

Bilan 2024 de la plateforme « J'alerte l'Arcep » et observatoire de la satisfaction client

Bienvenue à la conférence de presse !

Les documents présentés seront disponibles sur le site de l'Arcep à 17h40
(Actualités > Communiqués)

La conférence de presse débutera à 16h

Pensez à indiquer votre nom et à couper votre micro & votre caméra
pendant la présentation

Si vous souhaitez poser une question en fin de présentation, nous vous inviterons à
allumer votre caméra pour vous signaler et nous permettre de vous passer la parole.





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

Avril 2024

La satisfaction des utilisateurs au prisme de deux outils complémentaires



Un sondage sur la satisfaction des consommateurs télécoms

- Réalisé par l'institut IFOP en octobre 2023 auprès de 4 003 résidents français.
- Résultats redressés pour être représentatifs de l'ensemble de la population de 18 ans et plus disposant d'un accès à Internet fixe ou équipés d'un téléphone mobile.
- Publication d'une synthèse complète des résultats du sondage.

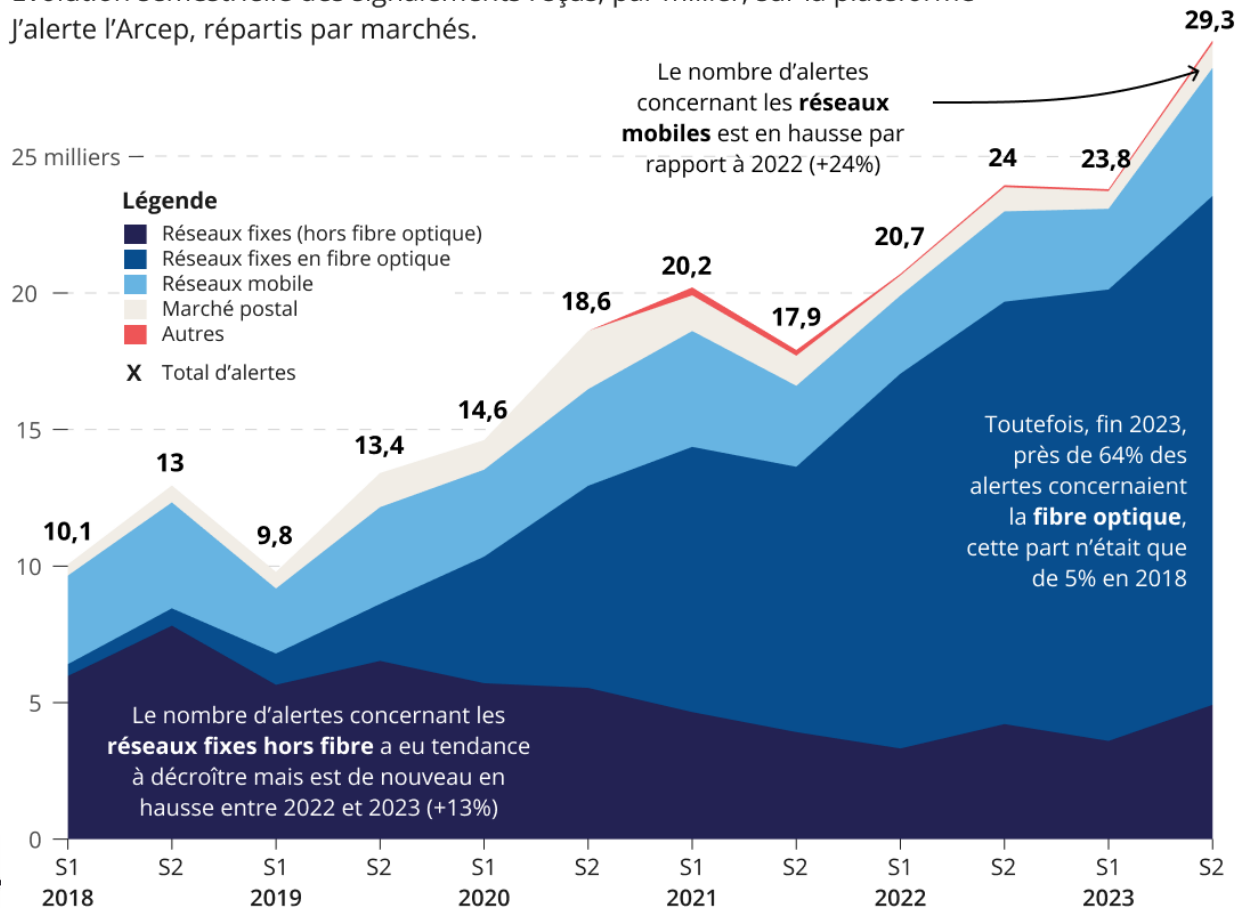


Une synthèse des alertes reçues en 2023 sur la plateforme « J'alerte l'Arcep »

- Alertes envoyées par les particuliers, entreprises et collectivités sur les dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs.
- Un précieux **outil de régulation par la donnée**, pour suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs, identifier les dysfonctionnements récurrents ou les pics d'alertes. L'Arcep peut ainsi cibler son action et gagner en efficacité dans ses actions de régulation vis-à-vis des opérateurs.
- Publication d'une synthèse des résultats volumétriques et typologies des alertes reçues, présentation des principales alertes remontées.

