

1^{er} Anniversaire de J'alerte l'Arcep

11/12/2018

Pourquoi « J'alerte l'Arcep » ?



- ✓ J'alerte est un des 12 chantiers majeurs de la revue stratégique de l'Arcep de 2016



ESPACE DE SIGNALEMENT

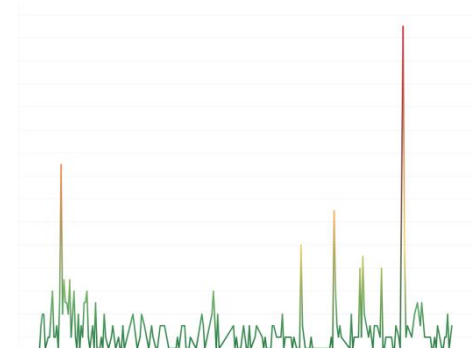
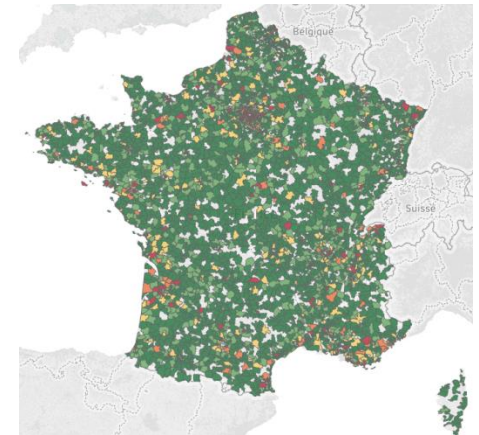
Ouvrir une plateforme permettant aux consommateurs et entreprises de signaler les problèmes qu'ils rencontrent.

- ✓ Un double objectif :
 - développer la **vision de l'Arcep** sur les marchés,
 - **Faire peser l'expérience des utilisateurs** dans la régulation, et les informer.
- ✓ Lancé le 17 octobre 2017, J'alerte l'Arcep a reçu **34 000 signalements en 1 an.**

Qu'est-ce que « J'alerte l'Arcep » a changé pour le régulateur?

