

# Observatoire de la satisfaction client

PUBLICATION JUILLET 2021





### Méthodologie

Etude quantitative ad hoc, réalisée via un mode de recueil online (solicitation des membres de l'access panel Bilendi).

Interrogation

- d'un échantillon représentatif de 4010 répondants basés en France âgés de 18 à 65 ans, disposant d'un accès à Internet dans leur foyer ou d'un téléphone mobile à titre personnel, représentatif de la population nationale entre le 8 octobre et le jeudi 2 novembre 2020.
- + un sur-échantillon de 1000 personnes ayant contacté le service client de leur fournisseur d'accès à Internet à la suite d'un problème avec ce dernier.

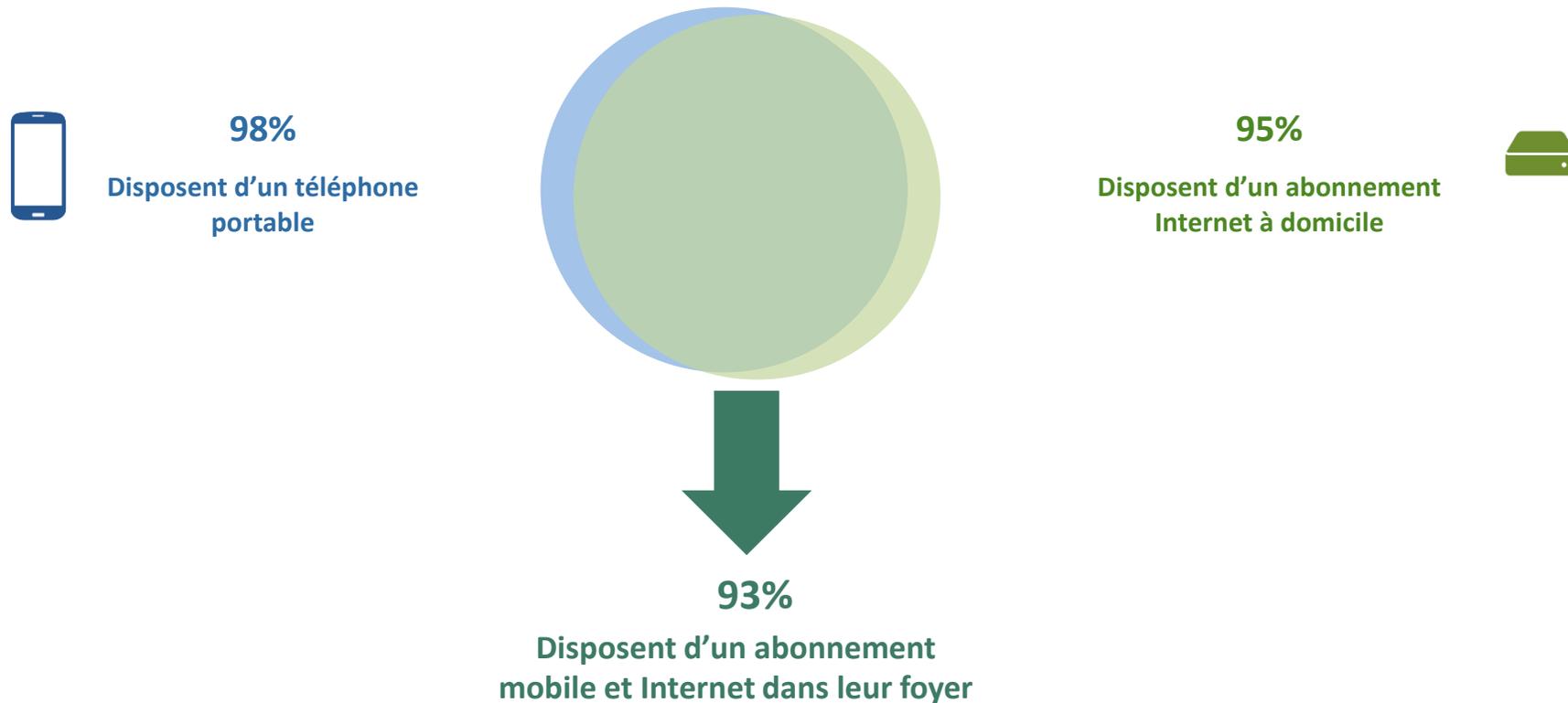
*La représentativité de l'échantillon global a été assurée par la méthode des quotas sur les critères suivants : sexe, âge, CSP individu, région, taille d'agglomération (selon données INSEE) mais également selon l'opérateur mobile possédés et le fournisseur d'accès à Internet (selon les données du marché disponibles au grand public).*

*l'Arcep rappelle que les résultats sont issus d'un sondage, enquête statistique dont le but est de connaître à un moment donné le ressenti/opinions des personnes interrogées sur des questions retranscrites ci-après.*

# Préambule : la quasi-totalité des internautes en France disposent d'un téléphone portable ou d'un abonnement Internet à domicile. Plus de 9 sur 10 possèdent les deux.

## Possession d'un téléphone mobile et d'un accès à Internet

Base : Ensemble (4010 ind.)



# Sommaire

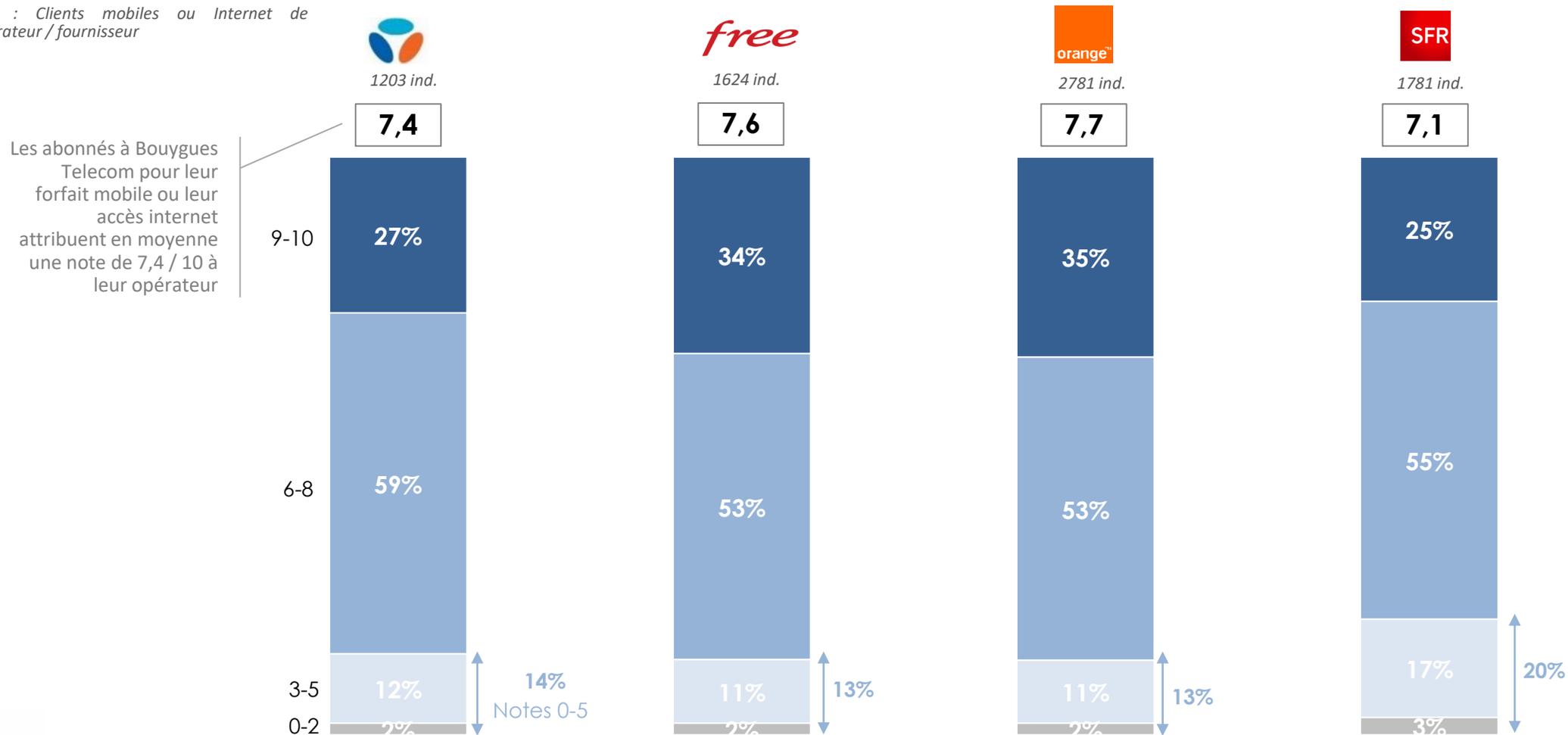
- 1. INDICATEURS DE SATISFACTION**
2. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE CLIENT
3. EVALUATION DU SERVICE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET
4. EVALUATION DU SERVICE DES OPÉRATEURS MOBILES

# Niveau de satisfaction consolidé FAI / Opérateur mobile

Consolidation prestations FAI/Mobile

## Niveau de satisfaction consolidé FAI / Opérateur mobile

Base : Clients mobiles ou Internet de l'opérateur / fournisseur



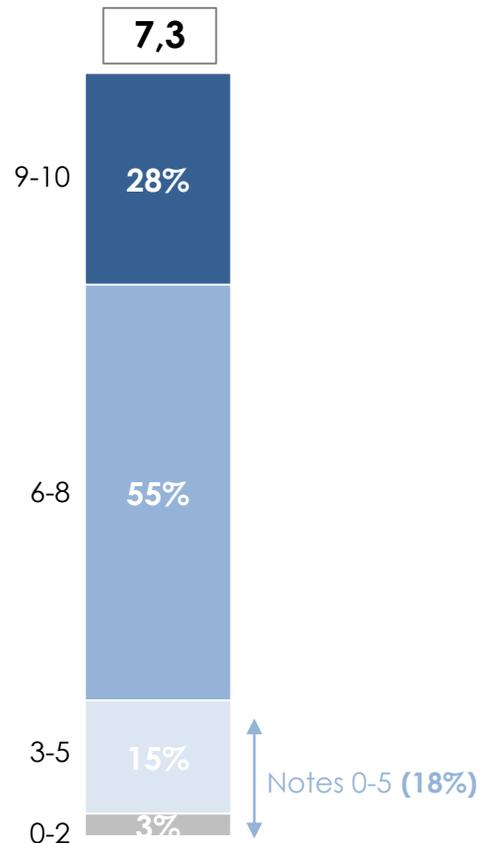
# Satisfaction vis-à-vis de son FAI Internet fixe

Fournisseur d'accès à Internet

## Satisfaction vis-à-vis de son FAI

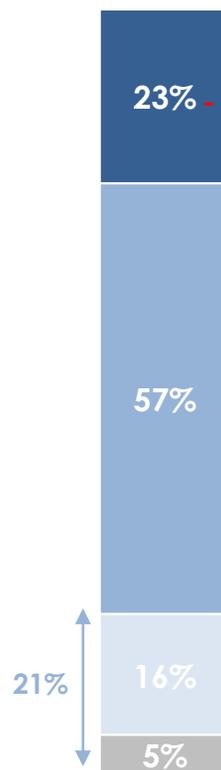
Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3810 ind.)

Ensemble des opérateurs



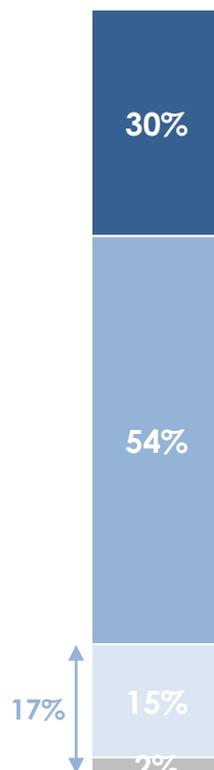
496 ind.

