

# Baromètre télécom 2024 : RED et Sosh, élus favoris des abonnés français

Zone ADSL&Fibre, comparateur historique de box internet en France, évalue au quotidien la satisfaction des abonnés télécoms (environ 17 000 sondés) envers leurs **opérateurs fixe et mobile** ainsi que leur **box internet**.

## Les marques digitales, nouvelles favorites dans les télécoms



RED by SFR marque 2024 avec une progression impressionnante, passant de l'avant-dernière à la deuxième place du classement.

Avec Sosh, qui maintient sa première position, ces deux opérateurs dominent désormais les préférences des Français pour les services internet et mobile.

## Satisfaction stable : la baisse des prix des opérateurs n'a pas convaincu les abonnés

3/5

clients satisfaits de leur forfait mobile 📱 et box internet 📺



*"Malgré des **baisses de prix** (-40% sur les forfaits mobiles et -10% sur les box) et des efforts pour **enrichir les offres avec plus de gigas ou de meilleurs débits**, la satisfaction des clients n'a pas évolué.*

*Ce constat montre que la **qualité des infrastructures réseau, des services TV et du service client** reste le véritable levier pour répondre aux attentes des utilisateurs."*



Julia Jimenez, Directrice Communication chez Zone ADSL&Fibre

## Réseaux et TV : les freins à la satisfaction des abonnés

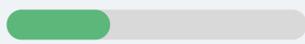
La qualité des réseaux ADSL et fibre, ainsi que les services TV, continuent de freiner la satisfaction des clients, affectant la perception globale des opérateurs internet.

Classement des opérateurs	Note globale	Evolution
1 	★ 3,2/5	=
2 	★ 3,1/5	↑
3 	★ 3/5	↓
4 	★ 2,8/5	↓
5 	★ 2,7/5	↓
6 	★ 2,6/5	↓

## Les MVNOs au sommet des classements de satisfaction

Les MVNOs séduisent les consommateurs grâce à leur rapport qualité-prix, s'imposant comme les opérateurs les plus appréciés du marché.

Classement des opérateurs	Note globale	Evolution
1 	★ 3,8/5	↑
2 	★ 3,7/5	↑
3 	★ 3,6/5	↑
4 	★ 3,5/5	↓
5 	★ 3,5/5	↑
6 	★ 3,3/5	↓
7 	★ 3,2/5	↑
8 	★ 3,1/5	↓
9 	★ 3/5	=

56% sont satisfaits 

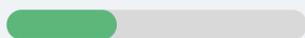
Qualité réseau 

70% sont satisfaits 

64% sont satisfaits 

Service client 

73% sont satisfaits 

60% sont satisfaits 

Services TV 

-

### NOTRE MÉTHODOLOGIE

Sur un sondage de 17 033 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, sur l'ensemble de l'année 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 comprise entre 3/5 et 5/5 indique un client satisfait.

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

## 🏆 Livebox Max : la box internet préférée des Français

- Leader des services TV avec 3,5/5
- 2 personnes sur 3 estiment que la qualité du réseau internet est excellente
- 58% estiment qu'il s'agit d'un bon rapport qualité/prix



## ✗ Bbox Fit : encore en bas du classement

- Obtient la note la plus basse sur la qualité du réseau internet (2,7/5)
- Absence de services TV
- 1 client sur 2 juge le rapport qualité/prix peu satisfaisant



## 🏆 Rapport qualité/prix, TV et qualité réseau : les top et les flop

TOP 3

### 🌐 Qualité du réseau



**Livebox Max**  
★★★★ 3,3

2 abonnés sur 3 estiment le réseau internet de la Livebox Max excellent.

### 📺 Expérience TV



**Freebox Ultra**  
★★★★ 3,5

1 client sur 2 juge l'expérience TV avec la Freebox Ultra excellente, face à seulement 20% d'insatisfaits.

### 💰 Rapport Qualité/Prix



**Freebox Pop**  
★★★★ 3,2

Plus de la moitié des abonnés Free la considèrent comme ayant un excellent rapport qualité/prix.

✗ FLOP 3

### 🌐 Qualité du réseau



**Bbox Fit**  
★★★ 2,7

1 utilisateur sur 2 juge le réseau internet de la Bbox Fit insatisfaisant.

### 📺 Expérience TV



**SFR Box Starter**  
★★★★ 3,2

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

Moins de 2 abonnés sur 3 sont satisfaits du rapport qualité/prix de la SFR Box Power.