



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DOSSIER DE PRESSE

**Observatoire de la satisfaction client (secteur télécoms)
et bilan annuel de la plateforme « J'alerte l'Arcep »**

24 avril 2024

ISSN n°2258-3106

La satisfaction des utilisateurs des secteurs régulés par l'Arcep est une des priorités, au quotidien, 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 ;
- des principaux enseignements tirés des alertes reçues sur « [J'alerte l'Arcep](#) » au cours de l'année 2023. Cette plateforme en ligne permet aux utilisateurs (particuliers, entreprises, collectivités etc.) de signaler à l'Autorité les dysfonctionnements rencontrés dans leur relation avec leur opérateur 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 chaque année depuis 2021 son « **Observatoire annuel de la satisfaction client** » reposant sur un sondage réalisé par l'institut IFOP. Pour l'édition 2024 de cet observatoire, ce sondage a été mené auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 4003 répondants¹. « L'Observatoire de la satisfaction client » a pour objectif de refléter l'expérience des utilisateurs et leur ressenti, 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.

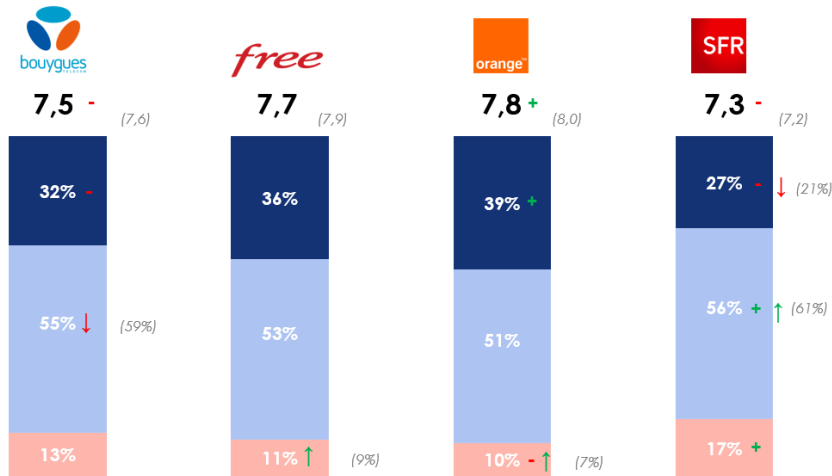
Quels sont les principaux enseignements de l'observatoire 2024 de la satisfaction client ?

La satisfaction globale des abonnés à un réseau fixe et/ou mobile est en très légère hausse par rapport à l'année précédente. Orange et Free sont les opérateurs les mieux évalués par leurs utilisateurs selon ce sondage.

¹ Un sur-échantillon de 1000 personnes a également été interrogé pour les personnes ayant eu recours au service client

SATISFACTION GÉNÉRALE - CONSOLIDÉ OPÉRATEUR MOBILE / FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

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



Q16/Q33. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de votre opérateur mobile / votre FAI ?

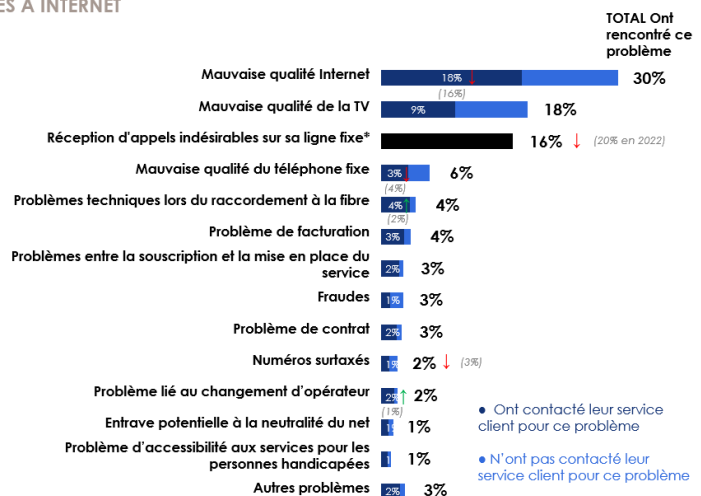
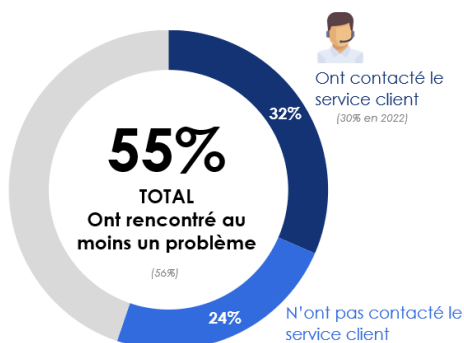
La satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des opérateurs mobiles (notés 7,8/10 en moyenne) reste globalement meilleure que vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet fixe (notés 7,6/10 en moyenne).

55% des utilisateurs (49% en excluant le motif « démarchage téléphonique intempestif » non attribuable en globalité aux opérateurs) indiquent ainsi rencontrer un problème avec leur fournisseur d'accès à internet et 35% 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.

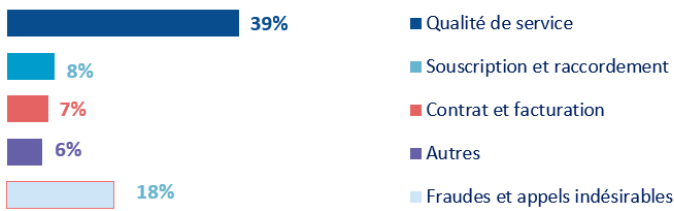
Ces chiffres évoluent peu par rapport à la précédente édition de l'Observatoire de la satisfaction client.

PROBLÈMES RENCONTRÉS AVEC LE FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

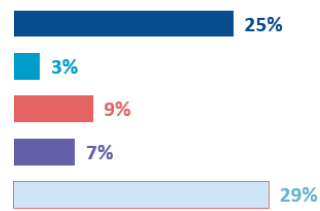
Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



Fréquence des problèmes rencontrés en 2023 (fixe)



Fréquence des problèmes rencontrés en 2023 (mobile)

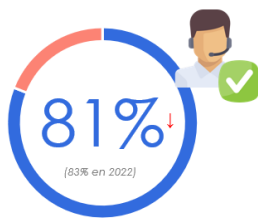


8 problèmes rencontrés sur 10 sont cependant résolus après contact avec le service client des opérateurs. Sur ce dernier point, les notes du sondage traduisent une tendance à la hausse de la satisfaction des consommateurs vis-à-vis des services clients.

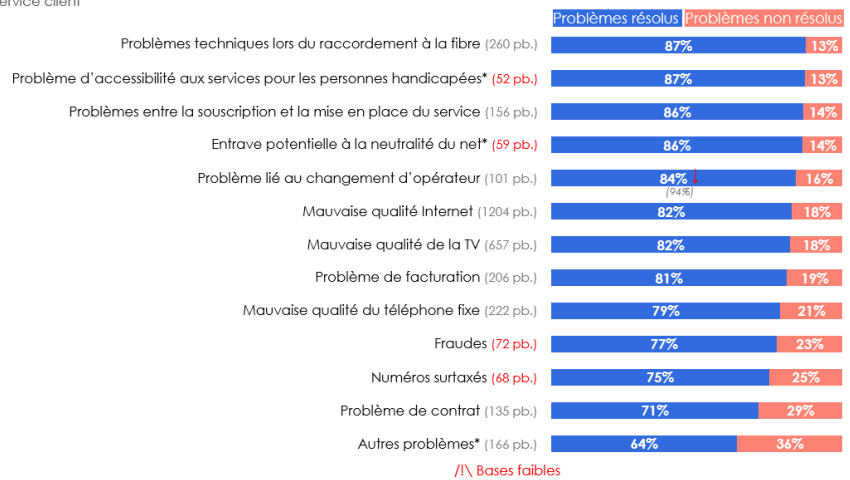
Taux de résolution des problèmes après contact avec le service client