7,1



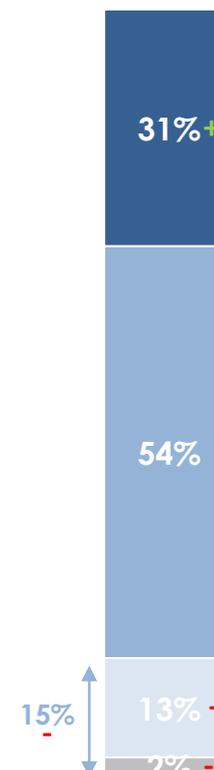
838 ind.

7,3



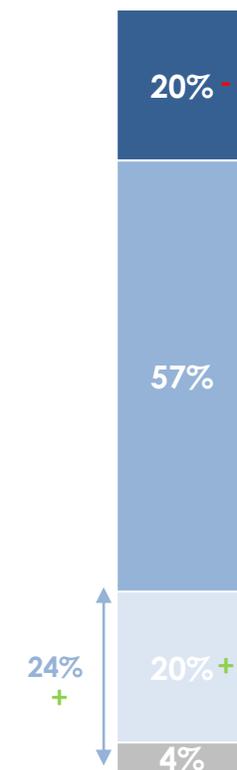
1524 ind.

7,5



838 ind.

6,8



Q16. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de votre fournisseur d'accès à Internet (FAI) ?

+ / - Ecart significatifs positifs / négatifs à 95% par rapport à l'ensemble

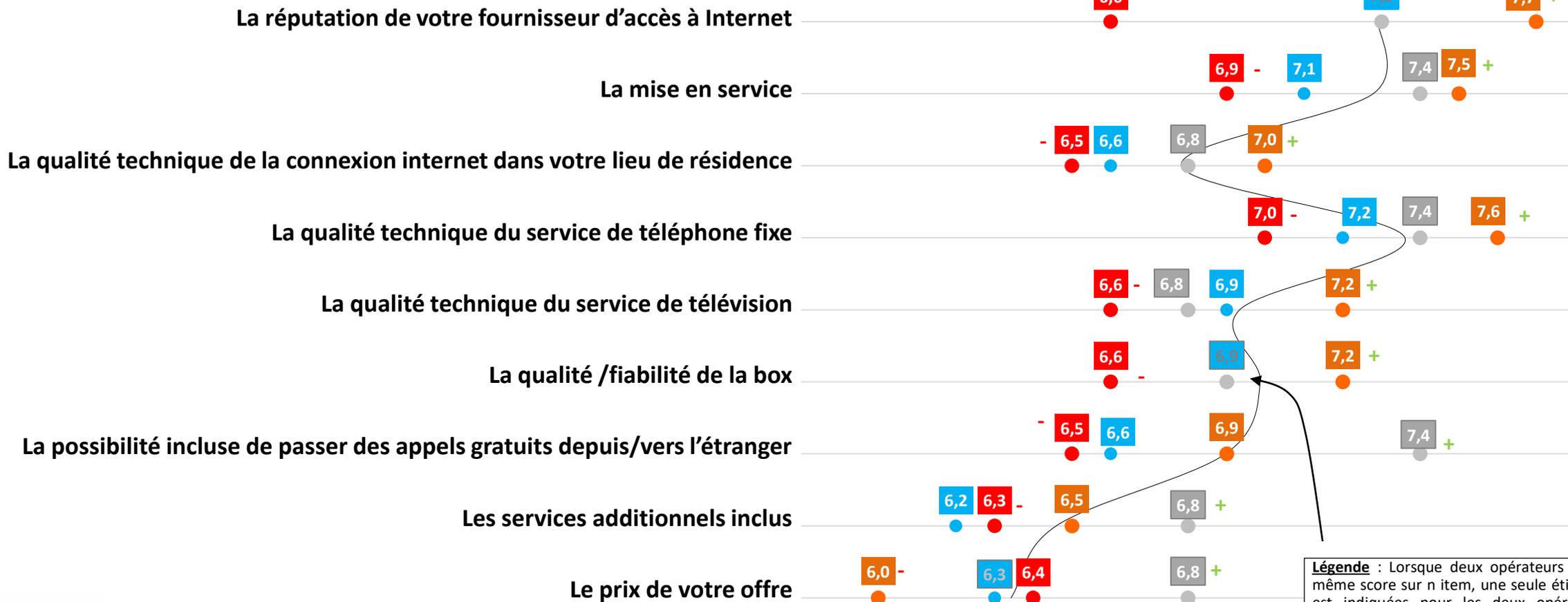
# Satisfaction détaillée de son FAI

## Fournisseur d'accès à Internet

### Satisfaction détaillée de son FAI

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3810 ind.)

Orange SFR Bouygues Free



**Légende** : Lorsque deux opérateurs ont le même score sur n item, une seule étiquette est indiquées pour les deux opérateurs. Illustrée par leurs deux couleurs. Comme l'exemple ici pour Free et Bouygues



Q17. Plus précisément, sur chacun des critères suivants, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de ce fournisseur d'accès à Internet (FAI) ?

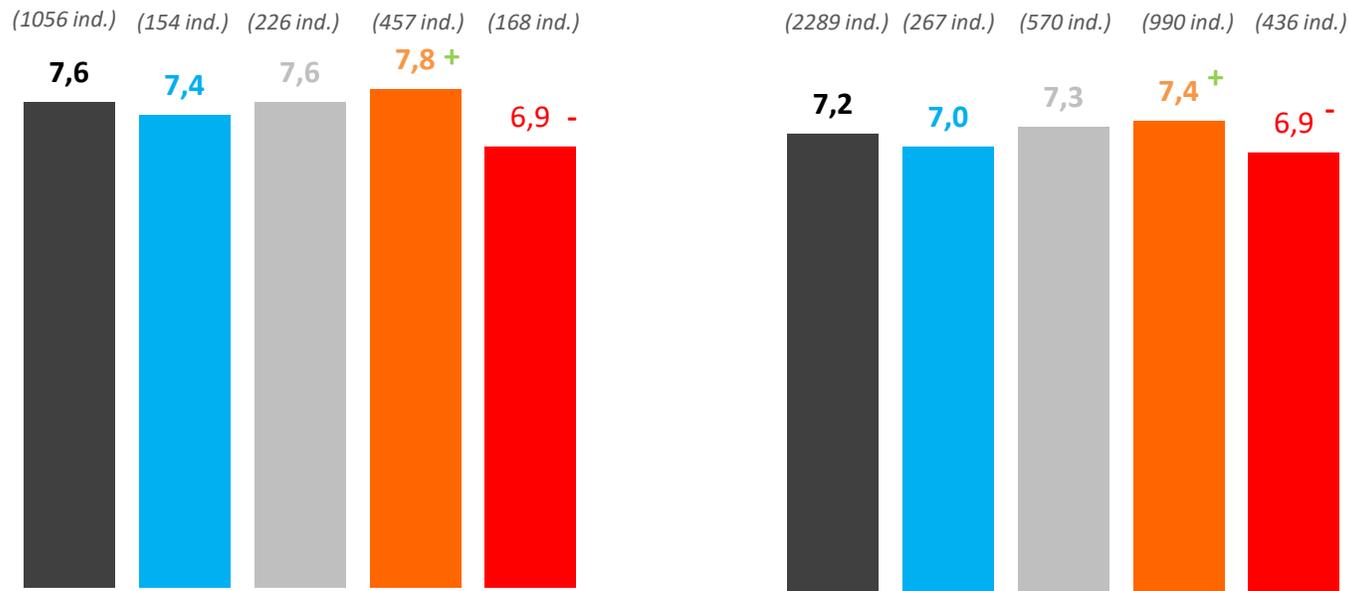
+ / - Ecart significatifs positifs / négatifs à 95% par rapport à l'ensemble

# Les abonnés Fibre ont un meilleur niveau de satisfaction que les abonnés ADSL à l'exception des abonnés SFR qui notent leur fournisseur de manière équivalente peu importe leur mode d'accès à Internet.

## Niveau de satisfaction vis-à-vis de son FAI selon le mode d'accès à Internet

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3810 ind.)

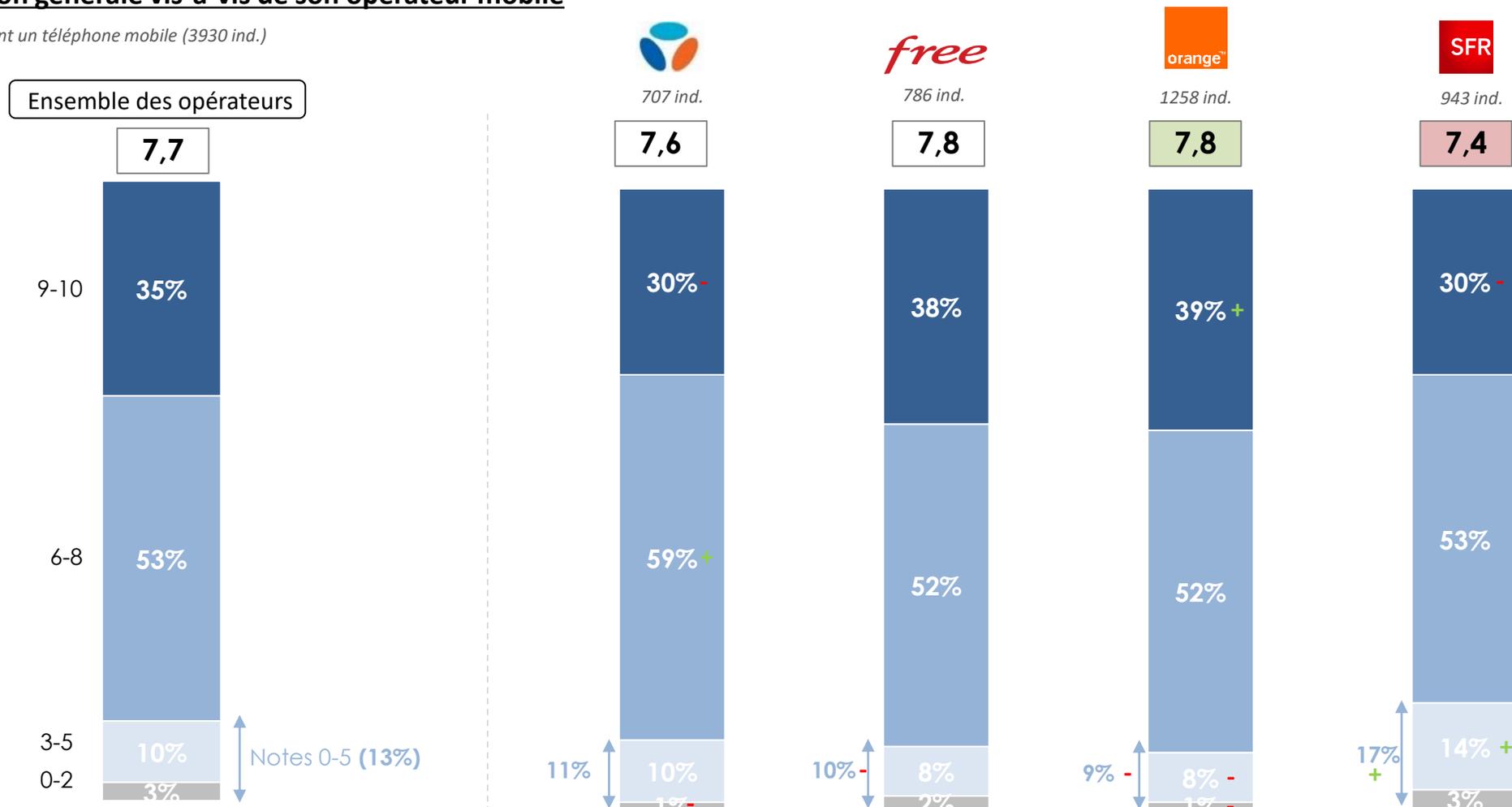
■ Ensemble ■ Bouygues ■ Free ■ Orange ■ SFR



# Une satisfaction générale plutôt bonne des possesseurs de téléphone mobile envers leur opérateur. Très peu d'abonnés réellement insatisfaits (faible taux de notes de 0 à 5 pour l'ensemble des opérateurs).