L'utilisation de J'alerte l'Arcep, en hausse constante, reflète les évolutions des problèmes rencontrés depuis 2018

Evolution semestrielle des signalements reçus, par millier, sur la plateforme J'alerte l'Arcep, répartis par marchés.

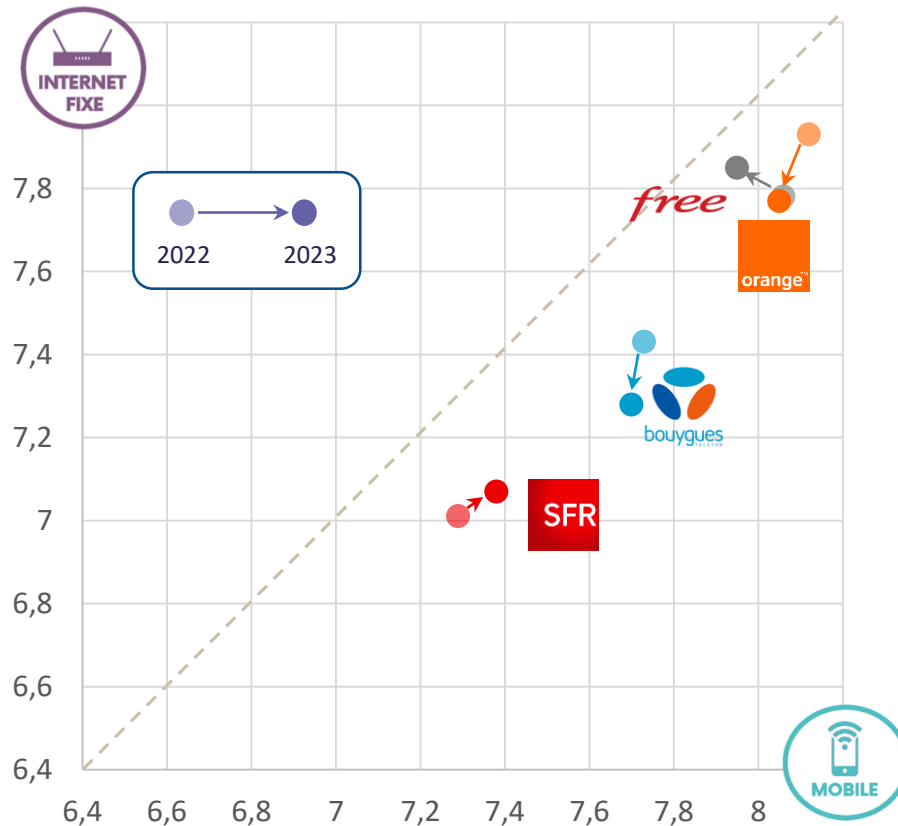


Satisfaction générale (résultats du sondage)

La satisfaction globale est stable

- ✓ La satisfaction des consommateurs et le classement des principaux opérateurs évoluent peu par rapport à 2022.
- ✓ La satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des opérateurs **mobiles** reste **globalement meilleure** que vis-à-vis des FAI (fournisseurs d'accès à internet fixe).

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

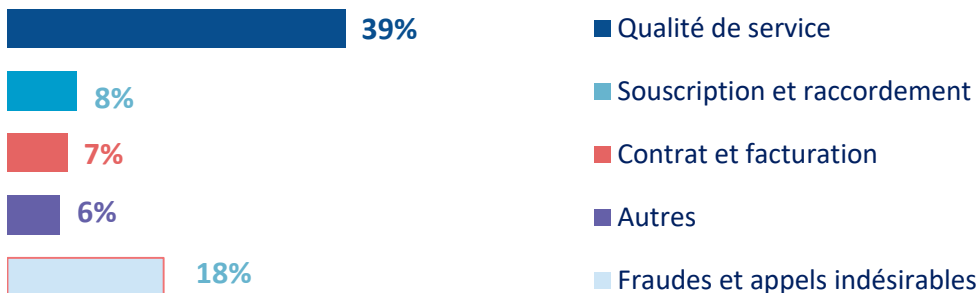


Les principaux problèmes rencontrés concernent, cette année encore, la qualité de service



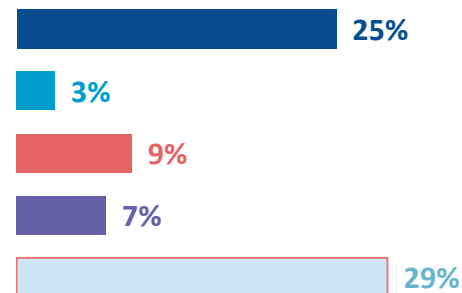
49% des abonnés à une offre internet fixe ont déclaré avoir rencontré un problème* avec leur fournisseur d'accès mais seulement **32%** ont contacté leur service client.

