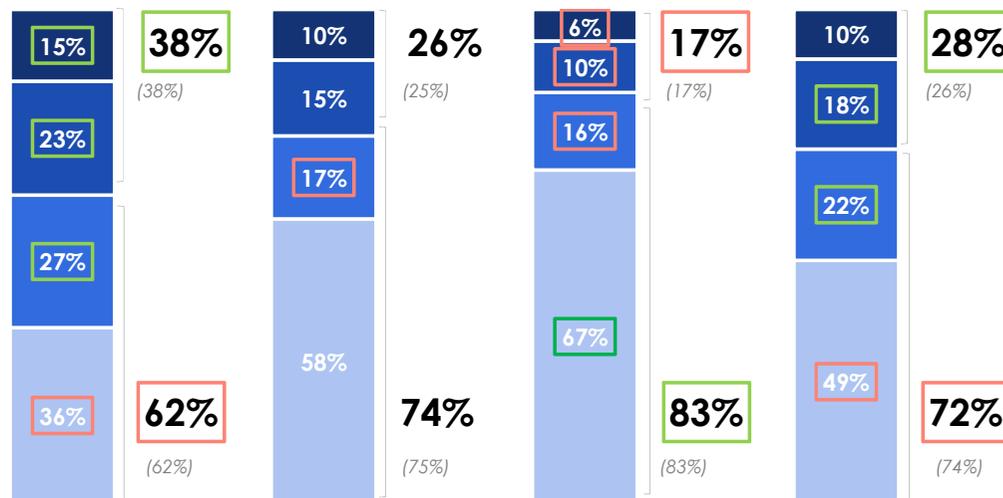
### ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



free



SFR



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

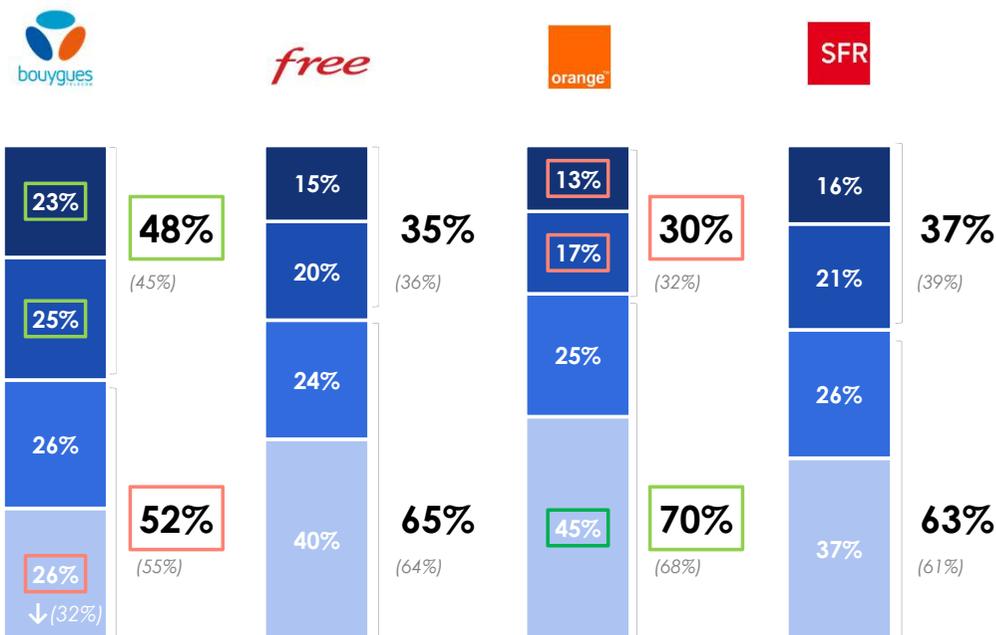
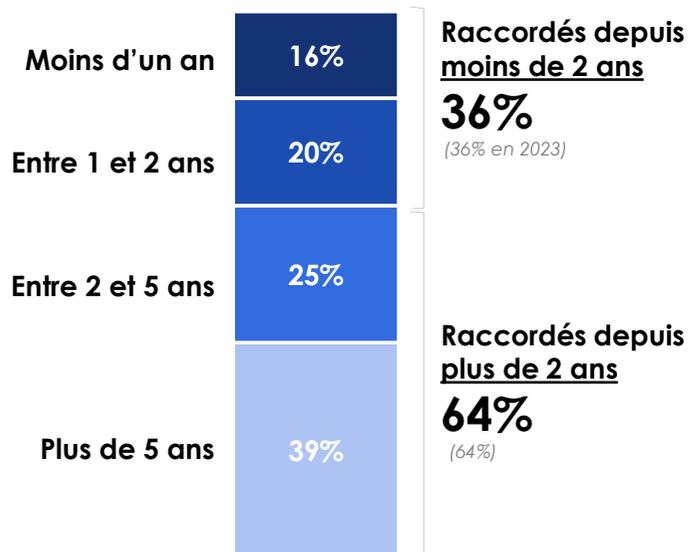


**Plus d'un tiers des abonnés déclarent avoir été raccordé depuis moins de 2 ans. Les abonnés à Bouygues sont, en moyenne ceux dont le dernier raccordement à internet s'est fait le plus récemment.**

## 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 2023



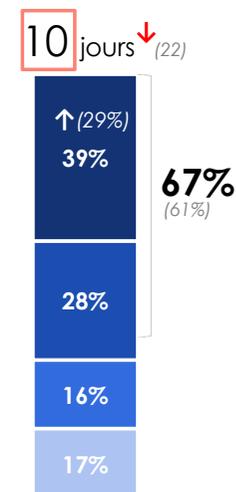
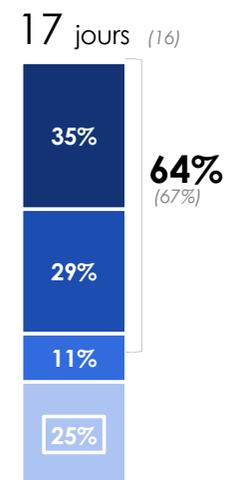
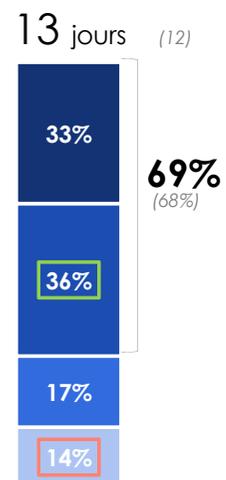
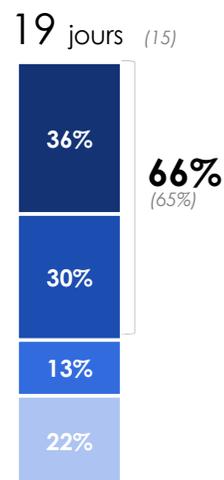
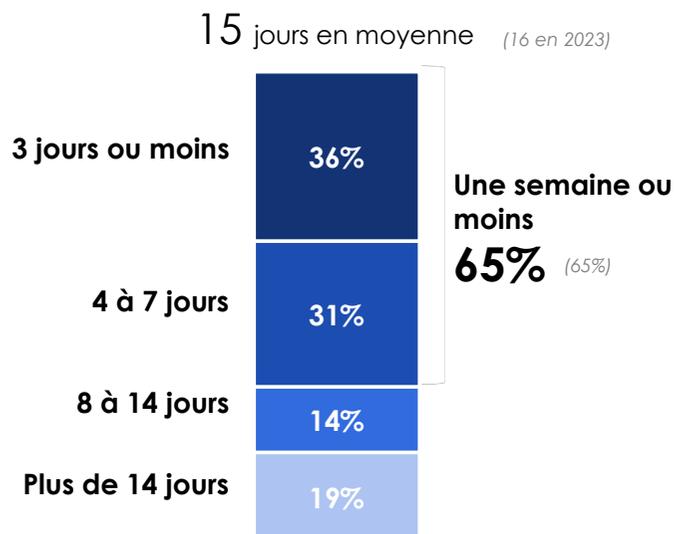
# Un temps d'attente moyen de 15 jours, un délai stable vs. 2023 SFR enregistre un délai d'attente plus court cette année.

## 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



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023



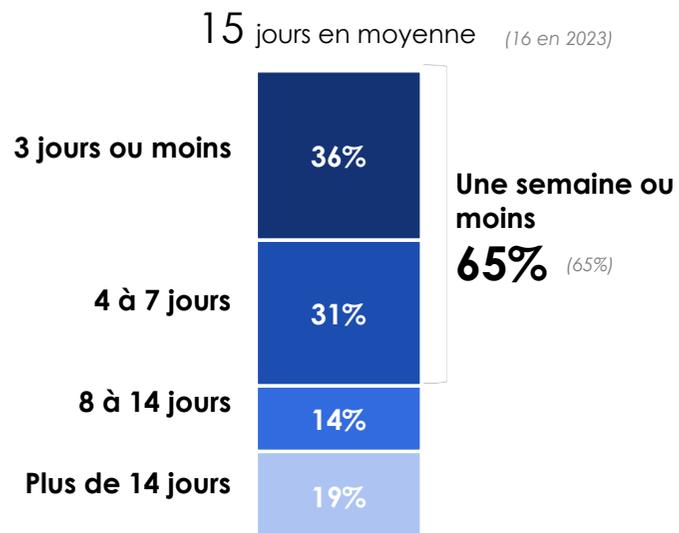
## Un temps d'attente stable quel que soit le type de technologie.

### 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



Abonnés Fibre

Abonnés ADSL



15 jours (15)



16 jours (21)



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

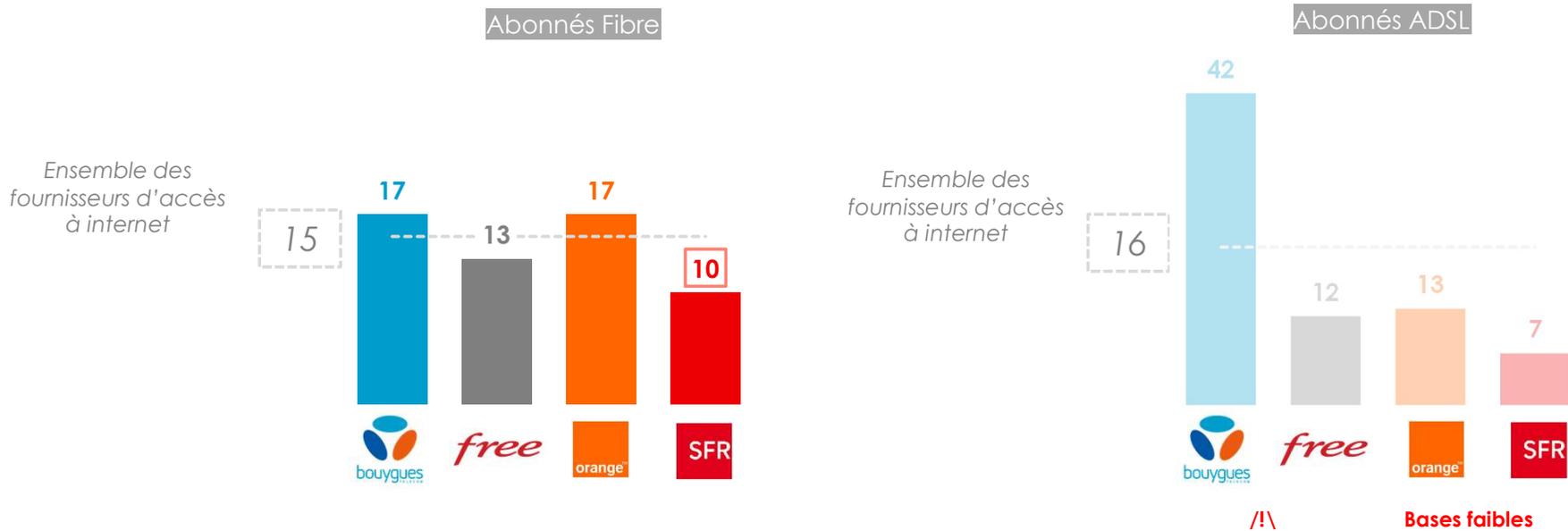
↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



# Temps d'attente pour la mise en service de l'accès internet en fonction du type de technologie et de l'opérateur.

## 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.



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

Pas d'évolution significative par rapport à 2023

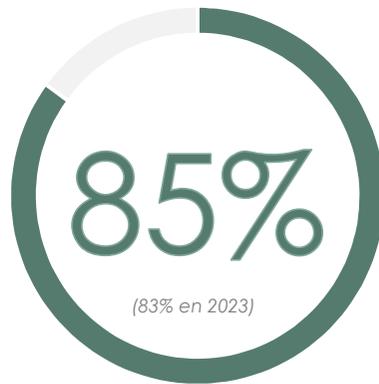


## L'installation nécessite l'intervention d'un technicien pour plus de 8 cas sur 10. Un score similaire à 2023.

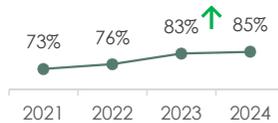
### Intervention d'un technicien lors du raccordement à internet

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 2023

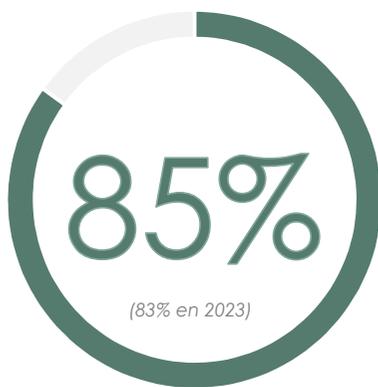


# Le recours à un technicien se fait dans les mêmes proportions pour les différents opérateurs.

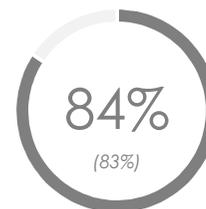
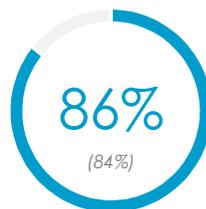
## Intervention d'un technicien lors du raccordement à internet

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

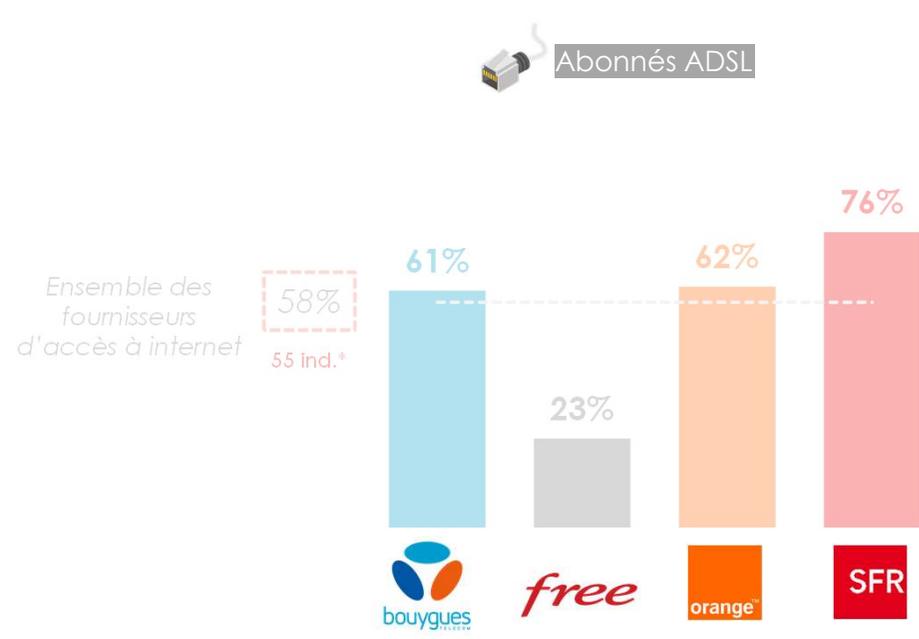
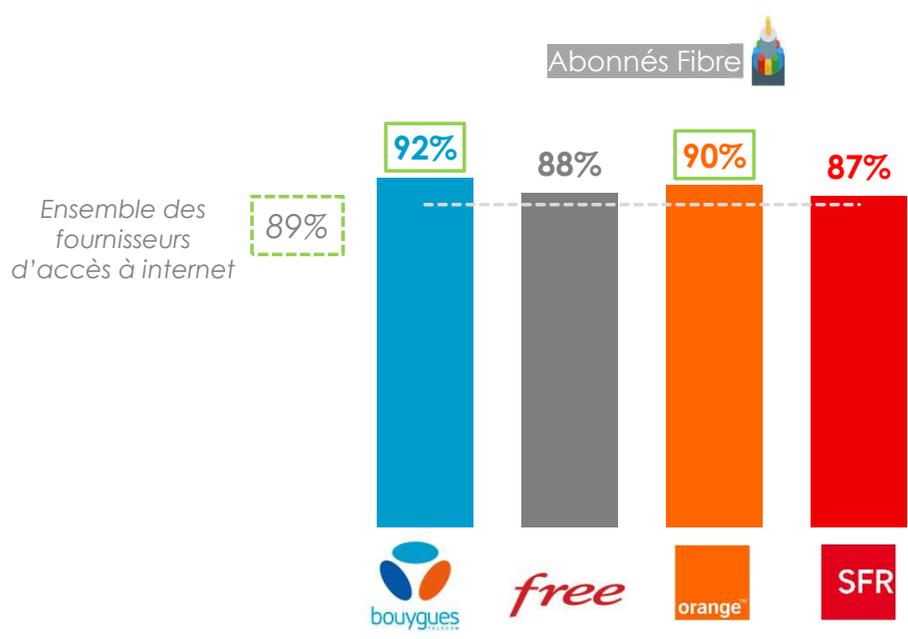
↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



# Les abonnés fibre Bouygues Telecom et Orange ont nécessité davantage l'intervention d'un technicien pour le raccordement à internet.