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES

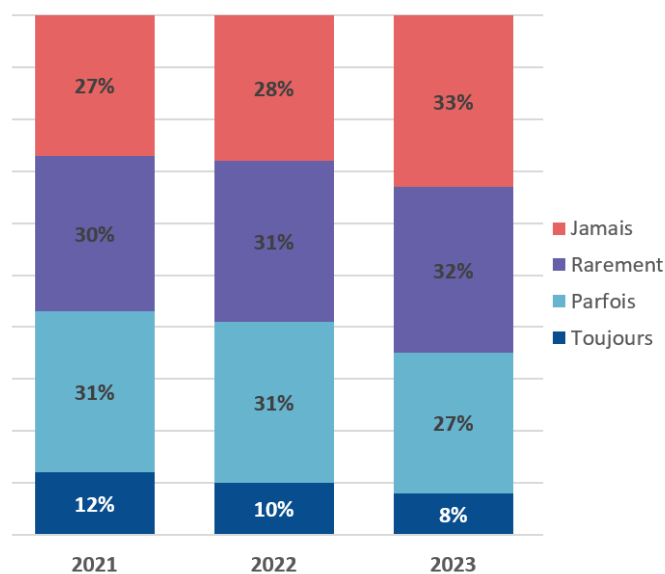


des problèmes rencontrés sont résolus

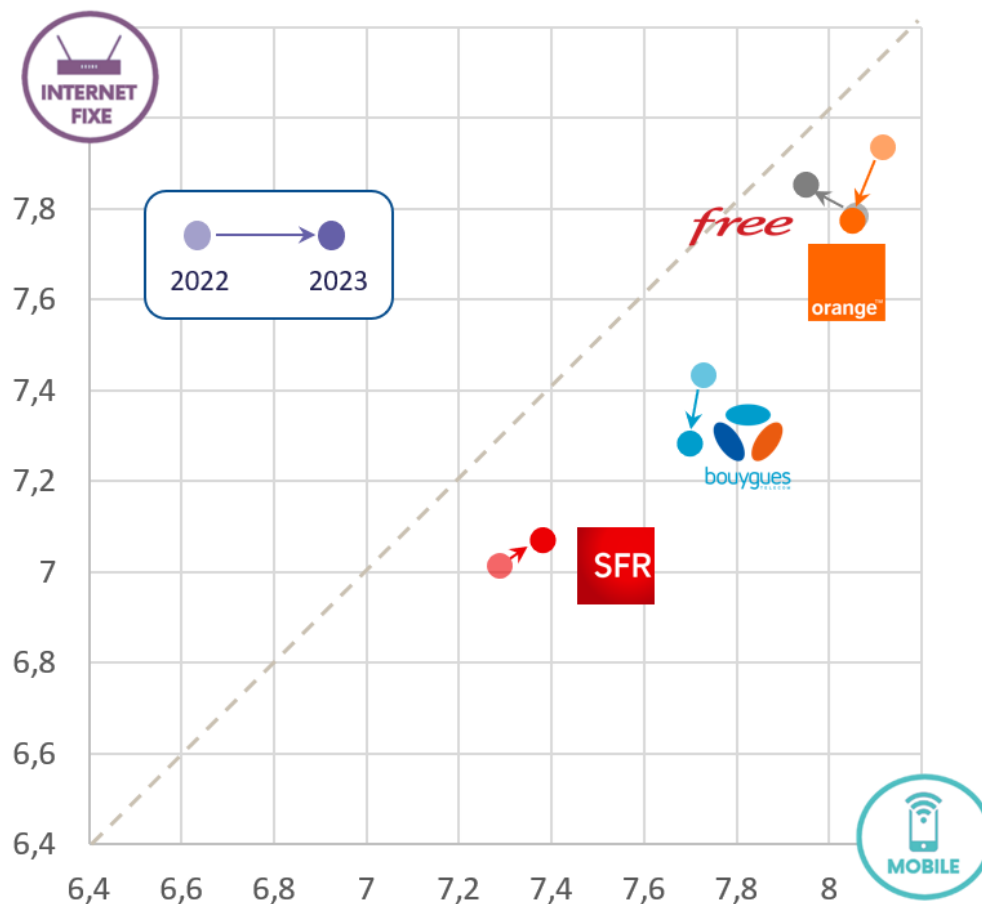


L'observatoire met également en évidence une baisse progressive du taux de décrochés des utilisateurs aux appels d'origine inconnu. Ainsi, en 2023, ce sont 65% des utilisateurs qui déclarent décrocher rarement ou jamais aux appels dont ils ne reconnaissent pas le numéro contre 57% en 2021.

Décroche en cas d'appel d'un numéro inconnu



Evaluation moyenne, notée sur 10, de l'opérateur mobile (horizontal) et du FAI (vertical)



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 2017², 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, fournisseurs d'accès à internet, acteurs postaux ou 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 255 000 signalements.

La plateforme n'a pas pour objectif de résoudre les problématiques individuelles mais permet, grâce aux signalements déposés par chaque utilisateur, au régulateur d'identifier, par exemple, des signaux faibles 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

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

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 2023 ?

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 2023

Les statistiques issues des signalements déposés sur la plateforme [« J'alerte l'Arcep »](#) ont été réalisées sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023.

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

L'Arcep a reçu en 2023 plus de **53 000 alertes dont environ 45 000 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 2022 qui faisait état de 44 600 alertes (**+18%** 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.

Cette croissance du nombre de signalements maintenue en 2023 ne semble pas entièrement attribuable à la visibilité et popularité croissante de la plateforme mais révélerait également une augmentation des difficultés rencontrés par les utilisateurs. Les insatisfactions liées à l'accès à internet fixe, et particulièrement au déploiement de la fibre optique sont, cette année encore, très majoritaires. Cependant, ce sont les difficultés concernant les réseaux mobiles qui font état de la croissance relative la plus marquée (+23%) par rapport à 2022. 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. Le nombre de signalements dans « J'alerte l'Arcep » en lien avec des fraudes ou appels indésirables reste mesuré, au regard de l'ampleur du problème révélé par le sondage, mais a doublé cette année.

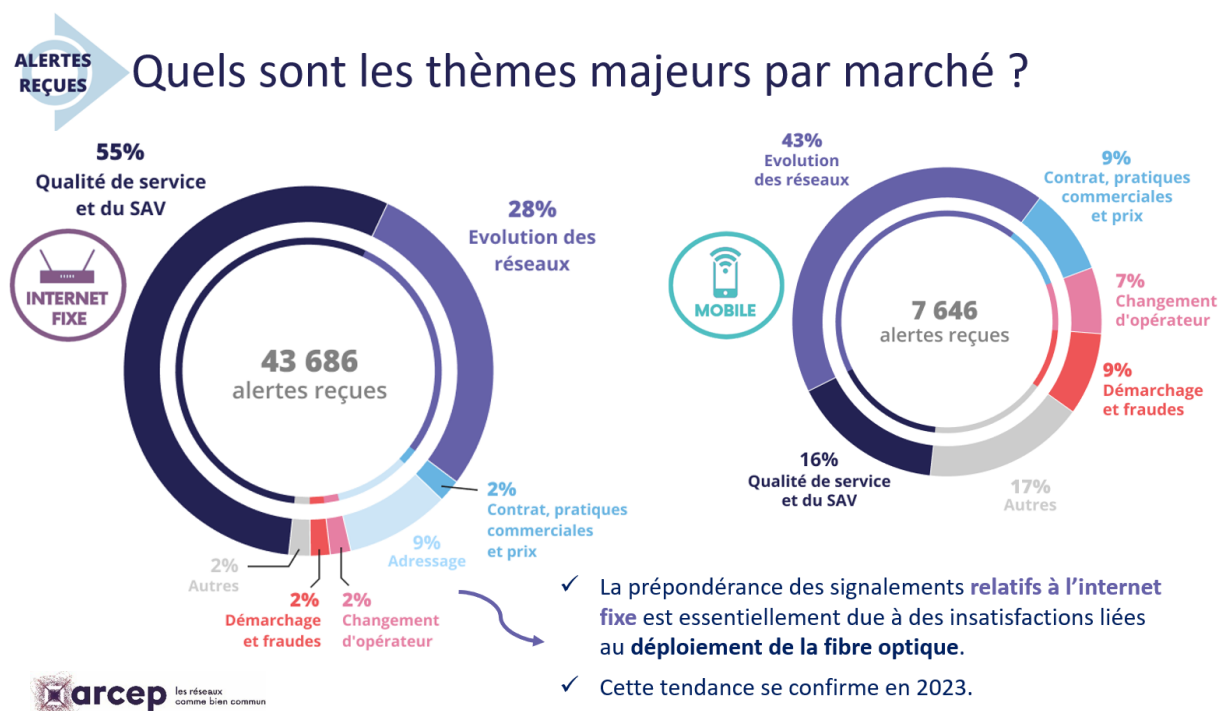
- **Les principales thématiques d’alertes restent inchangées : la qualité de service reste la principale préoccupation exprimée via « J’alerte l’Arcep »**

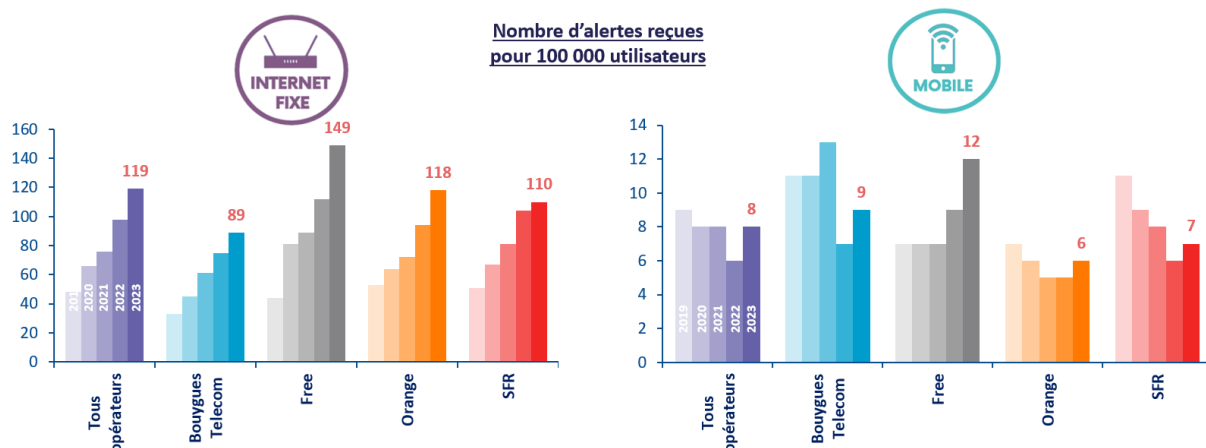
La très grande majorité des alertes reçues concerne le secteur des communications électroniques. Au sein de ce secteur, ce sont les services fixes qui concentrent la très grande majorité des alertes, devant les services mobiles.

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 légère baisse du nombre d’alertes concernant le secteur postal (environ 1 500 alertes reçues en 2023 contre environ 1 600 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 thématiques d'alertes récurrentes cette année et les actions du régulateur en conséquence

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

- **Fibre optique : la qualité des raccordements et les avancées des déploiements**

En 2023, le nombre de signalements d'utilisateurs faisant part de problèmes de qualité de service (panne, débranchement, etc.) d'une part et de couverture (attente de la fibre) a continué d'augmenter.

Pour la qualité de service, l'Arcep a mis en place dès 2019 des travaux de concert avec les opérateurs afin de résoudre les difficultés observées. L'Arcep rend régulièrement compte sur son site internet de l'avancée de ces travaux qui se concentrent autour de deux axes principaux : l'amélioration de la qualité des interventions des techniciens des opérateurs commerciaux sur les réseaux en fibre optique, et la reprise des réseaux générant le plus d'incidents.

Pour mesurer l'effet de ces actions, un nouvel observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique a été initié en juillet 2023, afin de permettre d'apprécier l'évolution de la qualité au travers des taux de pannes et d'échecs au raccordement signalés par les opérateurs commerciaux aux opérateurs d'infrastructure à l'échelle de chaque réseau et chaque département.

S'agissant des déploiements de la fibre optique, ils continuent de progresser et atteignent 86% du territoire en 2023. L'Arcep veille à ce que les opérateurs assurent l'obligation de complétude des déploiements en fibre c'est-à-dire l'obligation de raccorder ou de rendre raccordable l'ensemble des locaux d'une zone géographique.

Par ailleurs, Orange a pris des engagements devant le gouvernement en zone AMII. L'Arcep a sanctionné Orange à hauteur de 26 millions € pour ne pas avoir respecté la première échéance de ces engagements.

A noter par ailleurs que, les utilisateurs peuvent malgré tout rencontrer des difficultés à se faire raccorder (fourreaux bouchés, places insuffisantes dans les armoires fibre, contestation de devis pour des travaux de raccordement, etc.).

L'Arcep a publié sur son site des FAQ à destination des consommateurs pour les aider à s'y retrouver. Le site cartographique « Ma connexion internet » informe quant à lui les utilisateurs sur les technologies et les débits disponibles à chaque adresse.

- **Multi-accès à la fibre FttH pour les utilisateurs-entreprises**

Les entreprises alertent régulièrement l'Arcep sur leur besoin, non satisfait, de bénéficier de plusieurs accès fibre à une même adresse (i.e. multi-accès FttH) :

- pour dédier chaque accès internet à un usage ;
- ou pour s'assurer d'une redondance en cas de panne de l'un d'entre eux.

L'Arcep a échangé avec les opérateurs pour évaluer l'état d'avancement de la mise en œuvre du « multi-accès » dans les contrats d'accès FttH des opérateurs d'infrastructure. Il en ressort que certains d'entre eux proposent des offres « multi-accès », tandis que d'autres non. En février 2024, ces derniers se sont engagés auprès de l'Arcep à proposer une offre de multi-accès FttH dans leur contrat d'accès en 2024. Les échanges bilatéraux se poursuivent afin d'assurer la mise en œuvre de cet engagement.