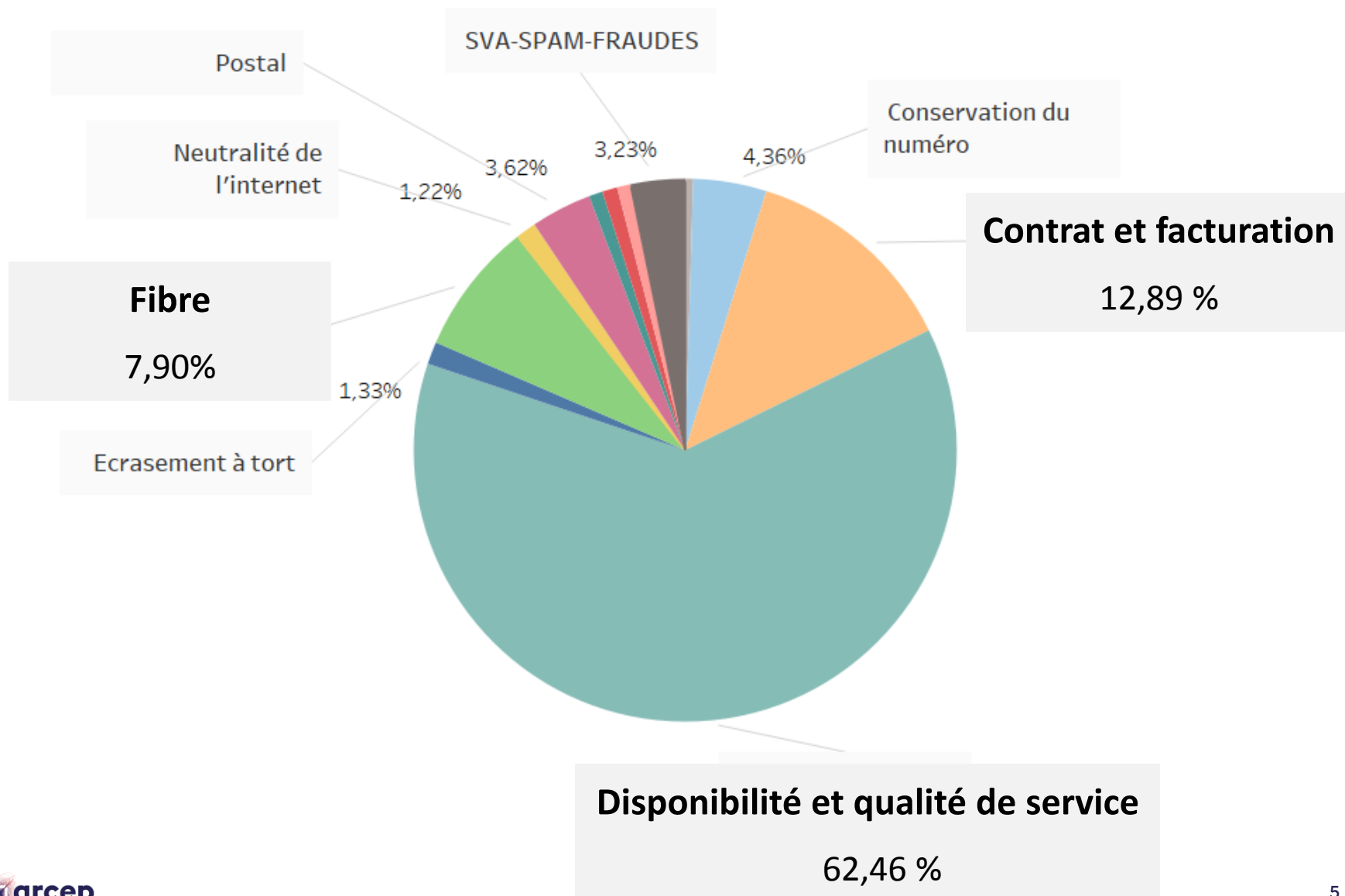


- ✓ Un seul outil pour centraliser toutes les alertes reçues par l'Arcep (Web, Mail, Courrier, téléphone)
- ✓ Une base d'alertes exploitable par les services métier de l'Autorité
- ✓ Une meilleure interprétation des signaux faibles
 - Une vision plus proche des réalités du terrain
 - L'Arcep au pouls du marché



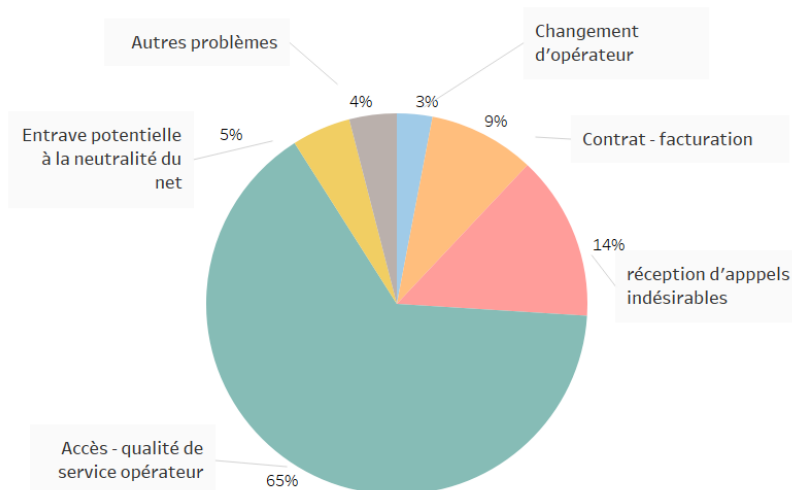
Enseignements généraux

Quels sont les thèmes majeurs ?

