



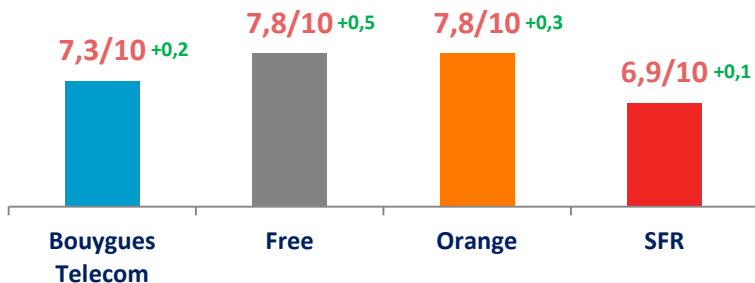
# Observatoire de la satisfaction client et bilan annuel de « J'alerte l'Arcep »

Mai 2022

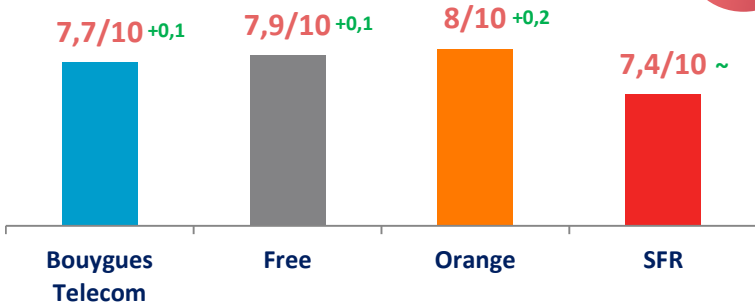
# Satisfaction générale

# La satisfaction globale est en légère hausse

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



## Note des consommateurs vis-à-vis de leur opérateur mobile



L'institut CSA a réalisé en fin d'année 2021 pour le compte de l'Arcep un **sondage représentatif de la population** sur la satisfaction des utilisateurs télécoms.

- ✓ Ces notes traduisent une **satisfaction des utilisateurs finals en hausse par rapport à celle de 2020** particulièrement vis-à-vis de leur fournisseur d'accès à internet fixe.
- ✓ Le classement des opérateurs n'a pas changé d'une année sur l'autre tant pour les FAI que pour les opérateurs mobiles.
- ✓ La satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des opérateurs mobiles est globalement meilleure que vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet fixe.

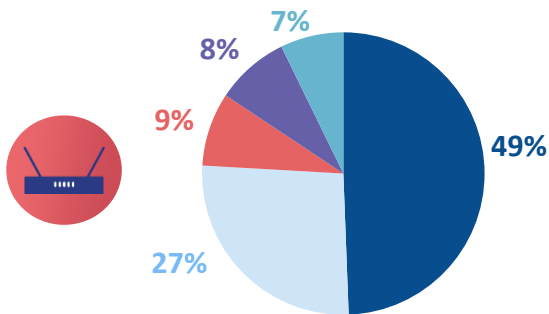
# Les principaux problèmes rencontrés concernent, cette année encore, la qualité de service

✓ **51%** des abonnés à une offre internet fixe ont déclaré avoir rencontré un problème\* avec leur fournisseur d'accès.

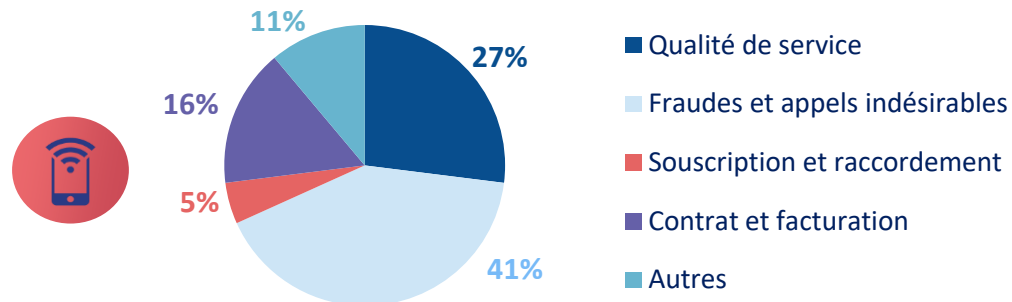
✓ **30%** des abonnés mobile ont déclaré avoir rencontré un problème\* avec leur opérateur.