Incidence des problèmes rencontrés en 2023



35% des abonnés mobile ont déclaré avoir rencontré un problème* avec leur opérateur mais seulement **17%** ont contacté leur service client.

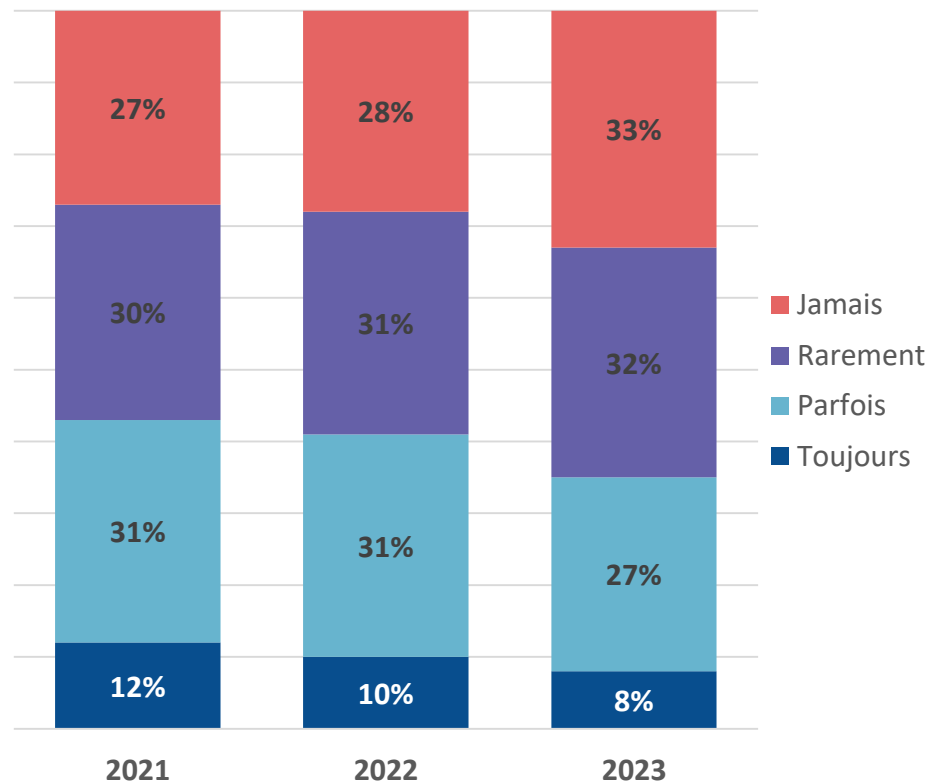
Incidence des problèmes rencontrés en 2023



Zoom sur les appels indésirables

- ✓ Les enquêtes indiquent que **plus de 60% des utilisateurs ne décrochent jamais ou rarement** aux appels dont ils ne reconnaissent pas le numéro.
- ✓ Ce taux de décroché aux appels inconnus **diminue encore cette année.**
- ✓ La part des personnes recevant un appel d'origine inconnue ne décrochant que rarement ou jamais ne cesse d'augmenter : 57 % en 2021, 59 % en 2022 et 65 % en 2023.

Décroche en cas d'appel d'un numéro inconnu

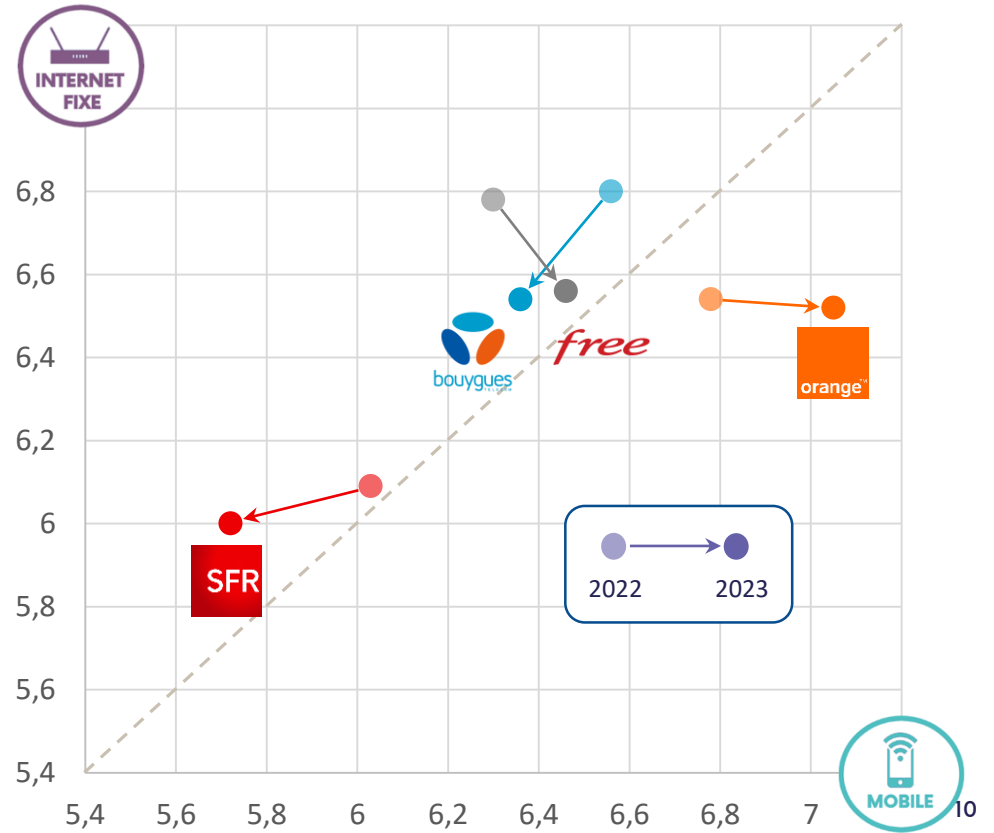


Qualité du service client (résultats du sondage)

Comment sont notés les services clients ?

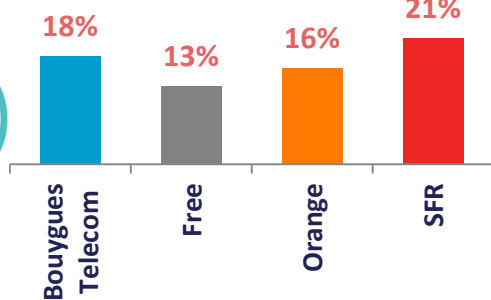
- ✓ Les notes du sondage traduisent une **tendance à la baisse de la satisfaction des consommateurs vis-à-vis des services clients des fournisseurs d'accès à internet fixe.**
- ✓ Bouygues Telecom et Orange disputent à Free la tête du classement de la satisfaction des consommateurs vis-à-vis du service client de leur fournisseur d'accès à internet fixe.
- ✓ Orange reste le service client le mieux noté parmi ceux des opérateurs mobiles. Free récupère la seconde place.

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

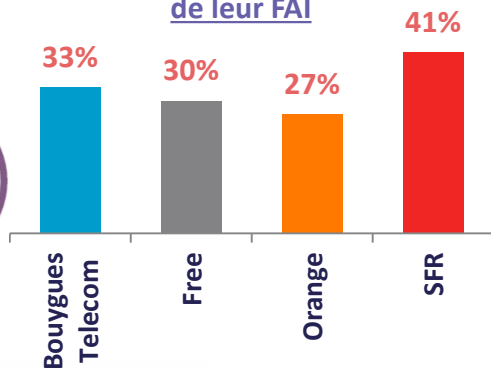


La résolution des problèmes

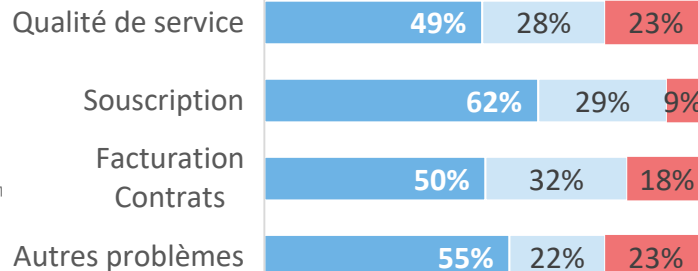
Ont sollicité le service client de leur opérateur mobile



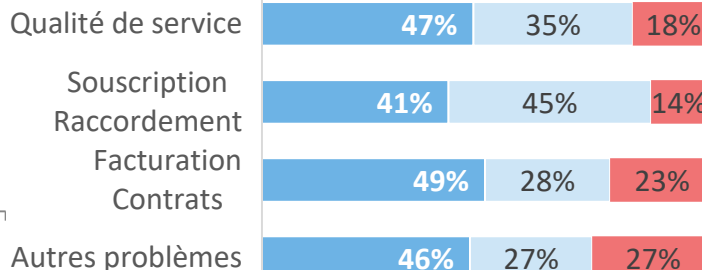
Ont sollicité le service client de leur FAI



Nombre d'échanges avant la résolution des problèmes



Le service client est peu sollicité pour des problèmes liés au mobile. Pourtant, parmi les problèmes résolus, **65%** n'auront nécessité qu'un unique échange avec le service client.



Le service client est, en revanche, plus souvent sollicité pour des problèmes liés à l'internet fixe. Parmi les problèmes résolus, **57%** l'ont été en un seul échange.

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

Bilan de « J'alerte l'Arcep »

Plus de 53 000 alertes* reçues en 2023

92%
Consommateurs

Profil des utilisateurs



Source : Arcep

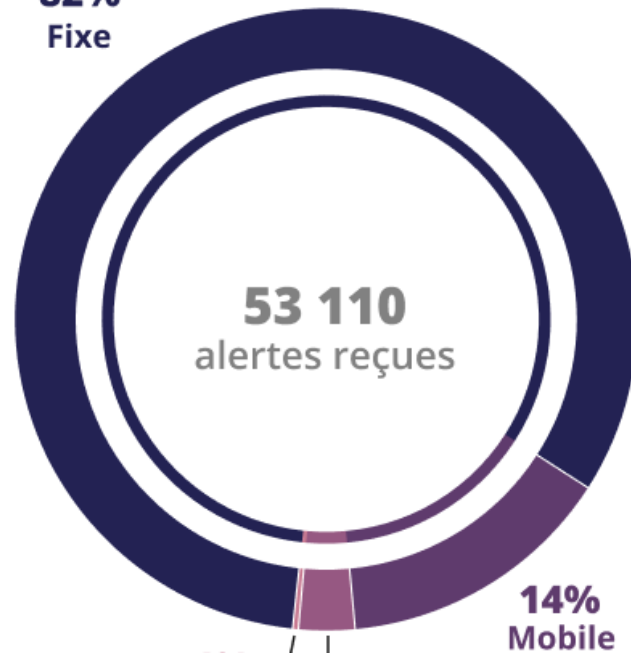
6,4%
Entreprises

*dont 57% de moins
de 10 salariés*

1%
Collectivités
territoriales

82%
Fixe

Marchés concernés



53 110
alertes reçues

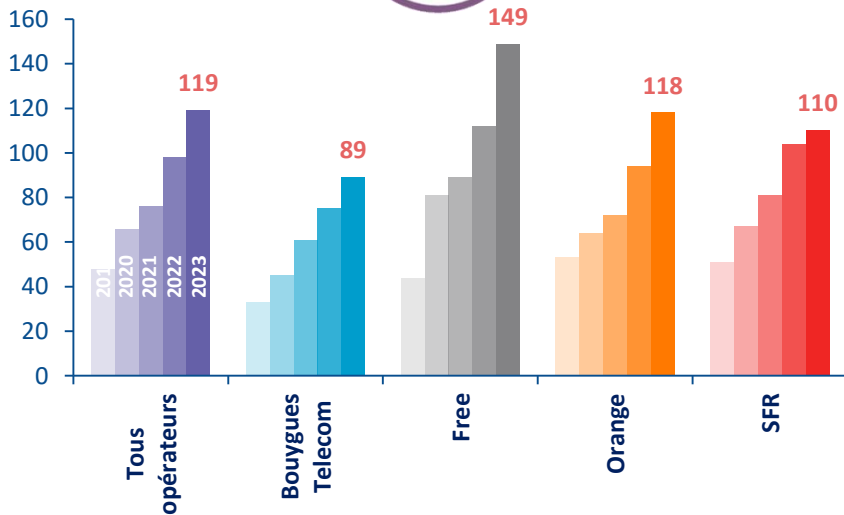
<1%

Distribution
de la presse

3%
Postal

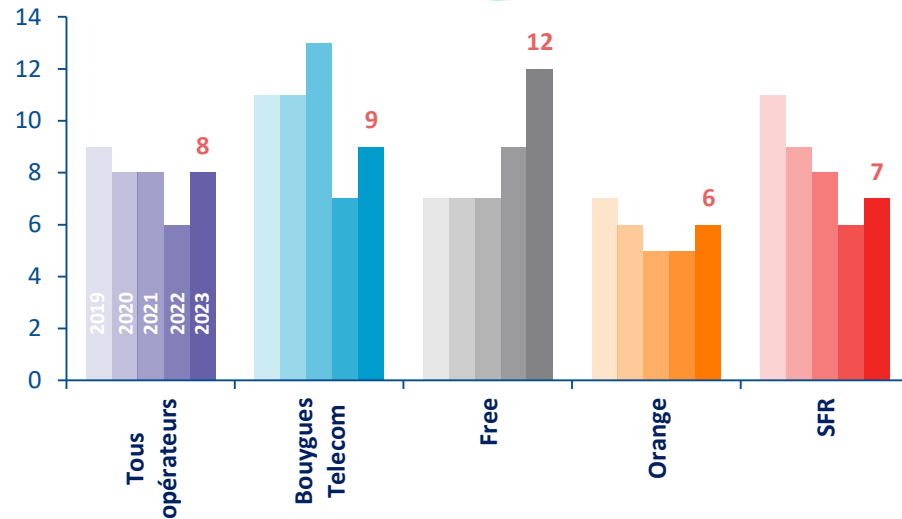
14%
Mobile

Les signalements relatifs à l'internet fixes sont largement prépondérants chez tous les opérateurs (plus de 82%)