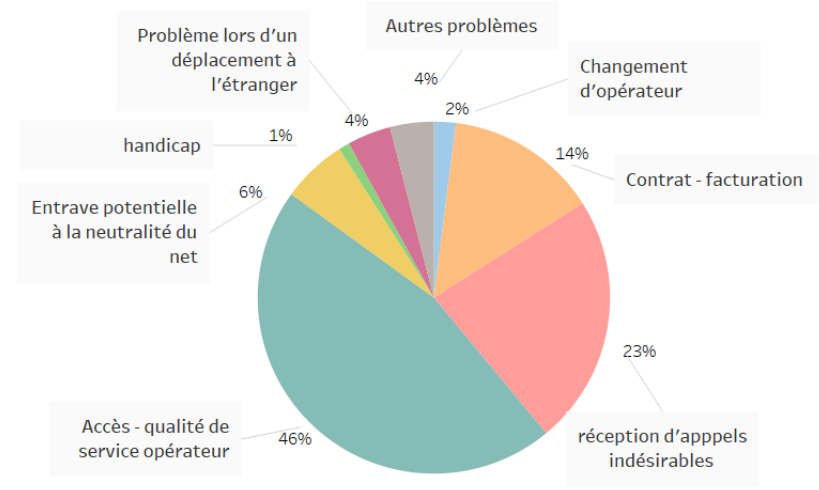


Les enseignements de J'alerte l'Arcep confirmés par sondage

- ✓ Médiamétrie a réalisé pour le compte de l'Arcep un **sondage représentatif de la population** sur la satisfaction des utilisateurs télécoms.
- ✓ Durant les 12 derniers mois :
 - **50%** des consommateurs déclarent avoir rencontré un problème avec leur fournisseur d'accès internet (FAI),
 - **40%** des consommateurs déclarent avoir rencontré un problème avec leur opérateur mobile.
- ✓ Les principaux motifs d'insatisfaction sont relativement similaires à ceux de j'alerte : la qualité de service arrive en tête des motifs, les problèmes contractuels et de facturation sont troisièmes.
- ✓ Seul le motif « réception d'appels indésirables » est largement plus représenté.