\*au cours des 12 derniers mois, hors cas de fraude et appels indésirables

Répartition des problèmes rencontrés en 2021 (fixe)



Répartition des problèmes rencontrés en 2021 (mobile)



- ✓ Le principal motif d'insatisfaction est la **qualité de service** suivi par les problèmes de souscription et raccordement et les problèmes contractuels et de facturation.
- ✓ Le motif « fraudes et appels indésirables », bien que non imputable dans sa totalité aux opérateurs, est très présent.

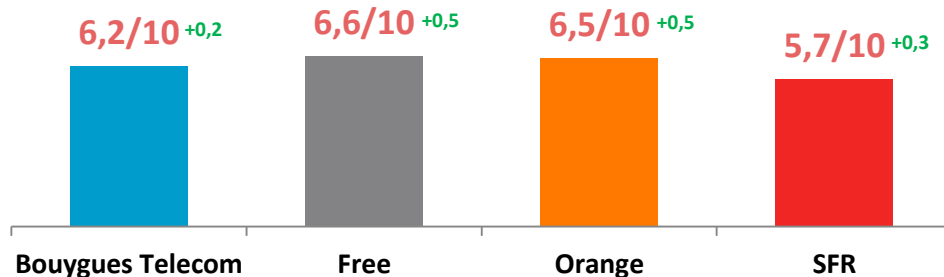
# Qualité du service client

# Comment sont notés les services clients ?

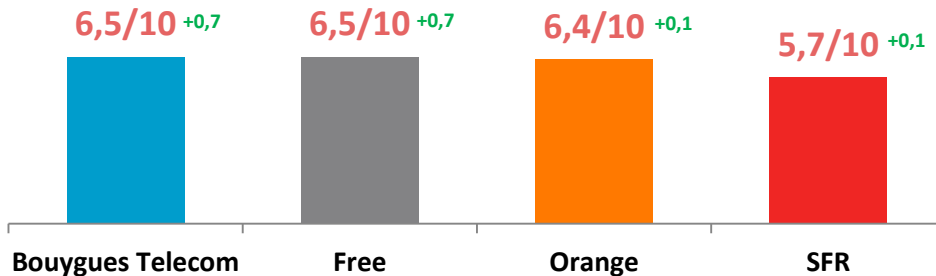
- ✓ Les notes du sondage traduisent une légère hausse de la satisfaction des consommateurs vis-à-vis du service client autant de leur fournisseur d'accès à internet que de leur opérateur mobile.
- ✓ Le classement des services clients des fournisseurs d'accès à internet fixe reste le même qu'en 2020.



## Notation de la satisfaction globale du service client par FAI



## Notation de la satisfaction globale du service client par opérateur mobile



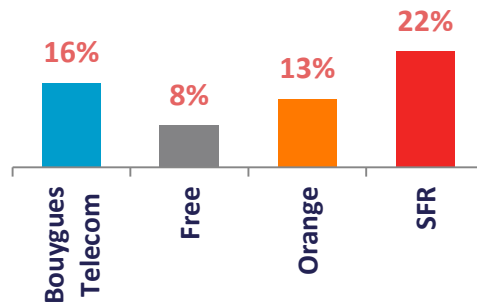
# La résolution des problèmes

- ✓ Le service client est peu sollicité pour des problèmes liés au mobile.

Il permet pourtant, dans **63%** des cas, de résoudre le problème concerné dès le premier échange.



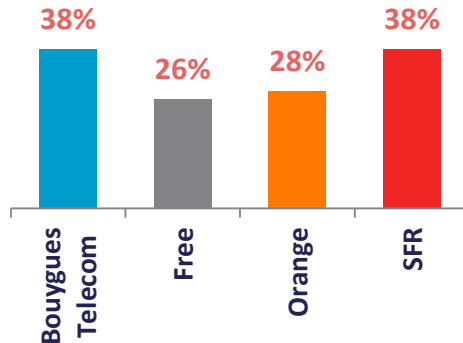
Ont sollicité le service client de leur opérateur mobile



- ✓ Le service client est, en revanche, plus souvent sollicité pour des problèmes liés à l'internet fixe et permet dans **56%** des cas de les résoudre.