## Satisfaction générale vis-à-vis de son opérateur mobile

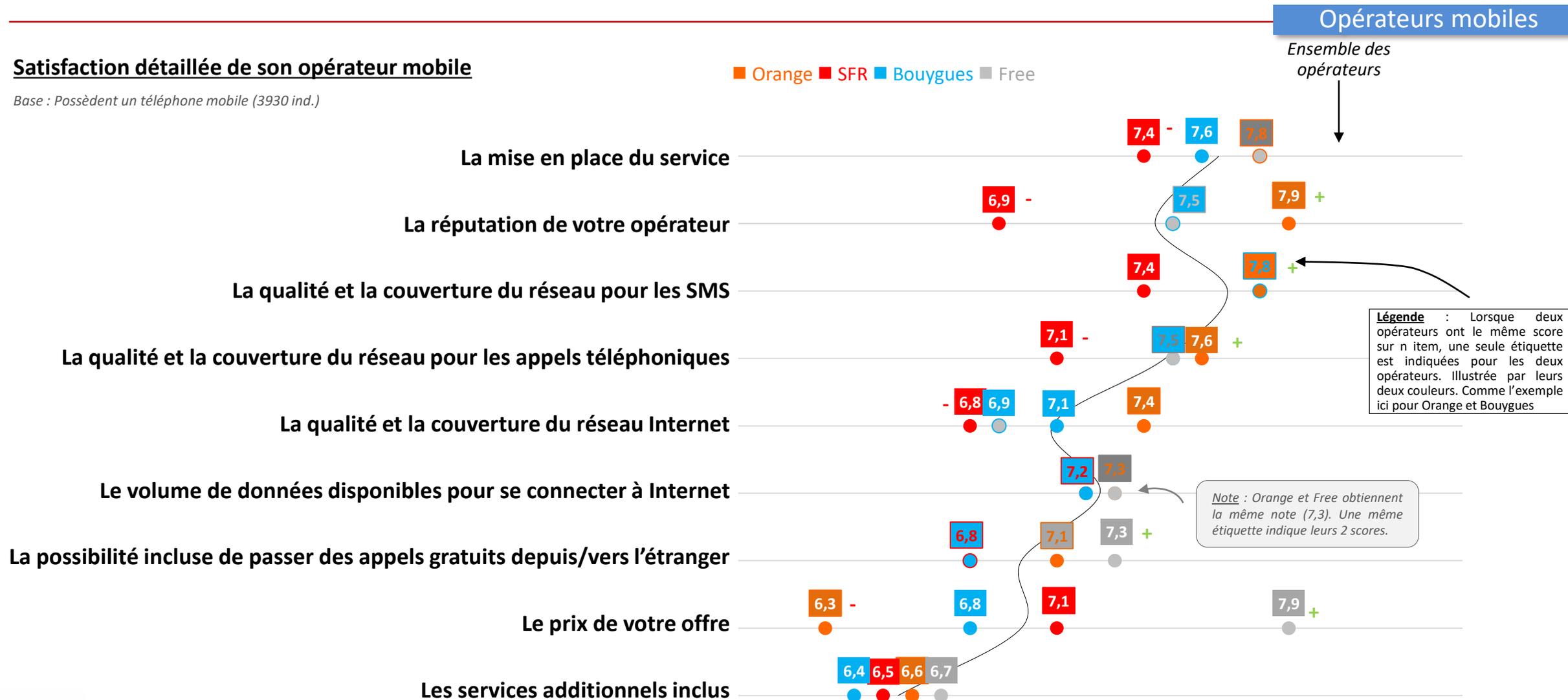
Base : Possèdent un téléphone mobile (3930 ind.)



# Satisfaction détaillée de son opérateur mobile

## Satisfaction détaillée de son opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile (3930 ind.)



# Sommaire

1. INDICATEURS DE SATISFACTION

**2. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE CLIENT**

3. EVALUATION DU SERVICE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

4. EVALUATION DU SERVICE DES OPÉRATEURS MOBILES

## Niveau de satisfaction du service client consolidé FAI / Opérateur mobile

Consolidation prestations FAI/Mobile

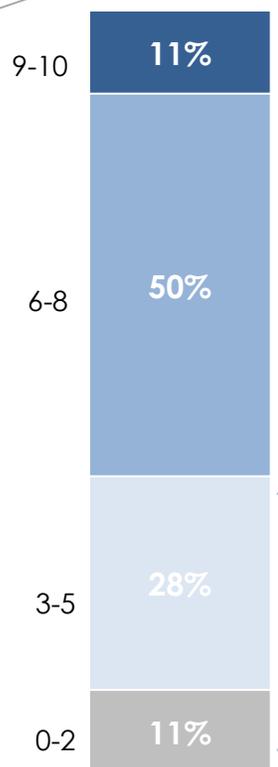
### Niveau de satisfaction du service client consolidé FAI / Opérateur mobile

Base : Clients de l'opérateur qui ont contacté le service client de cet opérateur, que ce soit pour un problème sur leur mobile ou leur accès à Internet



248 ind.

**5,8**



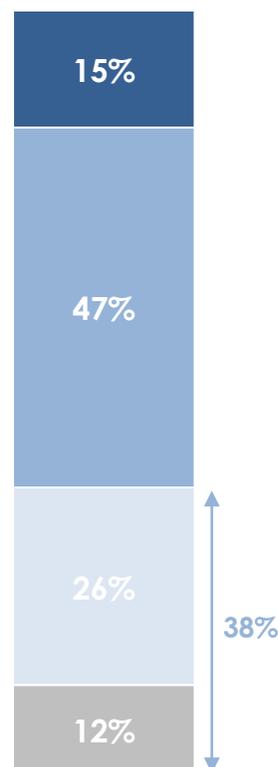
Les abonnés à Bouygues Telecom pour leur forfait mobile ou leur accès internet attribuent en moyenne une note de 5,8 / 10 au service client de cet opérateur lorsqu'ils l'ont contacté au cours des 12 derniers mois

39%  
Notes 0-5

*free*

401 ind.

**6,0**

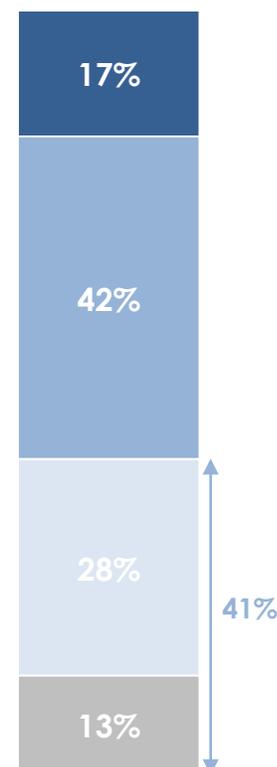


38%



586 ind.

**5,9**

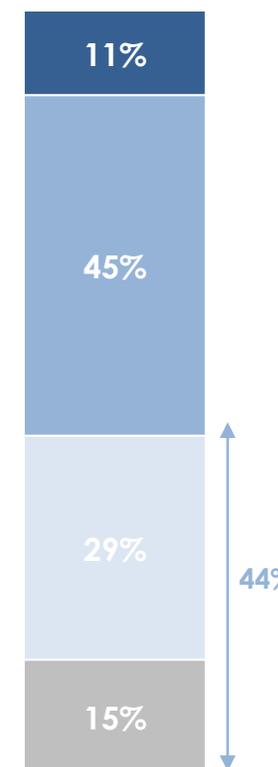


41%



531 ind.

**5,6**



44%

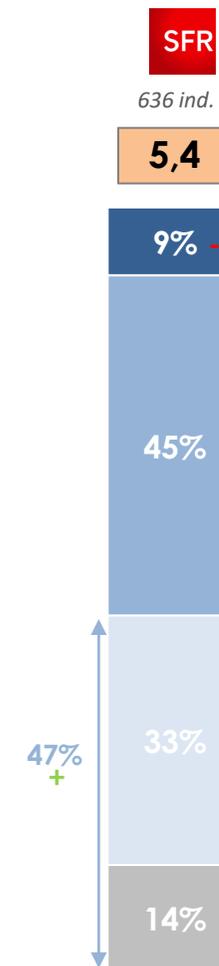
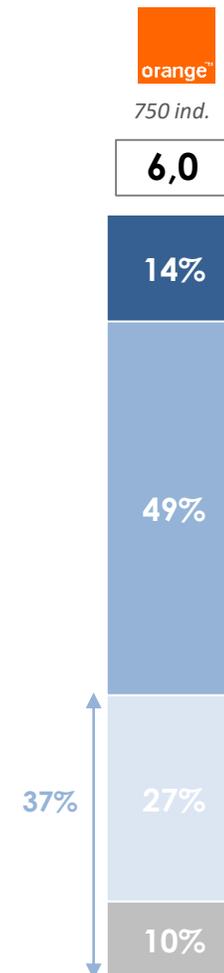
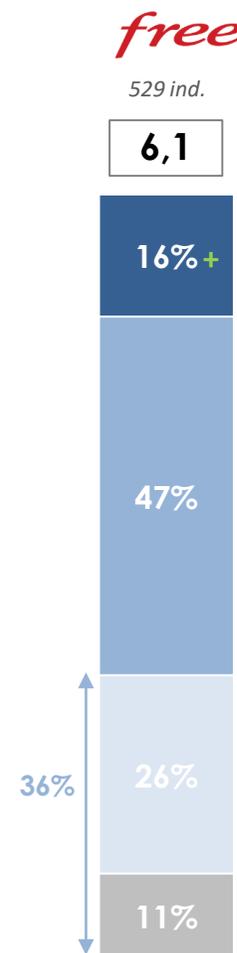
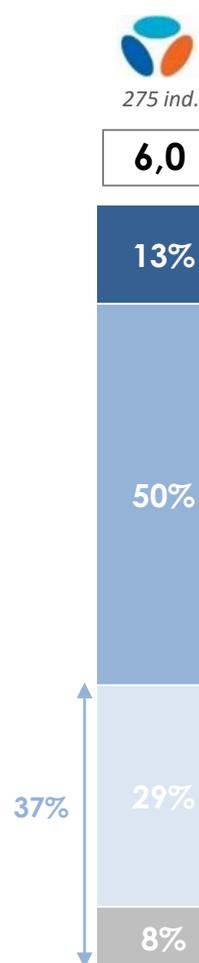
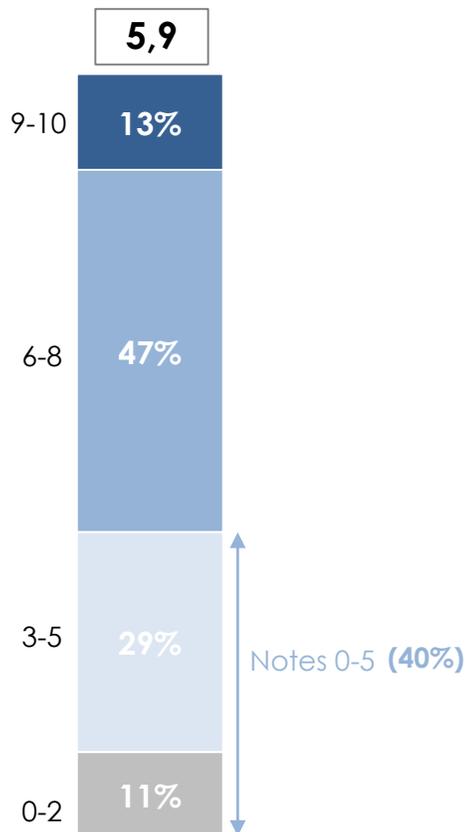
# Satisfaction du service client des fournisseurs d'accès à Internet fixe

Fournisseur d'accès à Internet

## Satisfaction détaillée du service client de son FAI

Base : A ceux qui ont contacté le service client de leur FAI (2243 ind.)

