



Bilan annuel des actions de l'Arcep vis-à-vis des consommateurs et de la plateforme J'alerte l'Arcep

4 février 2020

Pourquoi « J'alerte l'Arcep » ?



- ✓ J'alerte est un des 12 chantiers majeurs de la revue stratégique de l'Arcep de 2016



ESPACE DE SIGNALEMENT

Ouvrir une plateforme permettant aux consommateurs et entreprises de signaler les problèmes qu'ils rencontrent.

- ✓ Un double objectif :

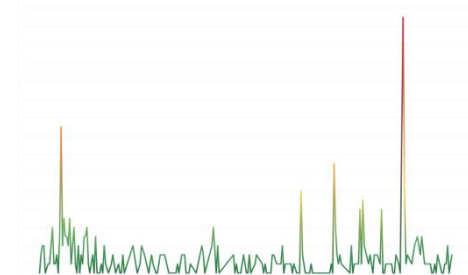
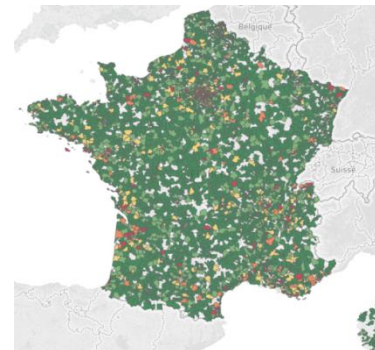
- développer la **vision de l'Arcep** sur la réalité quotidienne des secteurs qu'elle régule
- **Faire peser l'expérience des utilisateurs** dans la régulation et les informer

- ✓ **Jalerte.arcep.fr** lancé en octobre 2017, une nouvelle version est attendue en 2020

Qu'est-ce que « J'alerte l'Arcep » a changé pour le régulateur?



- ✓ Un seul outil pour centraliser toutes les alertes reçues par l'Arcep (Web, Mail, Courrier, téléphone)
- ✓ Une base d'alertes exploitable par les services métier de l'Autorité
- ✓ Une meilleure interprétation des signaux faibles
 - Une vision plus proche des réalités du terrain
 - L'Arcep au pouls du secteur



