



SATISFACTION DES UTILISATEURS VIS-À-VIS DES OPÉRATEURS MOBILES ET INTERNET

24 avril 2024



SOMMAIRE

1 – Introduction

2 – Résultats

- 2.1 – Evaluation du service des opérateurs mobiles
- 2.2 – Evaluation du service des fournisseurs d'accès à internet
- 2.3 – Focus sur les fraudes et appels indésirables
- 2.4 – Indicateurs de satisfaction consolidés par opérateur / fournisseur d'accès à internet



1 – Introduction

2 – Résultats

- 2.1 – Evaluation du service des opérateurs mobiles
- 2.2 – Evaluation du service des fournisseurs d'accès à internet
- 2.3 – Focus sur les fraudes et appels indésirables
- 2.4 – Indicateurs de satisfaction consolidés par opérateur / fournisseur d'accès à internet

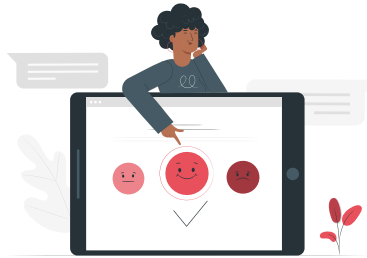


Contexte et objectifs

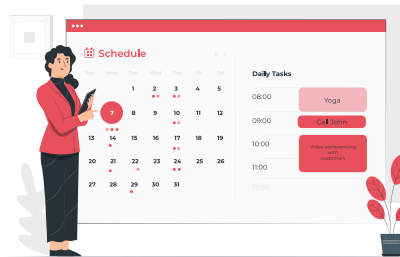
- Depuis sa création, l'Arcep reçoit des sollicitations des utilisateurs de services de communications électroniques (plus de 250 000 depuis 2017). Recueillies via la plateforme « *J'alerte l'Arcep* » et classées en typologies de problématiques, ces remontées offrent à l'Autorité une visibilité de la perception des utilisateurs, en particulier en termes de dysfonctionnements rencontrés. Un bilan est publié chaque année.
- Depuis plusieurs années, l'Arcep a décidé de **compléter ce dispositif par une étude permettant d'offrir une vision plus large de la perception des utilisateurs**, au-delà des seules remontées témoignant d'insatisfactions.
- Couvrant les marchés fixe et mobile, **cette étude permet de mesurer les aspects suivants** :
 - La satisfaction des utilisateurs vis-à-vis de leur opérateur mobile et/ou de leur fournisseur d'accès à internet;
 - L'occurrence des dysfonctionnements et leur résolution;
 - La proportion d'utilisateurs ayant recours au service client, l'efficacité et la satisfaction vis-à-vis de celui-ci.



Méthodologie



Réalisation d'une **étude quantitative**, selon un **mode de recueil online**.



Les répondants ont été sollicités **entre le 16 octobre au 3 novembre 2023**.



Échantillon de **4 003 consommateurs âgés de 18 ans et plus** disposant d'un accès à Internet dans leur foyer ou d'un téléphone mobile à titre personnel

- 99% possèdent un téléphone mobile et ont été interrogés sur leur opérateur mobile
- 95% disposent d'un accès à Internet fixe à domicile et ont été interrogés sur leur fournisseur d'accès à internet

Échantillon constitué **d'après la méthode des quotas et redressé sur ces mêmes quotas** (sexe, âge, CSP de l'interviewé, fournisseur d'accès à internet et technologie croisés, opérateur mobile et type de forfait croisés)

+

Sur-échantillon de **1000 consommateurs internautes ayant eu recours à leur service client**

1 – Introduction

2 – Résultats

- 2.1 – Evaluation du service des opérateurs mobiles
- 2.2 – Evaluation du service des fournisseurs d'accès à internet
- 2.3 – Focus sur les fraudes et appels indésirables
- 2.4 – Indicateurs de satisfaction consolidés par opérateur / fournisseur d'accès à internet



