

Communiqué de presse

## RÉGULATION PAR LA DONNÉE

### L'Arcep présente l'édition 2023 de l'observatoire de la satisfaction client et son bilan annuel de la plateforme « J'alerte l'Arcep »

Paris, le 18 avril 2023

La satisfaction des utilisateurs des secteurs régulés par l'Arcep est l'une des boussoles qui guide l'action de l'Autorité. Depuis plusieurs années, l'Arcep rend compte de ce niveau de satisfaction, des principaux sujets d'insatisfactions, et des actions entreprises en présentant :

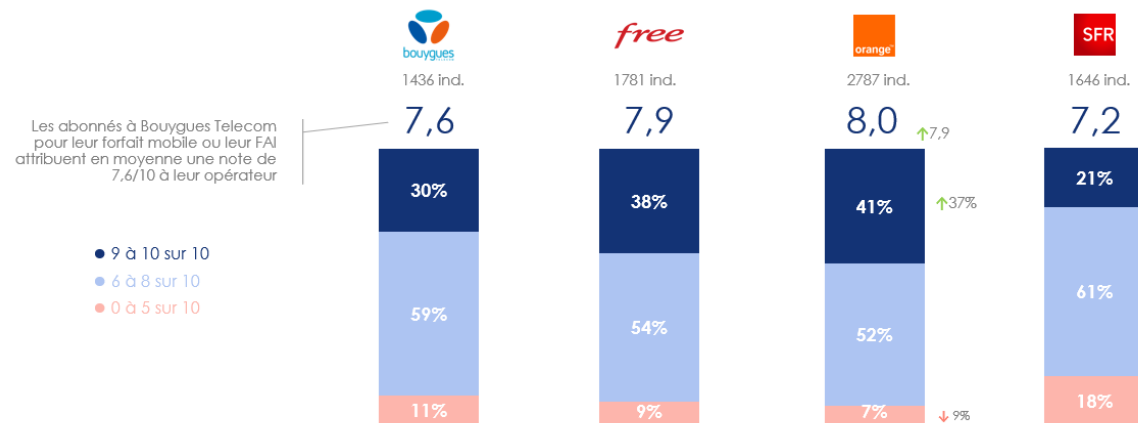
- les résultats de son observatoire annuel de la satisfaction client vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet et des opérateurs mobiles ;
- et les principaux enseignements tirés des alertes reçues sur « [J'alerte l'Arcep](#) » au cours de l'année 2022.

#### Observatoire de la satisfaction client : cette année encore, la qualité de service des réseaux, notamment fixes, reste en tête des principaux problèmes rencontrés par les utilisateurs

L'édition 2023 de l'« Observatoire de la satisfaction client », repose sur un sondage réalisé par l'Institut CSA fin 2022. La satisfaction globale des abonnés à un réseau fixe et/ou mobile est en très légère hausse (+ 0,1 point par rapport à l'année précédente). La satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des opérateurs mobiles (notés 7,8/10 en moyenne contre 7,7/10 en moyenne en 2021) reste globalement meilleure que vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet fixe (notés 7,6/10 en moyenne contre 7,5/10 en moyenne en 2021).

#### Satisfaction générale - consolidé FAI / Opérateur mobile

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



Q16/Q37. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de votre opérateur mobile / votre FAI ?



↑ ↓ Evolutions significatives par rapport à 2021

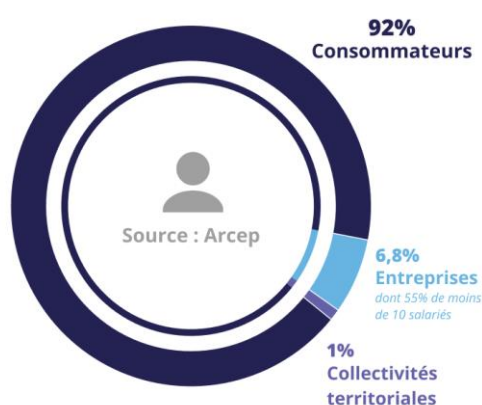
Les principaux problèmes rencontrés concernent, cette année encore, la qualité de service, notamment des réseaux fixes. 56% des utilisateurs (48% en excluant le motif « démarchage téléphonique intempestif » non attribuable en globalité aux opérateurs) indiquent ainsi rencontrer un problème de qualité avec leur fournisseur d'accès à internet.

« J'alerte l'Arcep » : le nombre d'alertes reçues est en hausse par rapport à l'année précédente. La qualité de service, des réseaux fixes en particulier, est, là encore, la principale préoccupation exprimée par les utilisateurs.

Laure de La Raudière a rappelé les bénéfices de la plateforme « J'alerte l'Arcep » comme outil de régulation : « « J'alerte l'Arcep » sert très concrètement de thermomètre du marché, vu de l'utilisateur. Les alertes sont accessibles en continu par les équipes de l'Arcep, qui sont ainsi en prise directe avec les difficultés rencontrées sur le terrain. C'est un formidable outil de régulation pour le régulateur, précieux dans nos interactions avec les opérateurs pour les amener à régler des dysfonctionnements. »

Depuis son lancement en 2017, la plateforme « J'alerte l'Arcep » a permis de recueillir presque 200 000 signalements. En 2022, l'Arcep a reçu plus de 44 600 alertes dont environ 36 000 directement sur la plateforme ; les autres signalements provenant d'autres canaux (mails, courriers, appels téléphoniques). Ce volume est en hausse significative par rapport à 2021 avec 38 000 alertes (+17% d'alertes reçues en un an).