Enseignements généraux

Les alertes entre octobre 2018 et octobre 2019

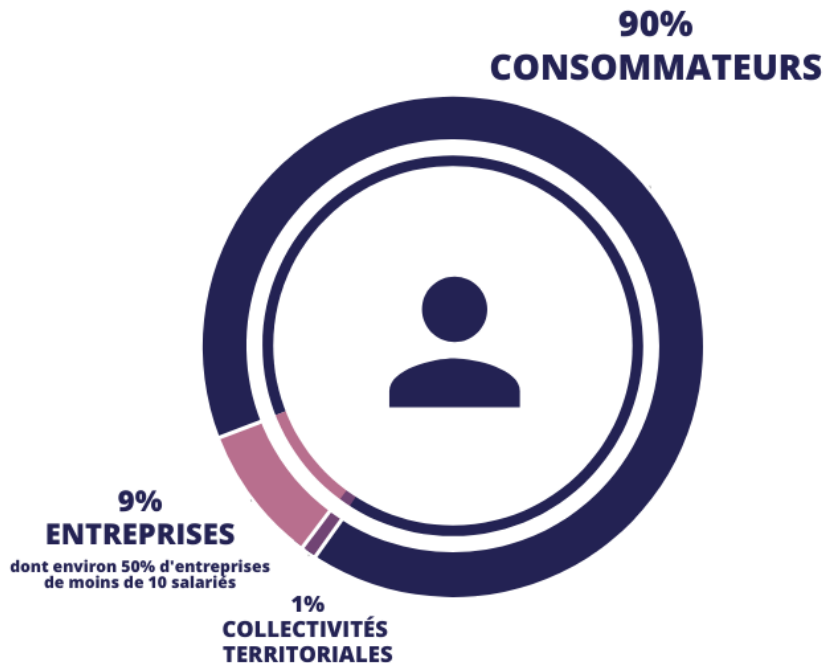
ALERTES
REÇUES

CANAUX DE RÉCEPTION



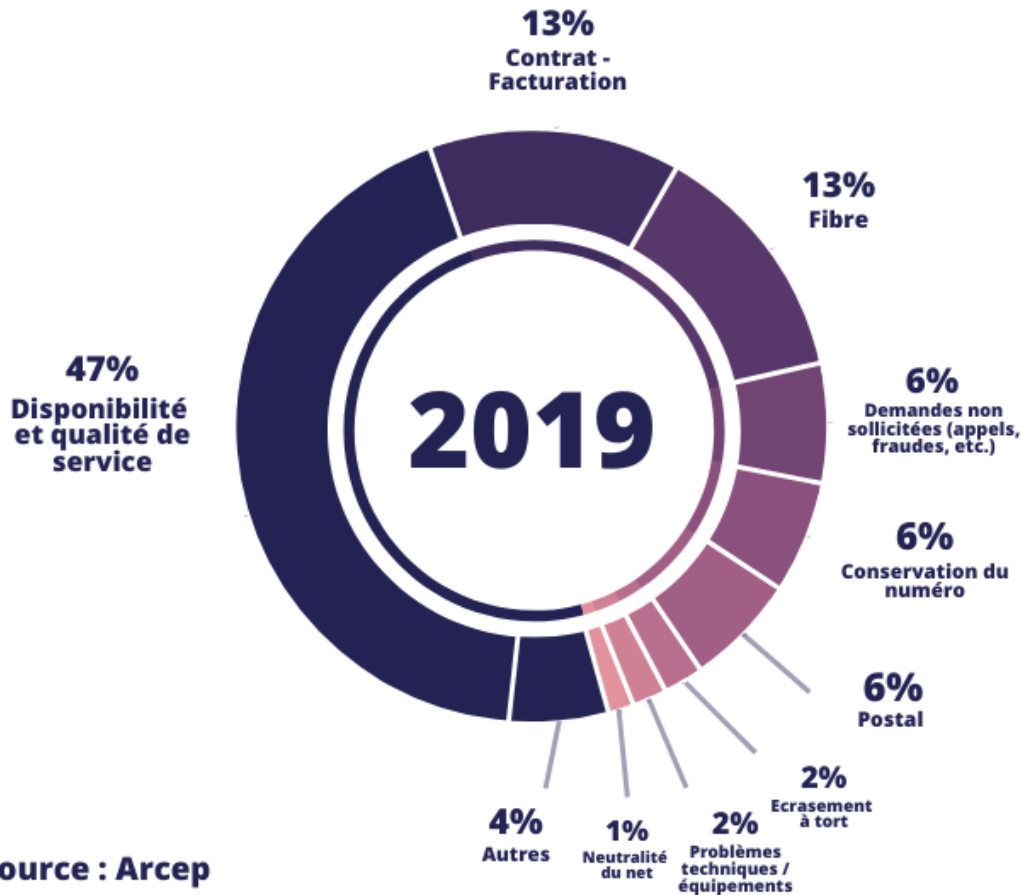
Source : Arcep

PROFIL DES UTILISATEURS



Quels sont les thèmes majeurs ?

ALERTES
REÇUES



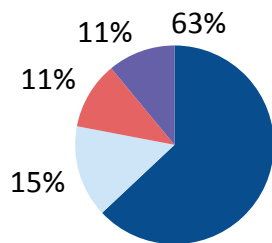
Les enseignements de J'alerte l'Arcep confirmés par sondage



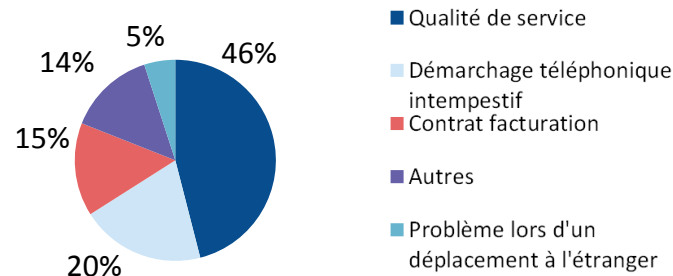
Médiamétrie a réalisé pour le compte de l'Arcep un **sondage représentatif de la population** sur la satisfaction des utilisateurs télécoms.

