arcep
autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANCAISE

DOSSIER DE PRESSE

18 avril 2023

Observatoire de la satisfaction client (secteur télécoms)

et bilan annuel de la plateforme « J'alerte l'Arcep »

ISSN n°2258-3106

La satisfaction des utilisateurs des secteurs régulés par l'Arcep est une priorité de l'action de l'Autorité. L'Arcep rend compte de ce niveau de satisfaction, des principaux sujets d'insatisfactions, et des actions entreprises, via la présentation, ce jour :

- des résultats de son « observatoire annuel de la satisfaction client » sur le secteur des télécommunications ;
- des principaux enseignements tirés des alertes reçues sur « J'alerte l'Arcep » au cours de l'année 2022. Cette plateforme en ligne permet aux utilisateurs (particuliers, entreprises, collectivités etc.) de signaler à l'Autorité les dysfonctionnements rencontrés dans leur relation avec leur fournisseur de services sur les trois secteurs régulés par l'Arcep (communications électroniques, distribution de la presse, distribution postale).

L'observatoire de la satisfaction client

Qu'est-ce que l'observatoire de la satisfaction client ?

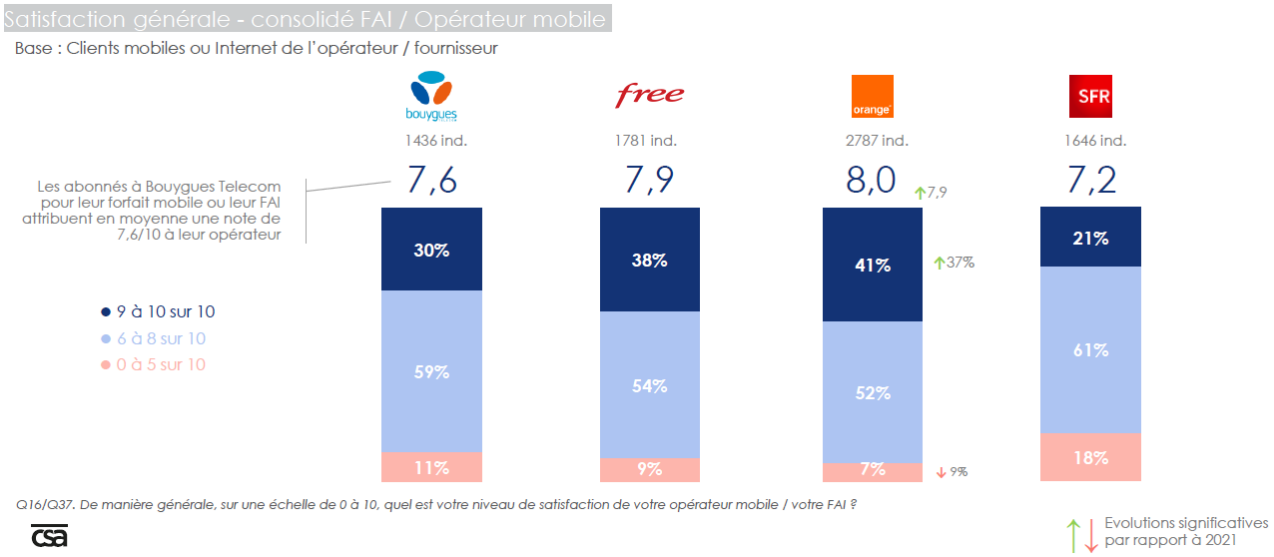
L'Arcep publie pour la troisième fois son « **Observatoire annuel de la satisfaction client** » reposant sur un sondage réalisé par l'institut CSA. Pour l'édition 2023 de cet observatoire, ce sondage a été mené auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 4009 répondants[1]. « L'Observatoire de la satisfaction client » a pour objectif de refléter l'expérience des utilisateurs et leur ressenti, vis-à-vis de leurs opérateurs de télécommunications et présente trois types d'indicateurs de satisfaction :

