

Communiqué de presse

RÉGULATION PAR LA DONNÉE

L'Arcep présente l'édition 2024 de l'observatoire de la satisfaction client et son bilan annuel de la plateforme « J'alerte l'Arcep »

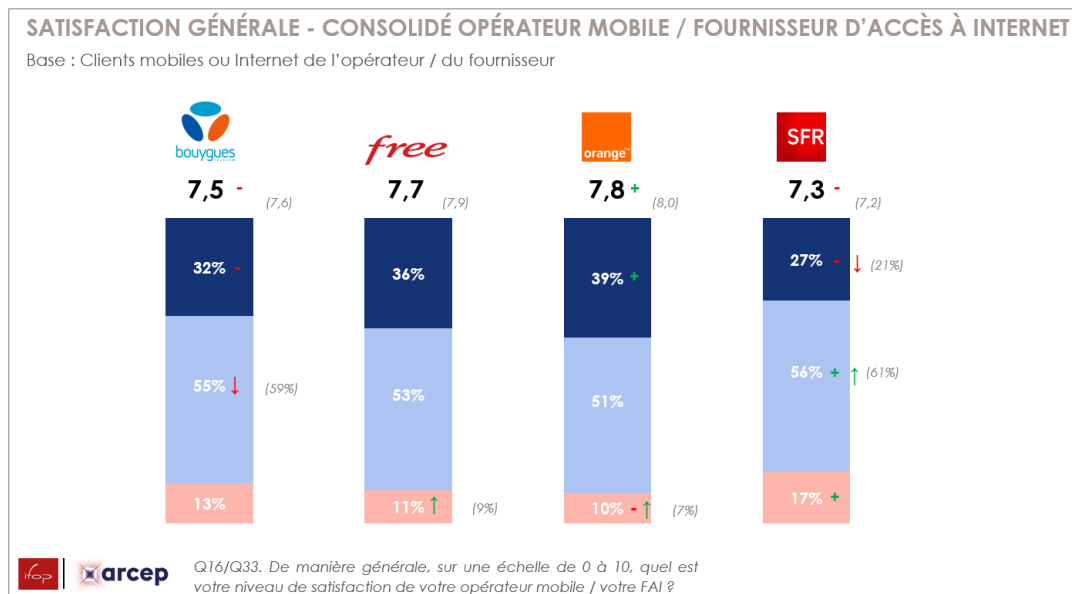
Paris, le 24 avril 2024

La satisfaction des utilisateurs des secteurs régulés par l'Arcep est une priorité de l'action de l'Autorité. Depuis plusieurs années, l'Arcep rend compte du niveau de satisfaction des utilisateurs, des principaux sujets d'insatisfactions, et des actions entreprises en présentant :

- les résultats de son observatoire annuel de la satisfaction client vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet et des opérateurs mobiles ;
- et les principaux enseignements tirés des alertes reçues sur « [J'alerte l'Arcep](#) » au cours de l'année 2023.

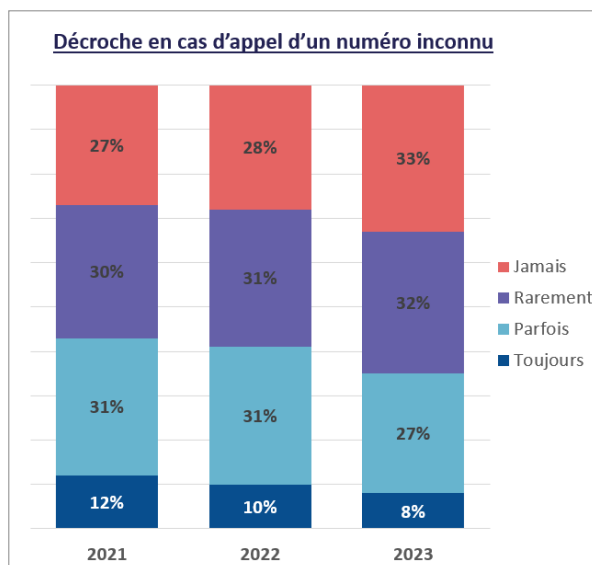
Observatoire de la satisfaction client (sondage) : cette année encore, la qualité de service des réseaux, notamment de la fibre optique, reste en tête des principaux problèmes rencontrés par les utilisateurs

L'édition 2024 de l'« Observatoire de la satisfaction client », repose sur un sondage réalisé par l'Institut IFOP fin 2023. La satisfaction globale des abonnés à un réseau fixe et/ou mobile reste stable par rapport à l'année précédente. La satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des opérateurs mobiles (notés 7,8/10 en moyenne) reste globalement meilleure que vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet fixe (notés 7,6/10 en moyenne).