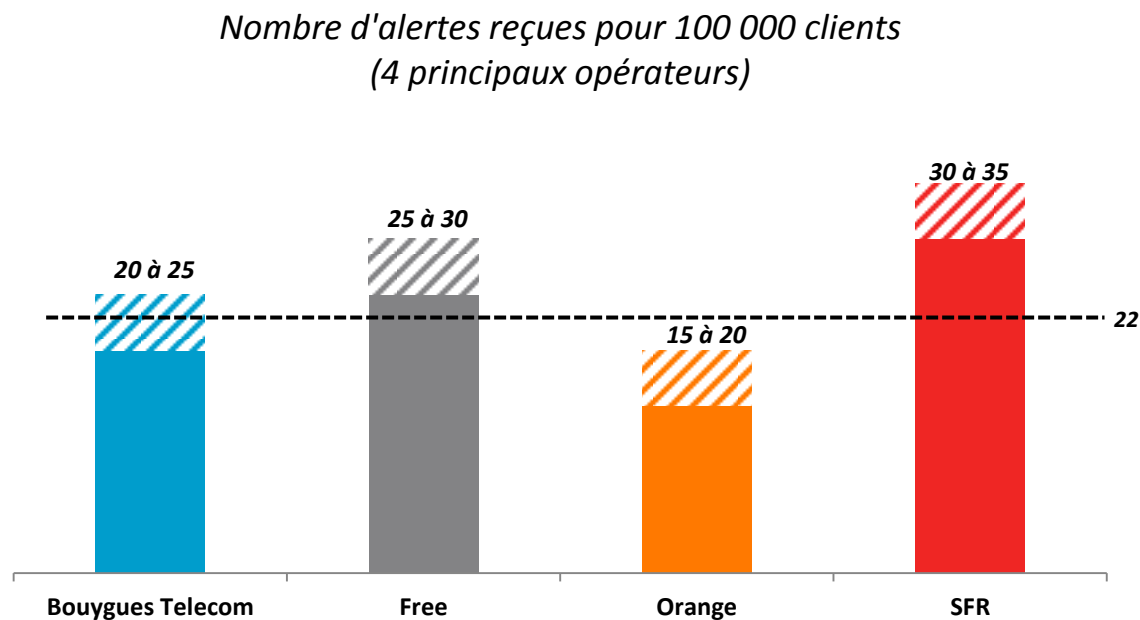


Répartition des problèmes rencontrés sur les 12 derniers mois (FAI)



Répartition des problèmes rencontrés sur les 12 derniers mois (mobile)

Quelle est la part d'alertes des 4 principaux opérateurs ?

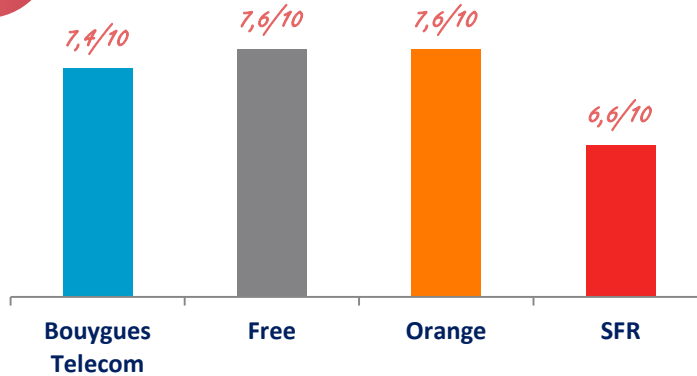


- ✓ Bien que non représentatives de la population, ni de cas concrets, ces alertes permettent d'avoir un éclairage sur la répartition des alertes entre les principaux opérateurs

Le sondage offre une vision plus globale



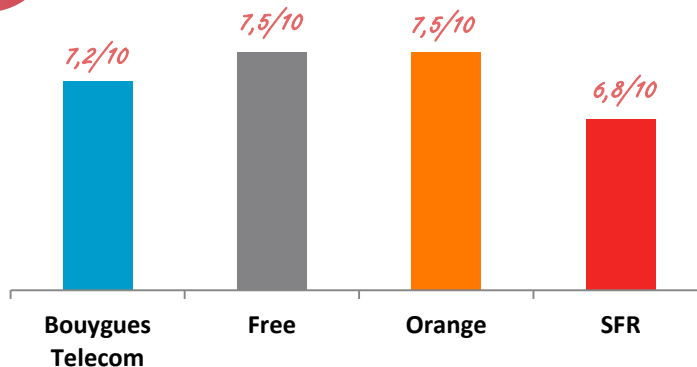
Note des consommateurs vis à vis de leur fournisseur d'accès à internet



- ✓ Ces notes traduisent une **relative satisfaction des utilisateurs finals** vis-à-vis tant de leur fournisseur d'accès à internet (FAI) que de leur opérateur mobile.



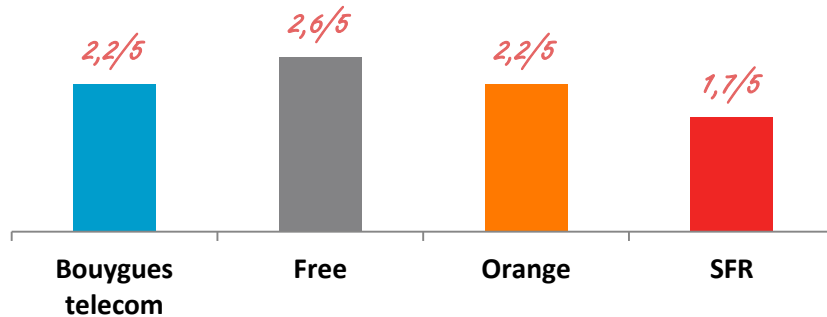
Note des consommateurs vis à vis de leur opérateur mobile



- ✓ Le classement des opérateurs demeure le même pour les FAI que pour les opérateurs mobiles.