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

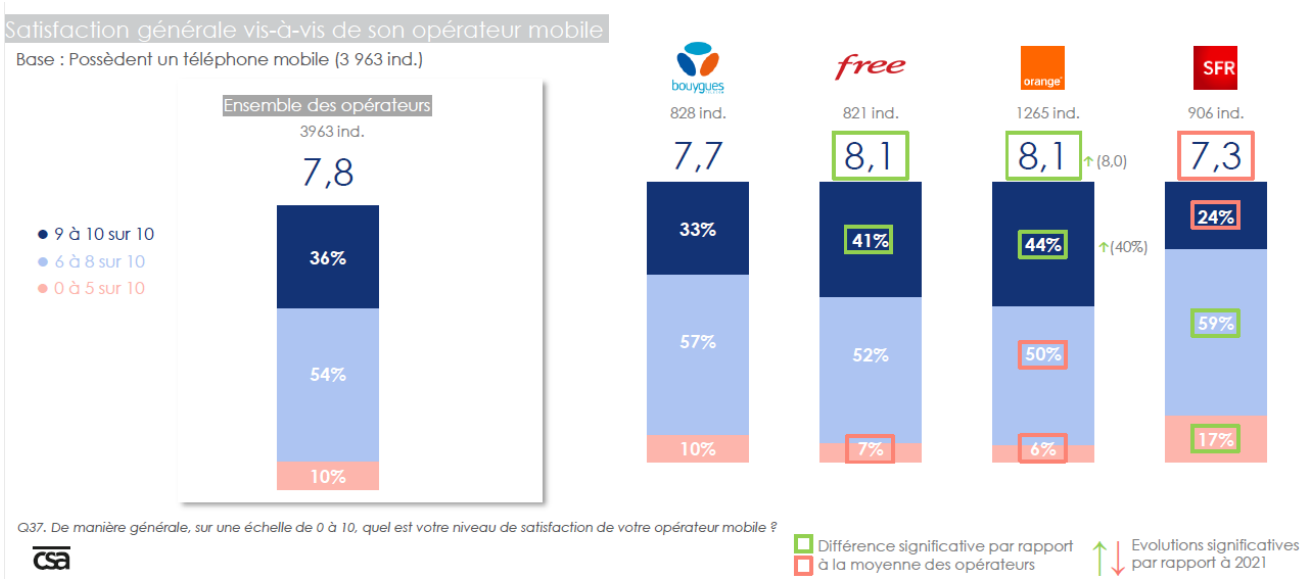
Quels sont les principaux enseignements de l'observatoire 2023 de la satisfaction client ?

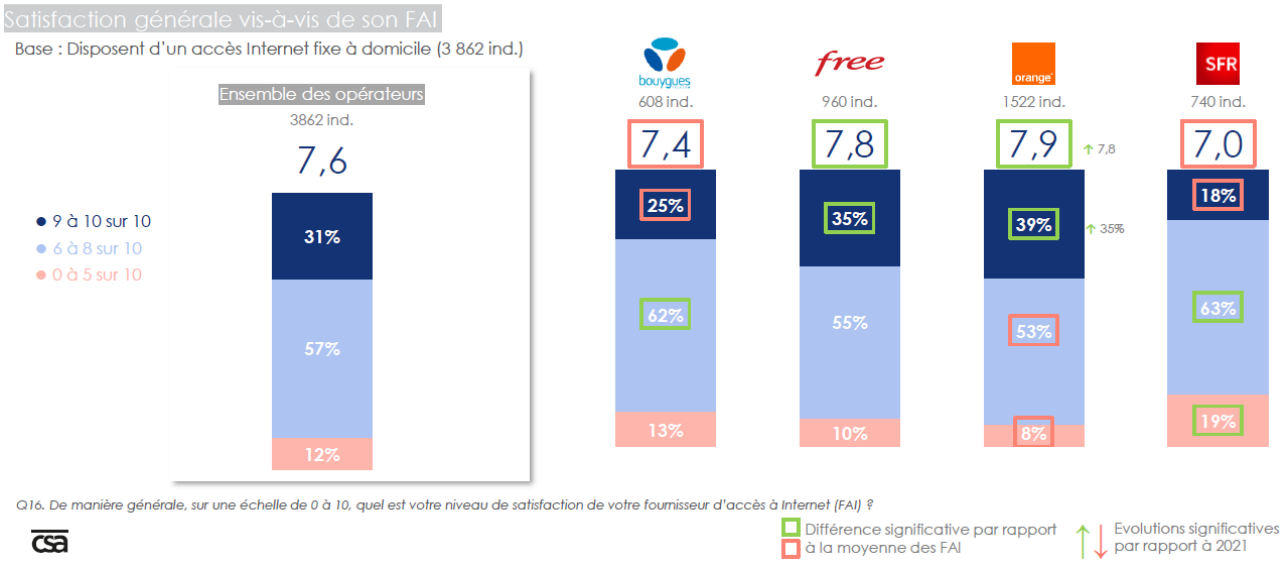
L'édition 2023 de l'« Observatoire de la satisfaction client », repose sur un sondage réalisé par l'Institut CSA fin 2022. La satisfaction globale des abonnés à un réseau fixe et/ou mobile est en très légère hausse (+ 0,1 point par rapport à l'année précédente). Orange et Free sont les opérateurs les mieux évalués par leurs utilisateurs selon ce sondage.