Ensemble des fournisseurs

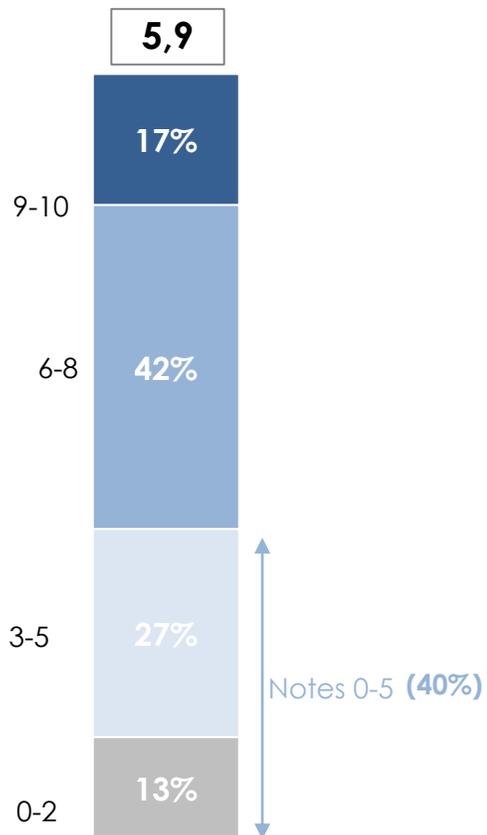


# Satisfaction du service client des opérateurs mobiles

## Satisfaction du service client de son opérateur mobile

Base : A ceux qui ont contacté le service client mobile (573 ind.)

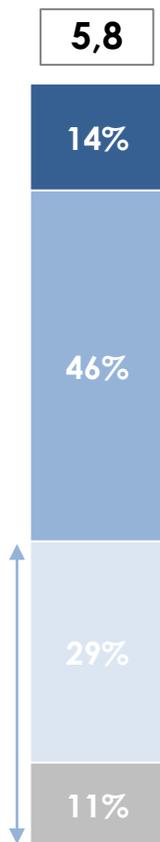
Ensemble des opérateurs



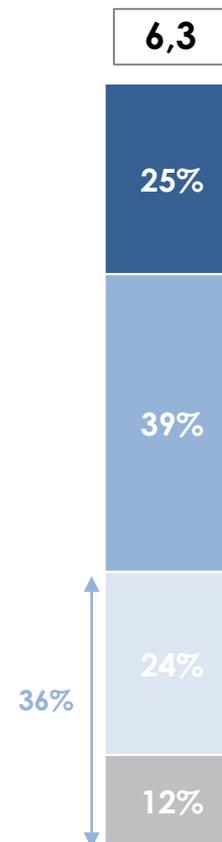
96 ind.



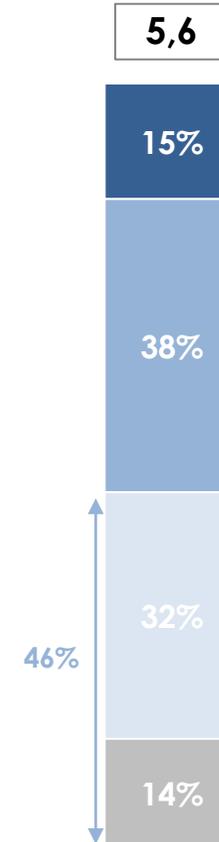
107 ind.



170 ind.



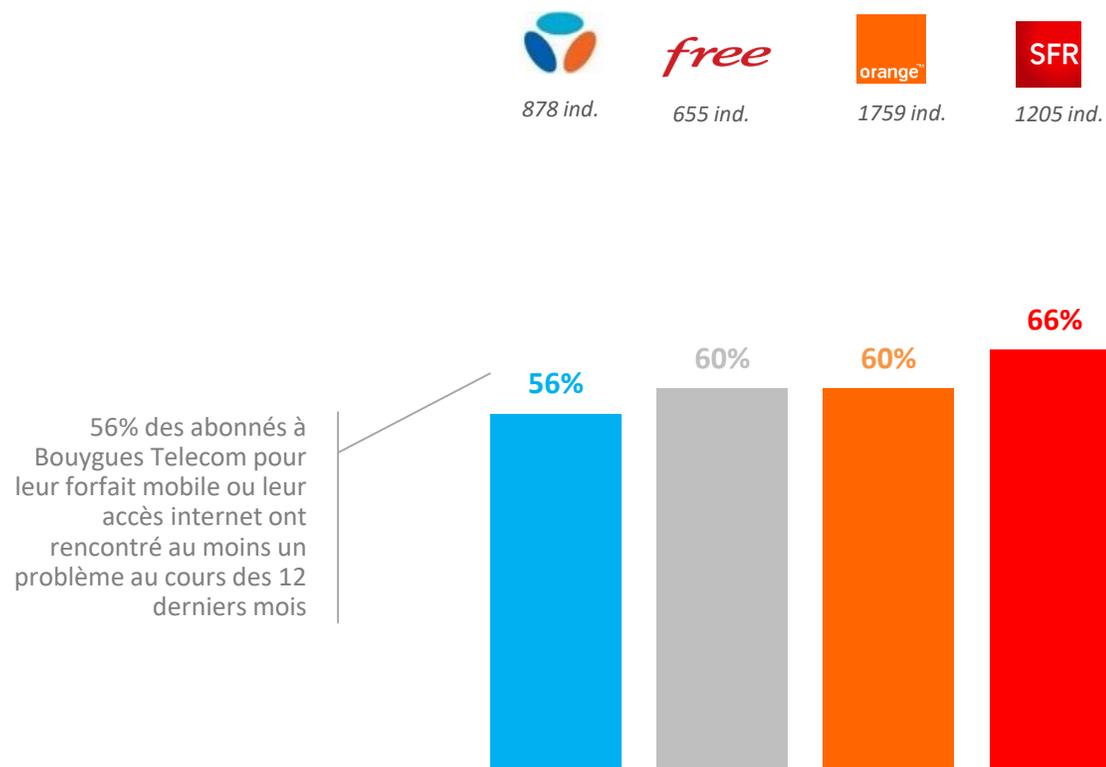
178 ind.



## Problèmes rencontrés par opérateurs

### Problèmes rencontrés par opérateurs

Base : Clients de ces opérateurs, que ce soit pour Internet fixe ou leur forfait mobile



# Sommaire

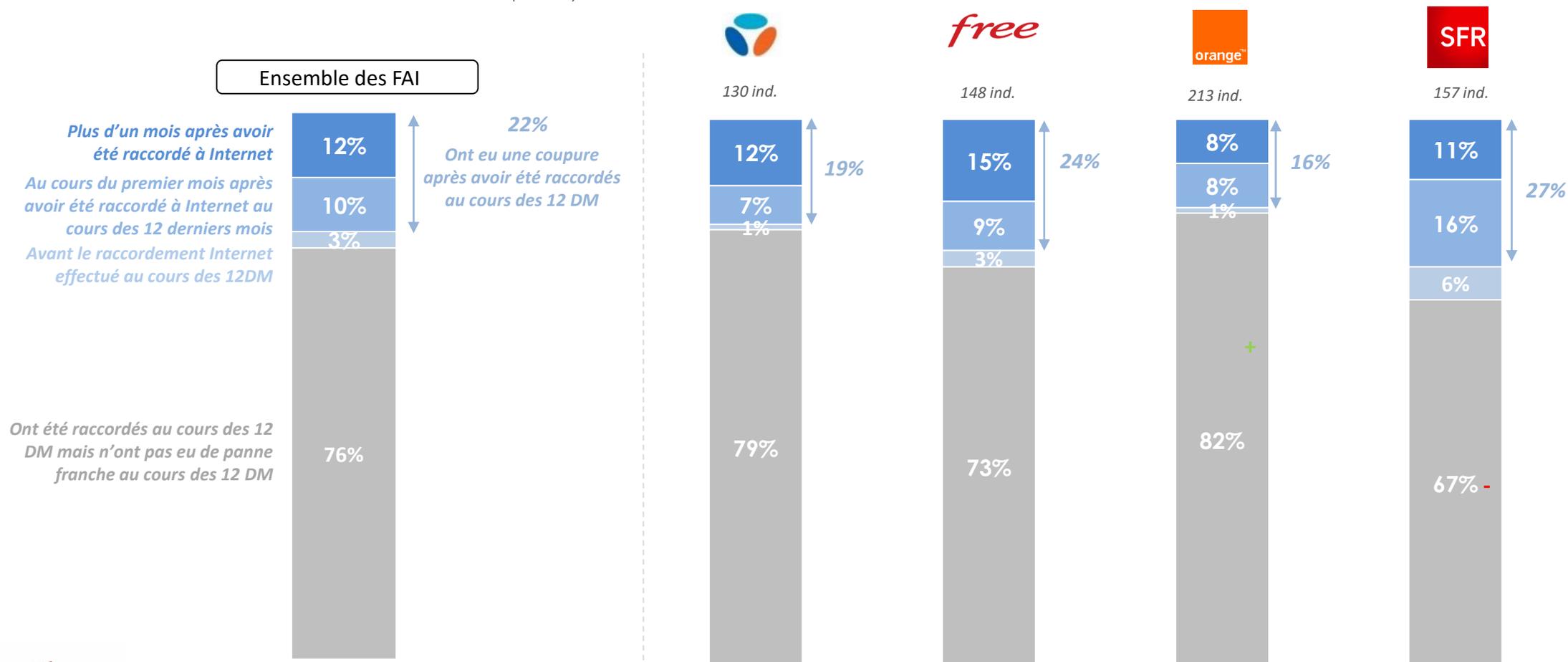
1. INDICATEURS DE SATISFACTION
2. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE CLIENT
- 3. EVALUATION DU SERVICE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET**
4. EVALUATION DU SERVICE DES OPÉRATEURS MOBILES

# Coupures de l'accès à Internet survenu moins de 12 mois après l'installation

Fournisseur d'accès à Internet

## Coupures de l'accès à Internet survenu moins de 12 mois après l'installation

Base : Ont été raccordés à Internet au cours des 12 derniers mois (681 ind.)



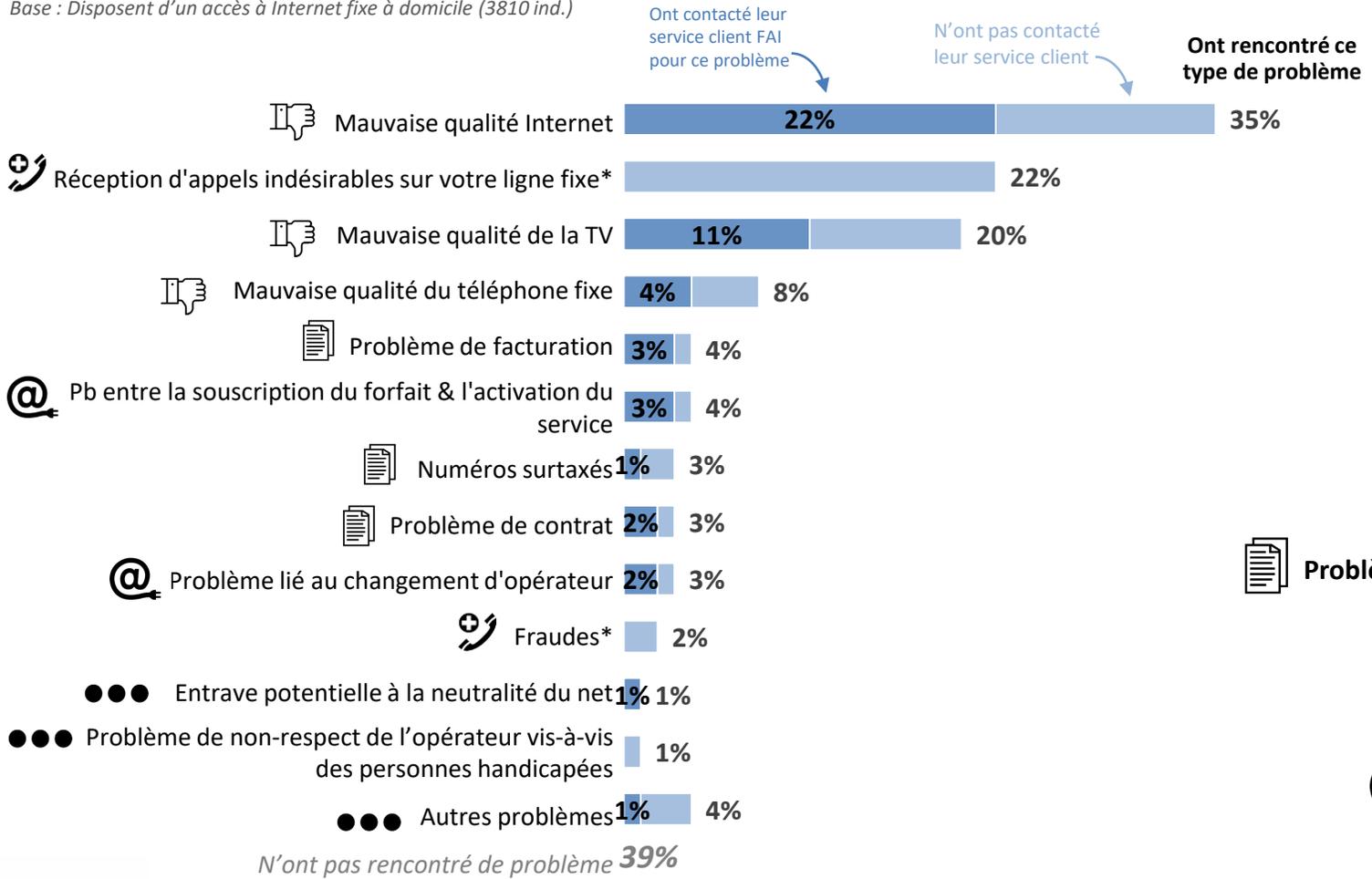
Q25. A quel moment s'est produite la coupure de votre accès à Internet, votre service TV ou service de téléphonie fixe que vous avez subie ?