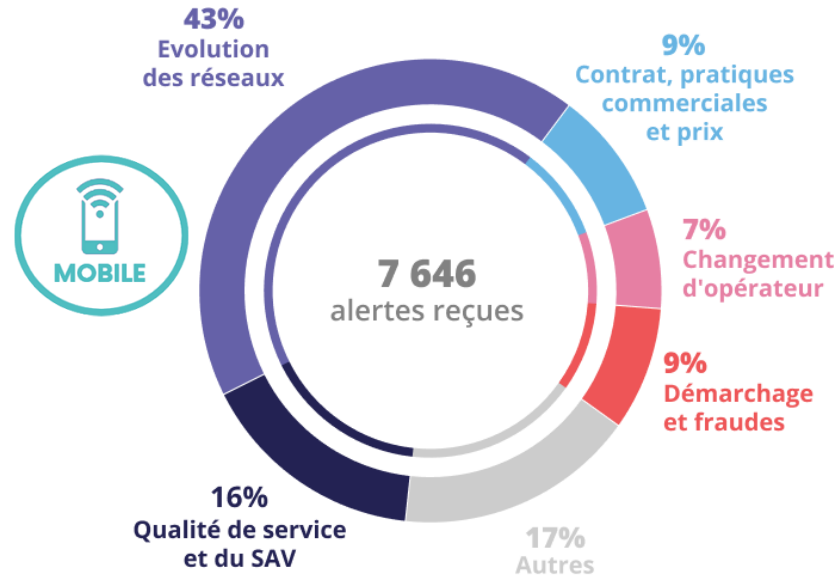
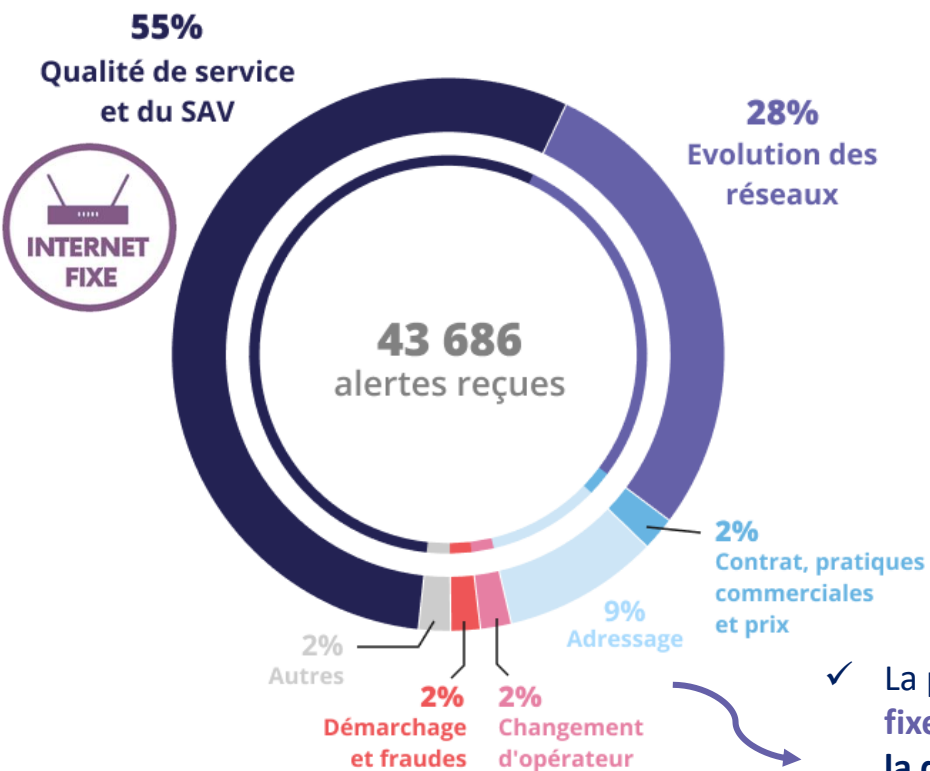
- ✓ Les signalements ne sont représentatifs ni de la population ni de cas concrets.

Nombre d'alertes reçues pour 100 000 utilisateurs



- ✓ La répartition des différents problèmes au sein de l'ensemble des signalements de chaque opérateur apporte toutefois un éclairage quant à leur prépondérance relative.

Quels sont les thèmes majeurs par marché ?

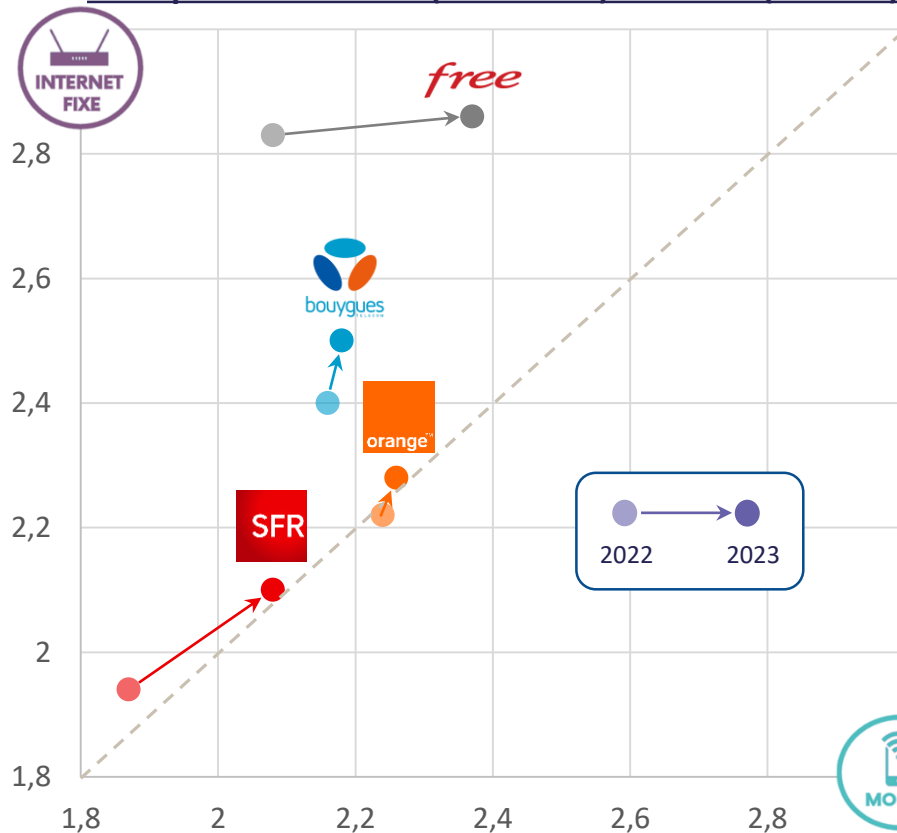


- ✓ La prépondérance des signalements **relatifs à l'internet fixe** est essentiellement due à des insatisfactions liées à **la qualité de service de la fibre optique**.
- ✓ Cette tendance se confirme en 2023.

Les services clients notés plus sévèrement que dans le sondage

- ✓ Les notes des services clients par les dépositaires d'alerte sont **largement inférieures** à celles du sondage représentatif de la population. Elles sont **en légère hausse** cette année.
- ✓ La différence peut 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.
- ✓ 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.

Evaluation moyenne, notée sur 5, du service client de l'opérateur mobile (horizontal) et du FAI (vertical)



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

Fibre optique

Qualité des raccordements et avancées des déploiements restent sources de fort mécontentement

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 à augmenter.

« Pas de travaux prévus pour le raccordement alors que la fibre est dispo depuis plusieurs années pour le quartier
Toujours même réponse de l'opérateur **depuis des années** et pas de travaux... aucun interlocuteur dédié pour avoir des infos précises.

« La fibre passe devant mon entrée dessert les maisons autour de moi mais il faut faire une tranchée de x mètres »

« Notre ligne est **régulièrement débranchée** depuis début décembre. A chaque intervention, la fibre est soit dégradée (coupée) soit débranchée sur boîtier de brassage. Nous avons déjà fait intervenir un technicien de notre opérateur 3 fois en 3 semaines. Et ce matin nouvelle intervention d'un opérateur concurrent, de nouveau coupé. »

« En mai 2023, mon opérateur lors de ma souscription m'a assuré que la fibre serait installée dans mon logement. **Des amis situés dans la rue voisine sont bénéficiaires de la fibre.** [...]. Actuellement je ne suis **toujours pas raccordé** malgré l'engagement de mon opérateur à me fournir la fibre au bout de 3 mois. »

Fibre optique

Qualité des raccordements et avancées des déploiements restent sources de fort mécontentement

Depuis 2018, les alertes reçues sur les thèmes du déploiement et de la qualité de service de la fibre ne cessent d'augmenter (de 6% des alertes télécoms en 2018, ces alertes représentent désormais 55% des alertes télécoms).

✓ Que fait l'Arcep sur les problèmes de qualité ?

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.

Fibre optique

Qualité des raccordements et avancées des déploiements restent sources de fort mécontentement

✓ Que fait l'Arcep sur les problèmes liés au déploiement ?

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, qui a pris des engagements devant le gouvernement en 2018 en zone AMII, a été sanctionné par la formation restreinte de l'Arcep à hauteur de 26 millions € pour ne pas avoir respecté la première échéance de ces engagements.

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

L'Arcep à l'écoute des 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.

« Nous avons 2 box internet Adsl sur notre site situé dans des bâtiments différents (c'est une ferme-école), je pensais pouvoir faire migrer ces 2 lignes vers la fibre puisque nous étions éligibles. Mais notre **opérateur refuse** de procéder à l'installation de la seconde au **motif** : « **une adresse, une fibre** ».