En 2019, **67% des consommateurs*** ont déclaré avoir rencontré un problème avec leur fournisseur d'accès à internet fixe ou leur opérateur mobile.

- ✓ Les principaux motifs d'insatisfaction sont relativement similaires à ceux de j'alerte : la qualité de service arrive en tête des motifs, les problèmes contractuels et de facturation sont troisièmes.
- ✓ Le motif « démarchage téléphonique intempestif », bien que non imputable dans sa totalité aux opérateurs, est très présent.



Répartition des problèmes rencontrés sur les 12 derniers mois (FAI)

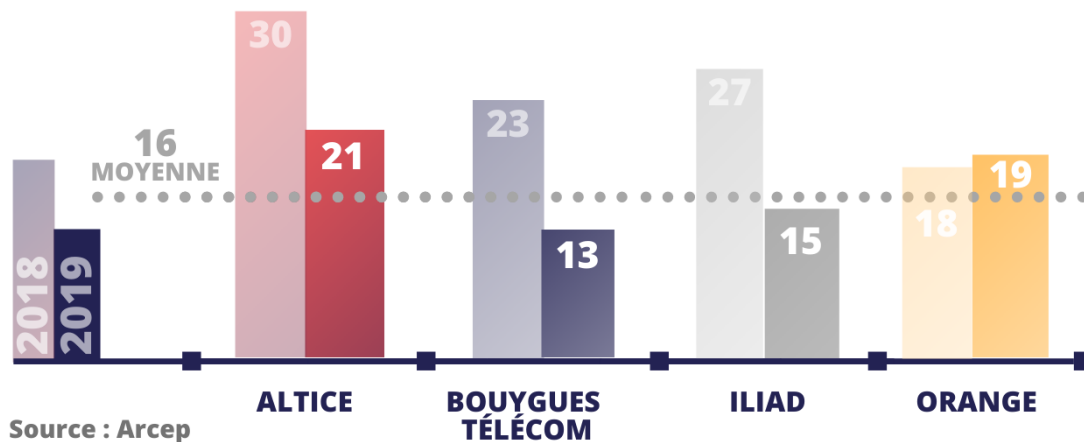


Répartition des problèmes rencontrés sur les 12 derniers mois (mobile)

Quelle est la part d'alertes des 4 principaux opérateurs ?

ALERTES
REÇUES

NOMBRE D'ALERTES REÇUES POUR 100 000 CLIENTS (4 PRINCIPAUX OPÉRATEURS)

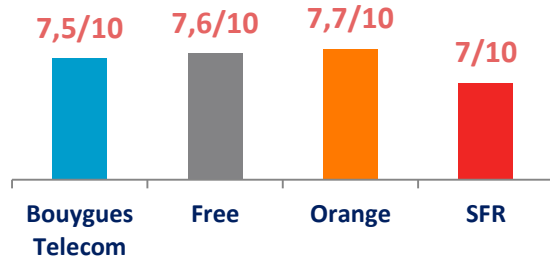


- ✓ Bien que non représentatives de la population, ni de cas concrets, ces alertes permettent d'avoir un éclairage sur la répartition des alertes entre les principaux opérateurs
- ✓ Bouygues et Free sont les deux opérateurs pour lesquels les alertes, rapportées au nombre de leurs clients, sont les moins nombreuses. La baisse du nombre d'alertes entre 2018 et 2019 est également notable pour SFR.