+ / - Ecart significatifs positifs / négatifs à 95% par rapport à l'ensemble

# Typologie des problèmes rencontrés avec son FAI

## Problèmes rencontrés avec son FAI

Base : Disposent d'un accès à Internet fixe à domicile (3810 ind.)



Note de lecture : 61% des personnes qui disposent d'un accès à Internet fixe à domicile ont déjà rencontré un problème avec leur fournisseur, et 33% l'ont contacté suite à l'un de ces problèmes



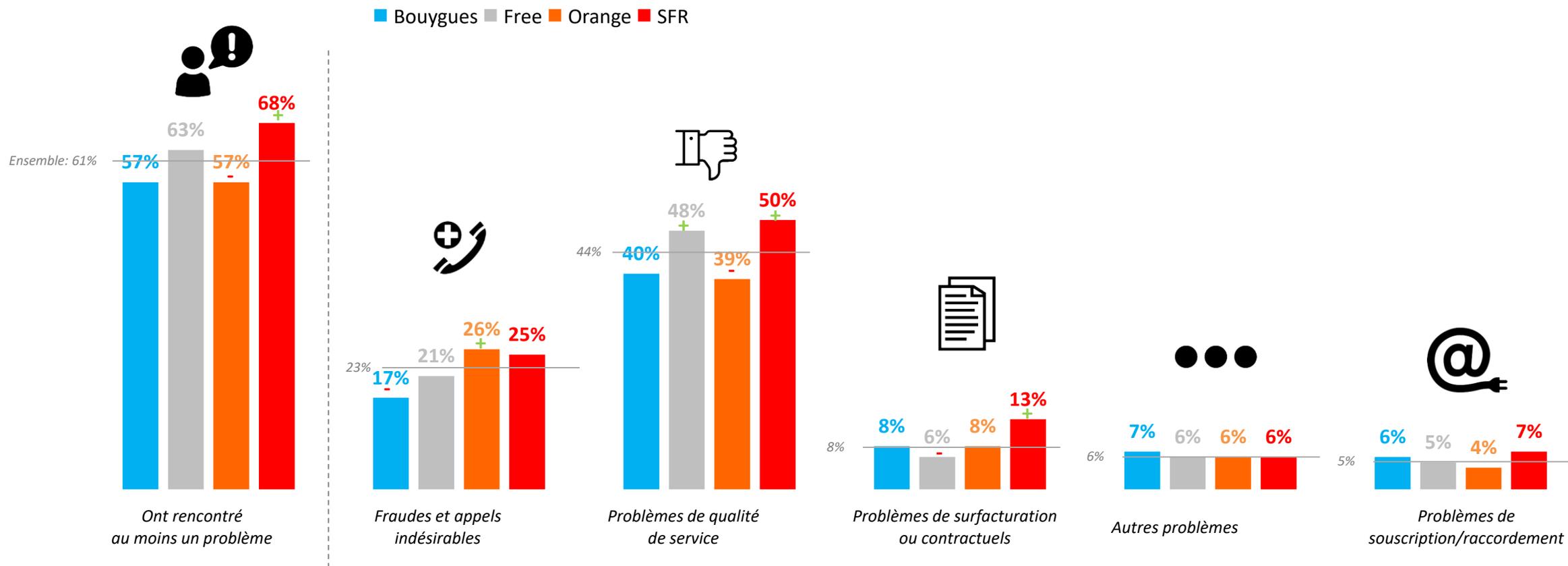
\*Le contact du service client de son fournisseur n'était pas demandé pour les fraudes et les réceptions d'appels indésirables

# Problèmes rencontrés selon le FAI

## Problèmes rencontrés selon le FAI



Base : Disposent d'un accès à Internet fixe à domicile (3810 ind.)



Q23. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problème suivants avec votre fournisseur d'accès à Internet ?

+ / - Ecart significatifs positifs / négatifs à 95% par rapport à l'ensemble 19

# Problèmes rencontrés selon le FAI

## Ont rencontré un problème – Selon l'opérateur et le type de connexion internet

Base : Disposent d'un accès à Internet fixe à domicile (3810 ind.)

■ Bouygues ■ Free ■ Orange ■ SFR

Ensemble

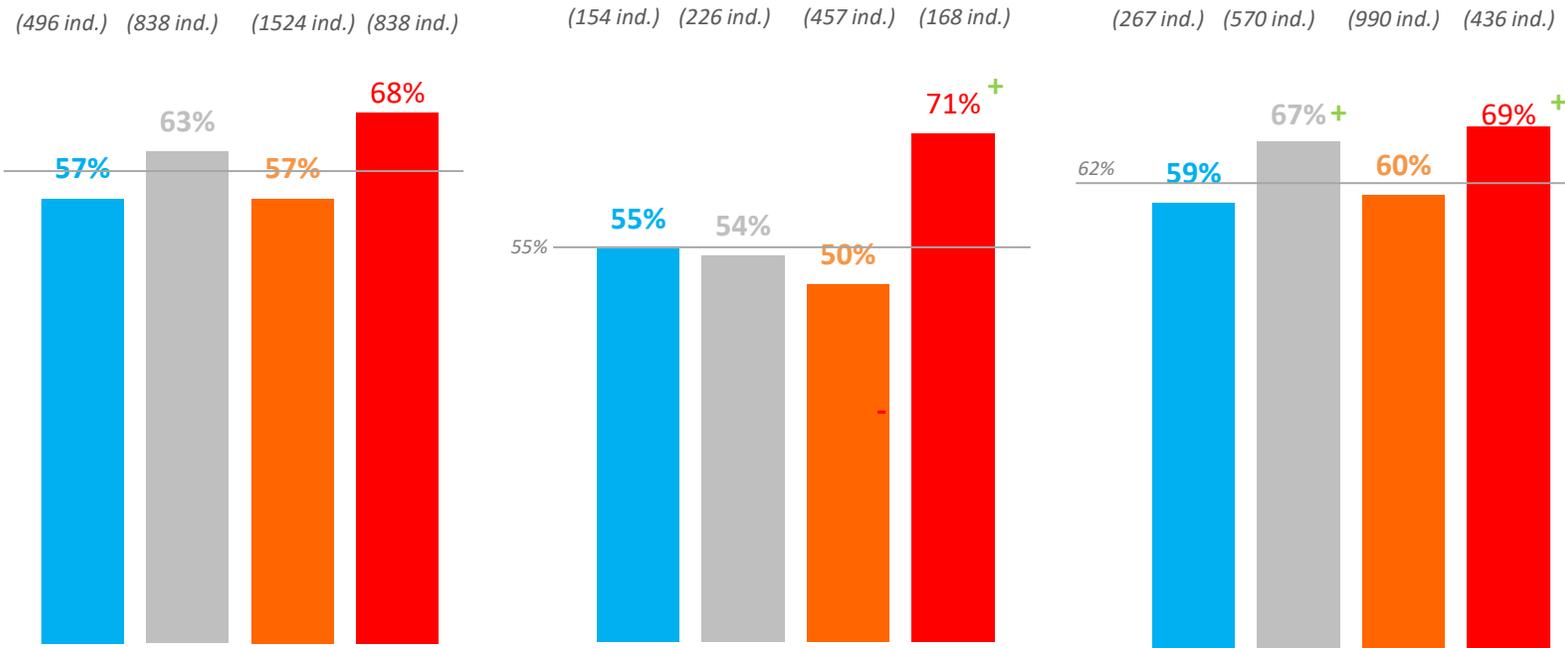


Fibre (1056 ind.)



ADSL (2289 ind.)

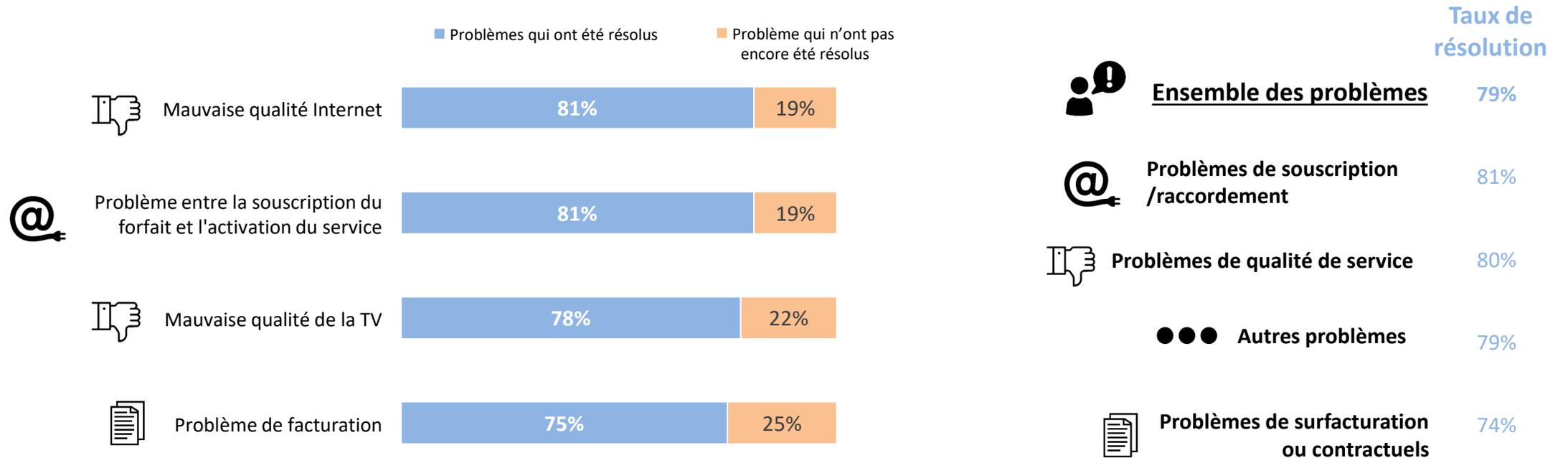
Moyenne des opérateurs : 61%



# Taux de résolution de problèmes après contact du service client

## Taux de résolution de problèmes après contact du service client

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (3416 problèmes.)