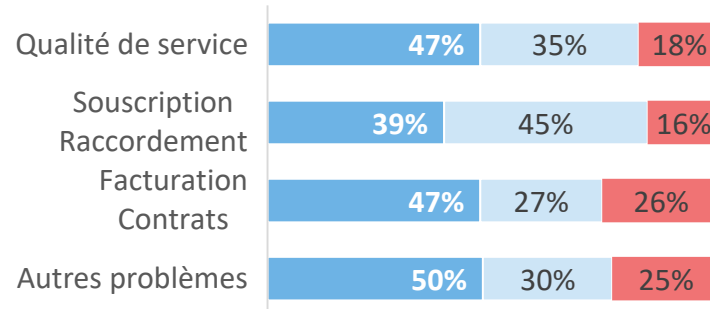
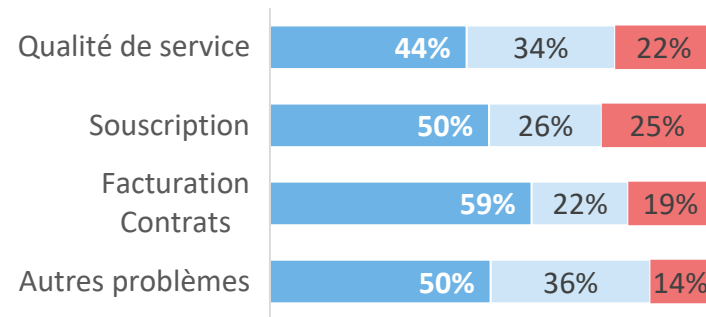


Ont sollicité le service client de leur FAI



## Nombre d'échanges avant la résolution des problèmes

■ Problèmes résolus au premier échange   ■ Problèmes résolus ensuite   ■ Problèmes pas encore résolus