Comment sont notés les services clients du secteur ?

Notation de l'expérience générale du service client par opérateur (pour les 4 principaux opérateurs)

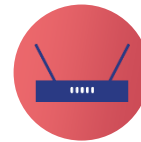


- ✓ Les notes des services clients des quatre principaux opérateurs sur j'alerte sont **majoritairement en dessous de la moyenne**.
- ✓ Cela peut s'expliquer en partie par le fait que les **utilisateurs alertent l'Arcep pour des problèmes souvent non résolus**
- ✓ Dans le détail on constate que les notes concernant l'accueil et la disponibilité sont souvent plus élevées que celles concernant la continuité du parcours et la pertinence des réponses.

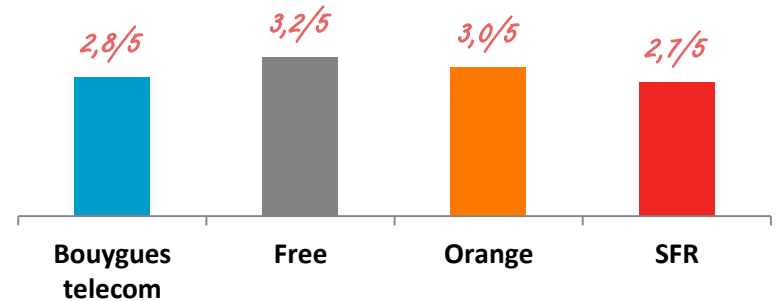
Des notes de satisfaction des services clients plus neutres dans le sondage

✓ Les notes des services clients sont **un peu meilleures** lorsqu'elles sont représentatives de la population

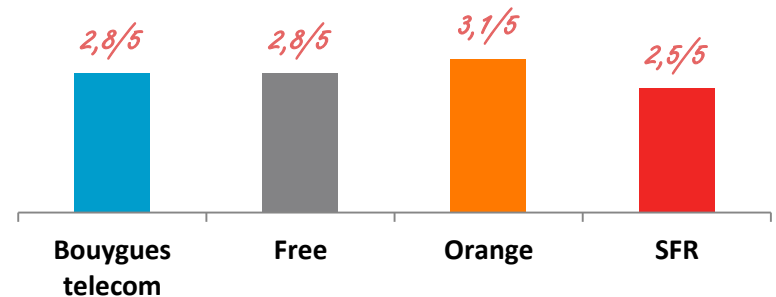
✓ Bien que légèrement modifiée, la hiérarchie des opérateurs est relativement cohérente avec celle des résultats bruts de J'alerte l'Arcep



Notation de la satisfaction globale du service client par FAI
(pour les 4 principaux opérateurs)



Notation de la satisfaction globale du service client par opérateur mobile
(pour les 4 principaux opérateurs)



Sur le fond :
Quels enseignements ?
Quelles actions du régulateur?

Des alertes qui confortent les priorités stratégiques de l'Arcep

- La disponibilité des offres et l'accès au très haut débit (fixe et mobile) sont des enjeux majeurs pour les utilisateurs

« En 2015 la mairie et les opérateurs nous ont promis la fibre, 3 ans après rien n'a changé **et toujours pas de fibre.** »

"Pas de 3G, encore moins de 4G et l'obligation de sortir de chez moi pour **essayer de capter du edge afin de faire un sms**"

« Conseils de mon opérateur : **attendre la fibre** dans la région pour "soulager" la ligne et espérer la désengorger !!! »

Des alertes qui confortent les priorités stratégiques de l'Arcep

✓ Que fait l'Arcep ?