« Nous possédons déjà une ligne FTTH et souhaitons en avoir une deuxième pour un autre service indépendant. Nous avons contacté plusieurs opérateurs mais **aucun n'a pu satisfaire notre demande** car il n'est selon eux pas possible d'avoir deux abonnements FTTH à la même adresse. Ils nous proposent à la place un accès FTTO **beaucoup plus cher et surdimensionné** pour nos besoins ou de l'ADSL. »

Multi-accès à la fibre FttH

L'Arcep à l'écoute des utilisateurs entreprises

✓ Que fait l'Arcep ?

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, et 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, soit dans moins d'un an. De manière générale, l'Arcep recommande aux utilisateurs entreprises d'anticiper leurs migration, de ne pas attendre le dernier moment et de contacter l'opérateur de leur choix pour organiser la bascule rapidement.

Courriers et colis non distribués à l'adresse

Délais, erreurs, non présentation : des irritants persistants

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.

« Nous avons envoyé un colis à notre fille. Le colis s'est **perdu pendant une semaine** puis a été livré chez nous, donc **livré à l'expéditeur** et non au destinataire et **détérioré.** »

« Pour la réception d'un permis, la première fois **aucun appel et aucun avis de passage.** [...] Cette fois on a bien l'avis de passage mais aucun appel **aucune tentative pour nous le remettre alors que nous étions présents** et qu'il y a littéralement un interphone à 1m de la boîte aux lettres. Ce n'est pas la première fois. »

« Quelques courriers ont pu être récupérés **chez ma voisine** et inversement, et **depuis plus de 10 jours plus aucun courrier** dans ma boîte aux lettres, je suis très inquiète car un courrier bancaire, facture ou autres a des conséquences s'il n'est pas récupéré. »

« **Je reçois "Le Monde" par 2 ou par 3 régulièrement.** J'ai averti "la Poste" (au 3631) les 28/10, 11/12 (Courrier envoyé à service-clients.courrier@laposte.fr) et aujourd'hui, 30/12 car je n'ai pas de journal depuis le 26/12 »

Courriers et colis non distribués à l'adresse

Délais, erreurs, non présentation : des irritants persistants

✓ Que fait l'Arcep ?

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 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.

« Dans les CGV il est marqué (...) : "les appels, SMS et MMS émis de France métropolitaine vers la France métropolitaine, sont possibles dans les mêmes conditions depuis un pays de l'UE et des DOM vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, dans la limite d'une utilisation non abusive." **alors que tout est payant lorsque l'on envoie depuis la France vers un pays autre pays de l'UE.** Cependant, la France fait partie de l'UE donc **cela ne devrait pas être payant.** Par exemple, il est possible d'envoyer un SMS de l'Italie vers l'Allemagne gratuitement alors pourquoi ce serait payant d'envoyer un SMS de la France vers l'Allemagne. Cet aspect illogique trompe le client... »

« J'ai été facturé de près de 14€ pour des appels depuis mon mobile (à Paris) vers un fixe en Espagne **alors que mon forfait indique bien que l'Espagne est incluse dans l'illimité.** »

Appels intra-européens

Des tarifs encadrés, parfois méconnus des utilisateurs

✓ Que fait l'Arcep ?

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 est encadré : 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.

Alignement potentiel du prix des appels intra-européens sur les tarifs nationaux, comme pour le « roaming »:

Règlement européen « Gigabit Infrastructure Act », en cours d'adoption prévoit notamment d'aligner le prix de ces appels sur celui des appels domestiques à partir de 2029 (date prévisionnelle).

Dysfonctionnements des courriels Microsoft / Free

Bloqués dans les limbes numériques : les mystères des e-mails de Microsoft vers Free

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

« **Je ne reçois pas les mails de Microsoft** pour la réinitialisation de mon code ce qui fait que **mon PC est inutilisable.** »

« Depuis plusieurs mois, l'opérateur **Free bloque les mails envoyés vers les usagers du domaine free.fr, lorsque ces mails sont envoyés depuis les serveurs/domaines de Microsoft (...)** on ne peut plus recevoir les notifications de Microsoft (...) »

« **Les services de mail Free bloquent les mails en provenance de Microsoft,** rendant inutilisables les services voir les ordinateurs par manque de réception des codes de validation.»

Dysfonctionnements des courriels Microsoft / Free

Bloqués dans les limbes numériques : les mystères des e-mails de Microsoft vers Free

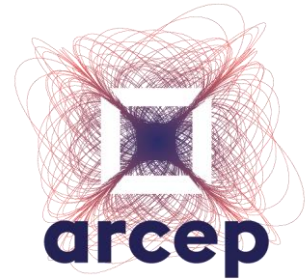
✓ Que fait l'Arcep ?

L'Arcep a pris contact avec les deux fournisseurs pour leur faire part des problèmes rencontrés par les utilisateurs d'une part, 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 de 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.

Avez-vous des questions ?



Questions / réponses

Vous souhaitez poser une question ?

Nous vous invitons à allumer votre caméra pour vous signaler et nous permettre de vous passer la parole.



Merci d'avoir assisté à la conférence !