# Bilan de « J'alerte l'Arcep »

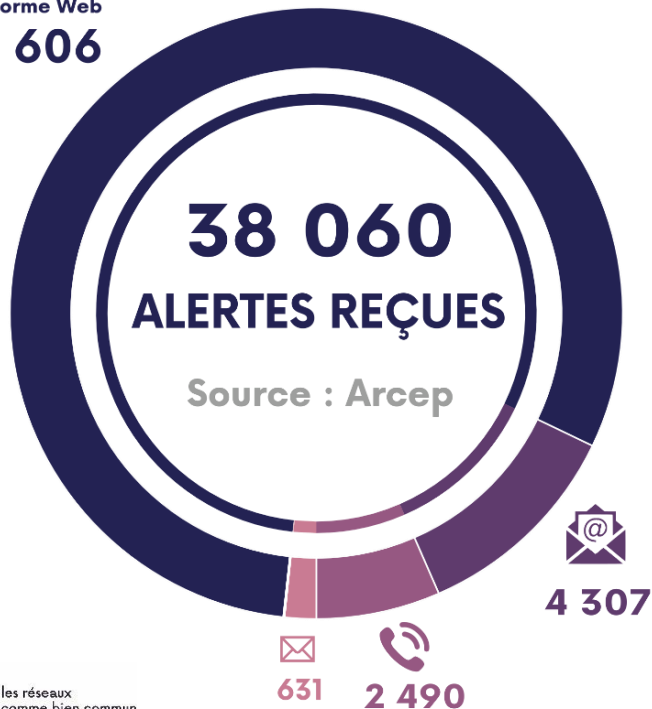


# Synthèse des alertes reçues en 2021



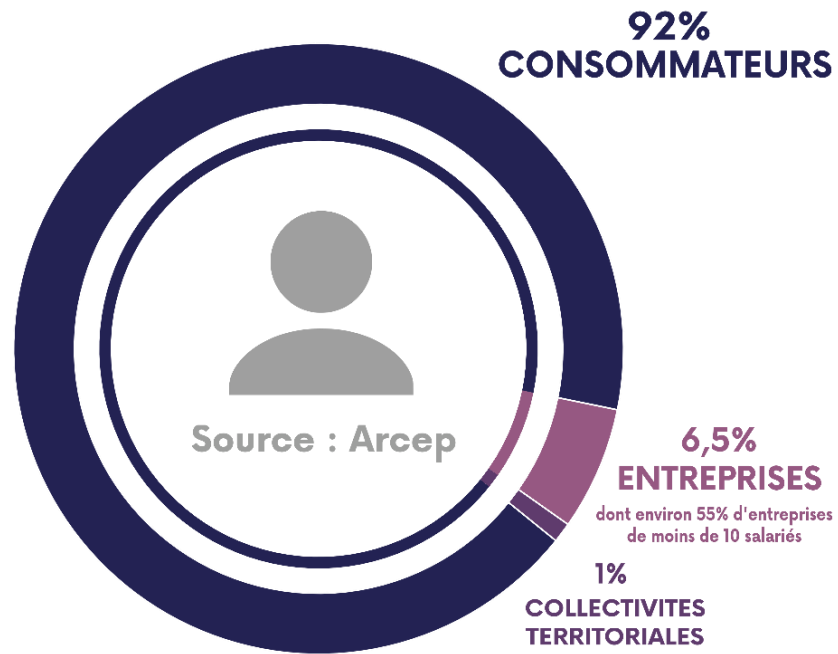
Plateforme Web  
**30 606**

## Canaux de réception

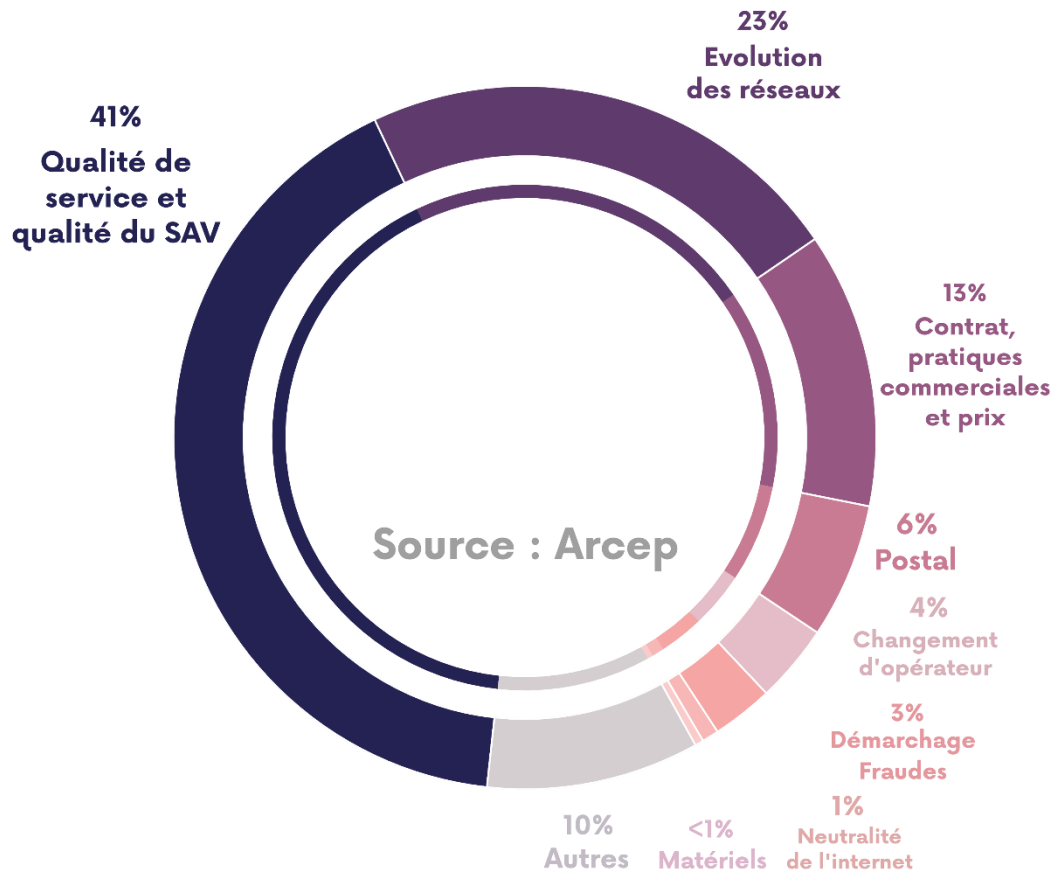


Un des canaux de réception n'est pas représenté : il s'agit des alertes déposées par les parcours accessibilité qui totalisent 26 alertes.