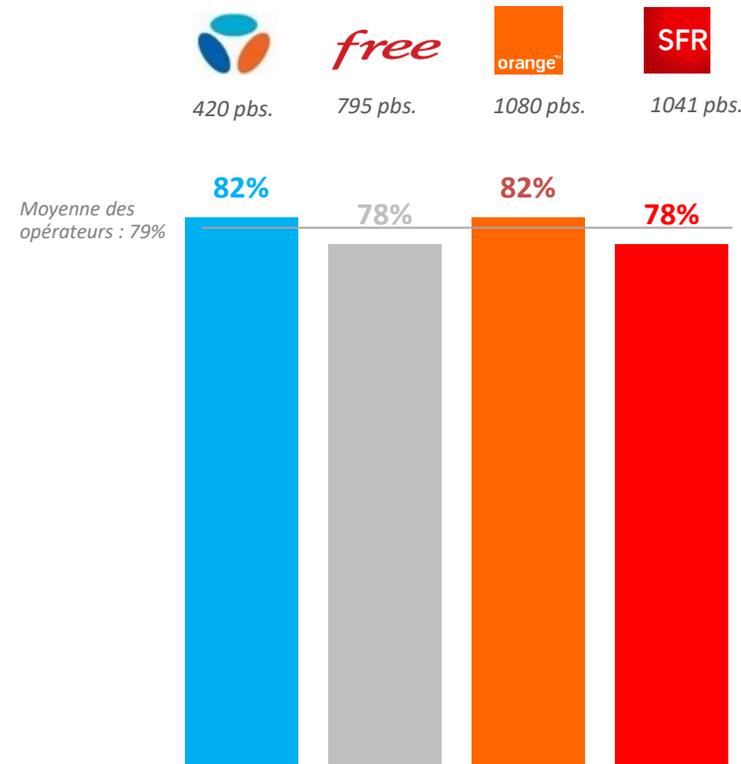


# Un taux de résolution des problèmes élevé chez tous les opérateurs

## Taux de résolution de problèmes après contact du service client

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème qui a été résolu (3416 problèmes.)

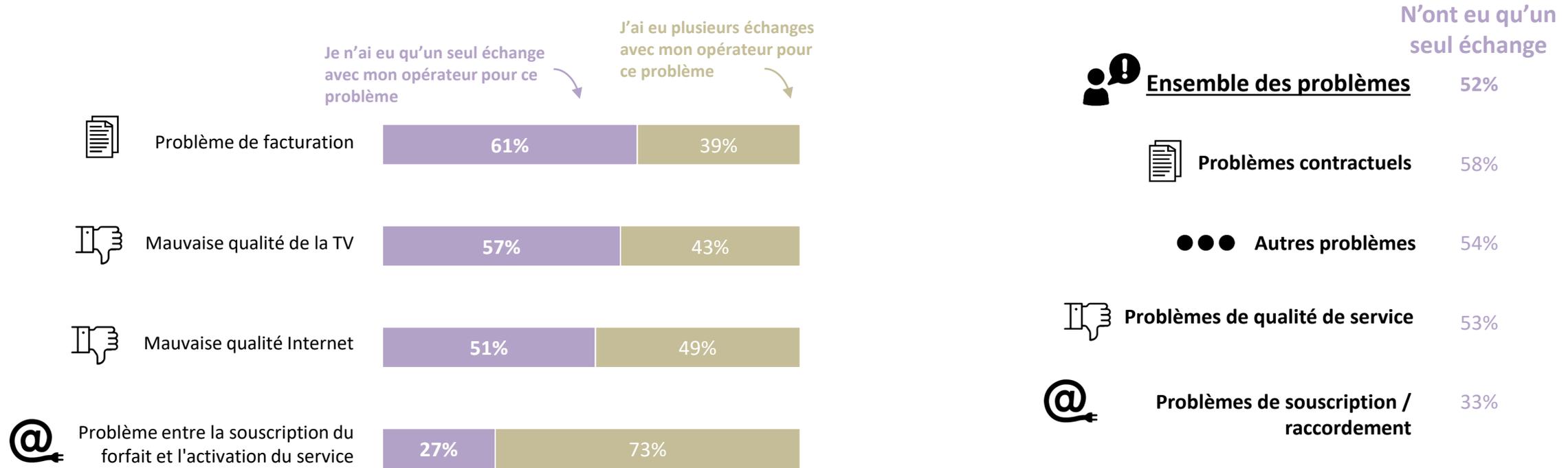
■ Bouygues ■ Free ■ Orange ■ SFR



# Nombre d'échanges avec le service client pour que le problème soit résolu

## Nombre d'échanges avec le service client pour que le problème soit résolu

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème qui a été résolu (2715 problèmes.)



# Taux de problèmes résolus après un seul échange avec le service client

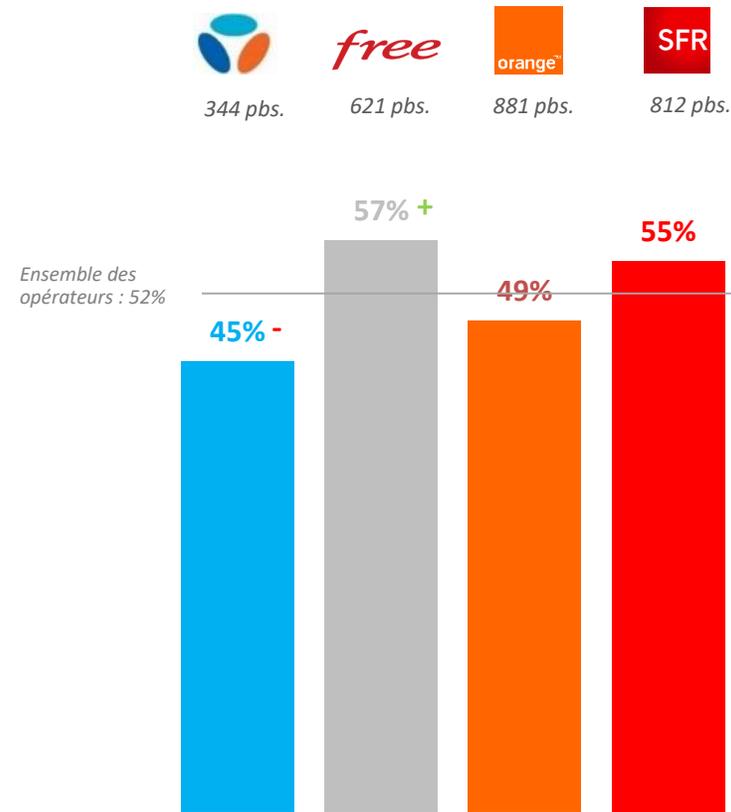
## Taux de problèmes résolus après un seul échange avec le service client

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème qui a été résolu (2715 problèmes.)

■ Bouygues ■ Free ■ Orange ■ SFR



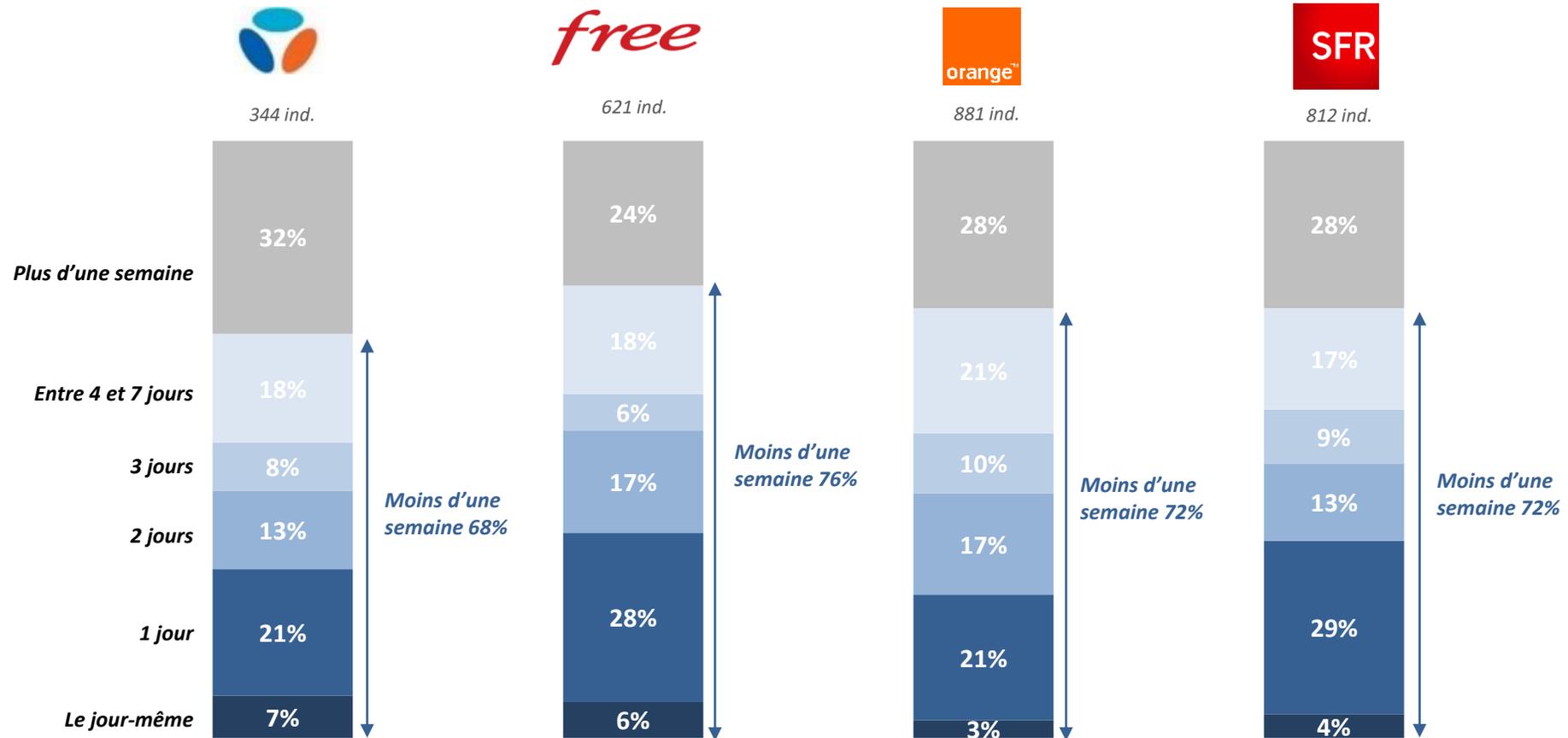
N'ont eu qu'un seul échange



# Temps de résolution des problèmes par FAI (lorsqu'ils ont été résolus)

## Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) - par opérateur

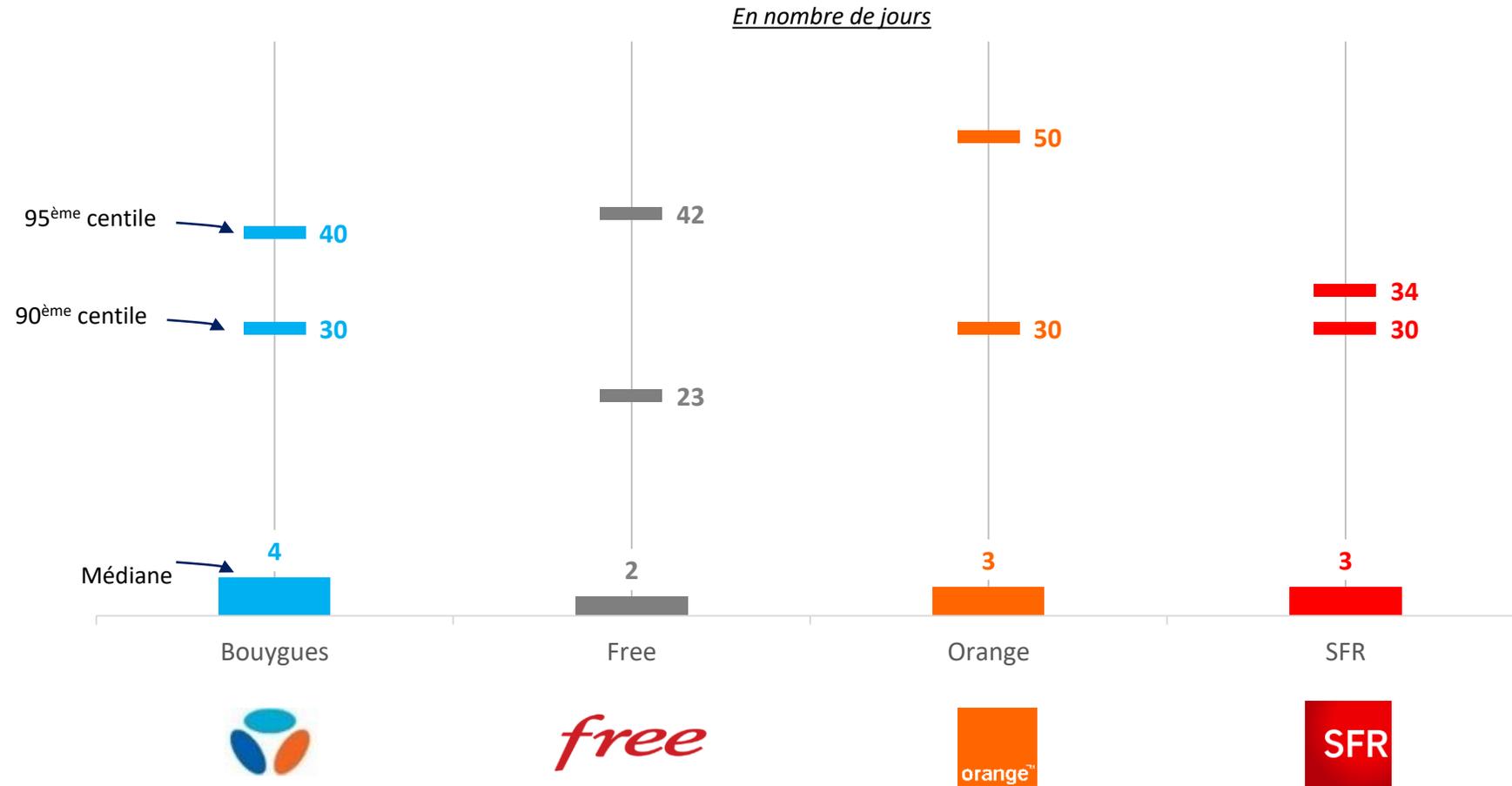
Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (2715 ind.)