1 – Introduction

2 – Résultats

- 2.1 – Evaluation du service des opérateurs mobiles
- 2.2 – Evaluation du service des fournisseurs d'accès à internet
- 2.3 – Focus sur les fraudes et appels indésirables
- 2.4 – Indicateurs de satisfaction consolidés par opérateur / fournisseur d'accès à internet

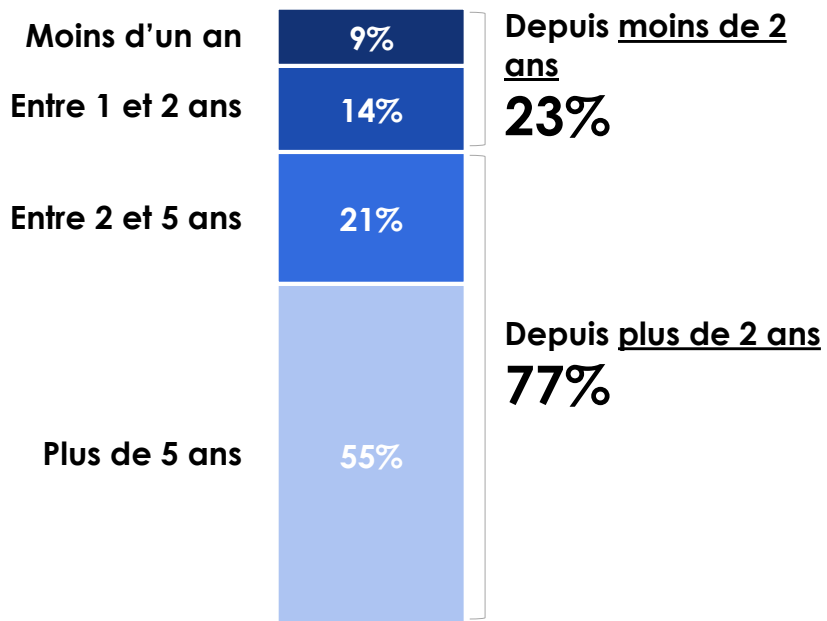


ANCIENNETÉ DE L'ABONNEMENT MOBILE

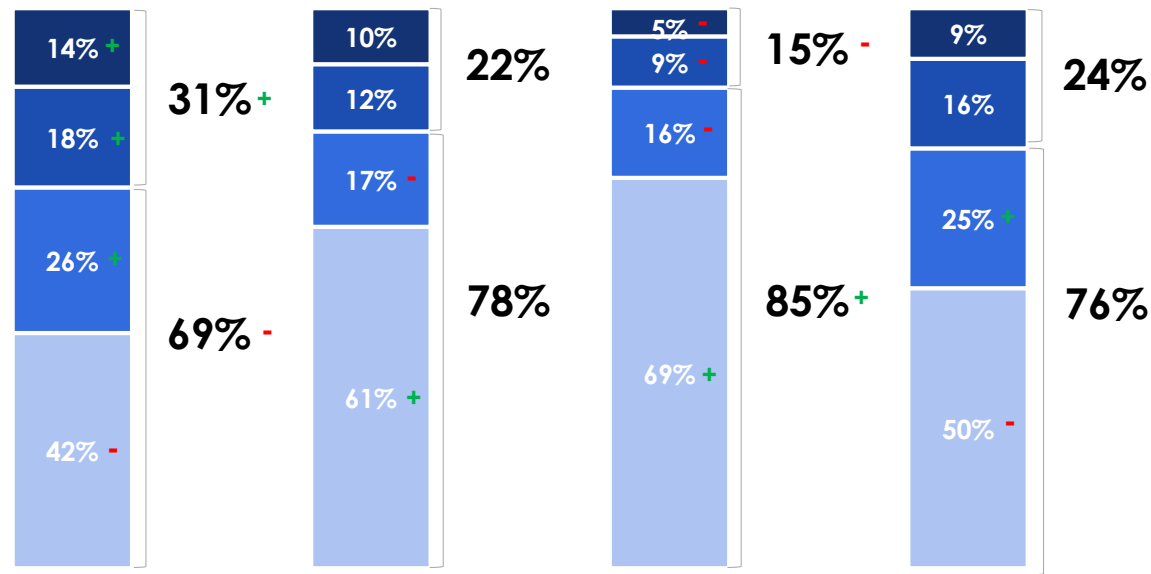
Plus des trois quarts des utilisateurs de téléphone mobile sont clients depuis plus de deux ans de leur opérateur mobile. Une fidélité qui varie selon l'opérateur mobile : les consommateurs de Orange sont particulièrement anciens tandis que ceux de Bouygues semblent plus récents.