## Profil des utilisateurs

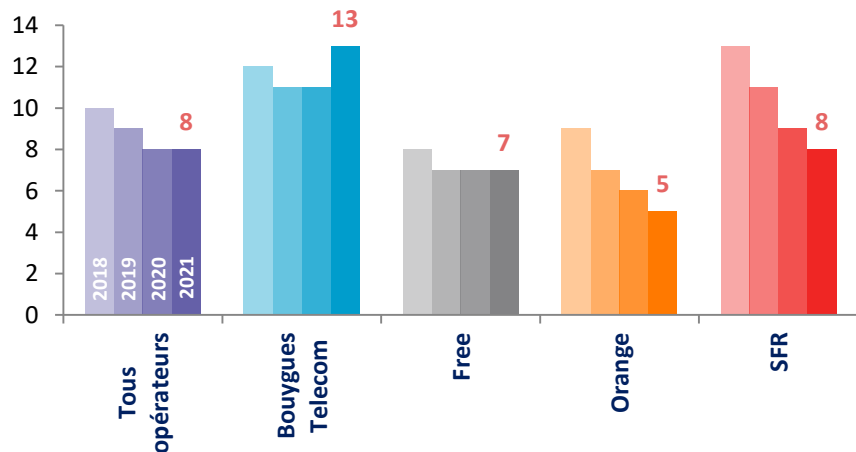


# Quels sont les thèmes majeurs ?

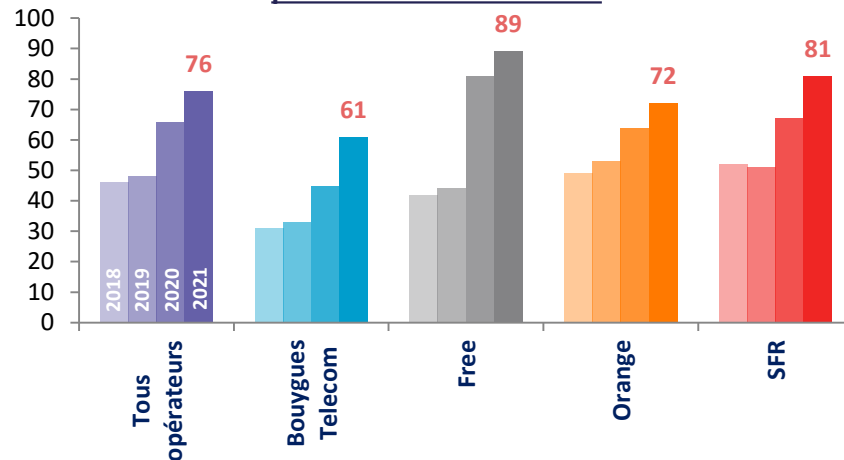


# Davantage d'alertes sur le fixe que sur le mobile

**RÉSEAUX MOBILES :**  
**nombre d'alertes reçues**  
**pour 100 000 utilisateurs**



**RÉSEAUX FIXES :**  
**nombre d'alertes reçues**  
**pour 100 000 utilisateurs**



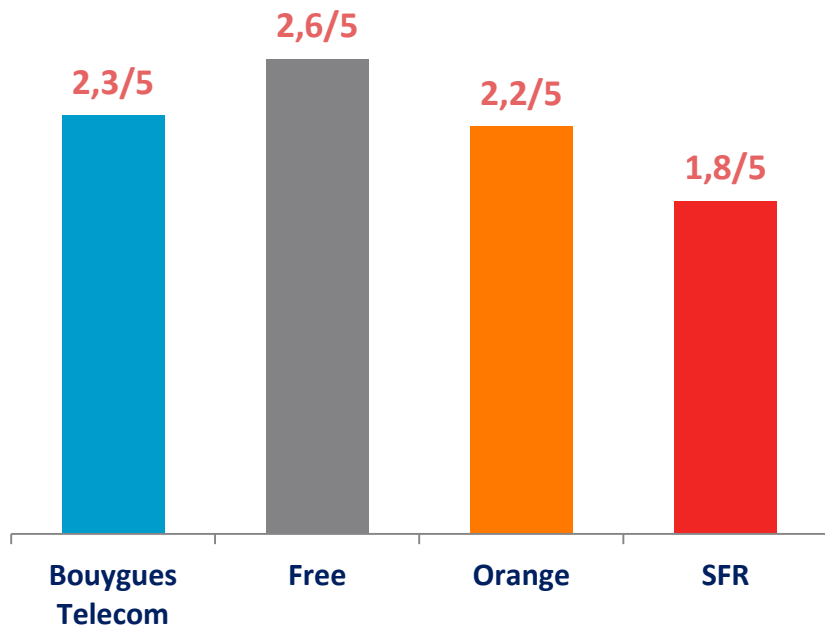
- ✓ Les signalements relatifs à l'internet fixe sont particulièrement prépondérants, notamment du fait d'insatisfactions liées au déploiement de la fibre optique. Cette tendance s'accroît en 2021.

- ✓ Les signalements ne sont représentatifs ni de la population ni de cas concrets.
- ✓ Leur volumétrie apporte toutefois un éclairage quant à la prépondérance relative de certaines problématiques entre les principaux opérateurs.