Les principaux problèmes rencontrés concernent, cette année encore, la qualité de service, notamment des réseaux fixes. 55% des utilisateurs (49% en excluant le motif « démarchage téléphonique intempestif » non attribuable en globalité aux opérateurs) indiquent ainsi rencontrer un problème avec leur fournisseur d'accès à internet.

L'observatoire met également en évidence une baisse progressive du taux de décrochés des utilisateurs aux appels d'origine inconnu. Ainsi 65% des utilisateurs déclarent ne jamais décrocher ou rarement aux appels dont ils ne reconnaissent pas le numéro contre 57% en 2021.



« J'alerte l'Arcep » : le nombre d'alertes reçues continue de croître. La qualité de service, de la fibre optique en particulier, est, là encore, la principale préoccupation exprimée dans les signalements des utilisateurs.

Depuis son lancement en 2017, la plateforme « J'alerte l'Arcep » a permis de recueillir presque 255 000 signalements. En 2023, l'Arcep a reçu plus de 53 000 alertes dont environ 45 000 directement sur la plateforme ; les autres signalements provenant d'autres canaux (mails, courriers, appels téléphoniques). Ce volume est en hausse significative par rapport à 2022 avec 44 600 alertes (+18% d'alertes reçues en un an).

La très grande majorité des alertes reçues concerne le **secteur des télécoms**. Les signalements relatifs à l'internet fixe sont largement prépondérants (43 700 signalements reçus en 2023 soit près de 82% de l'ensemble des signalements reçus). Parmi eux, les insatisfactions liées au déploiement de la fibre optique sont très majoritaires. Les réseaux mobiles ont comparativement fait l'objet d'un nombre plus réduit d'alertes (7650 alertes en 2023) mais en forte hausse (+23%), à l'instar des problèmes de fraudes et appels indésirables qui ont, eux, doublé par rapport à 2022.

Les principaux motifs d'insatisfaction relevés sur « J'alerte l'Arcep » sont confirmés par l'observatoire de la satisfaction client réalisé dans le cadre du sondage mené par l'institut IFOP.

« J'alerte l'Arcep » : à l'occasion de son bilan annuel, l'Arcep rappelle les bénéfices de sa plateforme d'alertes, outil de régulation par la donnée.

Depuis 2017, la plateforme de signalement « J'alerte l'Arcep » permet aux particuliers, entreprises et collectivités d'alerter l'Arcep de dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux. La plateforme offre aux utilisateurs l'opportunité, de faire peser, par un geste citoyen, leur expérience dans la régulation du marché, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Des fiches-conseils adaptés à leur situation leur sont également proposées en fin de parcours. Les alertes recueillies permettent à l'Arcep de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs, d'identifier les dysfonctionnements récurrents ou les pics d'alertes. L'objectif étant de cibler son action et de gagner en efficacité dans ses actions de régulation vis-à-vis de ces opérateurs.

Documents associés

[Dossier de presse](#)

[Présentation de la conférence de presse](#)

[Observatoire de la satisfaction client – édition 2024](#)

Contact presse

Victor Schmitt
victor.schmitt@arcep.fr
 Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

www.arcep.fr
 @ARCEP Facebook
 LinkedIn Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
 Lettre électronique
 Listes de diffusion






A propos de l'Arcep

L'Arcep est l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse. Arbitre expert et neutre, au statut d'autorité administrative indépendante, elle est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles, postaux et de distribution de la presse en France.

Contact presse

Victor Schmitt
victor.schmitt@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion