

Communiqué de presse

## RÉGULATION PAR LA DONNÉE

### L'Arcep présente l'édition 2022 de l'observatoire de la satisfaction client et son bilan annuel de la plateforme « J'alerte l'Arcep »

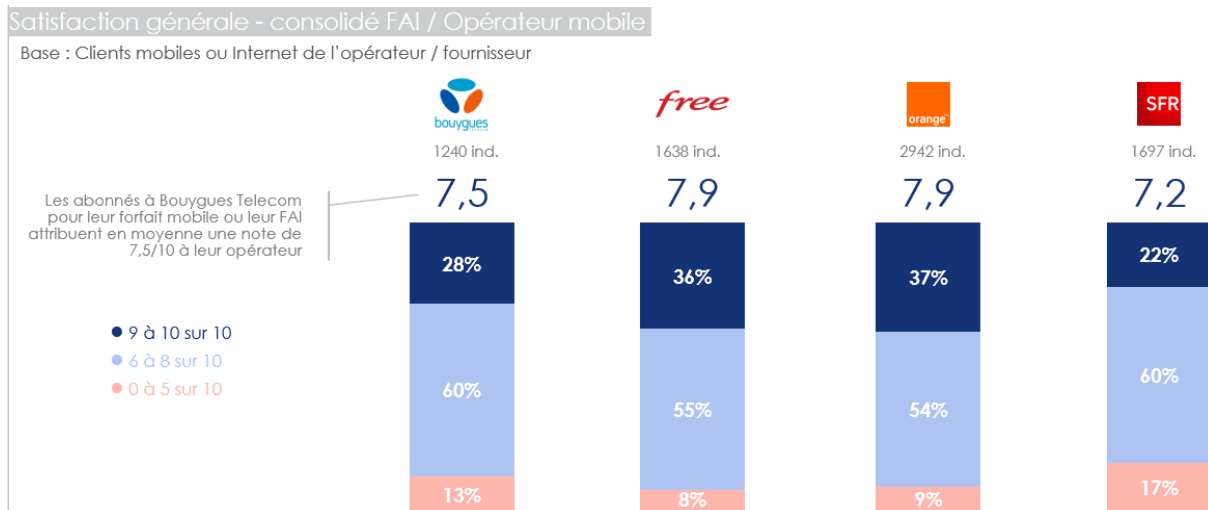
Paris, le 9 mai 2022

La satisfaction des utilisateurs des secteurs régulés par l'Arcep est l'une des boussoles qui guide l'action de l'Autorité. L'Arcep rend compte de ce niveau de satisfaction, 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 2021.

**Observatoire de la satisfaction client : la qualité de service des réseaux reste en tête des principaux problèmes rencontrés par les utilisateurs, même si la satisfaction générale vis-à-vis des opérateurs fixes et mobiles est en légère hausse**

L'édition 2022 de l'« Observatoire de la satisfaction client », repose sur un sondage réalisé par l'institut CSA fin 2021. En 2021, la satisfaction globale des utilisateurs télécoms est en légère hausse par rapport à l'année précédente, en particulier vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet (notés 7,5 / 10 en moyenne contre 7,3 en moyenne en 2020).



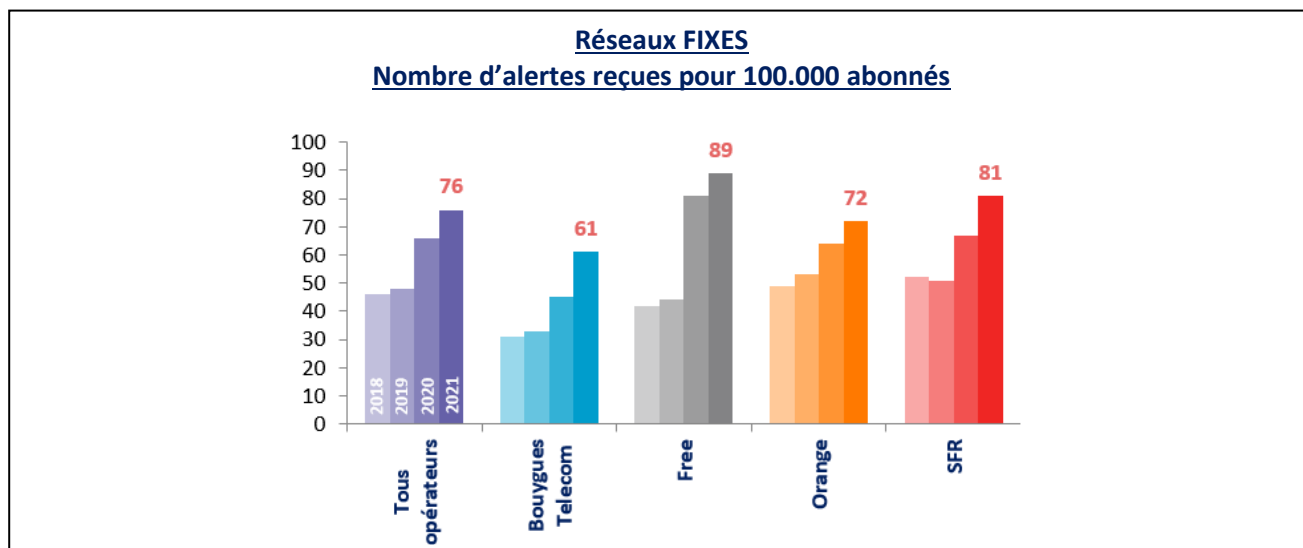
58% des utilisateurs (51% en excluant le motif « démarchage téléphonique intempestif », non attribuable en globalité aux opérateurs) indiquent rencontrer un problème avec leur fournisseur d'accès à internet. Le principal motif d'insatisfaction est la qualité de service, suivi par les problèmes de souscription et raccordement, puis par les problèmes contractuels et de facturation.