- ✓ Les volumes d'alertes concernant les principaux opérateurs évoluent en 2021.
- ✓ Le nombre de signalements concernant le fixe est en hausse pour l'ensemble des opérateurs.

# Les services clients notés plus sévèrement que dans le sondage

## Notation de l'expérience générale du service client par opérateur



- ✓ Bien que la hiérarchie des opérateurs reste cohérente avec celle du sondage représentatif de la population, les notes des services clients par les déposataires d'alerte sont **largement inférieures**.
- ✓ Cela peut en partie s'expliquer par le fait que les **utilisateurs de « J'alerte l'Arcep » font face à des problèmes** souvent non résolus et persistants. Ces alertes concernent parfois la qualité du service client elle-même.
- ✓ Dans le détail on constate que les notes concernant l'accueil et la disponibilité du service client sont souvent plus élevées que celles concernant la continuité du parcours et la pertinence des réponses.

Suivi des sujets identifiés  
lors du précédent bilan

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

# Qualité du réseau fibre jusqu'à l'abonné

Beaucoup d'alertes en 2021 font état de problèmes (nombre de prises insuffisantes, fibres cassées) dans les points de branchements optiques (PBO) ou au point de mutualisation (PM) qui engendrent des débranchements...

*« Le PBO présent dans notre rue n'est pas adapté au nombre de liaisons déployées. Suite à la perte de connexion, nous avons sollicité notre opérateur pour mener des investigations. Les conclusions de l'intervention sont simples : notre fibre a été coupée au niveau du PBO afin de raccorder un autre foyer.*

*(...) à chaque arrivée de nouveaux locataires ou changement d'abonnement, ce jeu de chaises musicales reprend. »*

*« Après avoir été connecté pendant 20 mois au réseau fibre j'ai été brutalement coupée. Un technicien a effectué le bilan : le point de branchement fibre est saturé (7 clients pour 6 brins). Mon FAI m'indique s'être lui-même retourné contre l'OI. Et rien ...il annonce être en phase d'analyse...**et mon FAI me propose de changer d'opérateur** après 20 mois de fidélité. Plus de téléphone fixe, plus d'internet, de télévision SOS»*

*« Arrivée d'un nouveau locataire dans l'immeuble de ma grand-mère. Son opérateur est venu le brancher mais vu qu'il n'y avait plus de branchements, ils ont débranché ma grand-mère pour pouvoir brancher leur client. Depuis les opérateurs (OC et OI) se renvoient la balle et aucune solution n'est apportée pour qu'elle retrouve ses services rapidement. Elle n'a donc plus de TV, de téléphone fixe et d'internet depuis le 16 novembre, elle est âgée et se sent isolée.*

*Nous appelons sans cesse le service technique qui nous indique que le dossier est en cours et cela depuis presque 2 mois. Nous ne savons plus quoi faire pour voir ses services rétablis.»*

# Qualité du réseau fibre jusqu'à l'abonné

... mais également de communes concentrant beaucoup de problèmes de qualité du réseau fibre (Île-de-France et dans le Rhône).

« Je suis situé dans une commune d'Ile de France. Ma fibre a été écrasée en Juillet. J'ai eu un technicien de mon FAI diagnostiquant : " ligne écrasée, attente reprise du PM par l'OI ». En août " ligne écrasée, attente reprise du PM par l'OI ». En septembre " ligne écrasée, attente reprise du PM par l'OI ». En octobre, **MIRACLE**, l'OI a fait le nécessaire et résolu le problème du PM. Depuis le mois de Novembre, des appels de SAV tous les vendredi pour relancer le service technique (...). Service client qui raccroche au nez, qui ment pour la résolution des services depuis Septembre et un service qui dit : " merci de patienter 7 jours de plus" ...le même dialogue depuis...2 mois »

«Bonjour, voici mon 30ème message, je n'ai toujours pas de retour de la fibre depuis le 03/07/2021  
L'OI m'a débranché au profit d'un de ses abonnés, mon opérateur ne veut faire aucune démarche pour rétablir le problème»

« Cela fait 6 mois que mon opérateur nous dit qu'il règle le problème. Rien est fait. L'opérateur est en charge de la fibre dans notre commune. Rien est fait de leur part non plus. Cela fait plus de 5 mois que nous et nos voisins n'avons plus de fibre. Et mon opérateur refuse de nous remettre en ADSL.»



