

Communiqué de presse

REGULATION PAR LA DONNÉE

L'Arcep publie son observatoire de la satisfaction client, vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet et des opérateurs mobiles

26 juillet 2021

L'Arcep publie son « **Observatoire de la satisfaction client** », première édition sous ce nouveau format et intitulé (voir encadré), qui repose sur un sondage réalisé par IFOP en novembre 2020 auprès d'un échantillon représentatif de 4010 répondants. Il a pour objectif de refléter l'expérience des utilisateurs et leur ressenti, et présente des indicateurs de satisfaction :

- satisfaction générale vis-à-vis des opérateurs fixes et mobiles,
- satisfaction vis-à-vis du service client,
- satisfaction quant à la qualité du service des principaux opérateurs fixes et mobiles, et typologie des problèmes rencontrés.

La satisfaction globale vis-à-vis des opérateurs mobiles est plus importante (notés 7,7 en moyenne) que vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet, pour une connexion fixe (notés 7,3 en moyenne)

La satisfaction générale des répondants est plutôt bonne, en particulier vis-à-vis de l'opérateur mobile : les répondants ne sont que 13% à accorder une note de 5 ou inférieure à 5 sur 10 à leur opérateur, 53% attribuent une note entre 6 et 8, et plus d'un tiers (35%) une note de 9 ou 10.

La satisfaction générale consolidée, avec services de fournisseur d'accès fixe et services mobiles, montre des écarts relativement faibles entre les différents opérateurs.

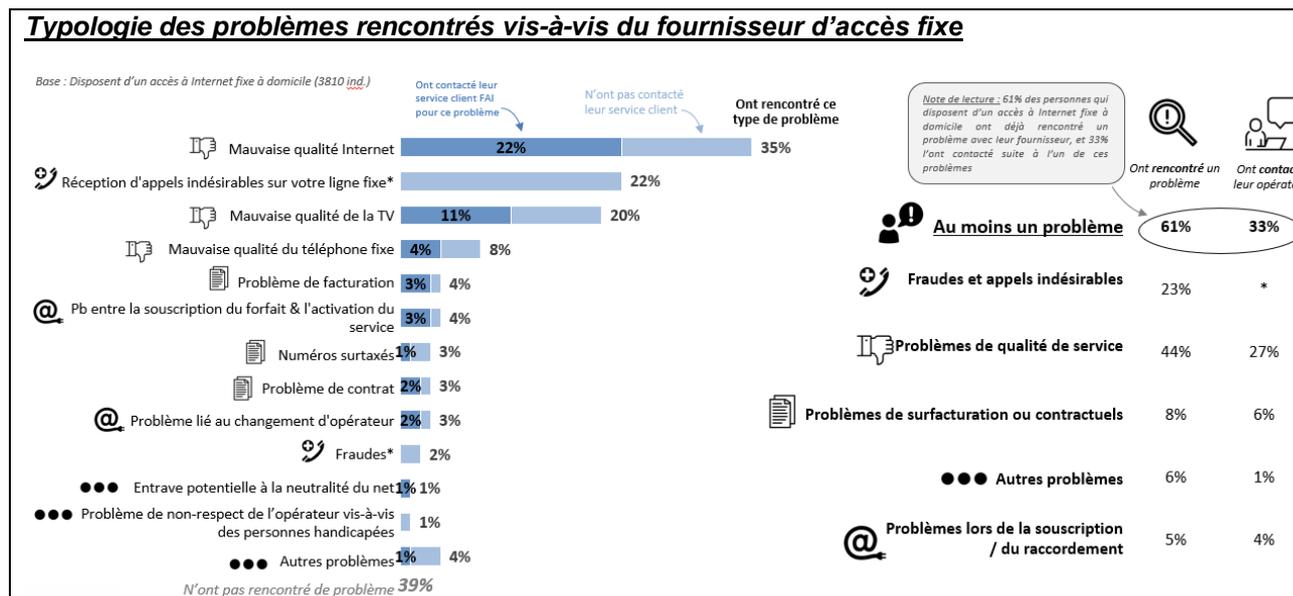
75% des problèmes remontés au service client ont été résolus¹