[1] Échantillon représentatif de 4 009 consommateurs âgés de 18 ans et plus disposant d'un accès à Internet dans leur foyer ou d'un téléphone mobile à titre personnel + un sur-échantillon de 1002 consommateurs internautes ayant eu recours à leur service client



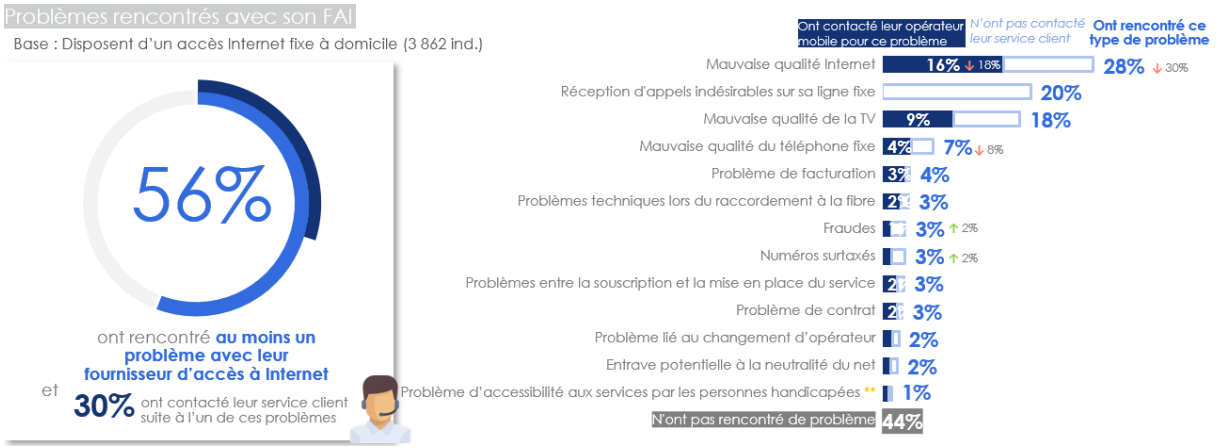
La satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des opérateurs mobiles (notés 7,8/10 en moyenne contre 7,7/10 en moyenne en 2021) reste globalement meilleure que vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet fixe (notés 7,6/10 en moyenne contre 7,5/10 en moyenne en 2021).