Le sondage offre une vision complémentaire

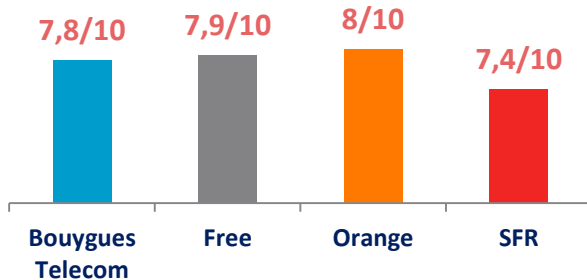


Note des consommateurs vis à vis de leur fournisseur d'accès à internet



- ✓ Ces notes traduisent une **satisfaction plus élevée qu'en 2018 des utilisateurs finals** vis-à-vis tant de leur fournisseur d'accès à internet (FAI) que de leur opérateur mobile.

Note des consommateurs vis à vis de leur opérateur mobile

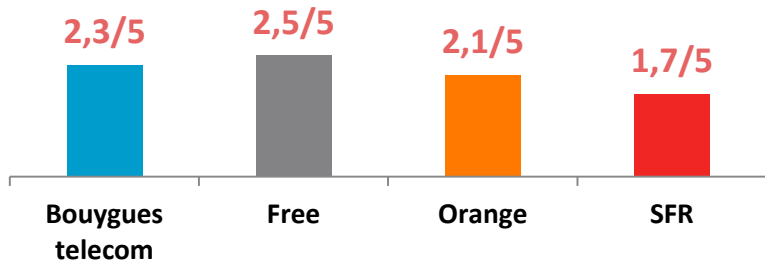


- ✓ Le classement des opérateurs n'a pas changé d'une année sur l'autre tant pour les FAI que pour les opérateurs mobiles.

Comment sont notés les services clients du secteur ?

ALERTE
REÇUES

Notation de l'expérience générale du service client par opérateur (pour les 4 principaux opérateurs)



- ✓ Les notes des services clients des quatre principaux opérateurs sur j'alerte sont **majoritairement en dessous de la moyenne et en légère baisse.**
- ✓ Cela peut s'expliquer en partie par le fait que les **utilisateurs alertent l'Arcep pour des problèmes** souvent non résolus et persistants.
- ✓ Dans le détail on constate que les notes concernant l'accueil et la disponibilité sont souvent plus élevées que celles concernant la continuité du parcours et la pertinence des réponses.

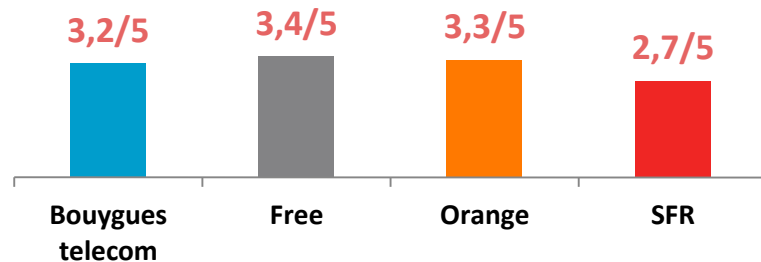
Des notes de satisfaction des services clients plus neutres dans le sondage



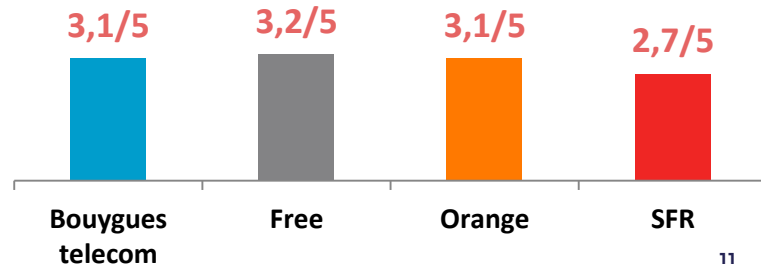
- ✓ Les notes des services clients sont **un peu meilleures** lorsqu'elles sont représentatives de la population.
- ✓ Bien que légèrement modifiée, la hiérarchie des opérateurs est relativement cohérente avec celle des résultats bruts de J'alerte l'Arcep.



Notation de la satisfaction globale du service client par FAI (pour les 4 principaux opérateurs)



Notation de la satisfaction globale du service client par opérateur mobile (pour les 4 principaux opérateurs)



Suite des enseignements tirés de la plateforme en 2018

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

Le démarchage téléphonique abusif

- Le démarchage téléphonique intempestif est une source de mécontentement importante pour les consommateurs.

« Depuis que je suis chez mon opérateur je reçois un nombre considérable d'appels. Après 2 mois d'abonnement, j'ai découvert et paramétré mon espace client et cela a diminué d'environ de moitié les appels. J'ai peur que ce fournisseur **ait donné à toute la planète mes coordonnées** ».

« Mon numéro a été piraté, une plate-forme fait du démarchage commercial *avec* et il mon numéro *apparaît chez* les gens. Quand ils ne répondent pas de suite, ils ont un appel en absence et me rappellent. Je reçois comme ça **depuis 2 jours plus de 100 appels** ».

« Depuis l'interdiction aux entreprises étrangères d'utiliser des numéros commençant par 01,02,03...09, nous sommes sollicités **chaque jour par environ une vingtaine, voire plus, d'appels de 09, 04, 02, etc...** **Nous sommes à bout de nerfs.** Que faire ? Merci. »

Le démarchage téléphonique abusif

✓ Que fait l'Arcep ?

Par ses décisions relatives à la numérotation, l'Arcep encadre le démarchage téléphonique abusif, notamment :

- en interdisant l'utilisation des numéros géographiques (01/05) ou polyvalents (09) comme identifiant d'appel pour les appels ou messages internationaux à compter du 1^{er} juillet 2019*
- en interdisant, pour les systèmes automatisés émettant plus d'appels ou de messages qu'ils n'en reçoivent, d'utiliser des numéros mobiles (06-07) comme identifiant d'appelant à compter du 1^{er} juillet 2019 et des numéros géographiques(01-05) ou polyvalents (09) à compter du 1^{er} janvier 2021.

✓ Qu'est ce que la PPL Naegelen va changer ?

- À court terme, responsabiliser les opérateurs, qui devront couper les appels non authentifiés. L'Arcep veillera à ce que les opérateurs protègent effectivement leurs clients
- À moyen terme, accompagner le secteur dans la mise en place d'un protocole d'authentification partagé

Service Universel postal

De nombreuses alertes témoignent de réels problèmes localisés relatifs à la fourniture du service universel postal de manière permanente et sur l'ensemble du territoire national ainsi que sur la qualité de service du service universel postal.

« Voici **près de 2 semaines que le facteur n'est plus passé** alors que de nombreux courriers m'ont été adressés que je n'ai donc pas reçus, certains ayant des conséquences très dommageables. Une telle situation est répétitive comme signalé à la poste à maintes reprises. **Au lieu de s'améliorer la situation s'aggrave !** ».

« Depuis 8 jours environ, plus aucun courrier n'est distribué. »

« Le service n'est absolument pas fiable et ça devient une habitude. »

Service Universel postal

✓ Que fait l'Arcep ?

L'Arcep veille au respect par La Poste de ses objectifs de qualité de service annuels fixés par arrêté ministériel dans le cadre de la fourniture du service universel postal. Mais l'Arcep veille aussi à ce que le service universel soit effectivement fourni. Celui-ci prévoit le passage du facteur 6 jours sur 7 partout sur le territoire.

Les alertes reçues évoquent des dysfonctionnements localisés : des communes seraient exclues de la distribution du courrier sur des périodes significatives.

Le Collège de l'Autorité en formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (RDPI) va auditionner la direction de La Poste pour s'assurer que les cas ponctuels portés à sa connaissance ne se reproduiront pas et s'assurer que le passage du facteur se fasse bien dans chaque ville et village.

Les outils cartographiques de l'Arcep

- Les utilisateurs se plaignent de l'inexactitude des informations publiées sur cartefibre.fr et monreseaumobile.fr (information locale sur la qualité des réseaux erronée, problème d'adressage ...).

« **Aucune réception 4G** alors que d'après le site « Mon réseau mobile" la zone est couverte. L'adresse est (...) ».