# Temps moyen de résolution des problèmes par FAI (lorsqu'ils ont été résolus)

## Temps moyen de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) - par opérateur

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (2715 ind.)



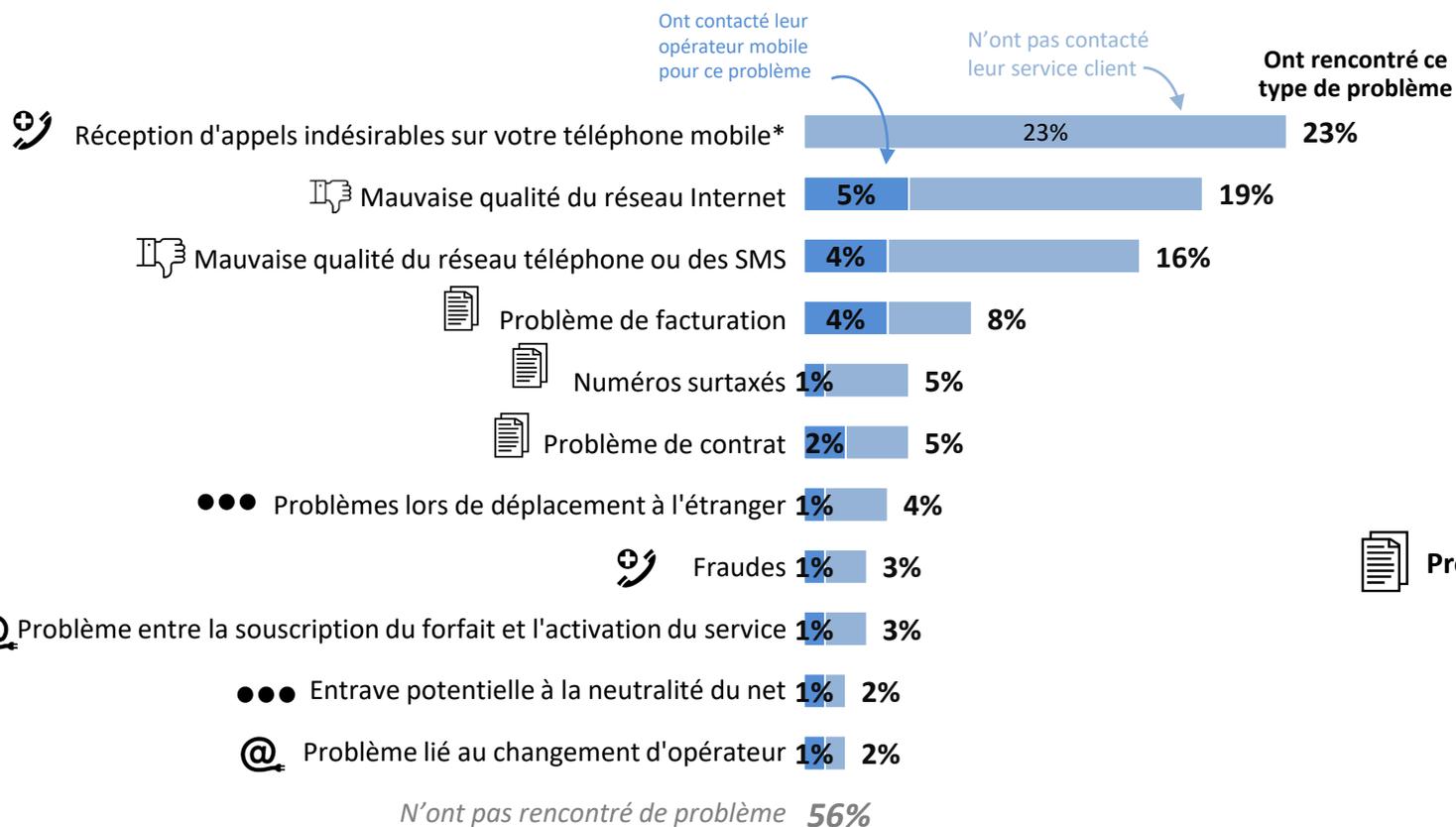
# Sommaire

1. INDICATEURS DE SATISFACTION
2. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE CLIENT
3. EVALUATION DU SERVICE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET
- 4. EVALUATION DU SERVICE DES OPÉRATEURS MOBILES**

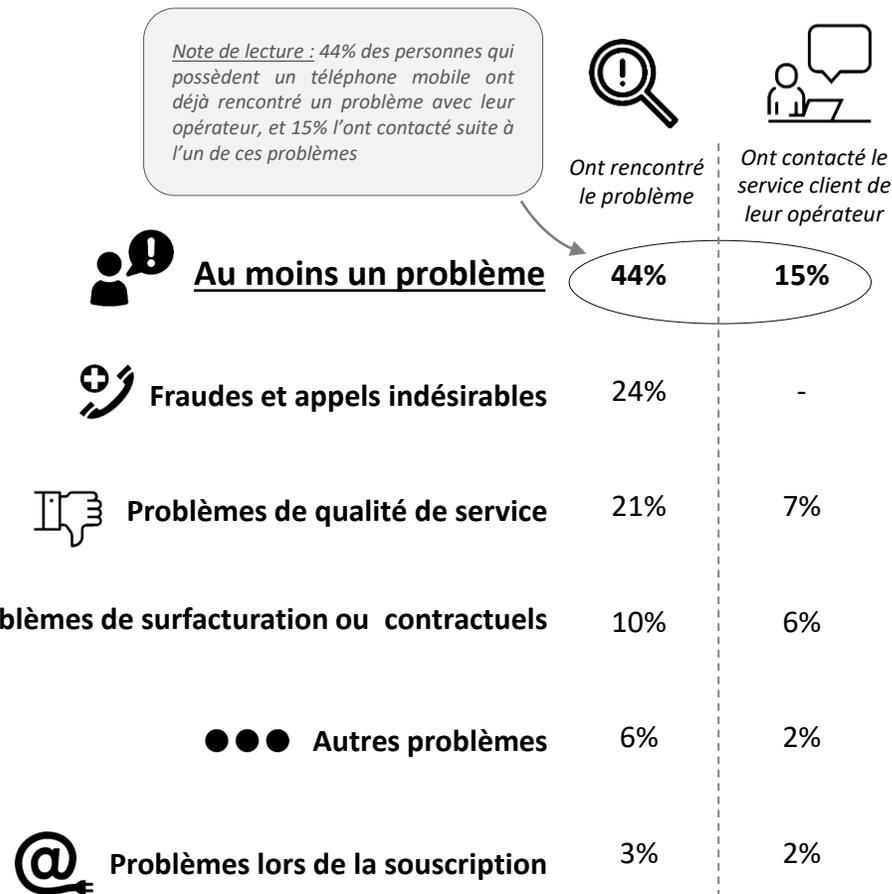
# Typologie des problèmes rencontrés avec leur opérateur mobile

## Problèmes rencontrés avec leur opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile (3930 ind.)



Note de lecture : 44% des personnes qui possèdent un téléphone mobile ont déjà rencontré un problème avec leur opérateur, et 15% l'ont contacté suite à l'un de ces problèmes



\*Il n'était pas demandé aux répondant s'ils avaient contacté le service client de leur opérateur pour les réceptions d'appels indésirables

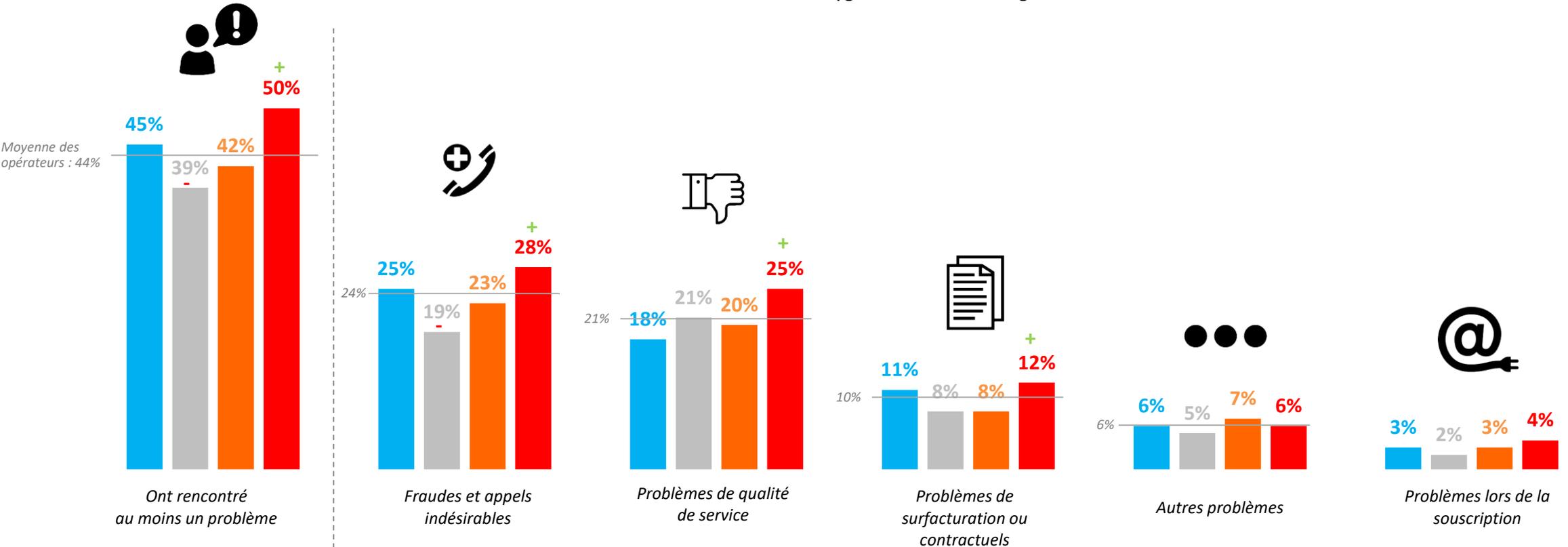
# Problèmes rencontrés selon l'opérateur mobile

## Problèmes rencontrés - Selon l'opérateur mobile



Base : Possèdent un téléphone mobile (3930 ind.)