## Intervention d'un technicien lors du raccordement à internet

Base : Raccordés depuis moins d'un an



! \ Bases très faibles

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023



**Pour 9 cas sur 10, l'installation d'internet a eu lieu dès le premier RDV avec le technicien, sans avoir besoin de reprogrammer.**

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 2023



**Pour 9 cas sur 10, l'installation d'internet a eu lieu dès le premier RDV avec le technicien.**

## 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**



free



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



# Un raccordement qui engendre un peu plus souvent des dégradations par rapport à l'année dernière.

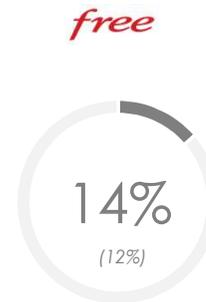
## Dégradations lors du raccordement du domicile à la fibre

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

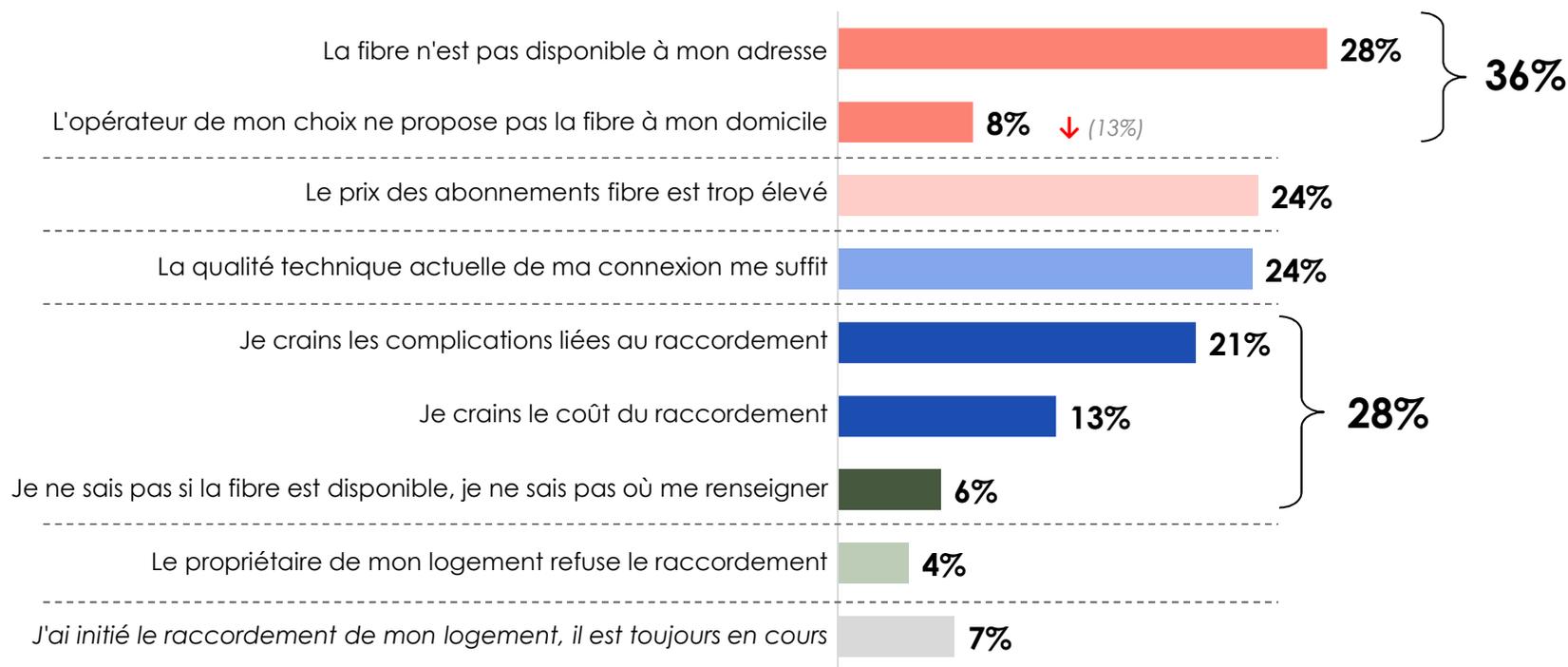
↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



**Pour plus d'1/3 des abonnés ADSL, le non-raccordement à la fibre est principalement dû à l'indisponibilité de la fibre ou de l'opérateur souhaité au domicile. Dans plus d'un quart des cas, l'installation de la fibre est appréhendée comme une source d'ennuis, de complications ou de coûts importants.**

## Raisons de non-raccordement à la fibre

Base : Abonnés ADSL

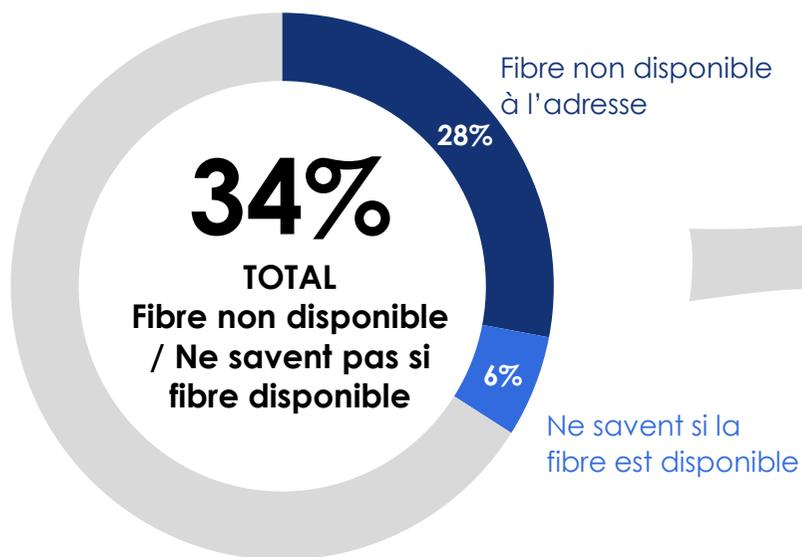




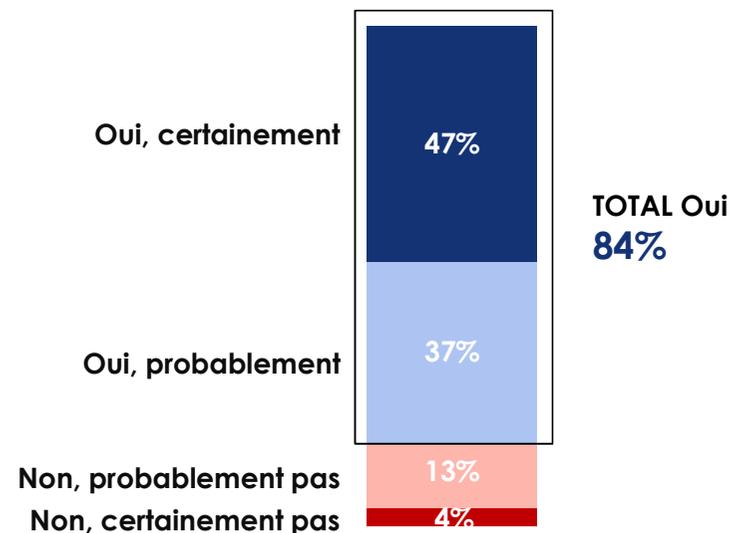
**1/3 des abonnés ADSL n'ont toujours pas accès à la fibre à leur domicile ou ignorent si elle est disponible. Parmi eux, la majorité opterait pour cette technologie si elle était accessible chez eux. Des taux similaires à l'an dernier.**

## 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 2023

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 ?



# L'indisponibilité de la fibre au domicile constitue la première raison de non-raccordement, ceci de manière encore plus marquée chez les abonnés résidant dans une commune de moins de 20 000 habitants.

## 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 <b>pas disponible</b> à mon adresse	28%	23%	29%	27%	30%	27%	32%	27%	42%	36%	25%	18%	8%
Le <b>prix</b> des abonnements fibre est <b>trop élevé</b>	24%	22%	26%	25%	24%	26%	24%	23%	23%	22%	25%	20%	40%
La <b>qualité technique actuelle</b> de ma connexion me <b>suffit</b>	24%	21%	22%	22% ↑(16%)	26%	25%	23% ↑(16%)	24%	18%	20%	26%	31%	31%
Je <b>crains les complications</b> liées au raccordement	21%	18%	22%	20%	22%	20%	21%	22%	19%	22%	16%	17%	33%
Je <b>crains le coût</b> du raccordement	13%	15%	12%	14%	12%	13%	11%	14%	11%	15%	12%	13%	14%
<b>L'opérateur de mon choix ne propose pas</b> la fibre à mon domicile	8% ↓(13%)	8% ↓(13%)	8% ↓(16%)	8% ↓(14%)	8%	7% ↓(14%)	8%	8%	8% ↓(16%)	5% ↓(15%)	9%	10%	7%
J'ai initié le raccordement de mon logement, il est <b>toujours en cours</b>	7%	4%	9%	6%	7%	8%	6%	6%	8%	6%	6%	5%	9%
Je <b>ne sais pas si la fibre est disponible</b> , je ne sais pas où me renseigner	6%	9%	4%	6%	6%	4%	5% ↓(10%)	8%	5%	3%	8%	7%	9%
Le <b>propriétaire de mon logement refuse</b> le raccordement	4%	8%	4% ↓(9%)	6% ↓(11%)	2%	6%	4%	3%	2%	2% ↓(6%)	4%	7%	8%

■ Différence significative par rapport aux abonnés ADSL

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

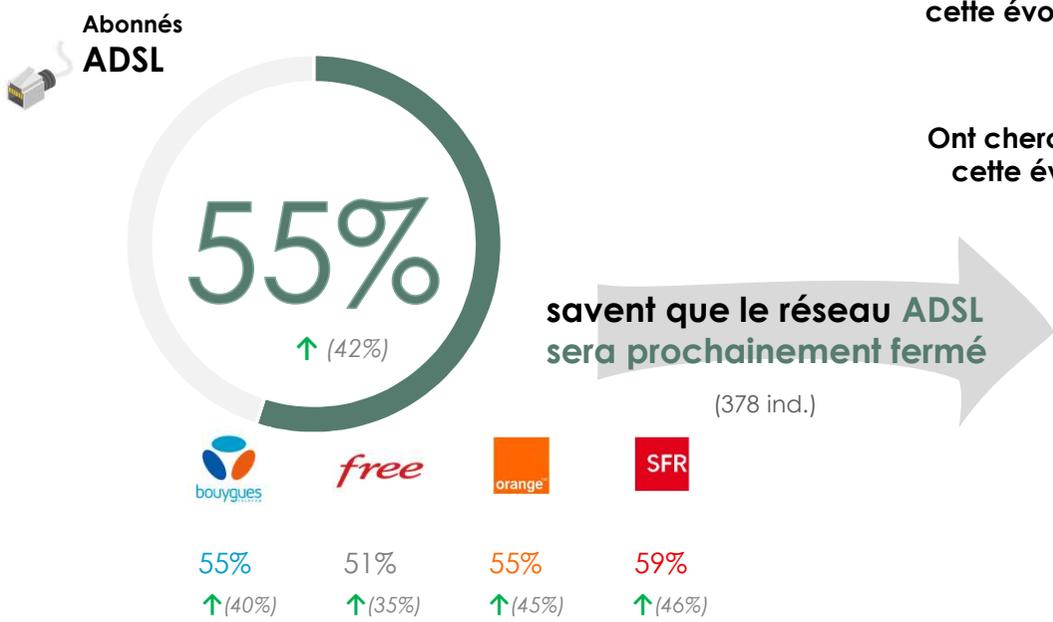


**Un peu plus de la moitié des abonnés ADSL est au courant de la fermeture prochaine du réseau ADSL. Parmi eux, 1 sur 2 a cherché à se renseigner à ce sujet. 2 indicateurs qui progressent en un an.**

## Fermeture prochaine du réseau ADSL

Base : Abonnés ADSL

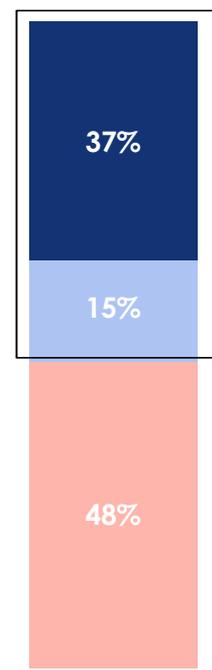
### ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



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

**52%↑** (44%)



Q21f. Le réseau ADSL est en cours de fermeture, il fermera progressivement entre 2025 et 2030 et sera 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 2023

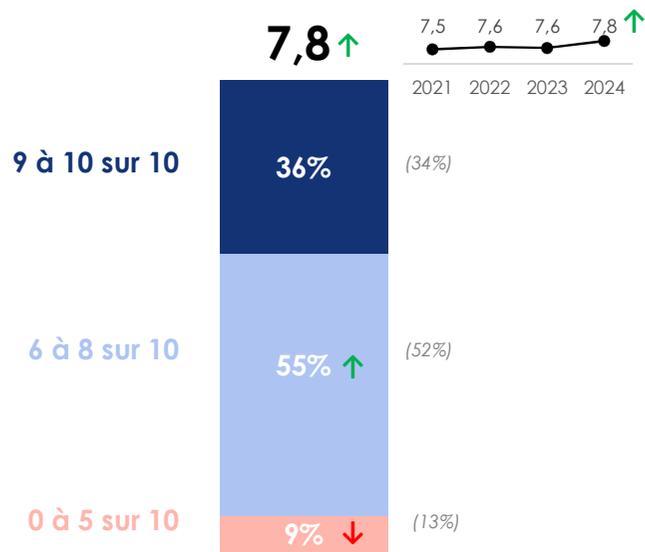


**La satisfaction envers les FAI progresse de +0,2 point.  
Une progression qui s'observe pour l'ensemble des opérateurs, et particulièrement Free et Orange qui sont les 2 opérateurs avec la plus forte satisfaction générale.**

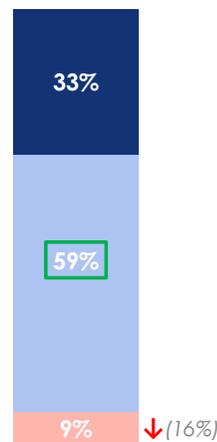
## Satisfaction générale vis-à-vis du fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

### ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

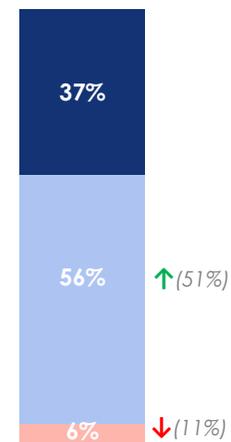


**7,8** ↑ (7,3)

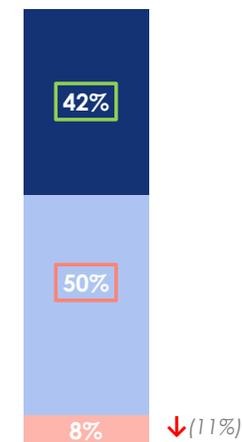


*free*

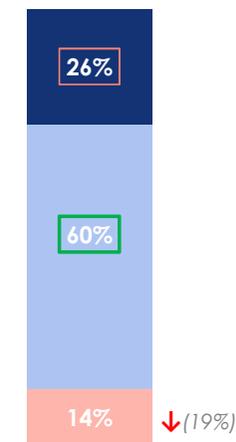
**8,0** ↑ (7,8)