« Je ne peux presque pas passer d'appels, je suis très souvent en 'aucun service' alors que **l'opérateur dit couvrir ma zone en 4G** ».

« **Mon adresse n'est pas référencée sur la carte**
<https://cartefibre.arcep.fr>
Toutes les autres habitations de ma rue sont référencées et raccordable, sauf mon habitation ».

Les outils cartographiques de l'Arcep

✓ Que fait l'Arcep ?

Les opérateurs sont invités à **corriger les informations** qu'ils transmettent à l'Autorité.

S'agissant des données mobiles, l'Arcep peut, ponctuellement, s'appuyer sur ce type d'alertes pour le choix des zones où elle mène des enquêtes de vérification de la fiabilité des cartes.

L'Arcep a décidé de changer les cartes de manière plus structurelle, par rapport à la première version lancée en septembre 2017. Elle a mis en consultation publique un projet de décision qui exige des opérateurs **une fiabilité des cartes de couverture mobile à 98%** contre 95% actuellement.

Neutralité de l'Internet

- Les alertes sur la neutralité de l'internet, pourtant un sujet plutôt technique, signalent des problèmes de blocages de services, applications ou sites webs, le plus souvent chez les petits opérateurs.

« J'ai pas accès à
J'alerte l'Arcep sur le
réseau 😊. »

« Impossible d'ouvrir les ports ; j'ai besoin d'accéder a
mon NAS à distance ce qui est impossible ; ma femme
fait du télétravail et ne peut pas se connecter en VPN à la
maison ; certains jeux en réseau ne fonctionnent plus
; mon alarme ne fonctionne plus
; plus possible de gérer des appareils domotique à
distance ».

« L'accès à distance à
ma domotique est
bloqué.»

Neutralité de l'Internet

Ces alertes ont permis de prendre connaissance d'un problème de blocage d'adresses IP : les utilisateurs d'un petit opérateur en particulier n'avaient plus accès à certains services (domotique, OTT, **J'alerte l'Arcep**, etc.).

✓ Que fait l'Arcep ?

Les services de l'Autorité ont analysé ces alertes et ont pris contact avec l'opérateur en question pour comprendre le problème et rappeler le cadre relatif à l'Internet Ouvert. L'opérateur a modifié les adresses IP bloquées et les utilisateurs ont pu retrouver l'accès à l'ensemble de leurs services.

Des **échanges constructifs** ont permis de contribuer à **maintenir un internet ouvert**.

Portabilité fixe et entreprise

- De nombreux utilisateurs entreprise alertent l'Arcep de difficultés qu'ils ont à exercer leur droit à conserver leur numéro en cas de changement d'opérateur.
- Certains opérateurs refusent, d'autres tentent de monnayer la délivrance du RIO lorsqu'il en existe un, ou de faire patienter leur client pendant plusieurs semaines, voire plusieurs mois.

« Malgré plusieurs relances **ils ne veulent pas me communiquer mon RIO** ».

« Mon opérateur ne me communique pas de RIO, mon futur opérateur m'en réclame un ».

« Après plusieurs courriers, dont une mise en demeure, la société n'a jamais répondu et ni communiqué le code RIO ».

Portabilité fixe et entreprise

✓ Que fait l'Arcep ?

L'Autorité va établir un **bilan de la portabilité fixe encadrée par la décision 2013-0830 relative à la conservation des numéros fixes** de manière globale afin d'envisager **des mesures correctrices** à apporter à cette décision.

Notamment, elle étudiera la mise en place de la généralisation du RIO pour toutes les portabilités et de la garantie de disponibilité d'un mécanisme d'accès direct au RIO pour les entreprises comme cela est le cas pour les abonnés grand public.

Site de Faverges – panne d’antenne

- ✓ En deux jours, l’Autorité a été alertée par 177 personnes faisant état de la panne d’une antenne dans la commune de Faverges.