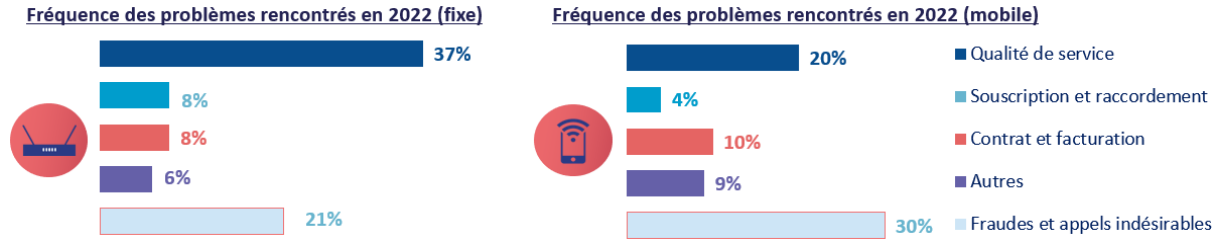




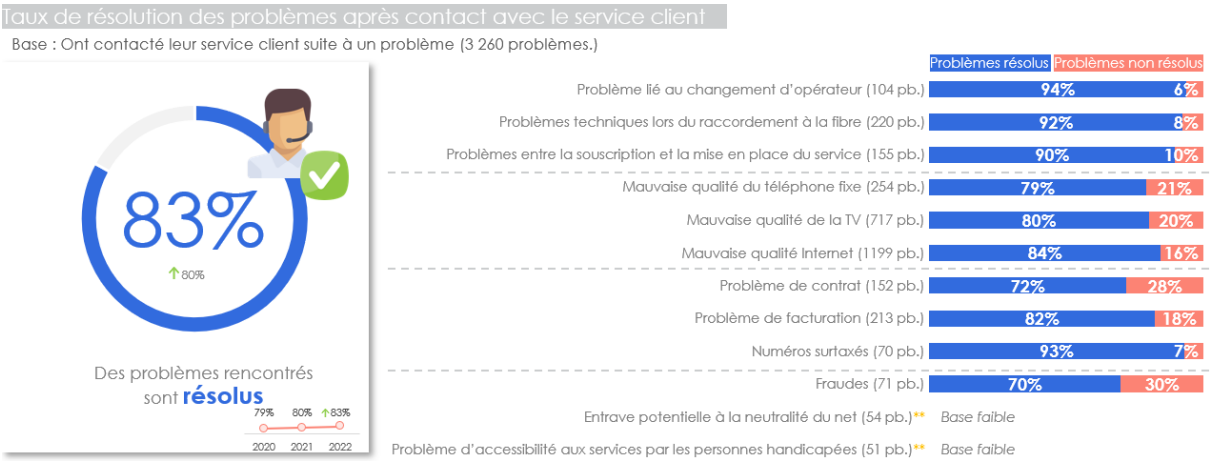
56% des utilisateurs (48% en excluant le motif « démarchage téléphonique intempestif » non attribuable en globalité aux opérateurs) indiquent rencontrer un problème avec leur fournisseur d'accès à internet et 34% avec leur opérateur mobile. Parmi les motifs d'insatisfaction, la qualité de service, tout particulièrement sur les réseaux fixes, arrive en tête, suivie par les problèmes contractuels et de facturation, puis par les problèmes de souscription et raccordement. Le motif d'insatisfaction « fraudes et appels indésirables », bien que non imputable dans sa globalité aux opérateurs, est par ailleurs très présent.

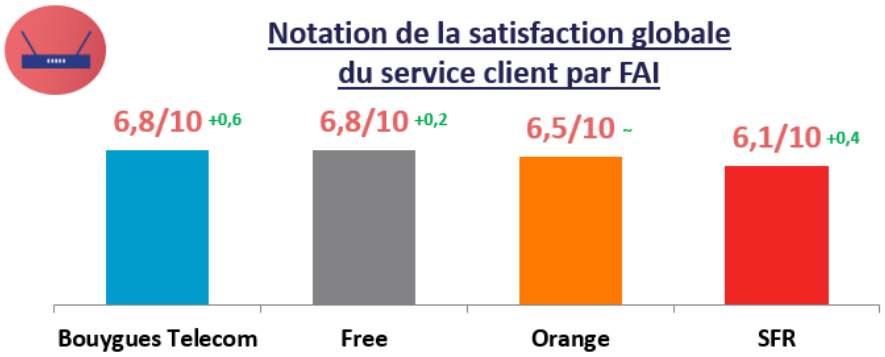
Ces chiffres évoluent peu par rapport à la précédente édition de l'Observatoire de la satisfaction client.