- En agrégeant les réponses pour les opérateurs mobiles et les fournisseurs d'accès à internet fixe, les répondants déclarent avoir rencontré un problème avec leur opérateur au cours des 12 derniers mois pour 66% d'entre eux lorsqu'ils sont clients de SFR, 56% chez Bouygues Telecom, 60% chez Orange et 60% chez Free.
- 79% des problèmes avec un fournisseur d'accès à internet fixe sont résolus après contact avec le service client. Le service client est, selon les répondants, efficace chez les fournisseurs d'accès à internet, bien que dans la moitié des cas ils ont nécessité plus d'un échange avec le service client pour résoudre leur problème.
- 74% des problèmes avec un opérateur mobile sont résolus après contact avec le service client. Le service client est également, selon les répondants, efficace chez les opérateurs mobiles bien que dans plus d'un cas sur trois, les répondants déclarent que plusieurs échanges sont nécessaires pour résoudre leur problème.
- Les valeurs médianes des temps de résolution par les services clients des pannes et dysfonctionnements varient entre 2 et 4 jours selon les opérateurs.

¹ Les problématiques en cours de résolution au moment du sondage sont comptabilisées comme « non résolues » mais ont pu être résolues après la clôture du sondage, sans que l'Arcep ne puisse en tenir compte.

Sur les réseaux fixes, 61% des répondants déclarent avoir rencontré un problème avec leur fournisseur d'accès à internet au cours des 12 derniers mois.

- Plus particulièrement, 44% déclarent avoir rencontré un problème de qualité tout service fixe confondu (Internet, téléphone, TV). Parmi eux, 35% ont subi exclusivement un problème de qualité d'Internet, ce qui en fait la cause la plus souvent citée.
- Les répondants ayant accès à la fibre optique ont déclaré moins de problèmes que ceux ayant une connexion ADSL.



Sur les réseaux mobiles, 44% des répondants déclarent avoir rencontré au moins un problème avec leur opérateur au cours des 12 derniers mois.

- La réception d'appels indésirables est le problème le plus souvent rencontré (23% des répondants) devant la mauvaise qualité du réseau internet (19% des répondants).

L'Arcep publiera chaque année une mise à jour de son observatoire de la satisfaction client.

L'Arcep publiera chaque année une mise à jour de son observatoire de la satisfaction client lors du bilan annuel de son outil de signalement « [J'alerte l'Arcep](#) ». Le prochain observatoire, portant sur l'année 2021, sera donc présenté avec le bilan annuel de la plateforme « J'alerte l'Arcep », au cours du premier trimestre 2022.

Une évolution de l'observatoire de la qualité du service client pour refléter au mieux l'expérience des utilisateurs

Jusqu'en 2018, l'Arcep mettait à disposition du public¹ les résultats des mesures d'indicateurs de qualité du service client réalisés par les opérateurs eux-mêmes. Ces indicateurs issus des systèmes d'informations des opérateurs étaient audités et certifiés par une société indépendante.

En 2018, une démarche de fiabilisation des indicateurs et des mesures associées a été entreprise en concertation avec les opérateurs. Le dispositif de mesure de qualité de service en vigueur, fondé sur des indicateurs issus des systèmes d'informations des opérateurs, s'il reste pertinent pour suivre l'évolution de la qualité de service d'un opérateur donné, demeurerait perfectible. En effet, l'hétérogénéité des systèmes d'information des opérateurs et des méthodologies de mesures de la qualité des services clients employées diminuent la comparabilité des résultats obtenus par les opérateurs. Une réflexion a donc été engagée dans le cadre de concertations avec les opérateurs, afin de faire évoluer l'observatoire pour mieux prendre en compte l'expérience réelle des utilisateurs.

L'Arcep fait donc désormais appel à un prestataire afin de réaliser une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs, et acte ce changement de méthodologie par une évolution de son intitulé, qui devient « **observatoire de la satisfaction client** ».

La publication de cet observatoire s'inscrit dans la démarche de l'Arcep de régulation par la donnée, qui vise à éclairer les choix des utilisateurs et à mieux orienter le marché.

Document associé

- [L'observatoire de la satisfaction client](#)

A propos de l'Arcep

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, est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles et postaux en France.

Contact presse

Anne-Lise Lucas
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion