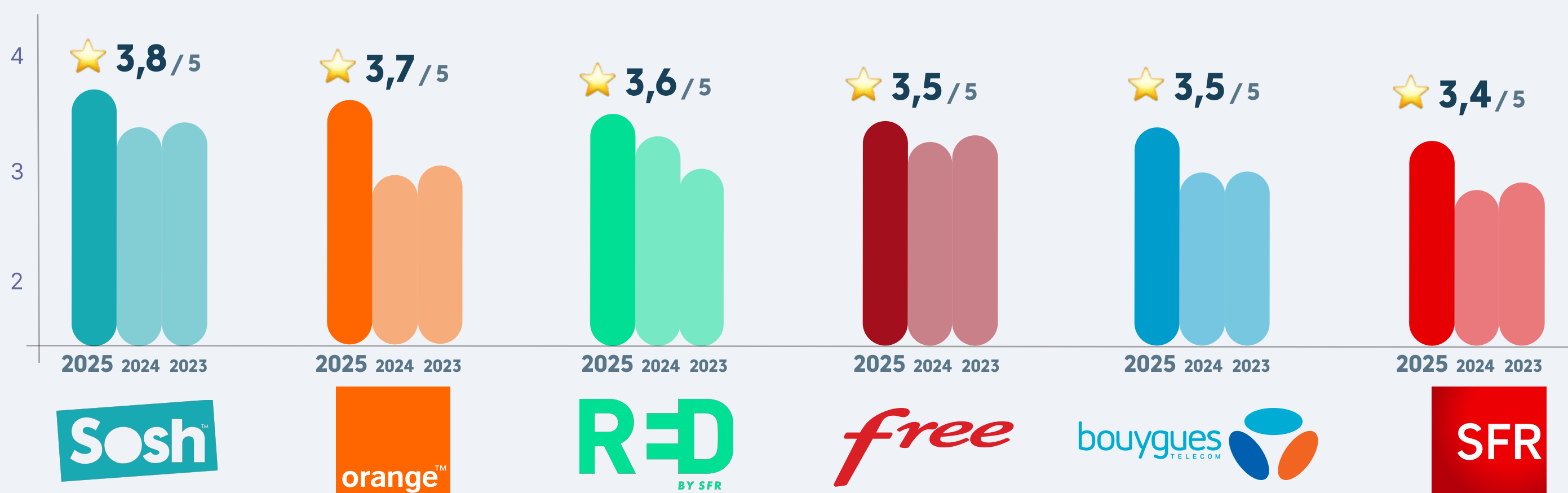


Baromètre télécom : nos classements fixe et mobile de l'année 2026

Zone ADSL&Fibre, comparateur historique de box internet en France, évalue au quotidien la satisfaction des abonnés télécoms (environ 3 000 sondés) envers leurs **opérateurs fixe et mobile** ainsi que leur **box internet**.

Le classement des opérateurs sur les fixe et mobile



Niveau de satisfaction fixe et mobile des clients dans les télécoms

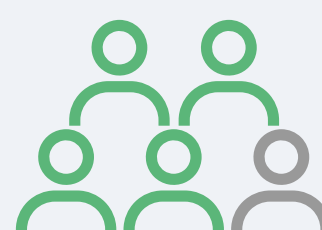
3/4

clients satisfaits de leur
box internet 🖥️



4/5

clients satisfaits de leur
forfait mobile 📱



*"Globalement, les abonnés se déclarent **satisfaits de leur box internet comme de leur forfait mobile**, avec une **satisfaction qui progresse** positivement au fil des années."*

*Malgré certains **axes d'amélioration identifiés**, les écarts de notes entre opérateurs continuent de se resserrer, traduisant un niveau de satisfaction qui tend progressivement vers une **plus grande homogénéité** sur le marché."*



Benjamin GERVAIS, Fondateur de Zone ADSL&Fibre

Réseau : le principal frein à la satisfaction des abonnés

La **qualité des réseaux fibre** reste le **principal point de friction** pour les abonnés, avec 32% d'insatisfaits, là où les **services clients** et les **services TV** affichent des niveaux de satisfaction respectifs de **53% et 58%**.

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

1 an plus tard, le classement mobile reste inchangé

Un an plus tard, les **MVNOs** dominent toujours la satisfaction mobile.

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

68% sont satisfaits

Qualité réseau 

80% sont satisfaits

75% sont satisfaits

Service client 

83% sont satisfaits

79% sont satisfaits

Services TV 

-

NOTRE MÉTHODOLOGIE

Sur un sondage de 2 799 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 2025.

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 ?

🏆 **B&You Pure Fibre : la box internet préférée des Français**

- Leader en terme de rapport qualité/prix avec 3,9/5
- 2 personnes sur 3 estiment que la qualité du réseau internet est très bonne



❌ **Freebox Revolution Light : le mauvais élève des box internet**

- Obtient la note la plus basse sur la qualité du réseau internet (2,5/5)
- Les services TV sont les moins bien notés parmi toutes les box du marché (3,2/5)
- 2 clients sur 5 jugent la qualité du réseau internet insatisfaisante



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

TOP 3

🌐 **Qualité du réseau**



Livebox Max
★★★★ 3,4

3 abonnés sur 5 estiment le réseau internet de la Livebox Max excellent.

📺 **Expérience TV**



Freebox Ultra
★★★★ 3,8

4 clients sur 5 jugent l'expérience TV avec la Freebox Ultra excellente, face à seulement 6% d'insatisfaits.

💰 **Rapport Qualité/Prix**



B&You Pure Fibre
★★★★ 3,9

77% des abonnés B&You la considèrent comme ayant un excellent rapport qualité/prix.

❌ FLOP 3

🌐 **Qualité du réseau**



Freebox Revolution Light
★★★ 2,5

40% des utilisateurs jugent le réseau internet de la Freebox Revolution Light insatisfaisant.

📺 **Expérience TV**



SFR Box Power
★★★★ 3,2

La SFR Power arrive dernière du classement sur les services TV, avec une note de 3,2/5.

💰 **Rapport Qualité/Prix**



Bbox Ultym
★★★ 2,8

Près d'1 abonné sur 3 sont insatisfaits du rapport qualité/prix de la Bbox Ultym.