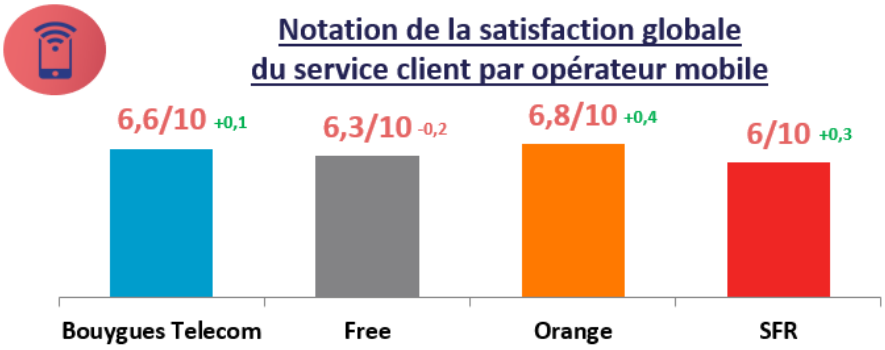




8 problèmes rencontrés sur 10 sont cependant résolus après contact avec le service client des opérateurs. Sur ce dernier point, les notes du sondage traduisent une tendance à la hausse de la satisfaction des consommateurs vis-à-vis des services clients.







Les conclusions de l'observatoire de la satisfaction client viennent confirmer les principaux motifs d'insatisfaction relevés sur « J'alerte l'Arcep » et présentés ci-dessous.

Pour aller plus loin
L'intégralité de l'observatoire de la satisfaction client (édition 2023)

Le bilan annuel de « J'alerte l'Arcep »

Qu'est-ce que « J'alerte l'Arcep » ?

Lancée en 2017[2], la plateforme « J'alerte l'Arcep » permet à chaque utilisateur - particulier, entreprise, collectivité, développeur ou association de consommateur - de faire part des dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs de téléphonie mobile, les fournisseurs d'accès à internet, les acteurs postaux ou ceux de la distribution de la presse.

Le développement de la plateforme de signalement « J'Alerte l'Arcep » s'inscrit dans la démarche de « régulation par la donnée » visant à éclairer les choix des utilisateurs et à mieux orienter le marché :

- **pour les utilisateurs**, cette plateforme ouvre, par un geste citoyen, l'opportunité de peser par leur expérience sur la régulation du marché et de participer à leur échelle à celle-ci, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Des conseils adaptés à leur situation leur sont également proposés ;

- **pour l'Arcep**, les alertes recueillies permettent de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs, d'identifier les dysfonctionnements récurrents ou les pics d'alertes. L'objectif est ainsi de gagner en efficacité dans ses actions de régulation.

Pour aller plus loin
Le grand dossier consacré à la régulation par la donnée sur le site de l'Arcep

A quoi sert « J'alerte l'Arcep » ?

Depuis son lancement en 2017, la plateforme a permis de recueillir presque 200 000 signalements.

La plateforme n'a pas pour objectif de résoudre les problématiques individuelles mais de permettre à chaque utilisateur d'être un acteur de la régulation en permettant au régulateur

[2] Communiqué de presse de l'Arcep en date du 17 octobre 2017 « L'Arcep lance un espace de signalement « J'alerte l'Arcep » »

d'identifier des dysfonctionnements récurrents ou des pics d'alerte et d'y apporter des réponses systémiques.

L'analyse des alertes a ainsi permis à l'Arcep d'instruire plusieurs cas concrets et, en fonction des problématiques rencontrées, d'exploiter les différents leviers à sa disposition : dialogue avec les opérateurs, rappel à l'ordre voire procédure formelle à l'encontre de l'opérateur concerné.