**8,0** ↑ (7,8)



**7,3** ↑ (7,1)



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

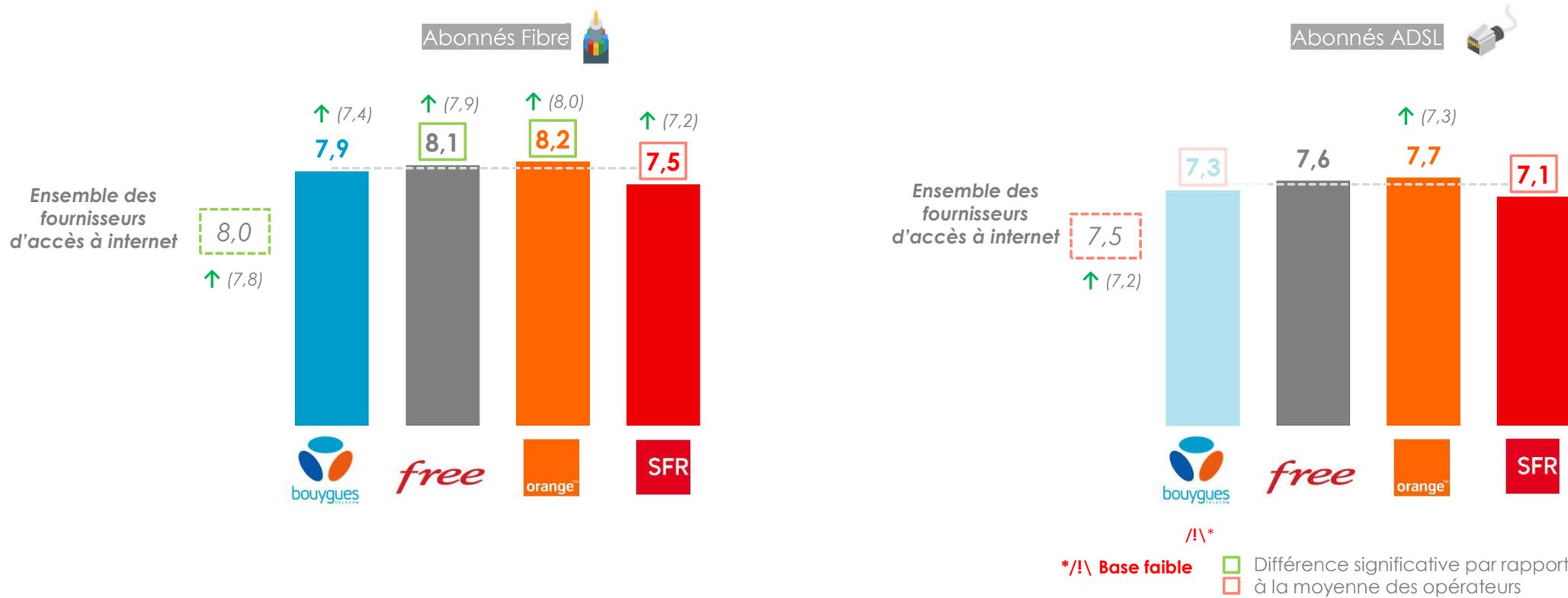
↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023



# Les abonnés via la fibre présentent un niveau de satisfaction plus élevé que ceux abonnés à l'ADSL.

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

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



\*/!\ Base faible   Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

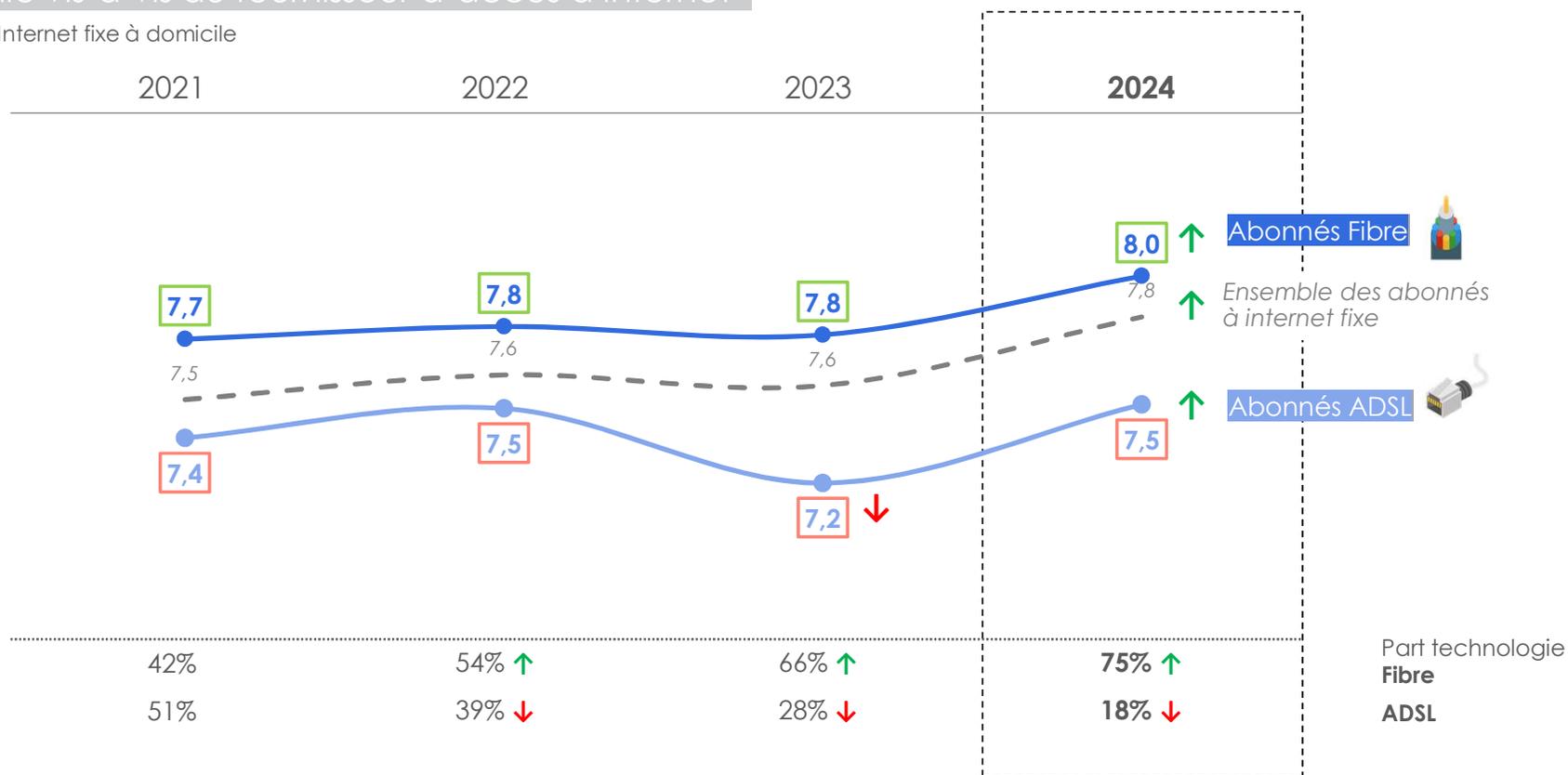
↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



## En évolution, la hausse de la satisfaction générale est portée cette année par les abonnés à la fibre comme à l'ADSL.

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

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile





**Dans le détail de la satisfaction aussi, Orange et Free se détachent de leurs concurrents. Si Bouygues Télécom reste au contact des deux leaders, SFR est noté nettement en retrait, notamment sur des problèmes de qualité et de fiabilité. Un écart qui tend à s'accroître sur cette vague puisque contrairement à ses concurrents, SFR est stable sur la plupart des critères évalués.**

## 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

● SFR ● Bouygues ● Free ● Orange





# Par technologie, une meilleure satisfaction détaillée auprès des abonnés Fibre, et notamment sur la mise en service, la qualité technique du service de téléphonie fixe et de la connexion internet.

## 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

● Abonnés ADSL 

● Abonnés FIBRE 



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

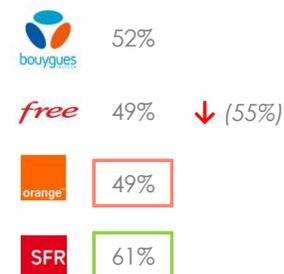
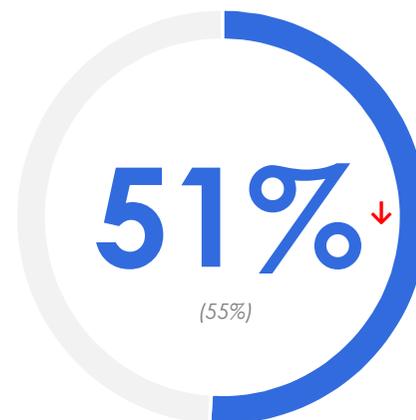
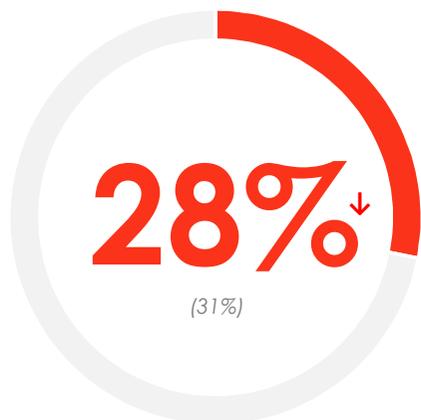
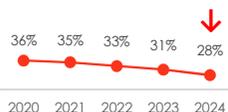
↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



# Les taux d'abonnés internet déclarant, spontanément ou avec assistance, avoir rencontré un problème avec leur FAI sont au plus bas depuis 4 ans.

## 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%** ont rencontré au moins un problème de la liste hors fraudes ou appels indésirables  
↓ (49%)

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

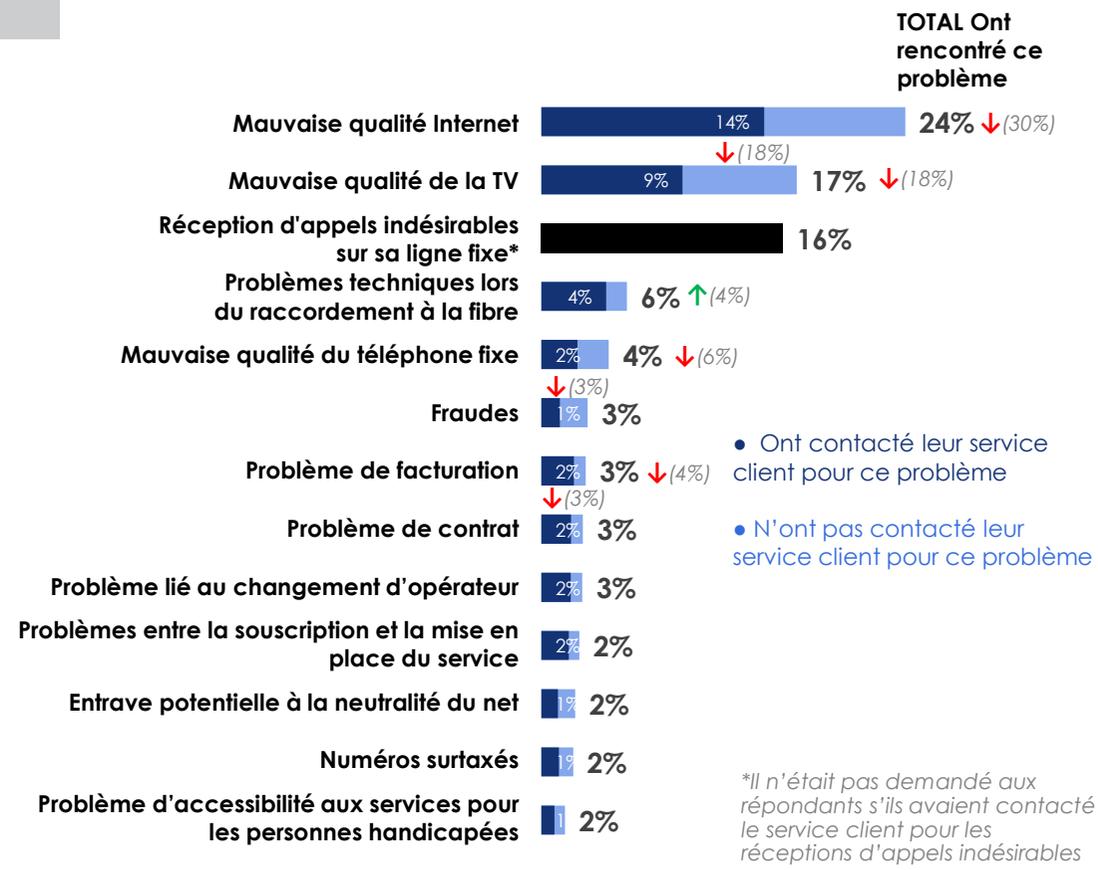
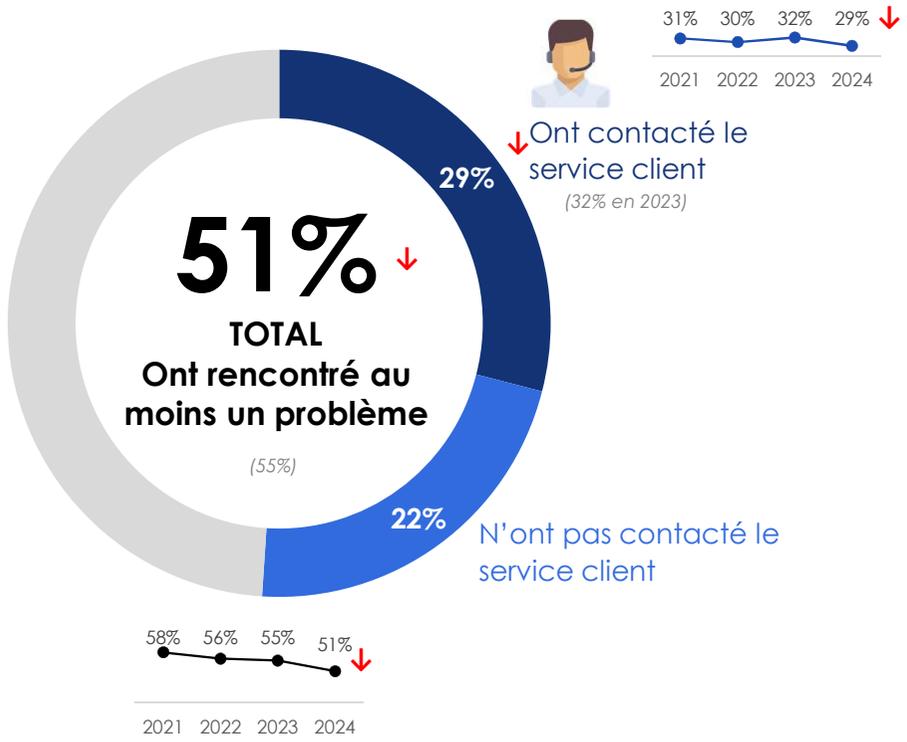
↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023



**Un peu moins de 3 abonnés sur 10 ont déjà contacté le service client suite à un problème, un chiffre en baisse de 3 points par rapport à 2023.**  
**Cette prise de contact est principalement motivée par une mauvaise qualité des services internet ou TV, bien que ces problèmes soient moins fréquents cette année.**

## Problèmes rencontrés avec le 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 2023

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 ?



**Par opérateur, notons que les problèmes de qualité de service sont moins fréquents que l'an dernier chez les abonnés Free, Orange et SFR. Malgré cette amélioration, SFR génère toujours plus de problèmes que ses concurrents et cela dans tous les domaines.**

## Problèmes rencontrés

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

Base : Dispositif d'un accès Internet fixe à domicile

	TOTAL des abonnés fixes		<i>free</i>		
<b>ST Au moins un problème rencontré</b>	<b>51%</b> ↓(55%)	<b>52%</b>	<b>49%</b> ↓(55%)	<b>49%</b>	<b>61%</b>
<b>ST Problème de qualité de service</b>	<b>33%</b> ↓(39%)	<b>35%</b>	<b>36%</b> ↓(41%)	<b>27%</b> ↓(33%)	<b>38%</b> ↓(48%)
Mauvaise qualité Internet	24% ↓(30%)	25%	23% ↓(30%)	20% ↓(25%)	30% ↓(39%)
Mauvaise qualité de la TV	17% ↓(18%)	16%	21%	13%	18%
Mauvaise qualité du téléphone fixe	4% ↓(6%)	4%	4%	4% ↓(4%)	6%
<b>ST Fraudes ou appels indésirables</b>	<b>17%</b>	<b>14%</b>	<b>13%</b>	<b>19%</b>	<b>22%</b>
Réception d'appels indésirables sur sa ligne fixe	16%	12%	12%	18%	19%
Fraudes	3%	2%	2%	3%	5%
<b>ST Problème lors de la souscription ou du raccordement</b>	<b>9%</b>	<b>11%</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b> ↑(6%)	<b>12%</b>
Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre	6% ↓(4%)	7%	5%	5% ↑(3%)	6%
Problème lié au changement d'opérateur	3%	4%	3%	1%	5%
Problèmes entre la souscription et la mise en place du service	2%	2%	2%	2%	4%
<b>ST Problèmes administratifs</b>	<b>7%</b>	<b>8%</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>	<b>12%</b>
Problème de contrat	3%	3%	1%	2%	6%
Problème de facturation	3% ↓(4%)	4%	1%	2%	6%
Numéros surtaxés	2%	2%	2%	2%	3%
<b>ST Autres</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b> ↑(5%)
Problème d'accessibilité aux services par les personnes handicapées	2%	1%	1%	2%	2%
Entrave potentielle à la neutralité du net	2%	2%	2%	2%	4% ↑(2%)
Autres problèmes	3%	2%	3%	3%	2%

■ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



## Les abonnés fibre sont moins souvent confrontés à des problèmes avec leurs FAI. Les abonnés ADSL sont plus souvent concernés par des problèmes de qualité de service.