# Qualité du réseau fibre jusqu'à l'abonné

## Que fait l'Arcep ?

Plusieurs facteurs peuvent expliquer les problèmes d'exploitation du réseau FttH en particulier dans les points de branchement optique : sous-dimensionnement du réseau lors de sa création, dégradations ou casse de fibre lors d'interventions de techniciens, décorrélations entre les SI et le terrain ...

L'Autorité a déjà commencé à travailler avec les opérateurs pour comprendre et endiguer ces problèmes. Parmi les actions déjà lancées, on notera par exemple :

- le développement par les opérateurs d'un outil permettant aux opérateurs commerciaux d'être informés des interventions en temps réel pour vérifier l'état de leurs lignes et s'assurer qu'aucun client n'a été déconnecté ;
- l'engagement des opérateurs d'infrastructure à ne jamais donner la consigne aux techniciens de débrancher un autre abonné lors de son intervention (par exemple si la route optique allouée dans le SI est déjà occupée par un autre abonné).

Certains réseaux semblent par ailleurs soulever des difficultés plus importantes, qui pourraient être dues à un nombre de fibres disponibles et fonctionnelles insuffisants. A ce sujet, des actions sont encore à l'étude.

# Améliorer l'information des utilisateurs sur les réseaux : « Ma connexion internet »

Les raccordements à la fibre suscitent beaucoup d'interrogations de la part des utilisateurs : absence de certains opérateurs à leur adresse, disponibilité commerciale de la fibre, etc.

*« j'ai acheté un appartement dans un immeuble neuf raccordé à la fibre. L'opérateur qui a fibré l'immeuble me dit qu'il ont l'exclusivité de 3 mois à 6 mois. Mon FAI avec qui je suis engagé ne me propose que l'adsl alors que la fibre est bien présente »*

*« Tous me propose la fibre sauf tel opérateur »*

*« je suis client chez mon FAI depuis de nombreuses années et satisfait de leur service. J'ai lancé une procédure de déménagement le 16 octobre soit une semaine avant mon déménagement effectif. Aujourd'hui, le 2 novembre, après avoir appelé le service client et au bout de la troisième visite à la boutique de mon FAI, le conseiller me dit que le problème vient de l'OI qui a installé la fibre. Je l'appelle donc dans la foulée qui me confirme que je ne peux souscrire de contrat fibre qu'avec eux ! »*

# Améliorer l'information des utilisateurs sur les réseaux : « Ma connexion internet »

## Que fait l'Arcep ?

L'Arcep a développé le site cartographique « Ma connexion internet », permettant à tout utilisateur de connaître les opérateurs présents à n'importe quelle adresse de métropole et d'Outre-mer ainsi que la disponibilité des technologies qu'ils y proposent.

En effet, par exemple, tous les fournisseurs nationaux ne sont pas présents localement, et ne proposent donc pas d'offre « fibre » partout : d'où l'intérêt pour les consommateurs de se renseigner sur « Ma connexion internet » au préalable.

# Portabilité et accès au RIO

Les difficultés d'accès au RIO dans le cadre d'une procédure de changement d'opérateur est un sujet fréquemment mentionné sur « J'alerte l'Arcep », en particulier par les utilisateurs professionnels.

Un grand nombre d'opérateurs sont concernés par le sujet.

L'opérateur Ciel Telecom continue de faire l'objet d'un nombre important d'alertes à ce sujet.

« Comme des centaines d'autres clients, le service client refuse de me donner le RIO, malgré la fin d'engagement il y a déjà 1 an. Cette période d'engagement a été reconduite sans le consentement du titulaire de la ligne. (...) **On a affaire à des escrocs au téléphone qui réclame le paiement de 6 mois de facture pour obtenir le RIO : 1024 euros. Ils nous prennent en otage, nous avons changé d'opérateur depuis de force.** »

« 3179 « Service indisponible » pour me communiquer mon Rio. Alors que mon mari qui a demandé le sien en même temps, n'a pas eu de problème... mais il était chez un autre opérateur. Du coup **j'ai dû résilier mon abonnement sans pouvoir bénéficier de la portabilité.** Il semble d'après leur FAQ que c'est un problème récurrent. »

« En faisant le 3179 je n'ai pu obtenir le RIO. J'ai donc téléphoné à **Ciel Telecom qui m'a demandé de renouveler mon contrat encore un an si je voulais recevoir mon RIO.** »

« Mon opérateur **refuse catégoriquement** de me donner mon code Rio. »

# Portabilité et accès au RIO

## Que fait l'Arcep ?

L'Arcep travaille à améliorer les règles applicables en matière de portabilité des numéros, notamment pour faciliter et sécuriser l'accès au RIO, et ainsi fluidifier le processus des abonnés sur le marché entreprise. Un nouveau projet de décision fera l'objet d'une consultation publique prochainement.