Régulièrement interpellée sur les réseaux sociaux au sujet de l'utilité de « J'alerte l'Arcep », par des utilisateurs qui souhaiteraient voir leur problème individuel résolu, l'Autorité a mis en ligne une infographie et un « Vrai ou Faux ? » pour rappeler l'objectif de sa plateforme et présenter de manière transparente le traitement des alertes par ses agents.

Quel bilan tire l'Autorité de « J'alerte l'Arcep » pour l'année 2022 ?

Chaque année, l'Arcep fait le bilan de sa plateforme de signalement. Celui-ci s'appuie sur une analyse statistique des signalements collectés au cours de l'année. Cette analyse est complétée par l'observatoire de la satisfaction client présenté ci-dessus. Le bilan annuel est également l'occasion de présenter des exemples d'enseignements qui sont tirés de ces analyses ainsi que les actions du régulateur qui en ont découlé.

- Le bilan 2023 de « J'Alerte l'Arcep »
- Le bilan 2022 de « J'Alerte l'Arcep »
- Le bilan 2021 de « J'Alerte l'Arcep »
- Le bilan 2020 de « J'Alerte l'Arcep »
- Le bilan 2019 de « J'alerte l'Arcep »
- Le bilan 2018 de « J'alerte l'Arcep »

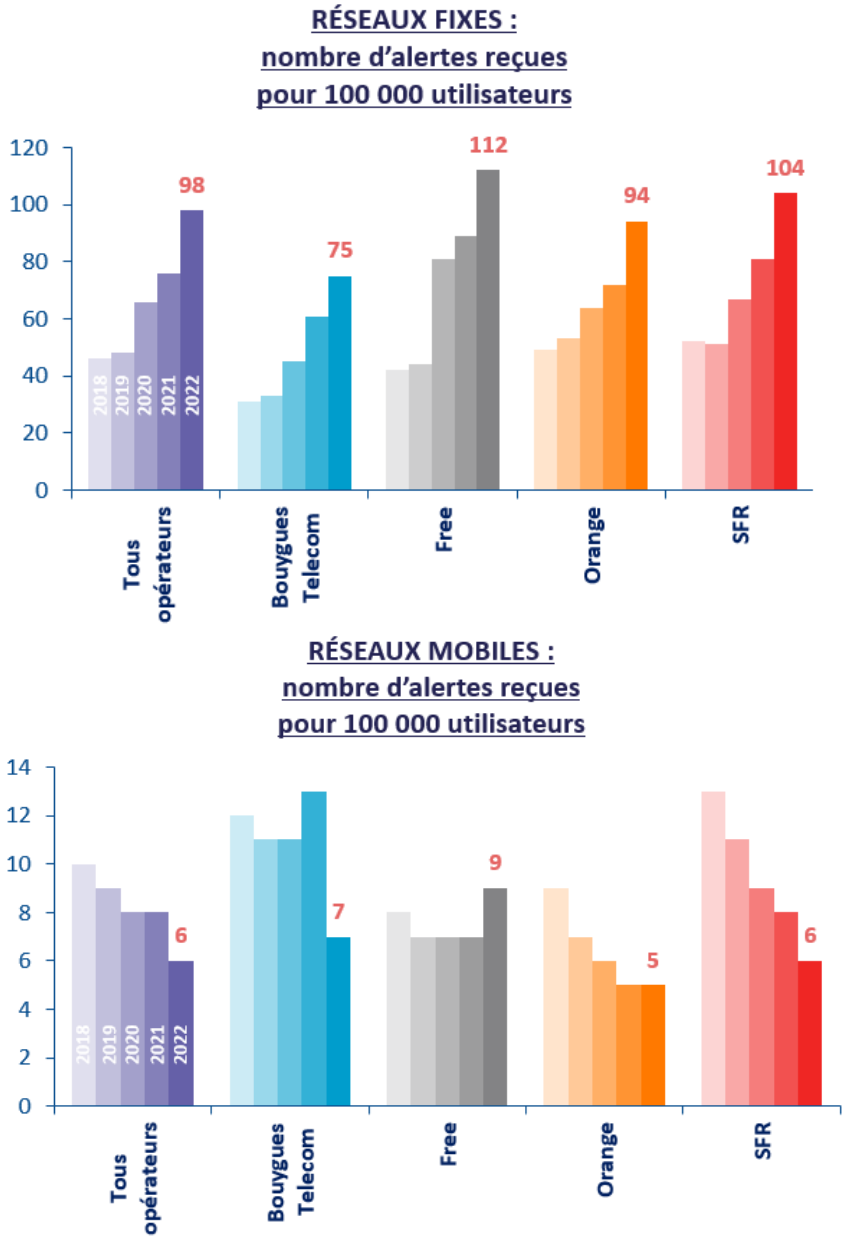
1. Alertes reçues : les chiffres clés de l'année 2022