**« J'alerte l'Arcep » : le nombre d'alertes reçues en hausse, la qualité de service, des réseaux fixes en particulier, reste la principale préoccupation exprimée**

En 2021, l'Arcep a reçu plus de **38000 alertes**, dont environ 31000 directement sur la plateforme (les autres signalements provenant d'autres canaux : mails, courriers, appels téléphoniques). Ce volume est en hausse significative par rapport à 2020 avec 33000 alertes reçues (+14% en un an).



La très grande majorité des alertes reçues concerne le **secteur des télécoms**. Au sein de ce secteur, ce sont les services fixes qui concentrent la très grande majorité des alertes. Les réseaux mobiles ont quantitativement fait l'objet d'un nombre plus réduit d'alertes. Les thématiques de la qualité de service et des attentes liées à l'évolution des réseaux sont particulièrement prédominantes sur le fixe alors que pour le mobile les pratiques commerciales et le changement d'opérateurs sont davantage présents. 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 CSA.



**Contact presse**

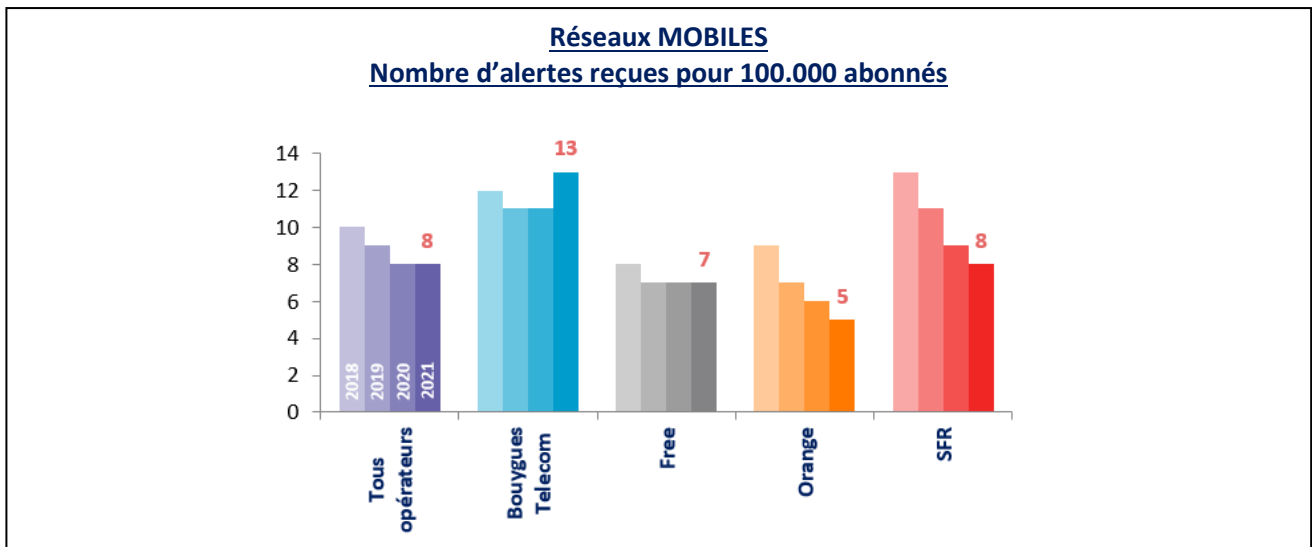
Anne-Lise Lucas  
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr  
Tél. : 01 40 47 71 37

**Suivez l'ARCEP**

www.arcep.fr  
@ARCEP Facebook  
LinkedIn Dailymotion

**Abonnez-vous**

Flux RSS  
Lettre électronique  
Listes de diffusion



*Les alertes reçues sont non représentatives de la population, ni des cas concrets. Leur recensement permet néanmoins un éclairage sur leur répartition entre les principaux opérateurs.*

Concernant **le secteur postal**, le nombre d'alertes diminue par rapport à 2020 : 2300 alertes ont été reçues en 2021 contre plus de 3000 en 2020.

### **Documents associés**

[Dossier de presse du 9 mai 2022 : Présentation de l'édition 2022 de l'observatoire de la satisfaction client \(secteur télécoms\) et bilan annuel de la plateforme « J'alerte l'Arcep »](#)

[Présentation de la conférence de presse](#)

[Observatoire de la satisfaction client – édition 2022](#)

### **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, postaux, et de la distribution de la presse en France.

---

#### **Contact presse**

Anne-Lise Lucas  
[Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr](mailto:Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr)  
 Tél. : 01 40 47 71 37

#### **Suivez l'ARCEP**

[www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)  
 @ARCEP Facebook  
 LinkedIn Dailymotion

#### **Abonnez-vous**

**Flux RSS**  
 Lettre électronique  
 Listes de diffusion