

Le désamour des français pour leur opérateur : mythe ou réalité ?

Zone ADSL&Fibre, comparateur historique de box internet en France, a lancé un sondage de grande envergure auprès de plus de 10 000 clients télécoms, permettant de mesurer leur satisfaction envers leur opérateur et leur box internet.

Seulement 2 français sur 5 sont satisfaits par leur opérateur

Le sondage montre une tendance claire : les clients sont plus satisfaits de leur opérateur mobile que de leur fournisseur d'accès à internet.

1/2

clients satisfaits de leur forfait mobile 📱



VS

1/3

clients satisfaits de leur box internet 🖥️



“Les pannes internet sont très frustrantes et, malheureusement, elles ont été très nombreuses en 2023 - au vu du nombre de signalements recensés sur notre [détecteur de pannes](#). Ajoutée à cela la hausse brutale des prix au cours des derniers mois, ce n'est pas étonnant que le mécontentement monte contre les opérateurs internet.”



Julia Jimenez, Directrice Communication chez Zone ADSL&Fibre

Sosh et Free, les opérateurs préférés des français



Sosh et Free se positionnent en tête du secteur des télécommunications, devançant tous leurs concurrents en matière de satisfaction clientèle. En effet, qu'il s'agisse des services de box internet ou bien des services de forfaits mobiles, ces deux opérateurs réussissent à se démarquer.

Le réseau : talon d'Achille des opérateurs internet

La satisfaction des clients vis-à-vis de leur opérateur internet est tirée vers le bas par le mauvais ressenti sur la qualité des réseaux ADSL et fibre.

Classement des opérateurs internet	Note globale
1 Free 	★ 3,1 / 5
2 Sosh 	★ 3 / 5
3 Orange 	★ 2,9 / 5
4 Bouygues Telecom 	★ 2,7 / 5
5 SFR 	★ 2,7 / 5
6 RED by SFR 	★ 2,6 / 5

Les clients mobiles favorisent les MVNO

Les premières positions du classement sont occupées par les MVNO, ce qui font d'eux les opérateurs les plus appréciés par leurs abonnés.

Classement des opérateurs mobiles*	Note globale
1 Pritel 	★ 4 / 5
2 Sosh 	★ 3,8 / 5
3 La Poste Mobile 	★ 3,5 / 5
4 NRJ Mobile 	★ 3,5 / 5
5 Free 	★ 3,4 / 5
6 RED by SFR 	★ 3,3 / 5
7 Orange 	★ 3,3 / 5
8 Bouygues Telecom 	★ 3,2 / 5
9 SFR 	★ 3,1 / 5

*Seuls les opérateurs ayant obtenu plus de 30 réponses ont été retenus pour assurer un échantillon représentatif de la satisfaction clientèle.

46% sont insatisfaits 

Qualité réseau 

29% sont insatisfaits 

37% sont insatisfaits 

Service client 

26% sont insatisfaits 

40% sont insatisfaits 

Services TV 

NOTRE MÉTHODOLOGIE

Sur un sondage de 10 853 répondants, nous avons évalué la satisfaction des consommateurs envers leur opérateur internet sur la base de 3 critères : le service client, les services TV et le réseau internet, entre octobre 2023 et février 2024.

Nos enquêtes utilisent une échelle de notation de 1 à 5. Un score de 1/5 ou 2/5 est considéré comme signe d'insatisfaction, tandis qu'une note de 4/5 ou 5/5 indique un client satisfait.

Zoom sur les box internet : quelles sont les préférées des français ?

🏆 Freebox Delta/Ultra : la box internet préférée

- 1 utilisateur sur 2 est satisfait du réseau
- 49% sont satisfaits de l'expérience TV
- 47% estiment qu'il s'agit d'un bon rapport qualité/prix



✗ Bbox Fit : la box internet la moins appréciée

- Seulement 1 abonné sur 4 considère le réseau internet satisfaisant
- Absence de services TV
- A peine 23% des clients jugent le rapport qualité/prix intéressant



🏆 Service client, TV et qualité réseau : les top et les flop

TOP 3

🌐 Qualité du réseau



Livebox Max
★★★★ 3,3

1 abonné sur 2 estime le réseau internet de la Livebox Max excellent.

📺 Expérience TV



Freebox Delta/Ultra
★★★★★ 4

1 client sur 2 juge l'expérience TV avec la Freebox Delta/Ultra excellente, face à seulement 12% d'insatisfaits.

💰 Rapport Qualité/Prix



Boîte Sosh
★★★★ 3,6

La moitié des abonnés de la boîte Sosh la considère comme étant un très bon rapport qualité/prix.

✗ FLOP 3

🌐 Qualité du réseau



Bbox Fit
★★★ 2,5

Plus d'1 utilisateur sur 2 détermine le réseau internet de la Bbox Fit insatisfaisant.

📺 Expérience TV



SFR Box Starter
★★★★ 3

La SFR Starter est l'une des box les moins appréciées pour ses services TV, avec 1/3 des clients insatisfaits.

💰 Rapport Qualité/Prix



SFR Box Power
★★★ 2,6

Seulement 1 abonné sur 5 est satisfait du rapport qualité/prix de la SFR Box Power.