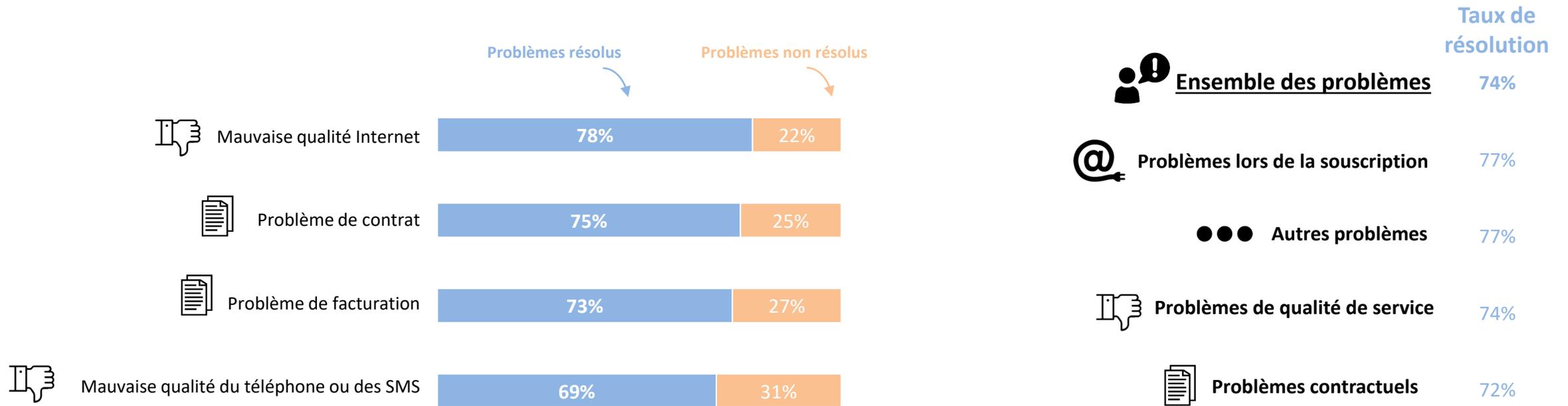
■ Bouygues ■ Free ■ Orange ■ SFR



# Taux de résolution de problèmes après contact du service client

## Taux de résolution de problèmes après contact du service client

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (791 problèmes.)



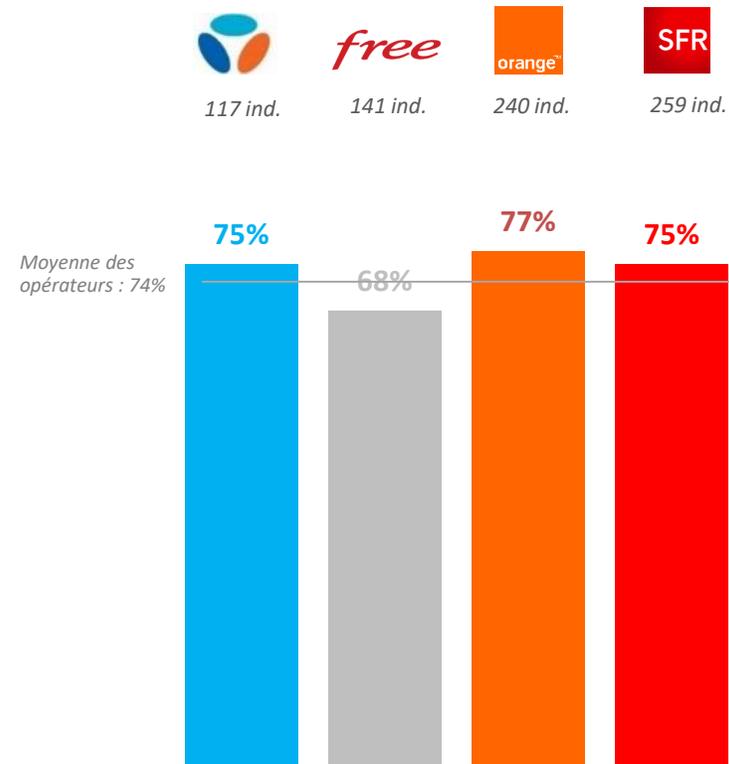
Les items non présentés comportent des bases trop faibles

# Taux de résolution de problèmes après contact du service client

## Taux de résolution de problèmes après contact du service client

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (791 ind.)

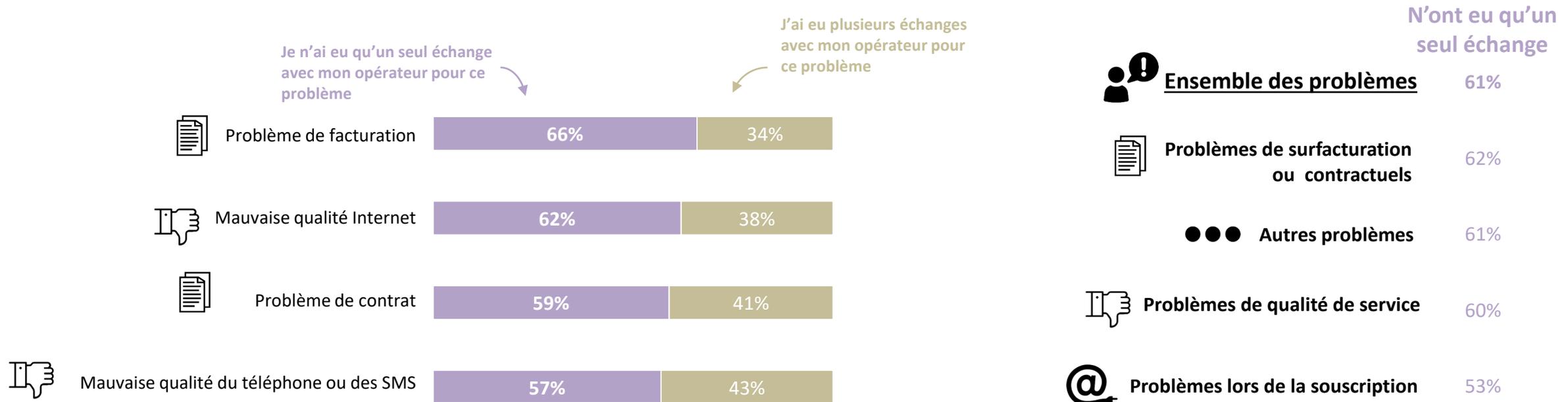
■ Bouygues ■ Free ■ Orange ■ SFR



# Dans plus d'un cas sur trois, plusieurs échanges avec son opérateur sont nécessaires

## Nombre d'échanges avec son opérateur pour résoudre son problème

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème résolu (584 ind.)



Les items non présentés comportent des bases trop faibles

# Taux de résolution de problèmes après un seul échange avec le service client

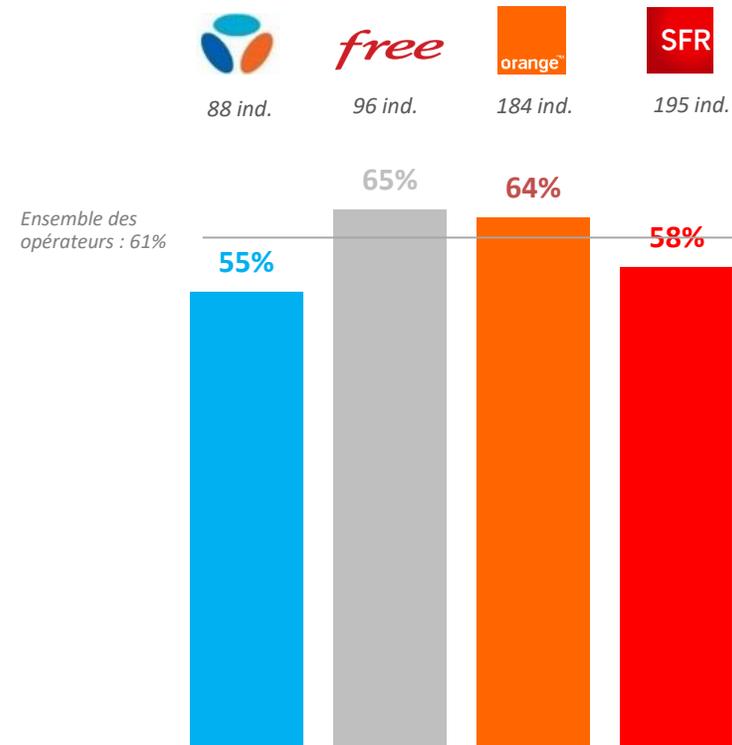
## Taux de résolution de problèmes après un seul échange avec le service client

■ Bouygues ■ Free ■ Orange ■ SFR

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème qui a été résolu (584 ind.)



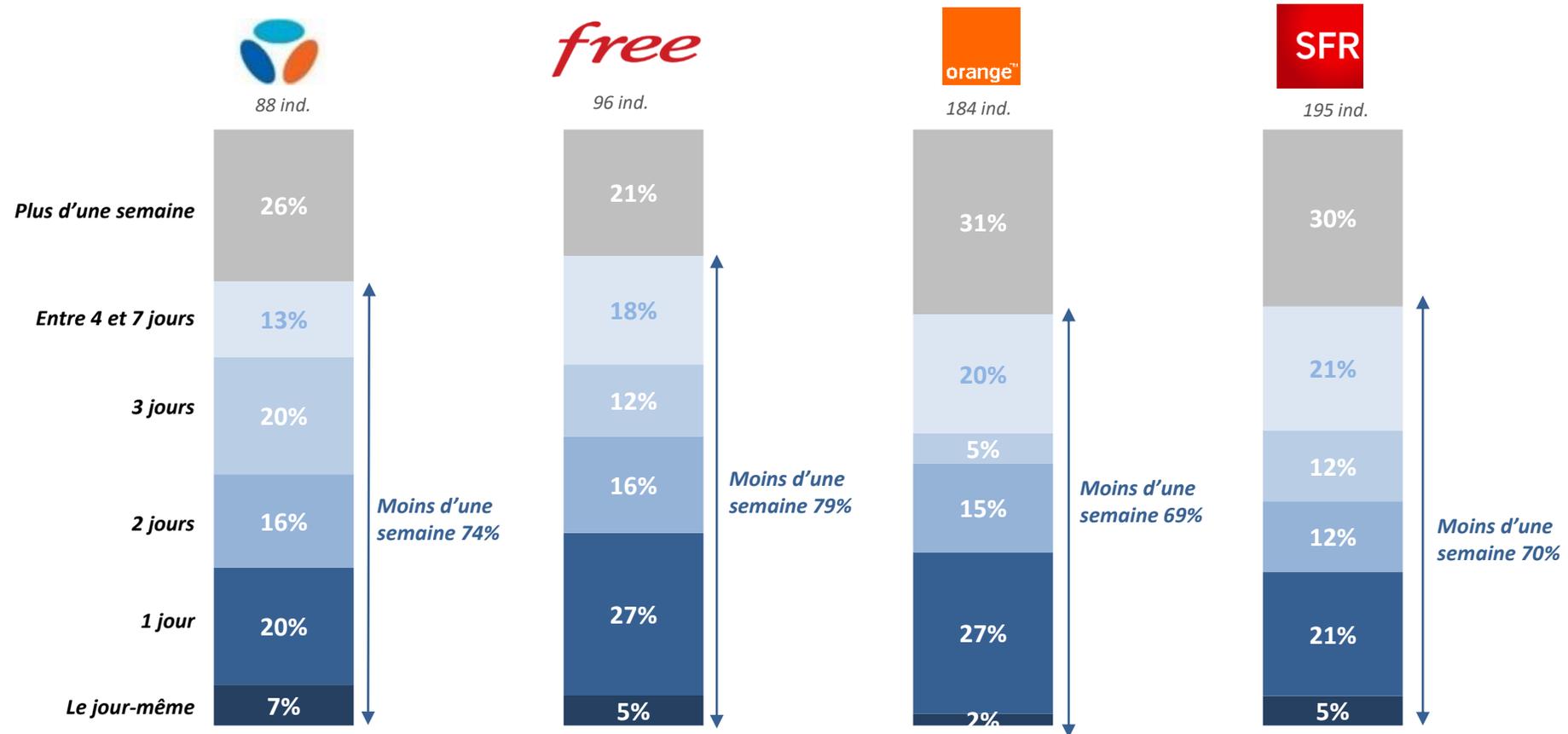
N'ont eu qu'un seul échange



# Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) par opérateur mobile

## Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) - par opérateur

Base : A ceux qui ont contacté le service client mobile (584 ind.)



# Temps moyen de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) par opérateur mobile

## Temps moyen de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) - par opérateur

Base : A ceux qui ont contacté le service client mobile (573 ind.)