### Profil des utilisateurs



### Marchés concernés



La très grande majorité des alertes reçues concerne le **secteur des télécoms**. Les signalements relatifs à l'internet fixe sont largement prépondérants (36 724 signalements reçus en 2022 soit plus de 82% de l'ensemble des signalements reçus). Parmi eux, les insatisfactions liées au déploiement de la fibre optique sont très majoritaires. Les réseaux mobiles ont comparativement fait l'objet d'un nombre plus réduit d'alertes avec 6 167 alertes en 2022, en baisse par rapport à 2021.

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.

« J'alerte l'Arcep » : à l'occasion de son bilan annuel, l'Arcep rappelle les bénéfices de sa plateforme d'alertes, outil de régulation par la donnée, et relève cinq types d'alertes récurrentes

Depuis 2017, la plateforme de signalement « J'alerte l'Arcep » permet aux particuliers, entreprises et collectivités d'alerter l'Arcep de dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux. La plateforme offre aux utilisateurs l'opportunité, de faire peser, par un geste citoyen, leur expérience dans la régulation du marché, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Des fiches-conseils adaptés à leur situation leur sont également proposées en fin de parcours. Les alertes recueillies permettent à l'Arcep de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs, d'identifier les dysfonctionnements récurrents ou les pics d'alertes. L'objectif de l'Autorité est ainsi, de mieux cibler son action et de gagner en efficacité dans ses actions de régulation vis-à-vis des opérateurs.

Cette année, cinq types d'alertes ont attiré l'attention du régulateur :

#### 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](https://twitter.com/ARCEP) [Facebook](https://www.facebook.com/ARCEP)  
[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/arcep) [Dailymotion](https://www.dailymotion.com/arcep)

#### Abonnez-vous

Flux RSS  
Lettre électronique  
Listes de diffusion

## 1. La qualité de service de la fibre optique

Le nombre de signalements d'utilisateurs faisant part du débranchement de leur accès en fibre optique a doublé cette année et représente environ 10% des alertes concernant la fibre optique. Alertée depuis plusieurs années sur le sujet, l'Arcep a fait de la qualité de service des réseaux en fibre optique une de ses priorités. Ainsi, les alertes permettent d'alimenter les travaux des opérateurs – sous l'égide de l'Arcep - pour identifier et remettre en état les points de mutualisation le nécessitant. Ces travaux se poursuivent, conformément au plan d'action complémentaire de l'Arcep pour l'amélioration de la qualité de l'exploitation FttH publié en novembre 2021 et aux engagements pris par la filière en septembre 2022. De plus, certains réseaux spécifiques font l'objet de plans de reprise de la part d'Altitude Infrastructure, XPFibre et Free OI.

## 2. La qualité de service du cuivre

Environ 3 000 utilisateurs ont alerté l'Arcep au sujet de difficultés rencontrées vis-à-vis de la qualité de service de leur accès à internet ADSL, ce qui représente plus de 80% des signalements concernant cette technologie. L'Arcep a rappelé qu'Orange doit maintenir la qualité de service de son réseau cuivre jusqu'à son extinction. A ce titre, l'Arcep impose à Orange de publier des indicateurs de qualité de service. L'Autorité suit ces indicateurs dans le cadre du contrôle de l'obligation de respect de seuils sur certains indicateurs.

## 3. Des anomalies concernant l'itinérance européenne et internationale

L'Arcep a reçu des signalements liés à l'accès au réseau mobile en itinérance en Europe et à l'international. Des alertes faisaient état, par exemple, de l'absence de « welcome SMS » de la part d'un opérateur en itinérance en Suisse, ou encore de la bascule du réseau mobile vers un réseau satellitaire lors de certaines traversées maritimes sans en avoir connaissance. Cela entraîne une facturation hors forfait alors même que l'utilisateur se trouve sur le territoire national. Ces signalements ont permis à l'Arcep de prendre contact avec les opérateurs concernés afin qu'ils apportent des solutions.

## 4. La qualité et l'accessibilité du service de « Voix sur Wi-Fi »

Les consommateurs ont signalé à l'Autorité des difficultés d'utilisation de la « Voix sur Wi-Fi », notamment une qualité de service décevante et l'incompatibilité de leurs téléphones mobiles. Ces signalements ont permis à l'Arcep d'initier des discussions sur le sujet avec les opérateurs pour comprendre les difficultés rencontrées par les utilisateurs afin d'y remédier.

## 5. Des courriers non distribués

Des usagers ont signalé à l'Arcep qu'une partie de leur courrier retournait à l'expéditeur avant de leur être distribué car ils étaient considérés, par erreur, comme n'habitant pas à l'adresse indiquée (NPAI). L'Arcep a pu identifier ce problème grâce à ces signalements. Elle a ainsi pris contact avec La Poste afin de comprendre l'origine de cette erreur. La Poste a entrepris des actions visant à résoudre ces dysfonctionnements.

## **Documents associés**

[Dossier de presse](#)

[Présentation de la conférence de presse](#)

[Observatoire de la satisfaction client – édition 2023](#)

## **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.

---

<sup>1</sup> [Suivi de l'ensemble des travaux pour améliorer la qualité des réseaux en fibre optique](#)




### **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