L'Arcep a par ailleurs ouvert une procédure d'enquête administrative à l'encontre de Ciel Telecom portant notamment sur l'accès au numéro RIO par les abonnés.

# La distribution postale

Si le nombre d'alertes en matière postale étaient en nette diminution en 2021, les usagers de service postaux ont toutefois signalé notamment des perturbations locales dans la réception de leur courrier/colis sur les différentes parties du territoire national.

En Essonne par exemple, d'importants problèmes de distribution ont été signalés au cours de l'automne 2021, en particulier dans les communes situées autour de l'établissement-courrier de La Poste de Saint-Michel-sur-Orge (Linass, Marcoussis, La Ville du Bois, Sainte-Geneviève-des-Bois, Nozay, Brétigny sur Orge, Montlhéry, Le Plessis-Pâté, et Fleury-Mérogis).

*« Pas de courrier depuis 1 mois »*

*« Mon courrier et mes abonnements ne sont distribués qu' une fois par semaine la plupart du temps »*

*« cela fait 3 fois que nous n'avons pas de courrier pendant une semaine (...). J'ai déjà fait plusieurs fois des réclamations à la poste qui répond que les tournées ont été revues, mais même si les tournées sont revues il n'est absolument pas normal de ne pas avoir de courrier pendant plus d'une semaine, c'est un service public!! »*

# La distribution postale en Essonne

## Que fait l'Arcep ?

Les signalements remontés par les utilisateurs via « J'alerte l'Arcep » ont permis à l'Arcep de détecter rapidement l'apparition de ces dysfonctionnements.

L'Arcep a ainsi pris contact avec La Poste, prestataire du service universel postal, pour identifier l'origine des problèmes constatés par les utilisateurs, et connaître les mesures mises en place par La Poste pour rétablir la situation.

Les dysfonctionnements dans la distribution des envois résultaient notamment de la réorganisation locale de La Poste, d'importants problèmes de recrutement mais aussi de la situation sanitaire ayant entraîné de nombreuses absences de personnel.

La Poste a indiqué avoir pris plusieurs mesures pour remédier à ces difficultés.

Depuis le début de l'année, le problème semble se résorber (plus de signalement depuis la mi-janvier).

# Site de Cheillé : panne d'antenne

Les utilisateurs de la commune de Cheillé, en Indre et Loire, ont rencontré une panne de réseau mobile à partir du mois de février 2021. Les communes voisines d'Azay-le-Rideau, de Villaines-les-Rochers et de Saché ont également été touchées dans une moindre mesure.

*« Le réseau n'est pas stable. Il y a des coupures intempestives »*

*« Perturbations et interruptions plusieurs fois par jour des services sur les réseaux Bouygues Telecom et SFR depuis maintenant 15 jours. Le réseau Orange est également défaillant depuis 2 semaines. »*

*« Il y a fréquemment des pertes de 4g pour free et SFR. Notamment quand le temps est pluvieux ou couvert. »*

*« A nouveau, variation importante de la qualité du réseau (s'est déjà produite début février pendant au moins 10 jours) : on passe d'une couverture correcte à pas de réseau du tout, puis ça revient, etc. »*



# Site de Cheillé : panne d'antenne

## Que fait l'Arcep ?

La détection de ce pic d'alertes (69 signalements en 2021) a fait l'objet d'échanges avec les opérateurs concernés pour identifier la cause du dysfonctionnement. Le site à l'origine des signalements, situé à Cheillé, est partagé entre les quatre opérateurs et exploité par Bouygues Telecom. Ce dernier est intervenu pour optimiser l'orientation du faisceau hertzien (qui desservait 9 sites, dont 4 dans la zone des alertes) et pour remplacer une fibre défectueuse.

Il n'y a, aujourd'hui, plus d'alerte sur le sujet.

« J'alerte l'Arcep » renforce ainsi la visibilité de l'Autorité sur l'état des réseaux en lui permettant de détecter des dysfonctionnements qui ne lui sont pas toujours déclarés par les opérateurs mobiles.

*Pour rappel, les opérateurs ont l'obligation de publier la liste des sites indisponibles (panne ou maintenance). L'Arcep propose une visualisation interactive open source de ces données :*

<https://arcep-dev.github.io/siteshs>

Avez-vous des questions ?