« **Depuis des mois et des années** le réseau est indisponible sur de longues (jusqu'à 10 jours) et courtes durées (au moins par journée entière) pour les opérateurs SFR et Bouygues Télécom. Aucune information n'est apportée par les opérateurs aux clients. »

« **Il y en a marre**, ça fait des mois que ça dure !!! ».

« **Problème récurrent de réseau** depuis quelques années c'est périodique. »

Site de Faverges – panne d’antenne

✓ Que fait l’Arcep ?

L’Arcep a recoupé ces alertes avec les informations rendues disponibles par les opérateurs sur le tableau de bord du *New Deal* mobile afin de vérifier que le site en question était bien déclaré en panne par les opérateurs.

Les services ont contacté la municipalité, ainsi que les deux opérateurs concernés pour circonscrire le problème. L’origine des pannes était multiple: problème récurrent lors de la collecte par faisceaux hertziens en cas d’intempérie, et rupture de l’alimentation électrique du pylône.

L’opérateur est intervenu pour renforcer l’infrastructure et améliorer les équipements en place.

Roaming dans les ferrys

- Lors de certaines traversées maritimes, les terminaux des utilisateurs basculent sur un réseau satellitaire sans qu'ils en aient connaissance. Ils ne comprennent pas pourquoi leurs communications sont facturées hors forfait alors qu'ils se trouvent sur le territoire national.

« J'ai eu la malheureuse surprise de recevoir à mon retour de congé une facture de 519,75 euros de hors-forfait. J'ai immédiatement contacté l'opérateur qui n'a rien voulu savoir et m'a alors expliqué qu'il s'agissait d'une connexion à un réseau maritime. A aucun moment je n'ai reçu une quelconque alerte me précisant cela car évidemment je n'aurai alors plus utilisé mon téléphone. Je trouve cela terriblement scandaleux, la somme m'a été prélevée et il n'y a rien à faire auprès de cet opérateur. **Comment se fait-il que je n'ai pas été bloquée ou alertée ?** Il est nécessaire d'obliger ces opérateurs à informer les utilisateurs et non pas à les mettre devant le fait accompli comme de vulgaires imbéciles. »

« Lors d'une traversée entre Toulon et la Corse, j'ai passé un appel téléphonique en zone satellitaire sans en avoir été informée. A posteriori, c'est à dire le lendemain matin, on m'a signifié par SMS que j'avais un dépassement hors forfait. »

« Je ne pensais pas d'ailleurs être dans une situation d'itinérance internationale entre le continent et la Corse !!!! »

Roaming dans les ferrys

✓ Que fait l'Arcep ?

L'Autorité va prendre contact avec les entreprises de transport maritime afin de mieux comprendre comment étaient négociés les tarifs des services de communications électroniques au sein de leur navire, et la manière dont ils informaient les passagers.

L'Autorité a également pris connaissance des pratiques des opérateurs afin d'éviter les chocs de facturation et protéger ainsi leur clientèle.

Elle invite d'ailleurs les opérateurs à formaliser leurs bonnes pratiques afin que ces règles puissent être portées à la connaissance des utilisateurs finals.

Non respect du point de contact pour les consommateurs

- L'Autorité constate que de trop nombreuses alertes font état de consommateurs renvoyés d'un opérateur à un autre lorsqu'ils ont une difficulté.

« Le service client ne joue pas son rôle d'interface avec Orange (...), il vous renvoie seul devant l'opérateur historique et se défause de toute responsabilité. »

« Free (FAI) et Orange (opérateur historique) se renvoient la balle. Le client, lui, est pris en otage. Sommes-nous vraiment au XXIe siècle ? »

Non respect du point de contact pour les consommateurs

✓ Que fait l'Arcep ?

L'Autorité rappelle que vis-à-vis du consommateur, **seul son opérateur contractuel est responsable de la fourniture du service.**

Elle invite les opérateurs à **cesser de renvoyer les consommateurs d'un opérateur à un autre** (notamment entre l'opérateur commercial et l'opérateur d'infrastructure cuivre ou fibre).

Avez-vous des questions ?