L'Arcep met tout en œuvre pour soutenir l'accélération des déploiements et informer les consommateurs et les entreprises. Ce chantier est au cœur de la revue stratégique de 2016 :

- New deal mobile, appui au plan France Très Haut Débit, régulation pro-investissement...
- Monreseaumobile.fr et son acte II, cartefibre.arcep.fr, projet de cartographie fixe complète...

Des étonnements

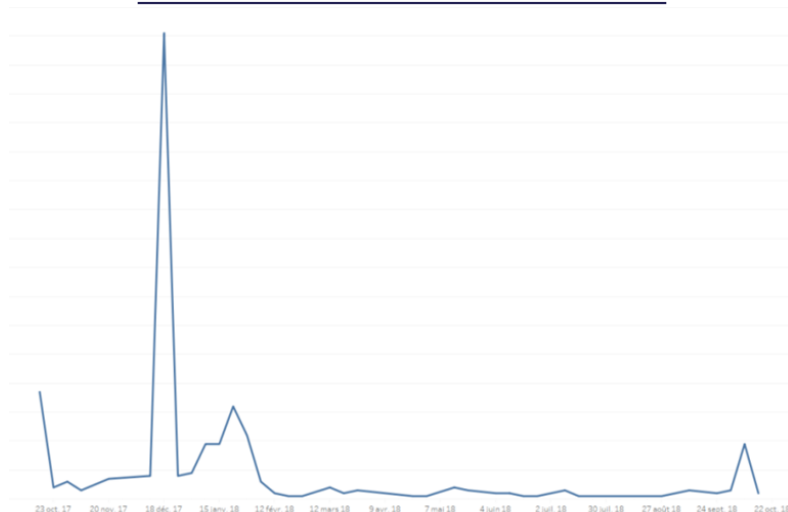
- La neutralité de l'internet, pourtant généralement perçue comme un sujet très technique, génère un nombre d'alertes significatif

« depuis plus d'une semaine je constate que quasiment **tous les emails émanant d'un hébergeur se retrouvent bloqués par mon opérateur.** »

« Mon accès internet fonctionne correctement **à l'exception des accès Netflix** qui sont catastrophiques. »

« **Impossible de regarder un stream sur une plateforme avec la fibre à 200M, buffer constant, pas de soucis avec un VPN.** »

Evolution hebdomadaire des alertes NN



Des étonnements

- ✓ La plupart des signalements ne concernent pas forcément un problème de neutralité de l'internet mais sont le reflet de difficultés réelles. Trois cas notables :
 - mauvaise qualité de certains services particuliers sur le réseau de Free (Netflix notamment) ;
 - accès difficile à une plateforme de streaming depuis un opérateur ;
 - Mauvais acheminement des mails issus d'un hébergeur par un opérateur.

✓ Que fait l'Arcep ?

Les services de l'Autorité analysent ces cas et échangent avec les acteurs concernés pour identifier les raisons de ces difficultés.

Des échanges constructifs ont permis de contribuer à maintenir un internet ouvert

Des raisons d'échanger plus en détail avec les opérateurs

- ✓ Plusieurs alertes ont fait remonter des motifs d'inquiétude pour l'Arcep concernant la portabilité mobile. Ces sujets, bien que circonscrits méritent une attention particulière.
- ✓ Deux sujets identifiés concernent l'opérateur Bouygues Telecom.
 - Des difficultés d'accéder au RIO depuis l'étranger ;
 - Des cas d'indisponibilité ponctuelle du serveur vocal interactif (SVI) 3179 pouvant être liés à un trop grand nombre d'appels simultanés.

*« **Le 3179 ne marche pas et lorsque j'appelle Bouygues ils me disent qu'ils ont un problème technique** »*

*« Depuis que j'ai informé mon opérateur de mon souhait d'en changer, il est impossible d'obtenir le RIO, **leur serveur étant curieusement inaccessible depuis plus de 24h** »*

*« Bonjour, j'ai essayé depuis plus de 15 jours d'obtenir mon numéro RIO, mais **le service au 3179 ne fonctionne pas** et le service client ne peut pas m'offrir une solution. »*

Des raisons d'échanger plus en détail avec les opérateurs

✓ Que fait l'Arcep ?

L'Autorité a engagé des échanges avec Bouygues Telecom concernant ces deux cas, le premier ayant déjà été identifié et traité par l'opérateur. En complément les services de l'Arcep vont:

- être vigilants à la réponse apportée par l'opérateur sur le cas de l'indisponibilité ponctuelle de son SVI ;
- demander par courrier à l'opérateur de transmettre à l'Autorité un monitoring régulier de son SVI 3179 ;
- maintenir une vigilance accrue sur l'évolution de ces cas dans J'alerte l'Arcep.

Des raisons de sortir le sifflet de gendarme (1/3)

- ✓ La décision relative à la portabilité des numéros fixes dispose que lors d'un changement d'opérateur, l'utilisateur s'il souhaite conserver son numéro, doit s'adresser à son nouvel opérateur, et c'est ce dernier qui se charge de résilier le contrat avec l'ancien opérateur. C'est ce que l'on appelle le « guichet unique ».
- ✓ La catégorie de ce motif d'insatisfaction concentre de nombreuses alertes ; et SFR se démarque significativement.

« (...) sfr ne m'a pas résilié et continue à me facturer alors que la box a été retournée et l'acompte remboursé par leur soins »

*« (...) mon opérateur a **obtenu la portabilité (...)**. SFR continue à **prélever** des sommes supérieures à 50 euros (...) »*

*« La portabilité du numéro a été effectuée par mon opérateur le (...) et SFR business continue à me **prélever** (...) depuis cette date (...) »*

Des raisons de sortir le sifflet de gendarme (1/3)

✓ Que fait l'Arcep ?

La formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction de l'Autorité a **ouvert une procédure d'instruction sur le fondement de l'article L.36-11 du code des postes et des communications électroniques à l'égard de SFR** s'agissant du respect du cadre de la portabilité des numéros fixes. (ce qui ne préjuge pas du prononcé d'une éventuelle sanction).

Des raisons de sortir le sifflet de gendarme (2/3)

- ✓ De nombreux utilisateurs entreprise alertent l'Arcep de difficultés qu'ils rencontreraient avec l'opérateur Ciel Telecom.
- ✓ Ces signalement concordants alertent sur des pratiques, tant au niveau de la souscription que de la résiliation et de l'accès au RIO, qui peuvent interroger.

*« J'ai décidé de changer d'opérateur qui est Ciel Télécom. Hélas, ceux-ci ne me laissent pas partir et **reprennent la ligne toutes les semaines sans que j'ai donné de code RIO et malgré mes courriers en recommandés AR et appels téléphoniques, mails...***

*« (...) Ciel télécom **ne veut pas me donner mon RIO sauf contre un paiement pour la résiliation ; que dois je faire ?** »*

*« après avoir réussi à résilié cet **abonnement forcé (fait par téléphone) sans aucune signature de ma part**, ils ont **ÉCRASÉ** ma ligne, je n'ai plus de téléphone, de fax et de TPE, et donc perdu en 15 jours 30% de mon chiffre d'affaire. »*

Des raisons de sortir le sifflet de gendarme (2/3)

✓ Que fait l'Arcep ?