### 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	Abonnés FIBRE 	Abonnés ADSL 	Autres
<b>ST Au moins un problème rencontré</b>	<b>51%</b> ↓(55%)	<b>50%</b>	<b>53%</b> ↓(62%)	<b>60%</b> ↑(50%)
<b>ST Problème de qualité de service</b>	<b>33%</b> ↓(39%)	<b>31%</b> ↓(35%)	<b>38%</b> ↓(49%)	<b>33%</b>
Mauvaise qualité Internet	24% ↓(30%)	22% ↓(25%)	31% ↓(40%)	25%
Mauvaise qualité de la TV	17% ↓(18%)	17%	15% ↓(19%)	13%
Mauvaise qualité du téléphone fixe	4% ↓(6%)	4%	7%	4% ↓(9%)
<b>ST Fraudes ou appels indésirables</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>19%</b>	<b>12%</b>
Réception d'appels indésirables sur sa ligne fixe	16%	16%	17%	9%
Fraudes	3%	3%	3%	5%
<b>ST Problème lors de la souscription ou du raccordement</b>	<b>9%</b>	<b>10%</b>	<b>4%</b>	<b>15%</b> ↑(6%)
Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre	6% ↓(4%)	7%	-	-
Problème lié au changement d'opérateur	3%	2%	2%	8% ↑(2%)
Problèmes entre la souscription et la mise en place du service	2%	2%	2%	9% ↑(4%)
<b>ST Problèmes administratifs</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>15%</b>
Problème de contrat	3%	2%	3%	5%
Problème de facturation	3% ↓(4%)	2%	3%	6%
Numéros surtaxés	2%	2%	2%	6%
<b>ST Autres</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>12%</b>
Problème d'accessibilité aux services par les personnes handicapées	2%	1%	2%	4% ↑(1%)
Entrave potentielle à la neutralité du net	2%	2%	4% ↑(1%)	6%
Autres problèmes	3%	3%	2%	2%

■ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

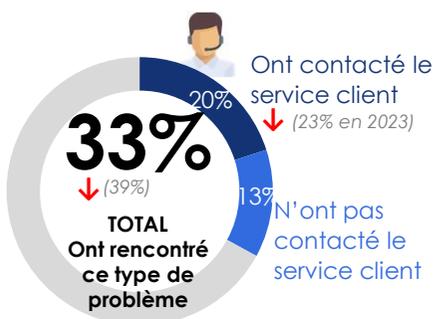
↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



# Malgré une baisse, les problèmes de qualité de service restent les plus fréquents et demeurent, de loin, la principale raison de contact avec le fournisseur d'accès à internet.

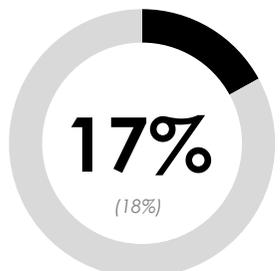
## Problèmes rencontrés avec le fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



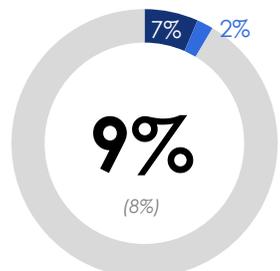
### Problèmes de qualité de service

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



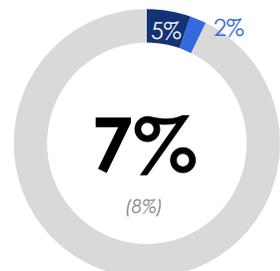
### Fraudes et appels indésirables

- Réception d'appels indésirables sur votre ligne fixe\*
- Fraudes



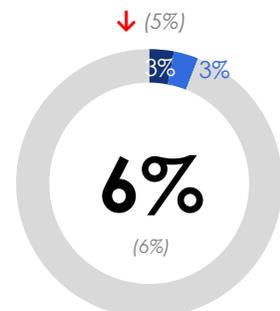
### Problème lors de la souscription ou du raccordement

- 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

- Problème de contrat
- Problème de facturation
- Numéros surtaxés



### Autres problèmes

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

\*Il n'était pas demandé aux répondant 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 2023



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 ?

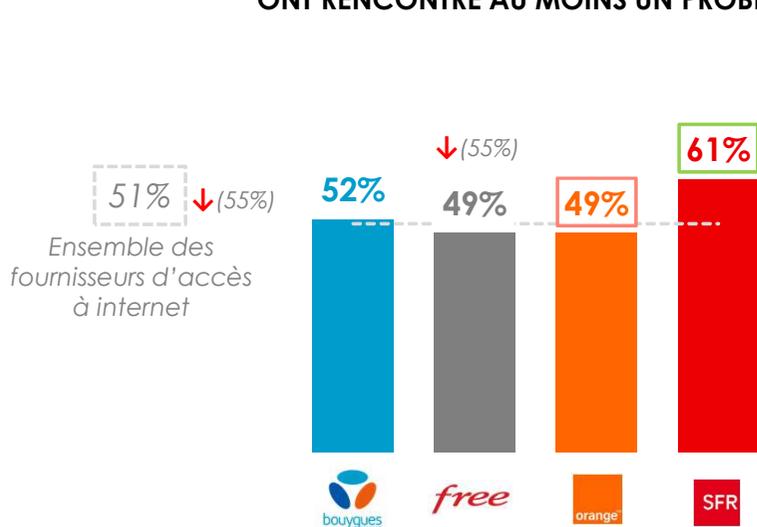


# Les abonnés SFR demeurent ceux qui rencontrent en moyenne le plus de problèmes, notamment pour les abonnés via la fibre.

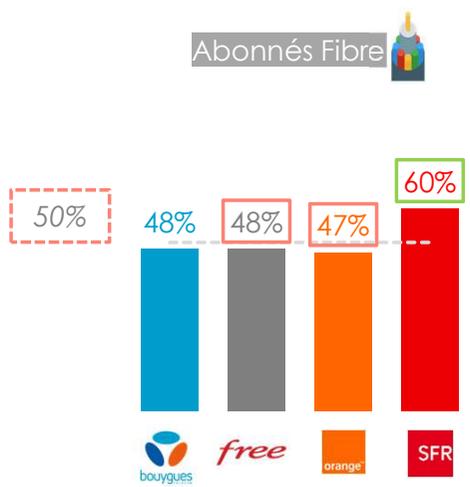
## Problèmes rencontrés scores par fournisseur d'accès à internet et mode d'accès

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

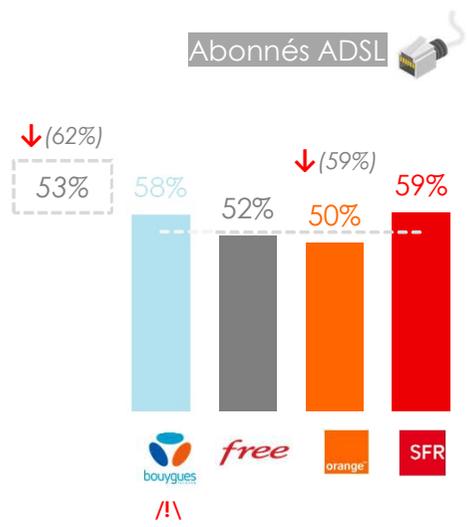
### ONT RENCONTRÉ AU MOINS UN PROBLÈME



### Abonnés Fibre



### Abonnés ADSL



\* / \ Base faible

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023

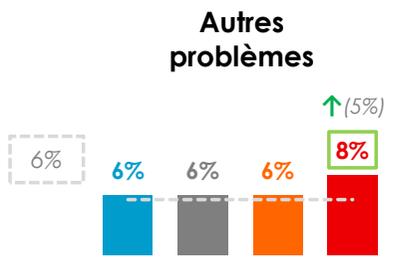
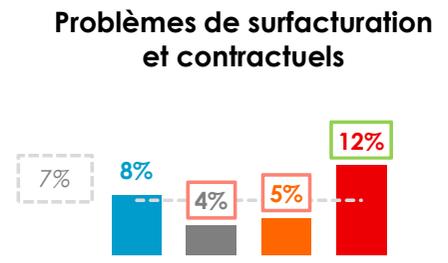
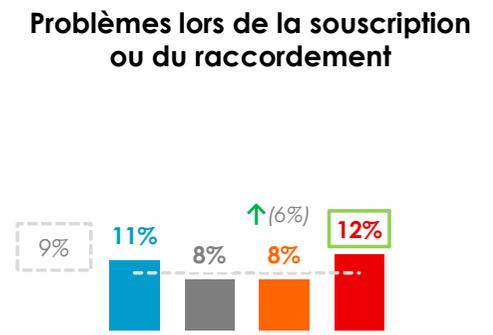
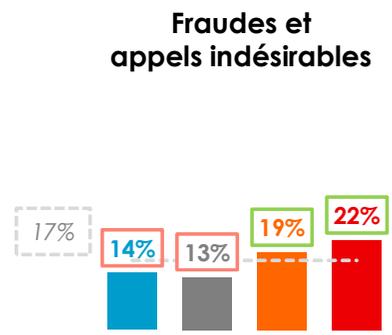
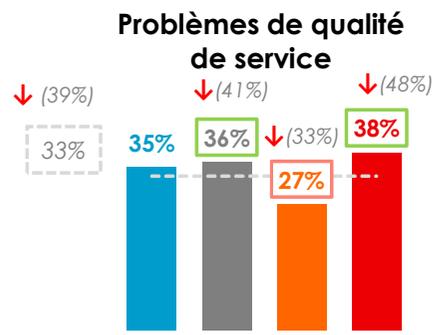
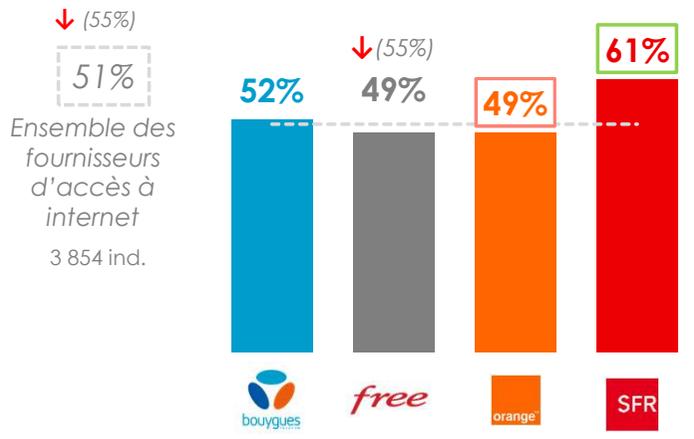


**Les problèmes de qualité de service sont les plus fréquemment rencontrés par les abonnés de tous les opérateurs. Si SFR présente toujours le plus fort taux de problèmes rencontrés au global, l'opérateur génère moins de problèmes de qualité de service qu'il y a un an. Un progrès encore plus notable que ceux de ses concurrents.**

**Problèmes rencontrés**  
scores par fournisseur d'accès à internet et mode d'accès

Base : Dispositif 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 2023

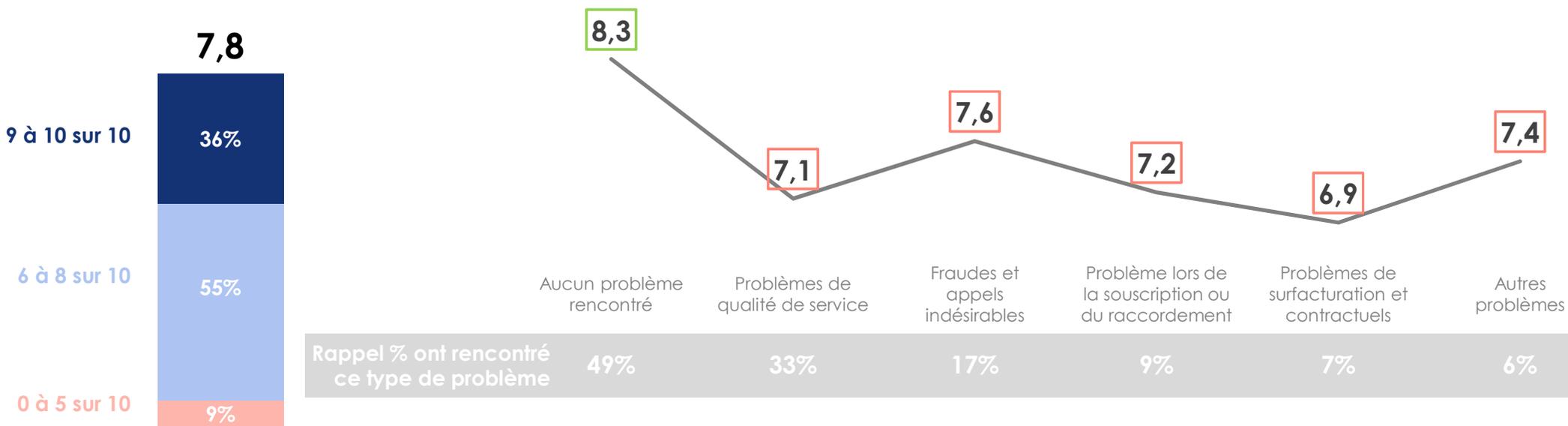


## Les clients ayant subi des problèmes de surfacturation ou contractuels sont ceux qui notent le moins bien leur opérateur.

### 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

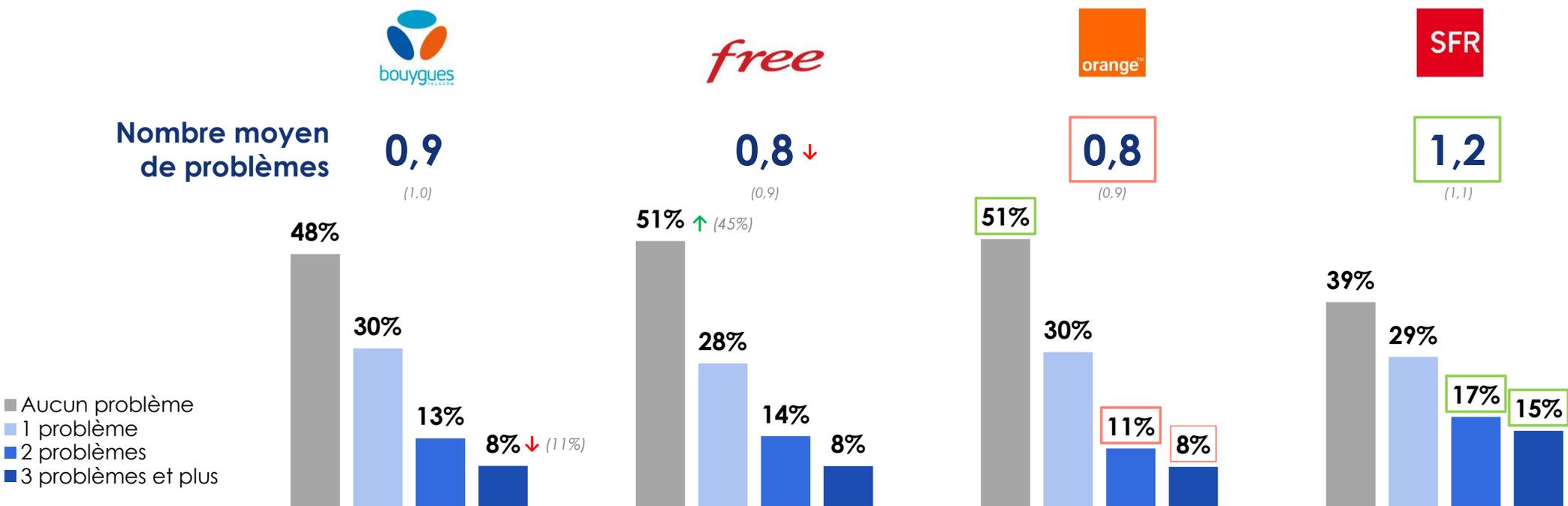
↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



## Un nombre moyen de problèmes rencontrés plutôt stable auprès de tous les opérateurs.

### Nombre moyen de problèmes rencontrés scores par fournisseur d'accès à internet et mode d'accès

Base : Dispositif d'un accès Internet fixe à domicile



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

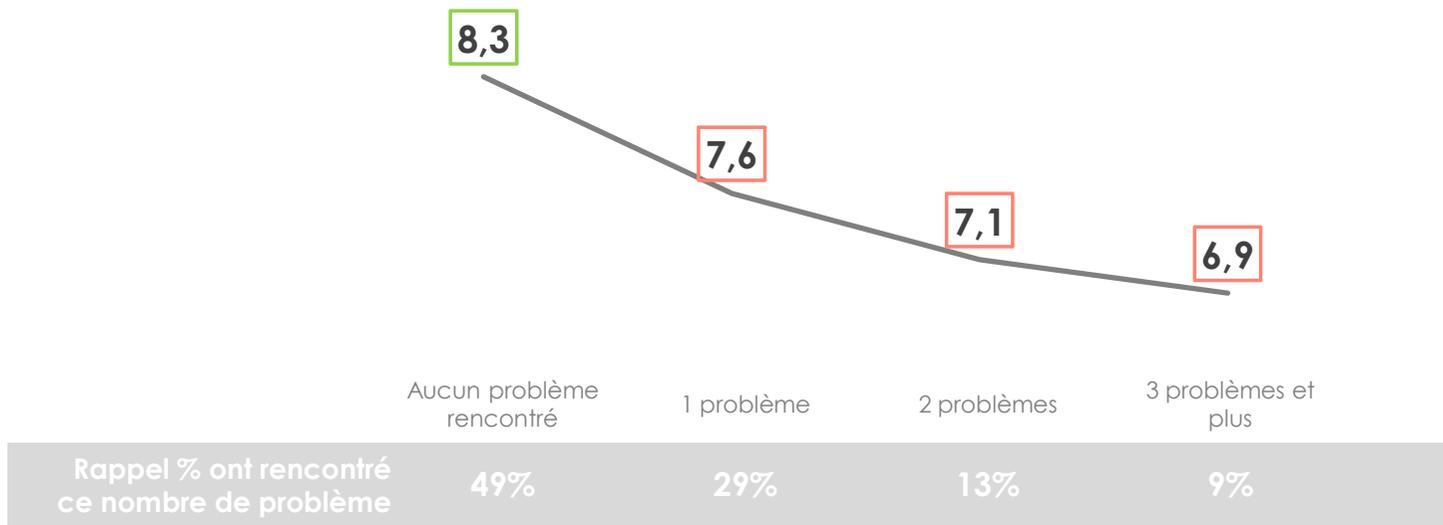


**Plus les abonnés ont rencontré un nombre de problèmes important, plus leur niveau de satisfaction envers leur opérateur diminue.**

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 2023



**Parmi les abonnés ayant rencontré au moins un problème de qualité de service, près de 6 sur 10 signalent avoir subi au moins une coupure totale au cours des 12 derniers mois. Un score notamment plus élevé chez les abonnés SFR.**

nouvelle question

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 ? **Nouvelle question**

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs



## Des problèmes de panne franche légèrement plus fréquents sur les lignes ADSL.

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

nouvelle question



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

### 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

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



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 ? **Nouvelle question**

\*!/ Base faible

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs



# Des abonnés SFR fibre plus souvent confrontés à un problème de panne franche que la moyenne

nouvelle question



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 en fibre

## 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 ? **Nouvelle question**

\*/!\ Base faible

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

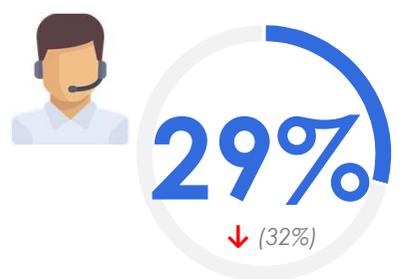


# Une plus faible proportion d'abonnés a contacté le service client suite à un problème vs. 2023. Confrontés à plus de problèmes, les abonnés SFR sont ceux qui ont le plus souvent sollicité le service client, contrairement aux abonnés d'Orange.

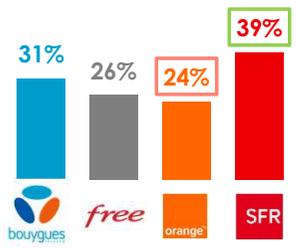
## Ont contacté leur service client suite à un problème rencontré scores par fournisseur d'accès à internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

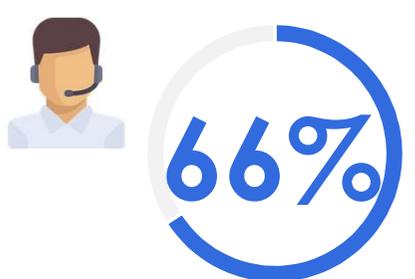
### ENSEMBLE DES FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



des abonnés ont contacté leur service client suite à un problème



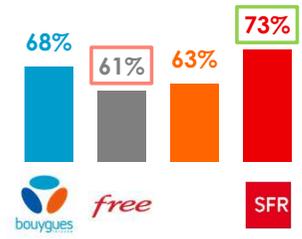
### ENSEMBLE DES FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



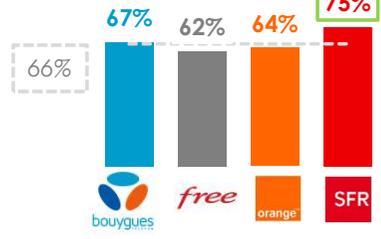
des abonnés qui ont rencontré un problème ont contacté leur service client

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

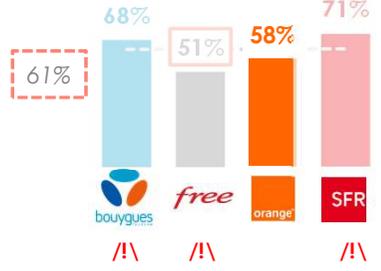
Ensemble abonnés par FAI



Abonnés Fibre



Abonnés ADSL



\*!/ Bases faibles

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



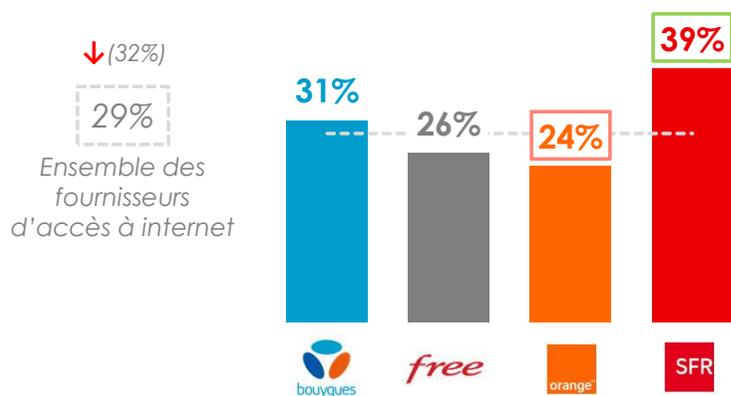
# Les problèmes de qualité de services les plus fréquemment rencontrés, sont ceux qui ont le plus souvent entraîné un contact avec le service client de l'opérateur.

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

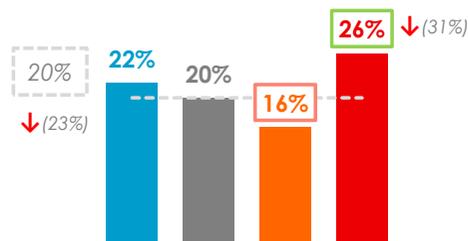


Base : Dispositif d'un accès Internet fixe à domicile

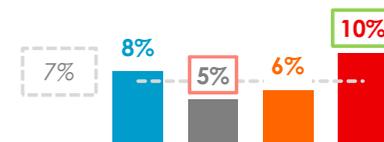
## ONT CONTACTÉ LE SERVICE CLIENT SUITE À UN PROBLÈME - POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES



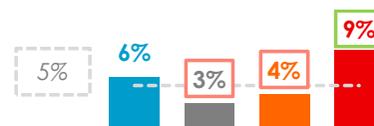
## Problèmes de qualité de service



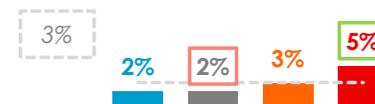
## Problème lors de la souscription ou du raccordement



## Problèmes de surfacturation et contractuels



## Autres problèmes



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



**Pour les opérateurs, le recours au service client est sensiblement le même, quelle que soit la technologie.**

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

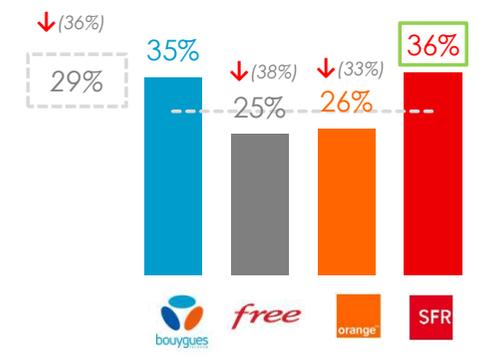
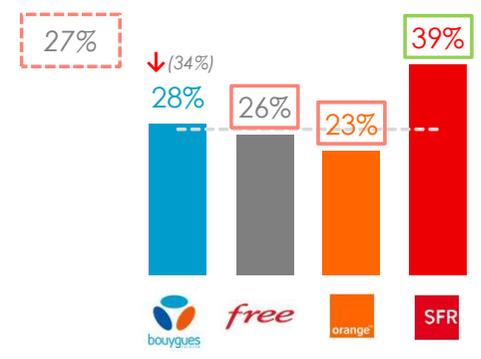
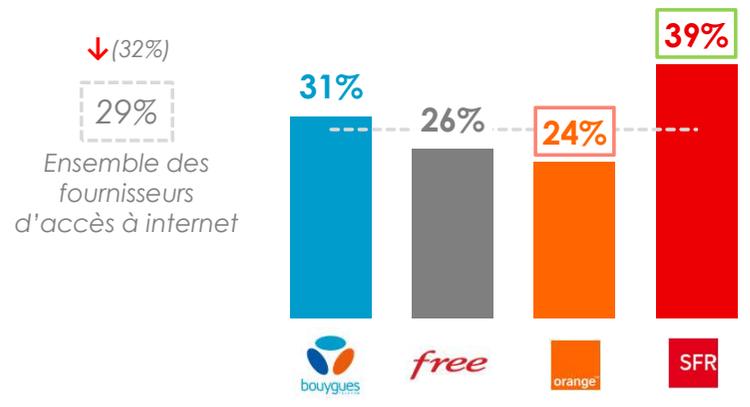


Base : Dispositif d'un accès Internet fixe à domicile

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

Abonnés Fibre

Abonnés ADSL



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



# Le taux de résolution des problèmes s'améliore sur un an, atteignant son meilleur niveau mesuré 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

3 190 pb.



des problèmes rencontrés sont résolus



Problème	Nombre de problèmes	Problèmes résolus	Problèmes non résolus
Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre	(300 pb.)	91%	9%
Mauvaise qualité Internet	(1113 pb.)	89% ↑ (82%)	11%
Mauvaise qualité du téléphone fixe	(202 pb.)	88% ↑ (79%)	12%
Numéros surtaxés	(81 pb.)	88% ↑ (75%)	12%
Mauvaise qualité de la TV	(707 pb.)	87% ↑ (82%)	13%
Problème lié au changement d'opérateur	(114 pb.)	86%	14%
Entrave potentielle à la neutralité du net	(60 pb.)	84%	16%
Fraudes	(81 pb.)	82%	18%
Problème de facturation	(187 pb.)	81%	19%
Problème d'accessibilité pour les personnes handicapées	(59 pb.)	81%	19%
Problèmes entre la souscription et la mise en place du service	(135 pb.)	79%	21%
Problème de contrat	(151 pb.)	73%	27%

! \ Bases faibles



# Le taux de résolution des problèmes s'améliore sur un an, atteignant son meilleur niveau mesuré depuis 2020.

## 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

3 190 pb.



des problèmes rencontrés sont résolus



### Problèmes de qualité de service

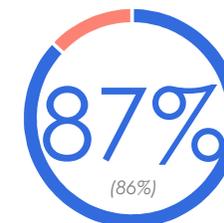
(2022 pb)



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

### Problèmes lors de la souscription ou du raccordement

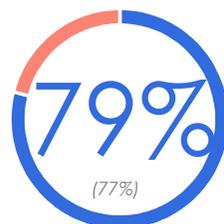
(549 pb)



- 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

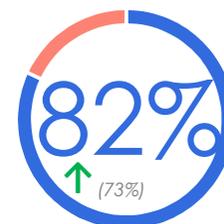
(419 pb)



- Problème de contrat
- Problème de facturation
- Numéros surtaxés

### Autres problèmes

(119 pb)



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

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023

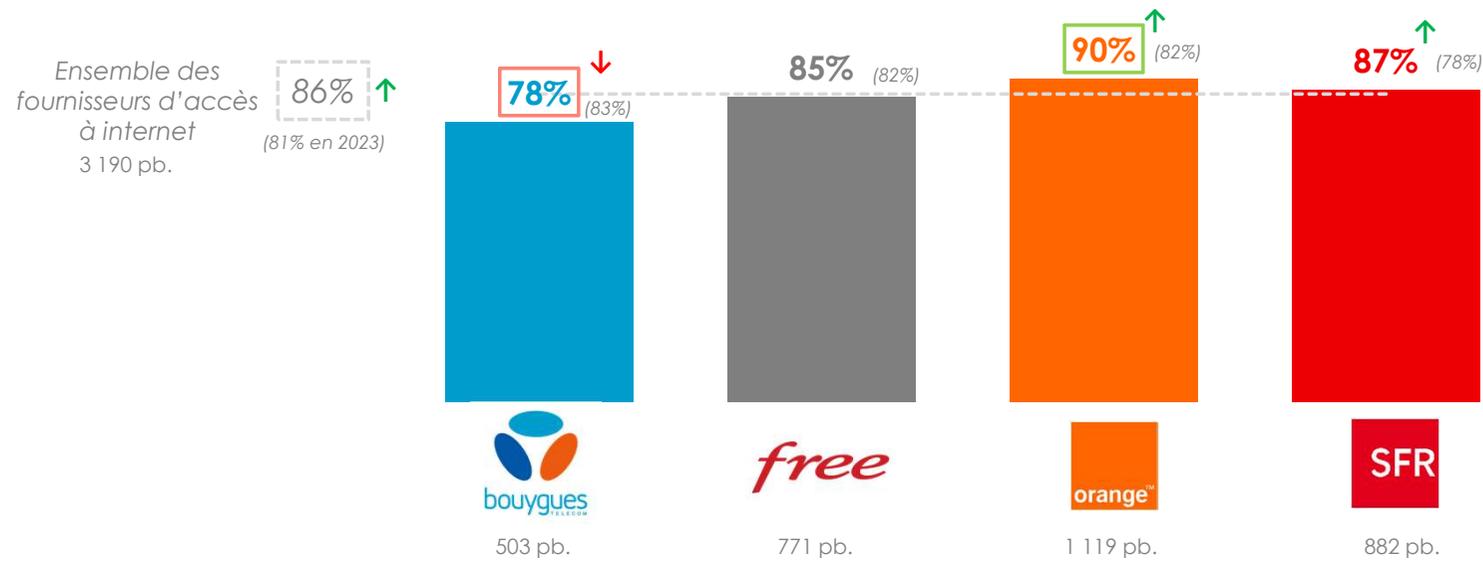


## Une hausse du taux de résolution notamment chez les abonnés Orange et SFR.

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



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



## Des problèmes plus souvent résolus et plus souvent en une seule intervention.

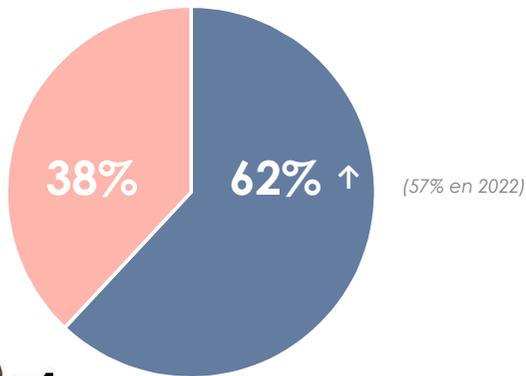
### Nombre de sollicitations pour résoudre son problème

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

#### POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES RÉSOLUS

2 759 pb.

Plusieurs sollicitations pour résoudre le problème



**Une seule sollicitation pour résoudre le problème**

Entrave potentielle à la neutralité du net	(51 pb.)	79%	21%
Numéros surtaxés	(71 pb.)	74%	26%
Fraudes	(67 pb.)	74%	26%
Problème d'accessibilité pour les personnes handicapées	(49 pb.)	71%	29%
Mauvaise qualité de la TV	(610 pb.)	67% ↑ (57%)	33%
Problème lié au changement d'opérateur	(98 pb.)	64%	36%
Mauvaise qualité Internet	(986 pb.)	63% ↑ (57%)	37%
Mauvaise qualité du téléphone fixe	(178 pb.)	62%	38%
Problème de facturation	(155 pb.)	58%	42%
Problème de contrat	(111 pb.)	56%	44%
Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre	(275 pb.)	47%	53%
Problèmes entre la souscription et la mise en place du service	(108 pb.)	47%	53%

/!\ Bases faibles



# Les problèmes de qualité de service ont été plus souvent résolus en une seule intervention que l'an dernier.

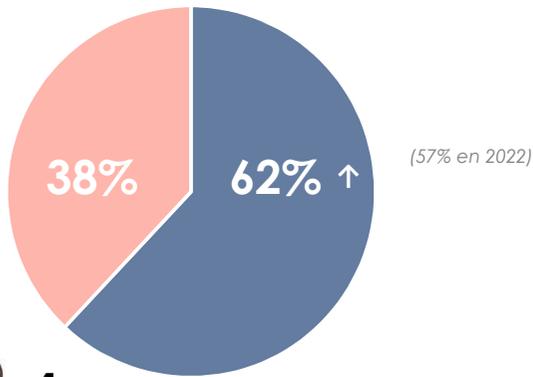
## Nombre de sollicitations pour résoudre son problème

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

### POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES RÉSOLUS

2 759 pb.

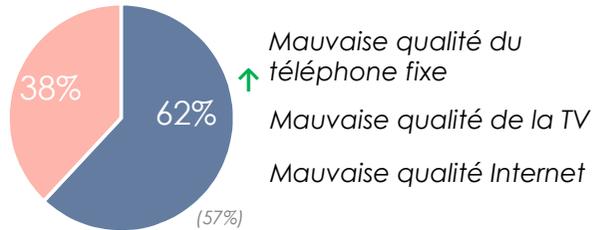
Plusieurs sollicitations pour résoudre le problème



**Une seule sollicitation pour résoudre le problème**

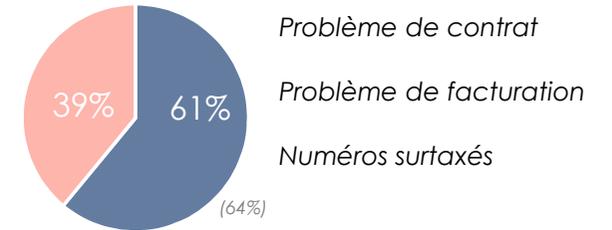
### Problèmes de qualité de service

(1 774 pb)



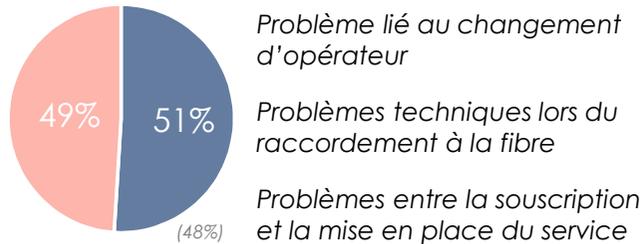
### Problèmes de surfacturation et contractuels

(337 pb)



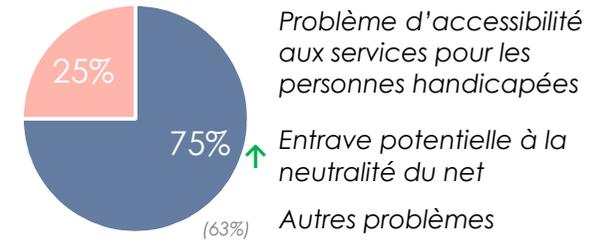
### Problème lors de la souscription ou du raccordement

(481 pb)



### Autres problèmes

(100 pb)



↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

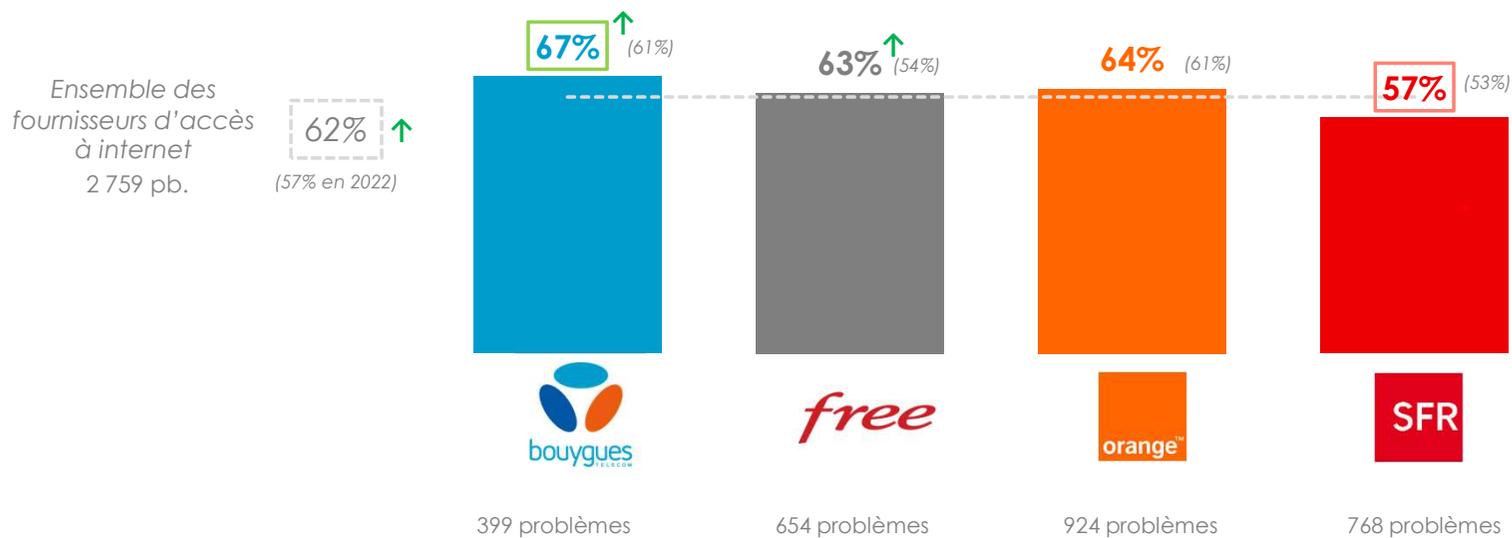


# Bouygues Telecom et Free semblent être encore plus efficaces qu'en 2023. SFR est le fournisseur qui résout le moins souvent les problèmes de ses abonnés en une seule intervention.

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 2023

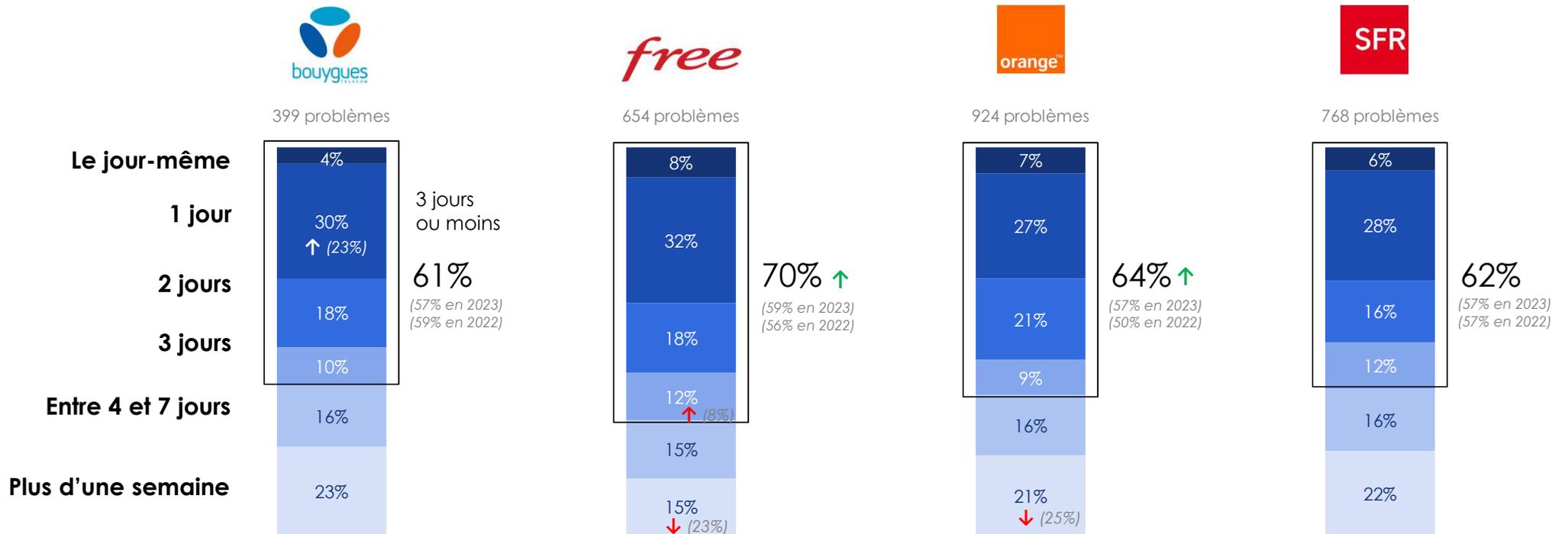


# Un délai de résolution relativement proche entre les opérateurs. Il est plus rapide chez Free à la faveur d'une amélioration cette année.

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





## Des délais de résolution des problèmes très proches d'un opérateur à l'autre.

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



**bouygues**  
399 problèmes



**free**  
654 problèmes

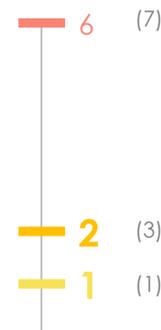
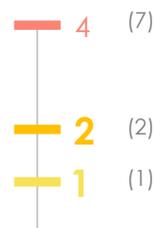
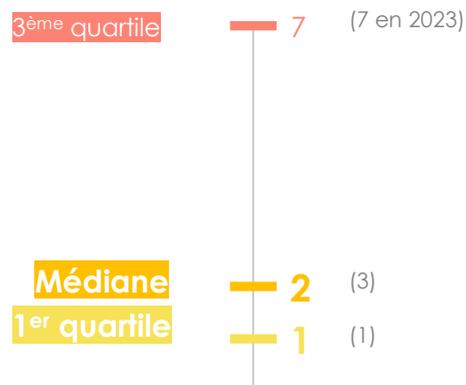


**orange**  
924 problèmes



**SFR**  
768 problèmes

En nombre de jours



**Note de lecture :**  
 1<sup>er</sup> 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<sup>ème</sup> quartile : 75% des problèmes ont été résolus en 7 jours ou moins



Q28. La dernière fois que vous avez contacté le service client de votre fournisseur pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?

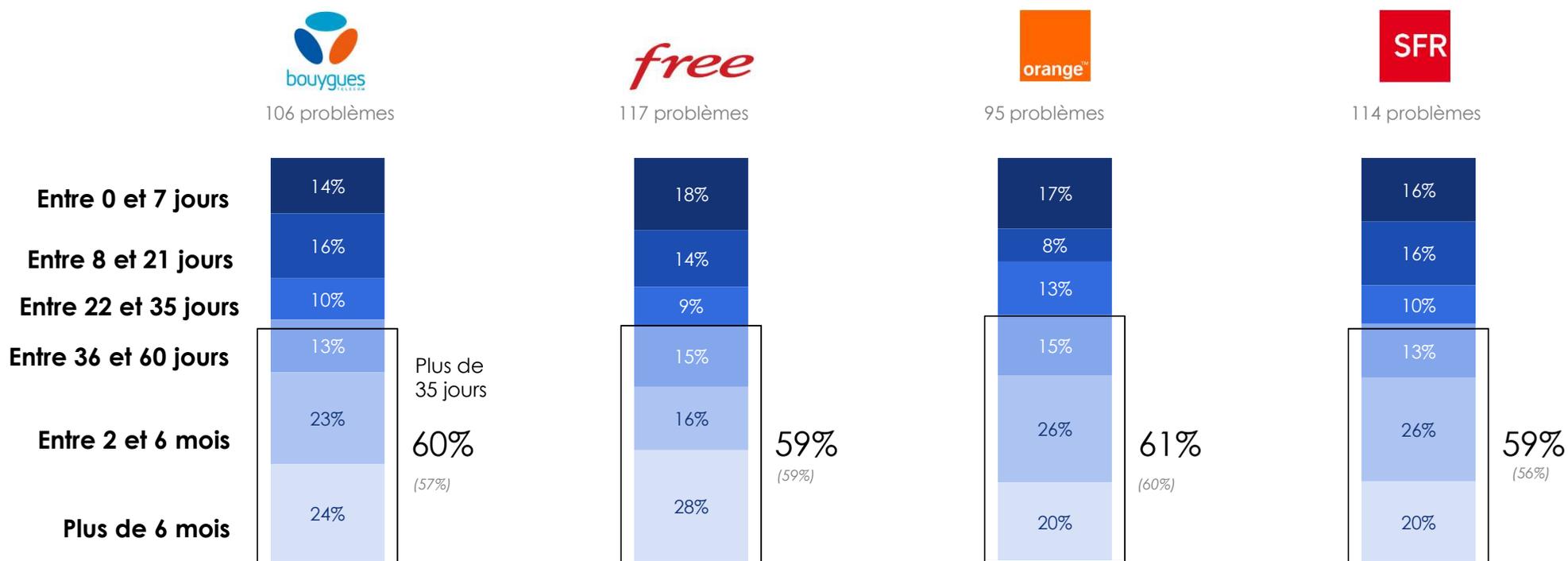


## Une antériorité de problèmes en cours similaire et stable quel que soit l'opérateur.

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





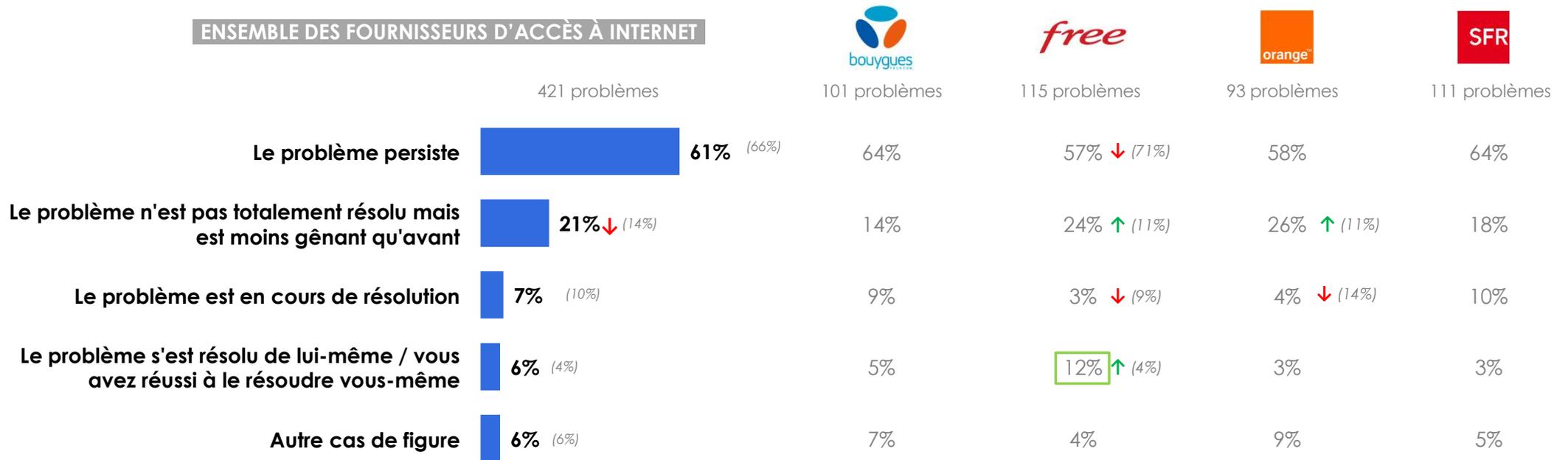
## La majorité des problèmes qui n'ont pas encore été résolus sont encore en cours.

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



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023

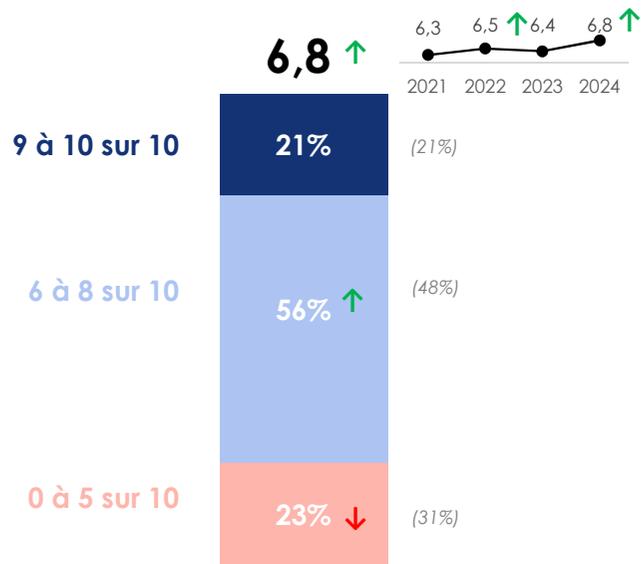


**La satisfaction générale vis-à-vis du service Client s'améliore significativement. Orange et Free se distinguent un peu plus de leurs deux autres concurrents.**

## 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



6,7 (6,5)



free

7,0 ↑ (6,6)



7,0 ↑ (6,5)



6,4 ↑ (6,0)



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023



## Une progression de la satisfaction générale qui concerne l'ensemble des profils de clients.

### 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
<b>Moyenne</b>	<b>6,8</b> ↑(6,4)	<b>6,8</b> ↑(6,4)	<b>6,7</b> ↑(6,3)	<b>6,8</b> ↑(6,5)	<b>6,9</b>	<b>6,8</b> ↑(6,3)	<b>6,5</b> ↑(6,0)	<b>6,7</b>	<b>7,1</b> ↑(6,6)	<b>6,9</b> ↑(6,4)	<b>6,9</b>
ST 9-10	21%	19%	20%	23%	21%	21%	20%	23%	22%	21%	21%
ST 6-8	56% ↑(48%)	59% ↑(48%)	58% ↑(46%)	54%	60% ↑(52%)	55% ↑(48%)	52%	52%	60% ↑(50%)	58% ↑(48%)	60% ↑(52%)
ST 0-5	23% ↓(31%)	22% ↓(32%)	23% ↓(34%)	23% ↓(29%)	19%	24% ↓(33%)	28%	25%	18% ↓(27%)	22% ↓(31%)	20%

■ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



**Orange et Free présentent des niveaux de satisfaction très élevés par rapport à leurs concurrents. Bouygues est un peu distancé sur cette vague tandis que SFR reste très en retrait, notamment sur l'attente et la disponibilité.**

## 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

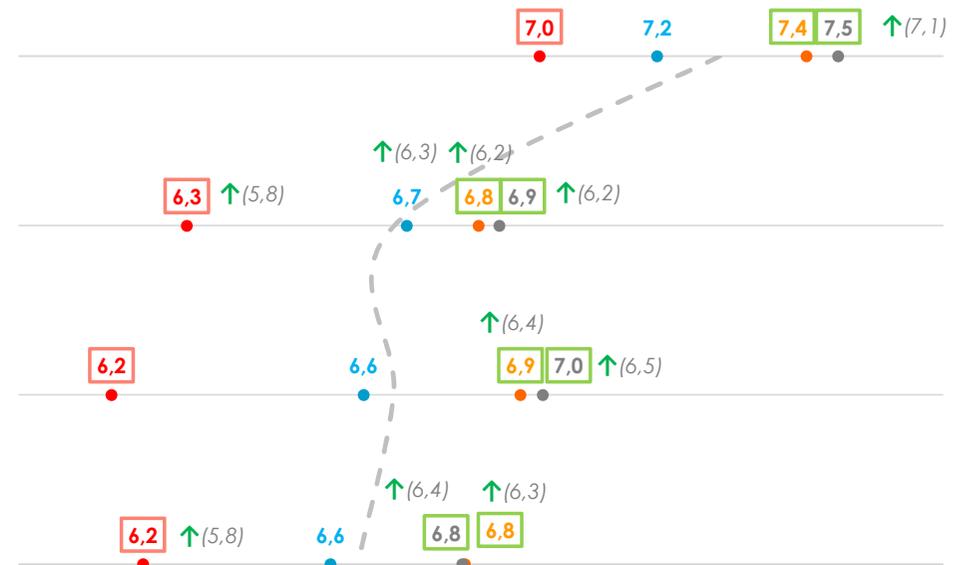
● SFR ● Free ● Bouygues ● Orange

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

**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 2023



**Pour joindre le service client de leur opérateur, les abonnés ont le plus souvent recours au téléphone. Les abonnés Free et Orange se démarquent par une utilisation un peu plus fréquente du chat.**

## 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



Moyen de contact	Ensemble	bouygues	free	orange	SFR
Par téléphone	79%	80%	78%	76%	83%
Par chat, sur le site de votre opérateur	19%	15%	22%	24%	13%
Par mail	17%	13%	21%	19%	15%
Par l'application de votre opérateur	15%	18%	14%	14%	14%
Par courrier	4%	4%	4%	4%	4%
Sur les réseaux sociaux de votre opérateur	3% ↓ (5%)	3%	2%	3%	2%
Par un autre moyen	2% ↓ (4%)	3%	1%	3% ↓ (5%)	2%

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

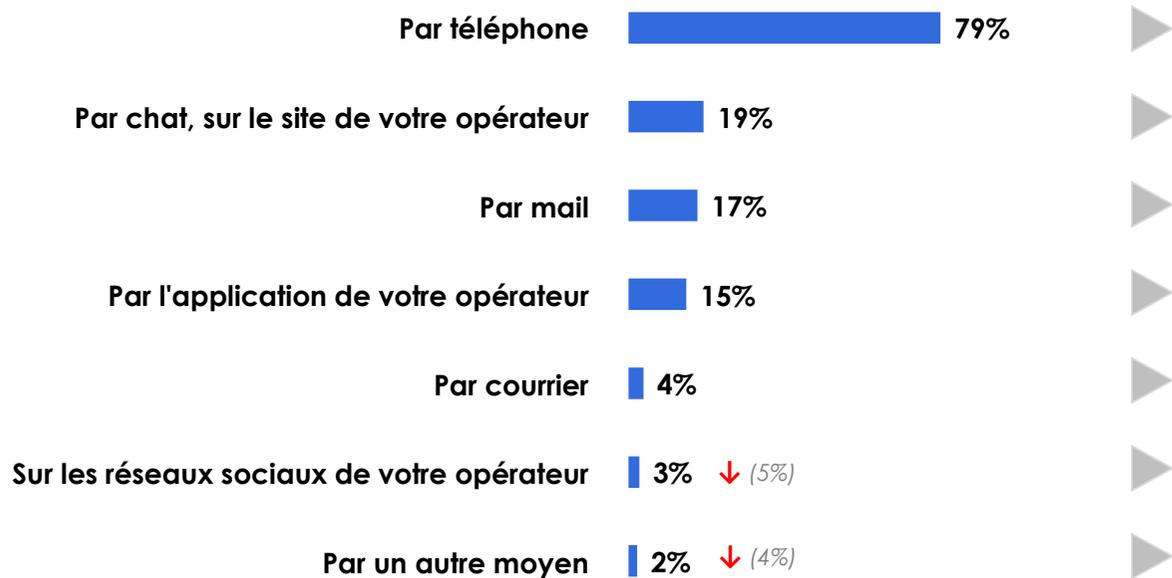
↑↓ Evolution significative par rapport à 2023



**La satisfaction vis-à-vis de la prise en charge des problèmes par le service client au téléphone progresse, et notamment sur le « très satisfait » → +3 points.  
Une satisfaction à la hausse également pour la prise en charge sur l'application.**

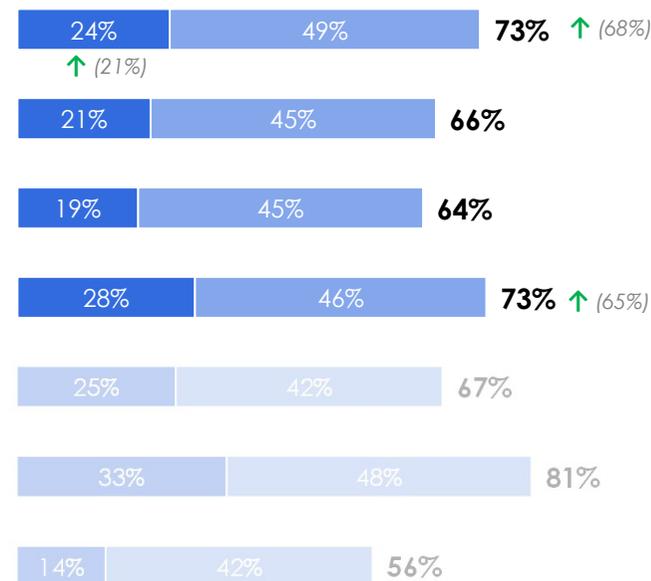
## Moyen de contact du service client du fournisseur d'accès à internet

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème



## Satisfaction de la prise en charge

■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait TOTAL Satisfait



/!\ Bases faibles

Q31. A quels moyens avez-vous eu recours pour contacter le service client de votre fournisseur d'accès à internet afin de résoudre ce/ces problèmes au cours des 12 derniers mois ?

Q32. Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge de ce problème par le service client (rapidité de la réponse, pertinence de celle-ci) lorsque vous l'avez contacté ?

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

# 1. Introduction

## 2. Résultats

2.1. Evaluation du service des opérateurs mobiles

2.2. Evaluation du service des fournisseurs d'accès à internet

**2.3. Focus sur les fraudes et appels indésirables**

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

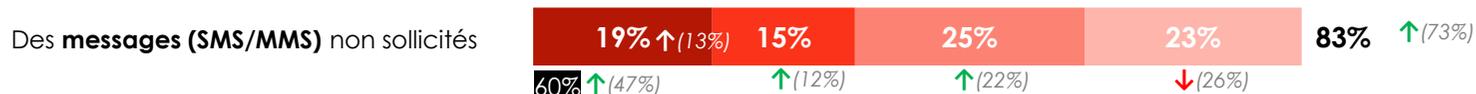
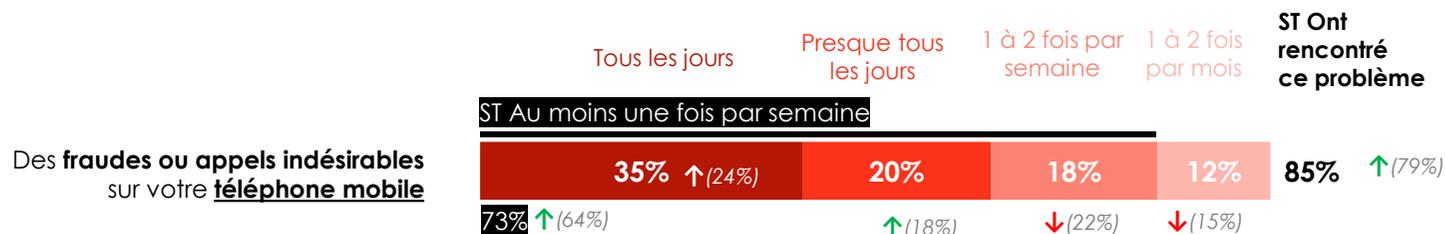


**Plus de 9 personnes sur 10 ont été confrontées à du démarchage intempestif, et tout particulièrement sur leur téléphone mobile via des fraudes/appels indésirables ou des messages non sollicités. Des scores qui retrouvent les niveaux mesurés en 2022. Notons aussi qu'1/3 a reçu des appels sur le mobile de personnes indiquant avoir été appelées par ce numéro, 1/4 sur le fixe.**

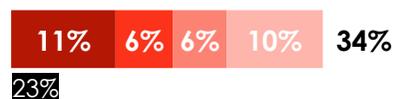
## Fréquence de confrontation à du démarchage intempestif

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

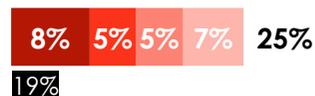
→ **92%** ont rencontré au moins un de ces problèmes au cours des 3 derniers mois



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



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



# Des hausses qui s'observent pour l'ensemble des acteurs. Les abonnés Orange sont plus souvent victimes d'appels indésirables sur leur téléphone mobile.

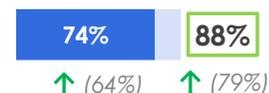
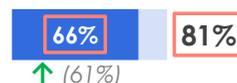
## Fréquence de confrontation à du démarchage intempestif

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



Au moins une fois par semaine **ST Ont rencontré ce problème**

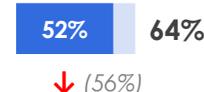
Des **fraudes ou appels indésirables** sur votre **téléphone mobile**



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



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



**nouveau**

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



**nouveau**

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 la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023

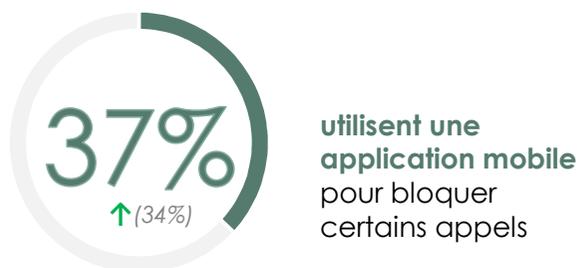
# Les applications mobiles pour bloquer certains appels sont davantage utilisées qu'en 2023, notamment par les abonnés Orange qui sont plus souvent victimes d'appels indésirables sur leur mobile.

## Recours à des outils pour bloquer les appels indésirables

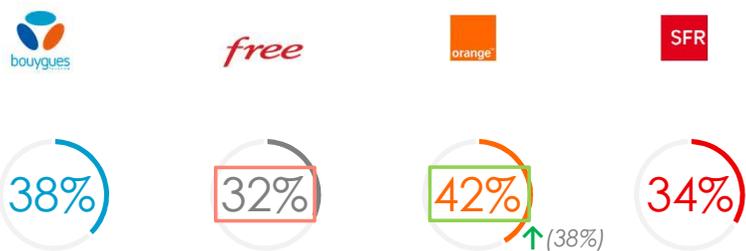
Base : Possèdent un téléphone mobile

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

### ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



### ENSEMBLE DES FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



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

### ENSEMBLE DES OPÉRATEURS/FAI

→ **51%** ont recours à au moins un outil pour bloquer les appels  
↑ (46%)



□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023

## L'application native sur Samsung est la plus utilisée et progresse en un an tout comme l'application native sur Iphone, désormais plus utilisée que l'application Google.

### Recours à des outils pour bloquer les appels indésirables

Base : Utilisent une application mobile pour bloquer certains appels

#### ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



free



	ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES	bouygues	free	orange	SFR
Application native sur Samsung	34% ↑ (25%)	38% ↑ (28%)	32%	34% ↑ (22%)	36%
Application native sur iPhone	19% ↑ (13%)	17%	19%	21% ↑ (13%)	21% ↑ (12%)
Application native Google	18%	19%	23%	12%	18%
Une autre application	11% ↑ (6%)	8%	9%	18% ↑ (4%)	5%
Vous ne savez pas	23%	22%	24% ↓ (32%)	20%	25%

□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023

**Une évolution à la hausse du sentiment que le nombre de fraudes ou d'appels indésirables est de plus en plus fréquent sur mobile, avec un score qui revient à son niveau de 2022. Sur le fixe, pas d'évolution dans la perception : la moitié des abonnés voient toujours le nombre de démarchages intempestifs progresser .**

## Evolution de la fréquence de démarchage

Base : Utilisent une application mobile pour bloquer certains appels



### Sur le téléphone mobile

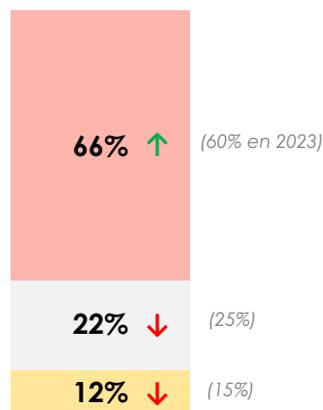
Ont rencontré au moins un problème de fraude ou de démarchage sur leur téléphone mobile



### Sur le téléphone fixe

Ont rencontré au moins un problème de fraude ou de démarchage sur leur téléphone fixe

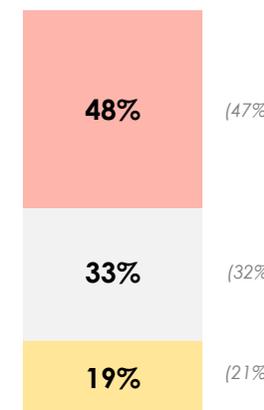
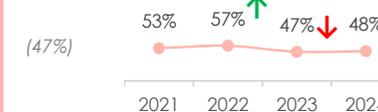
Depuis 1 an, le nombre de fraudes ou d'appels indésirables subis est...



↗ De plus en plus fréquent

→ N'a pas évolué

↘ De moins en moins fréquent

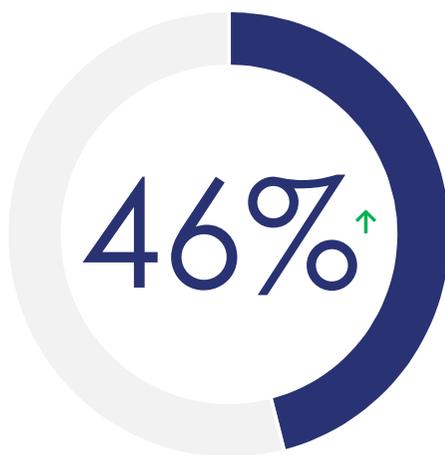
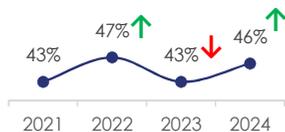


↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

## La proportion d'inscrits à Bloctel progresse pour retrouver le niveau de 2022.

### Notoriété et inscription à la liste Bloctel

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



sont inscrits sur la liste



12% ne connaissent pas ce service  
↓ (16%)

**Les appels intempestifs sont de plus en plus effectués par un robot vocal ou sans interlocuteur au bout du fil. Ils proviennent pour 3/4 d'un centre d'appel. Notons toutefois une hausse des appels via des numéros mobiles et des numéros falsifiés.**

## Les types d'appels intempestifs ou frauduleux reçus

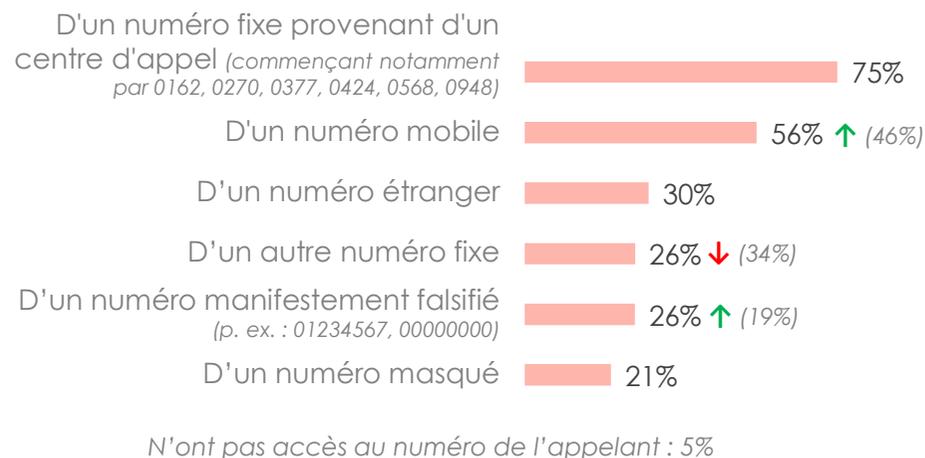
Base : Possèdent un téléphone mobile ou un fixe dans leur accès à Internet



### Types d'appels intempestifs



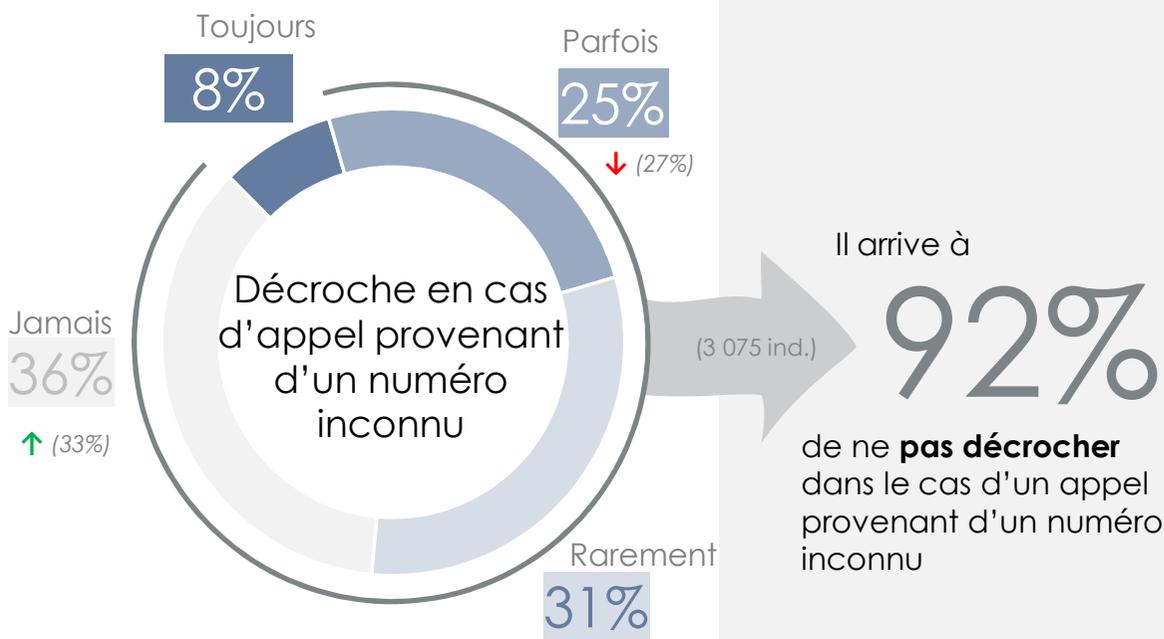
### Origine des appels intempestifs



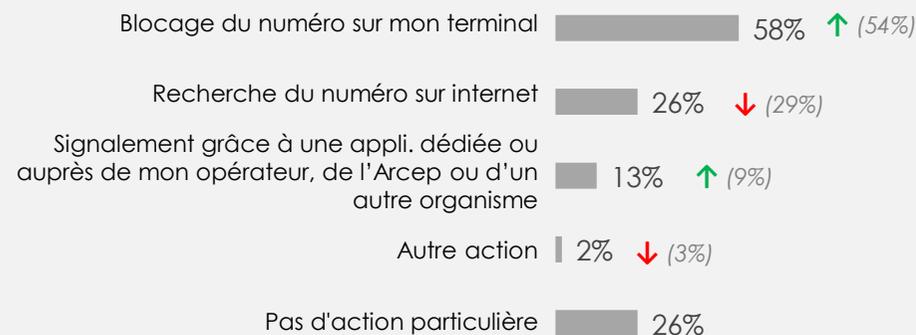
# Une grande majorité des personnes qui reçoivent un appel d'un numéro inconnu ne répondent pas et bloque ce numéro → une pratique en hausse.

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

Base : Voit s'afficher le numéro de l'appelant



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



Q61. Décrivez-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 ?

# 1. Introduction

## 2. Résultats

2.1. Evaluation du service des opérateurs mobiles

2.2. Evaluation du service des fournisseurs d'accès à internet

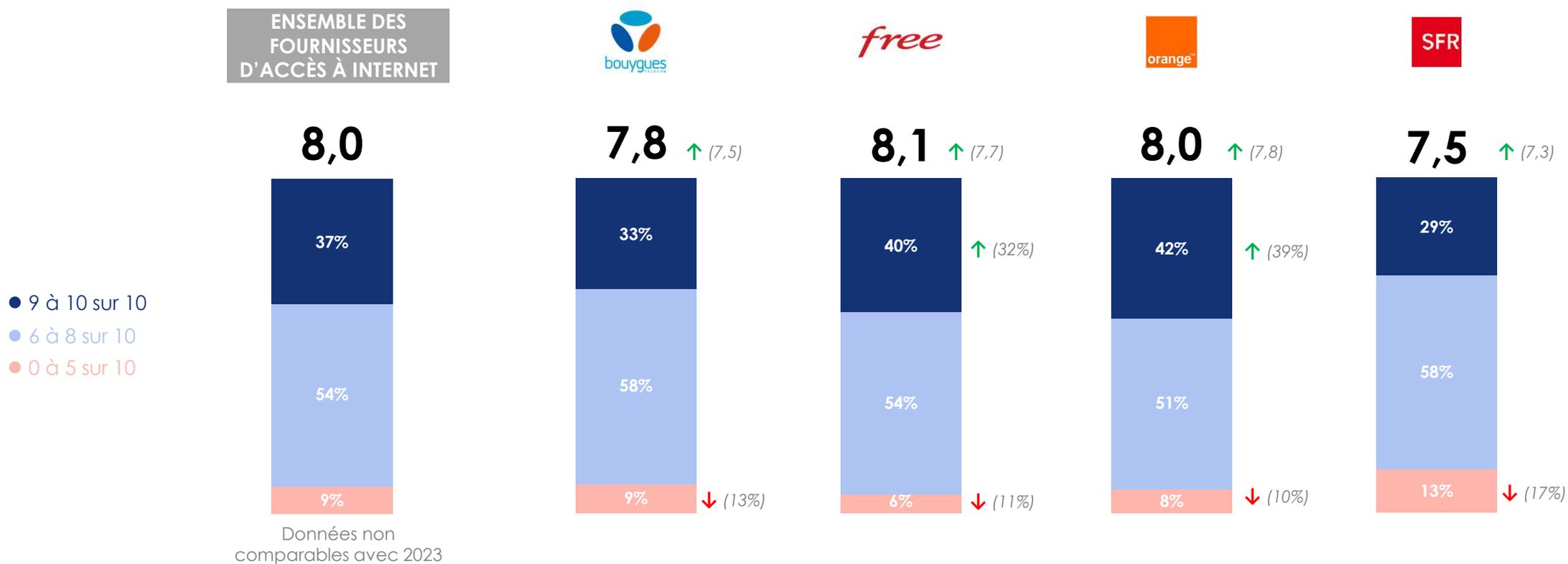
2.3. Focus sur les fraudes et appels indésirables

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

# En consolidé, la satisfaction générale des différents acteurs progresse en comparaison à 2023, avec en tête Free et Orange.

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

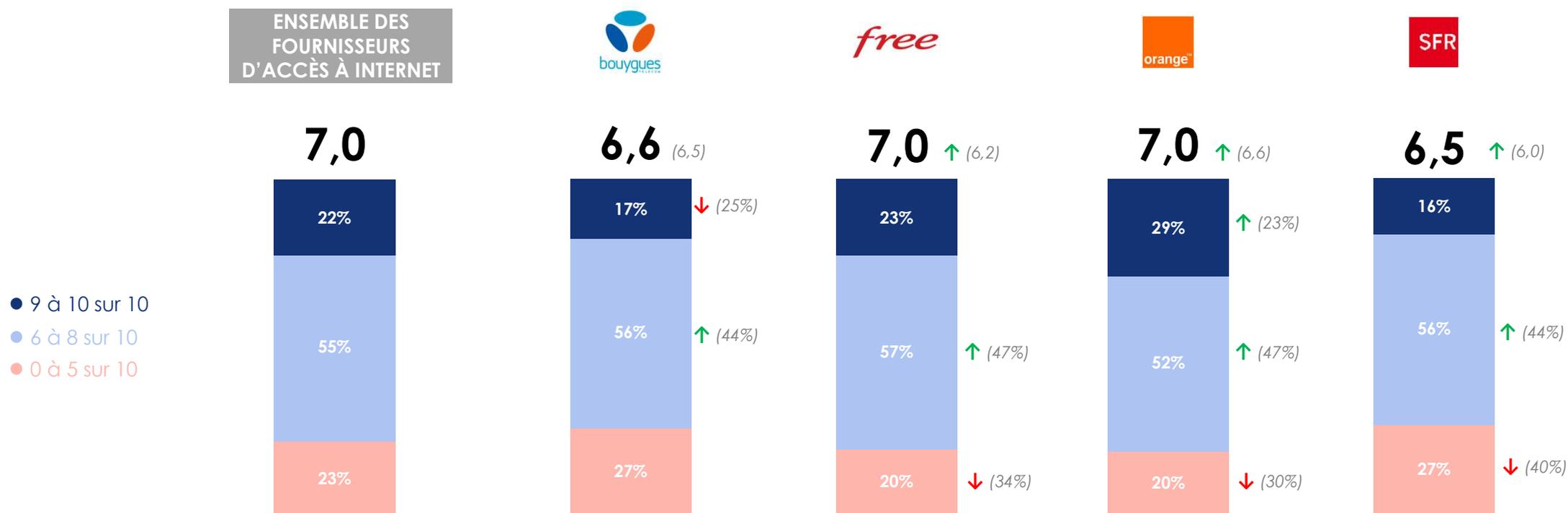
Base : Clients mobiles ou Internet de l'opérateur / du fournisseur



**Sur le service client, la satisfaction consolidée s'améliore pour Free, Orange et SFR. Le % des notes de 6 à 8 sur 10 est en hausse pour l'ensemble des acteurs alors que celui du 0 à 5 diminue.**

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



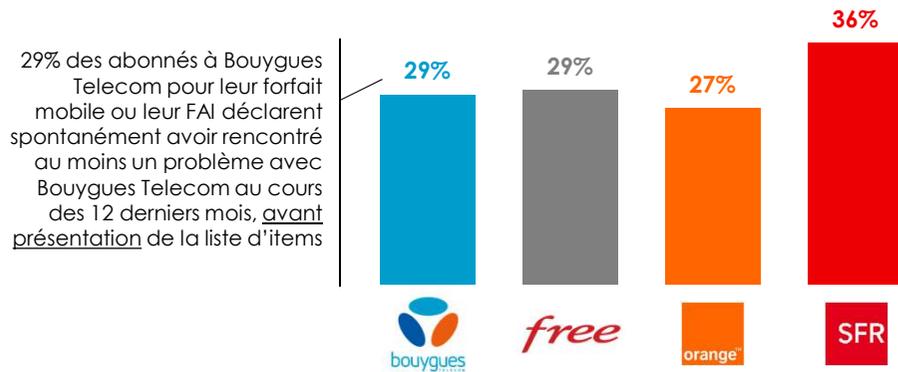
Données non comparables avec 2023

# Sur les problèmes rencontrés, SFR reste l'acteur dont les abonnés déclarent rencontrer le plus de problèmes.

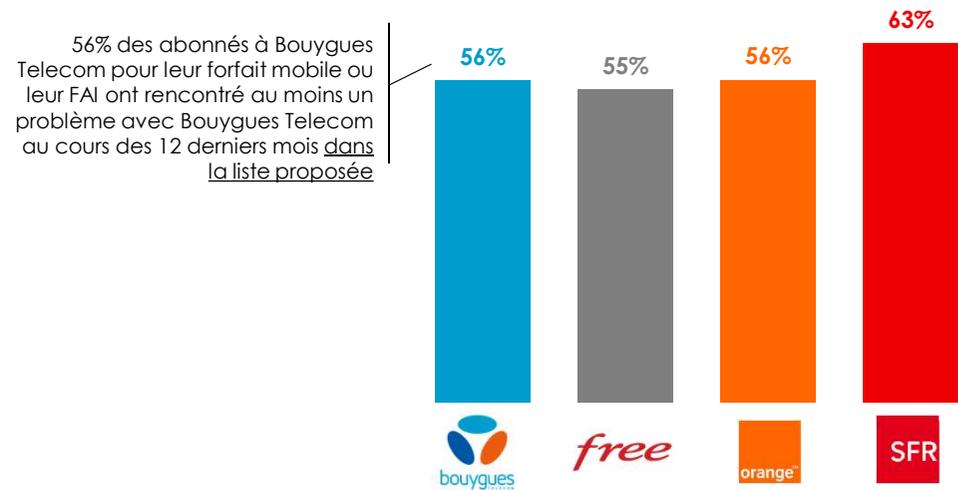
## Problèmes rencontrés - consolidé Opérateur mobile / fournisseur d'accès à internet

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



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



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 ?

## Synthèse des opérateurs mobiles

Ensemble    

Satisfaction générale vis-à-vis de son opérateur mobile	7,91 ↑(7,79)	7,76	8,15 ↑(7,95)	8,04	7,57 ↑(7,38)
[Abonnés ayant rencontré au moins 1 problème] / [Ensemble des abonnés]	47% ↓(50%)	46%	44%	49%	51% ↓(57%)
[Abonnés ayant contacté service client] / [Ensemble des abonnés]	14% ↓(17%)	14% ↓(18%)	11%	15%	19%
[Abonnés ayant contacté service client] / [Abonnés ayant rencontré au moins 1 problème]	44%	45%	37%	47%	50%
[Problèmes résolus] / [Problèmes ayant fait l'objet d'un appel au service client]	80%	76%	68% ↓(80%)	83%	88% ↑(76%)
[Problèmes résolus ayant fait l'objet d'un seul appel] / [Problèmes résolus]	66%	57%	63%	73%	68% ↑(59%)
[Problèmes résolus 3 jours ou moins] / [Problèmes résolus]	67%	54% ↓(67%)	70%	78%	67% ↑(56%)
Satisfaction du service client de son opérateur mobile	6,80 ↑(6,38)	6,33	7,03	7,03	6,78 ↑(5,72)

■ Différence significative par rapport  
à la moyenne des opérateurs

↑↓ Evolution significative par rapport à 2023

## Synthèse des Fournisseurs d'Accès Internet

Ensemble  *free*  

Satisfaction générale vis-à-vis de son fournisseur d'accès à internet	<b>7,82</b> ↑ (7,57)	7,75 ↑ (7,28)	7,97 ↑ (7,85)	8,00 ↑ (7,77)	7,34 ↑ (7,07)
[Abonnés ayant rencontré au moins 1 problème] / [Ensemble des abonnés]	<b>51%</b> ↓ (55%)	52%	49% ↓ (55%)	49%	61%
[Abonnés ayant contacté service client] / [Ensemble des abonnés]	<b>29%</b> ↓ (32%)	31%	26%	24%	39%
[Abonnés ayant contacté service client] / [Abonnés ayant rencontré au moins 1 problème]	<b>66%</b>	68%	61%	63%	73%
[Problèmes résolus] / [Problèmes ayant fait l'objet d'un appel au service client]	<b>86%</b> ↓ (81%)	78% ↓ (83%)	85%	90% ↑ (82%)	87% ↑ (78%)
[Problèmes résolus ayant fait l'objet d'un seul appel] / [Problèmes résolus]	<b>62%</b> ↑ (57%)	67% ↑ (61%)	63% ↑ (54%)	64%	57%
[Problèmes résolus 3 jours ou moins] / [Problèmes résolus]	<b>65%</b>	61%	70% ↑ (59%)	64% ↑ (57%)	62%
Satisfaction du service client de son fournisseur d'accès à internet	<b>6,79</b> ↑ (6,41)	6,73	6,95 ↑ (6,56)	7,04 ↑ (6,52)	6,40 ↑ (6,00)

■ Différence significative par rapport  
à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2023



## VOS CONTACTS

CSA PÔLE CONSUMER #MEDIACONTENT

### **Jean-Charles MALBERNARD**

Directeur de clientèle

[jean-charles.malbernard@csa.eu](mailto:jean-charles.malbernard@csa.eu)

### **Marion DUBOIS**

Directrice d'étude

[marion.dubois@csa.eu](mailto:marion.dubois@csa.eu)

### **Alexandre LE ROUX**

Chef de groupe

[alexandre.le-roux@csa.eu](mailto:alexandre.le-roux@csa.eu)

CONTACTS