Au-delà de la problématique du multi-accès, il est utile de rappeler que les premières fermetures techniques du cuivre sont prévues au 31 janvier 2025 dans 162 communes (lot 1) soit dans moins d'un an. De manière générale, l'Arcep recommande aux utilisateurs-entreprises d'anticiper leurs migrations, de ne pas attendre le dernier moment et de contacter l'opérateur de leur choix pour organiser la bascule rapidement.

- **Les courriers et colis non distribués à l'adresse**

Les usagers signalent que leur courrier/colis est distribué à un voisin, ou non distribué, ou parfois même renvoyé à l'expéditeur.

Pour la distribution des titres de presse, certains consommateurs se plaignent même de les recevoir plusieurs jours après le jour de livraison prévue. Les services de l'Arcep ont échangé avec La Poste pour comprendre la situation. Les dysfonctionnements rencontrés par les usagers peuvent avoir plusieurs origines : mise aux normes des adresses, inexpérience des

jeunes facteurs ou intérimaires qui ne connaissent pas bien leur tournée, défaut de raccordement du domicile au réseau, etc.

La Poste a bien connaissance des difficultés, et échange régulièrement avec les communes à propos des problèmes d'adressage (homonymie des rues dans des communes limitrophes, absence de nommage et de numérotage de certaines rues ou quartiers, mise à jour des bases d'adresse, etc.). La mise en œuvre de la loi dite « 3DS » du 21 février 2022, qui prévoit l'obligation pour les communes notamment de nommer et de numéroter les voies et lieux-dits, devrait permettre à terme d'endiguer les difficultés liées aux adressages imprécis. La Poste a par ailleurs renforcé la formation et l'accompagnement des jeunes facteurs.

S'agissant de la distribution des abonnements de presse, l'Arcep travaille actuellement avec la filière en vue de la mise en place d'un observatoire de la qualité de la distribution des abonnements presse afin de partager l'état des lieux et comprendre l'origine des difficultés.

- **Appels intra-européens : des tarifs encadrés, parfois méconnus des utilisateurs**

Les appels intra-européens désignent les appels d'un consommateur en France vers un numéro mobile ou fixe vers un autre pays de l'Union européenne. Ces appels sont parfois confondus avec les appels passés par les consommateurs lorsqu'ils sont en itinérance et qui sont couverts par le Règlement européen du « *Roam like at home* » (téléphoner comme à la maison, au même tarif).

Ces appels intra-européens sont parfois sources d'incompréhension, voire de litige pour les utilisateurs. L'Arcep met à disposition sur son site une FAQ régulièrement mise à jour « [Quels sont les tarifs des appels depuis la France vers l'international et l'Europe ?](#) », distinguant les types d'appels et précisant les tarifs dans les différents cas de figure.

Le prix des appels intra-européens depuis la France sont encadrés : la tarification maximale est fixée à 0,23 €/mn TTC pour les appels, et 0,072 €/mn TTC pour les SMS. Il s'agit d'un tarif maximal. Les opérateurs mobiles peuvent donc proposer des tarifs plus avantageux.

L'adoption en cours du Règlement européen « Gigabit Infrastructure Act », qui sera bientôt publié, prévoit d'aligner le prix de ces appels intra-européens, ainsi que le prix des appels en « *roaming* » sur celui des appels domestiques à partir de 2029 (date prévisionnelle).

- **Des dysfonctionnements de transmission de courriels Microsoft vers les boîtes Free**

Des abonnés de Free indiquent depuis le mois d'avril 2023 ne pas recevoir certains courriels de Microsoft sur leur boîte mail Free.

L'Arcep a pris contact avec les deux fournisseurs pour leur communiquer, d'une part, les problèmes rencontrés par les utilisateurs et, d'autre part, pour en comprendre les raisons.

A ce stade, il semblerait que les difficultés proviennent de la gestion des spams par Free qui conduirait à ce que certains mails émis par les serveurs Microsoft soient considérés à tort comme du spam et soient ainsi filtrés, bloqués et non transmis au destinataire.

A date, le problème ne serait pas encore réglé mais l'Arcep a invité les deux fournisseurs à se rapprocher pour trouver une solution. Ces deux fournisseurs ont été invités à entrer en relation en vue de le résoudre.

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 connaître 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](#)