

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 11 février 2026

Progression inédite du NPS, nouvelle box et Wi-Fi 7 pour tous, « pack ado protégé » ...

SFR accélère sur tous les fronts

Dans un marché très concurrentiel où les prix attractifs restent la norme, SFR est revenu à l'équilibre commercial courant 2025 avec une baisse historique de ses taux de churn (jusqu'à - 6 points).

A la suite de la mise en place d'une nouvelle organisation interne à l'été 2023, la simplification des offres, l'investissement dans les réseaux et un travail continu d'amélioration de la qualité et de l'expérience client, les résultats sont là.

Le NPS (Net Promoter Score)¹ progresse de 14 points en un an. Cette dynamique historique sans équivalent sur le marché français replace SFR dans les meilleurs standards du secteur.

Cette performance a été rendue possible par une série d'actions coordonnées et transverses :

Améliorer le quotidien de ses clients

Cette tendance positive se traduit à tous les niveaux au cours des derniers trimestres :

- les boutiques enregistrent la meilleure note Google à 4,56 passant de la 7^e à la 1^{ère} place ;
- les appels au service client et le taux de SAV ont été divisés par deux ;
- hausse de 7 points du taux de raccordement fibre (FTTH avec près de 41 millions de prises) ;
- 2 millions de tests ont permis de fiabiliser à 100% le parc de box ;
- les incidents réseaux ont diminué de 20%.

Innover avec le Wi-Fi 7 pour tous

Après avoir rapatrié en France ce savoir-faire, SFR a lancé en 2025 la Box 10+ reconnue comme la plus complète du marché. Réservée aux abonnés SFR Fibre Premium, elle représente désormais 25% des ventes. Pour permettre au plus grand nombre de profiter du Wi-Fi 7, SFR développe actuellement une version accessible à tous les clients, la Box 10, qui sera lancée prochainement.

Enrichir ses offres

Disposant déjà des offres les plus simples du marché avec une gamme claire et sans surprise grâce à un prix unique sans promotion, SFR a poursuivi leur enrichissement ces dernières semaines avec :

- de l'illimité sans condition et de la 5G+ ;
- de nombreuses nouvelles destinations à l'international ;
- des remises pérennes sur les offres de streaming proposées.

¹ Le NPS est l'indicateur mesurant le score de recommandation des clients.

Accompagner les adolescents et leurs parents

A l'occasion du Safer Internet Day, SFR a lancé le « pack ado protégé ». Il s'agit d'une approche dans laquelle le smartphone devient un véritable support d'apprentissage. Initialement commercialisée par SFR Réunion où le lancement a été une réussite, cette solution est aujourd'hui proposée en métropole avec la même ambition : garantir la sécurité numérique des adolescents et la sérénité des parents.

Le « pack ado protégé » renforce les services de SFR relancés l'année dernière comme SFR Multi, le seul programme de fidélisation qui permette, au-delà des économies réalisées, de partager des gigas et maîtriser les usages. SFR Multi sera à nouveau enrichi dès le mois prochain.

Perspectives 2026 : accélération de l'amélioration de la qualité et poursuite de la fidélisation des clients

Fort de ces résultats 2025, l'entreprise amplifiera ce mouvement de reconquête cette année. Les premières tendances en janvier sont très encourageantes et montrent que certaines marques du groupe sont en passe de dépasser les moyennes des scores NPS du marché français.

Pour Pierre Clément, Directeur exécutif Grand Public et Entreprises de SFR : « 2025 a été une année de reconquête pour SFR qui aborde 2026 plus fort avec les offres les plus simples et les plus compétitives du marché et des services innovants que ce soit avec la Box 10+ ou le programme de fidélisation SFR Multi pour ne citer que les plus emblématiques. Les abonnés ne s'y trompent pas avec une progression historique de notre taux de recommandation (NPS) saluant ainsi l'amélioration de l'expérience client dans son ensemble. Nous poursuivrons dans cette voie cette année avec l'enrichissement de nos offres et leur diffusion au plus grand nombre.

Nous allons accélérer sur l'amélioration de la qualité et la fidélisation de nos clients afin que le choix de SFR continue de s'imposer naturellement. »

À propos de SFR - alticefrance.com

SFR est le 2e opérateur télécoms français au service de plus de 25 millions de clients grand public, entreprises, collectivités et opérateurs.

Plus ancienne marque du marché télécoms français et fort d'un réseau de 40 millions de prises Fibre, SFR a été le premier opérateur à lancer en France la 3G, la 4G puis la 5G. Il couvre aujourd'hui 99,9% de la population en 4G et 86% en 5G. SFR est également présent sur l'ensemble du territoire à travers son réseau de boutiques.

SFR a réalisé 10 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2024. SFR est une filiale d'Altice France.

Pour suivre l'actualité du groupe sur X : [@AlticeFrance](https://twitter.com/AlticeFrance)

Contact presse : presse@alticefrance.com