Les services de l'Autorité ont engagé des échanges avec Ciel, sur les sujets qui relèvent de sa compétence, dans l'objectif d'étudier les cas remontés par les utilisateurs et, le cas échéant, de modifier ces pratiques

L'Autorité va redoubler de vigilance concernant les pratiques de cet opérateur

Des raisons de sortir le sifflet de gendarme (3/3)

- ✓ De nombreux consommateurs témoignent de difficultés quant à la qualité de service du service universel

« Bonjour, depuis le 13 mars 2018 orange me balade pour l'ouverture d'une ligne téléphonique, ils me raccrochent au nez à plusieurs reprises, **annule les rendez vous avec les techniciens alors que j'ai posé congé pour le recevoir** »

« Le câble de la ligne téléphonique de mes parents âgés a été sectionné par une machine agricole. **La réparation se fait attendre depuis 1 mois ½** » ;

« Même en habitant dans une ville de 7000 habitants, **après plus de 3 mois, toujours pas de possibilité d'avoir une ligne de téléphone.** »

Des raisons de sortir le sifflet de gendarme (3/3)

✓ Que fait l'Arcep ?

La formation de règlement de différends, de poursuite et d'instruction de l'Arcep, a **mis en demeure l'opérateur Orange** de respecter son obligation de qualité de service dans le cadre de la fourniture des prestations « raccordement » et « service téléphonique » du service universel.

Pour ce faire et, afin de permettre une amélioration rapide de la situation, cette mise en demeure impose à Orange de **respecter des valeurs maximales dès la fin de l'année 2018**.

Des voies d'amélioration pour l'outil

- ✓ Certains sujets (sujets postaux, roaming, SVA) présentent un nombre d'alertes important mais l'analyse des données sous-jacentes s'avère aujourd'hui relativement complexe (manque de précisions, difficultés techniques, ...).
- ✓ Certaines thématiques (comme par exemple les appels indésirables ou les sujets contrats et facturation) ne relèvent pas directement de la compétence de l'Autorité mais plutôt d'autres services de l'Etat tels que la DGCCRF.
- ✓ Les utilisateurs ont la possibilité de noter les fiches d'information de j'Alerte. La moyenne de ces notes est de *3,2/5*

Des voies d'amélioration pour l'outil

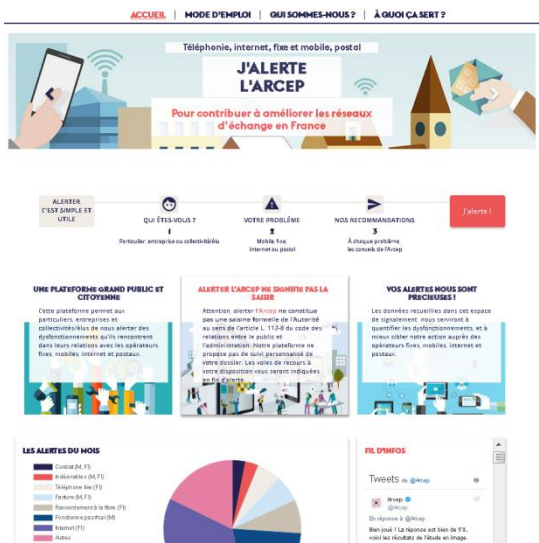
✓ Que fait l'Arcep ?

Elle travaille pour améliorer l'alerte l'Arcep et notamment ses typologies et sous-typologies, mais aussi accroître les précisions demandées sur certains cas pour être en mesure d'étudier mieux certains sujets en 2019.

Au delà du simple échange informel entre services de l'Etat, L'Autorité évalue les moyens de leur communiquer le détail de ces alertes pour faciliter leur action.

Lorsque des commentaires suggèrent des améliorations, les services de l'Arcep essaient d'affiner ces fiches pour améliorer leur compréhension pour les utilisateurs

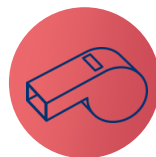
En résumé, les résultats de J'alerte l'Arcep sont



La poursuite des priorités stratégiques de l'Arcep



Des solutions simples comme un coup de fil, ou de tournevis



Des coups de sifflet



Des procédures pouvant mener à des sanctions



Du name and shame

Avez-vous des questions ?