Les statistiques issues des signalements déposés sur la plateforme « J'alerte l'Arcep » ont été réalisées sur la période du 1er janvier au 31 décembre 2022.

- **Un nombre d'alertes toujours en hausse**

L'Arcep a reçu en 2022 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 au bilan de l'année 2021 qui faisait état de 38 000 alertes (**+17%** d'alertes reçues en un an). Les répartitions des profils des « alerteurs » et des canaux de dépôt des alertes restent en revanche très similaires à celles des années précédentes.
La hausse accélérée du nombre de signalements en 2022 ne semble pas entièrement attribuable à la visibilité et popularité croissante de la plateforme mais révèlerait également une augmentation des difficultés rencontrés par les utilisateurs. Les catégories de problèmes

faisant état de la croissance la plus marquée concernent l'accès à internet fixe et tout particulièrement la fibre optique. Cette augmentation du volume d'alertes démontre aussi des attentes accrues de la part des utilisateurs vis-à-vis des opérateurs, en particulier en matière de qualité de service.



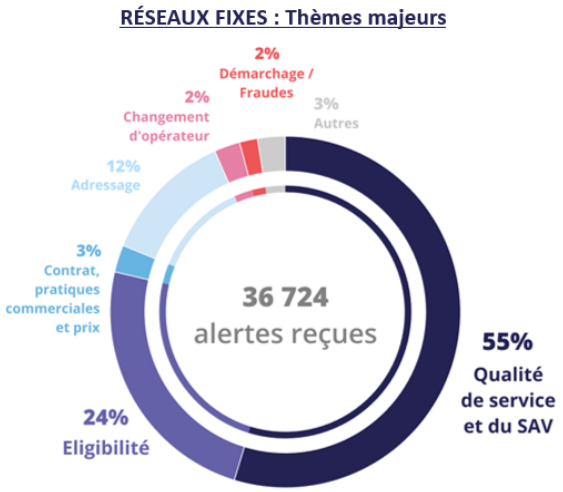
- **Les principales thématiques d'alertes restent inchangées : la qualité de service, notamment sur les réseaux fixes, reste la principale préoccupation exprimée via « J'alerte l'Arcep »**

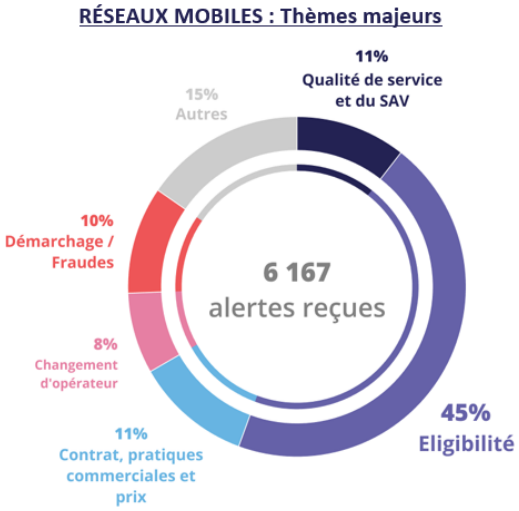
La très grande majorité des alertes reçues concerne le secteur des télécoms. Les signalements relatifs à l'internet fixe sont largement prépondérants (36 724 signalements reçus en 2022

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 (6 167 alertes en 2022) en baisse par rapport à 2021.

Les signalements reçus concernent, cette année encore, le plus fréquemment, la qualité de service, service après-vente (SAV) compris. Viennent ensuite l'insatisfaction quant aux évolutions des réseaux (attente de déploiement de la fibre essentiellement mais aussi couverture mobile insuffisante, etc.) suivi par les pratiques commerciales des opérateurs et les difficultés rencontrées lors d'un changement d'opérateur.
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.

Par ailleurs, on observe une poursuite de la baisse du nombre d'alertes concernant le secteur postal (1 600 alertes reçues en 2022 contre plus de 2 300 l'année précédente).





Bien que non représentatifs de la population, ni de cas concrets, les signalements réalisés sur « J'alerte l'Arcep » fournissent un éclairage sur la prépondérance relative de certaines problématiques entre les principaux opérateurs.

2. Cinq types d'alertes récurrentes cette année et les actions du régulateur en conséquence

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

- 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[3]. De plus, certains réseaux spécifiques font l'objet de plans de reprise de la part d'Altitude Infrastructure, XPFibre et Free OI.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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

[3] Suivi de l'ensemble des travaux pour améliorer la qualité des réseaux en fibre optique

de cette erreur. La Poste a entrepris des actions visant à résoudre ces dysfonctionnements.

3. Au-delà des alertes, l'outil « J'alerte l'Arcep » permet de répondre aux interrogations des utilisateurs

- **Sur la fermeture du cuivre**

  Des signalements ont été émis par des consommateurs et des utilisateurs entreprise sur la mise en œuvre de la fin du réseau cuivre. Les problèmes remontés étaient souvent liés à des interrogations des utilisateurs vis-à-vis du discours des opérateurs ou encore à des difficultés rencontrées dans le cadre des raccordements d'immeubles. C'est Orange, en tant que propriétaire du réseau cuivre, qui décide et pilote sa fermeture. Les opérateurs ont publié des informations disponibles sur le site internet de la FFT. L'Arcep, quant à elle, a publié une « foire aux questions » dédiée afin d'informer le grand public.

Sur le site de l'Arcep

- Que va changer la fermeture du réseau cuivre ?

- **Sur l'éligibilité de son logement ou local professionnel à la fibre**

  Cette année encore, de nombreux signalements portent sur des interrogations des utilisateurs à propos de la disponibilité de la fibre optique à leur adresse. 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.

Sur le site de l'Arcep

L'Arcep a publié trois fiches sur son site internet à l'attention des utilisateurs en lien avec ce sujet :

- Comment connaître son éligibilité à la fibre optique ?
- Je suis éligible à la fibre optique, comment m'abonner ?
- Je ne suis pas éligible à la fibre, quand pourrai-je l'être ?

- **Sur la portabilité de son numéro entre l'Hexagone et l'Outre-mer**

  Au-delà des problèmes classiques rencontrés par les utilisateurs, les consommateurs interrogent l'Arcep sur des sujets spécifiques à l'Outre-mer et notamment sur l'impossibilité de bénéficier de la portabilité d'un numéro entre la métropole et un territoire d'Outre-mer ou sur le fonctionnement de l'itinérance mobile entre ces territoires. Ces numéros ne peuvent pas être porté d'un territoire à un autre : les marchés sont différents, les opérateurs également.

Sur le site de l'Arcep
L'Arcep a publié une fiche sur son site internet à l'attention des utilisateurs en lien avec ce sujet :

- Comment fonctionne l'itinérance entre la métropole et les différents départements et collectivités d'outre-mer ?

La page « Démarches et services » du site de l'Arcep
L'Arcep met à disposition des outils pour éclairer les choix des utilisateurs, des entreprises ou encore des collectivités, des questions-réponses pour connaitre ses droits, des infos pratiques sur les démarches à initier auprès des opérateurs.

Vu par ailleurs
Le rapport d'activité de La Médiation des communications électroniques
Tableau de bord de suivi de « SignalConso », la plateforme de signalement de la DGCCRF