Base : Possèdent un téléphone mobile

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



free

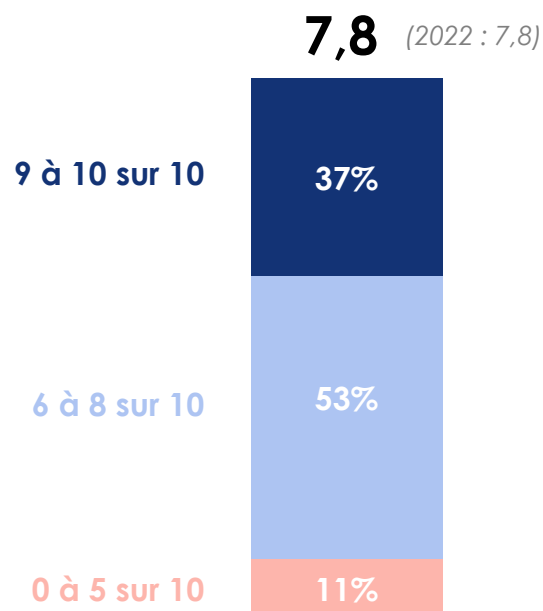


SATISFACTION GÉNÉRALE VIS-À-VIS DE L'OPÉRATEUR MOBILE

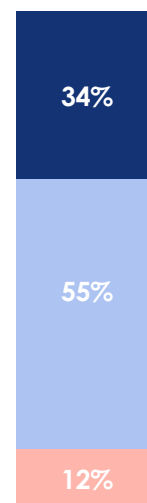
Un niveau de satisfaction stable. Free et Orange enregistrent les meilleurs niveaux de satisfaction, SFR est moins bien évalué.

Base : Possèdent un téléphone mobile

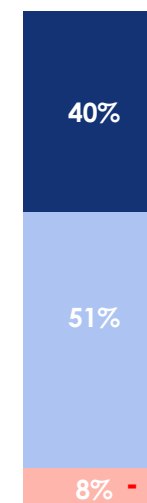
ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



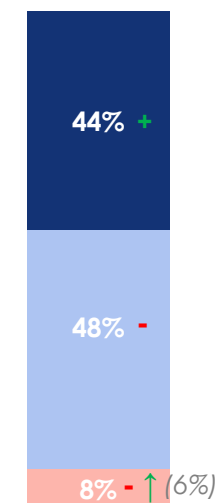
7,7 (7,7)



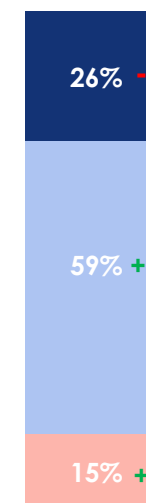
8,0 + (8,1)



8,0 + (8,1)



7,4 - (7,3)



SATISFACTION DÉTAILLÉE VIS-À-VIS DE L'OPÉRATEUR MOBILE

Cette année encore, Orange se démarque sur les différentes dimensions de satisfaction tandis que SFR est moins bien évalué.

Base : Possèdent un téléphone mobile

● SFR ● Bouygues ● Free ● Orange — — — — ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES

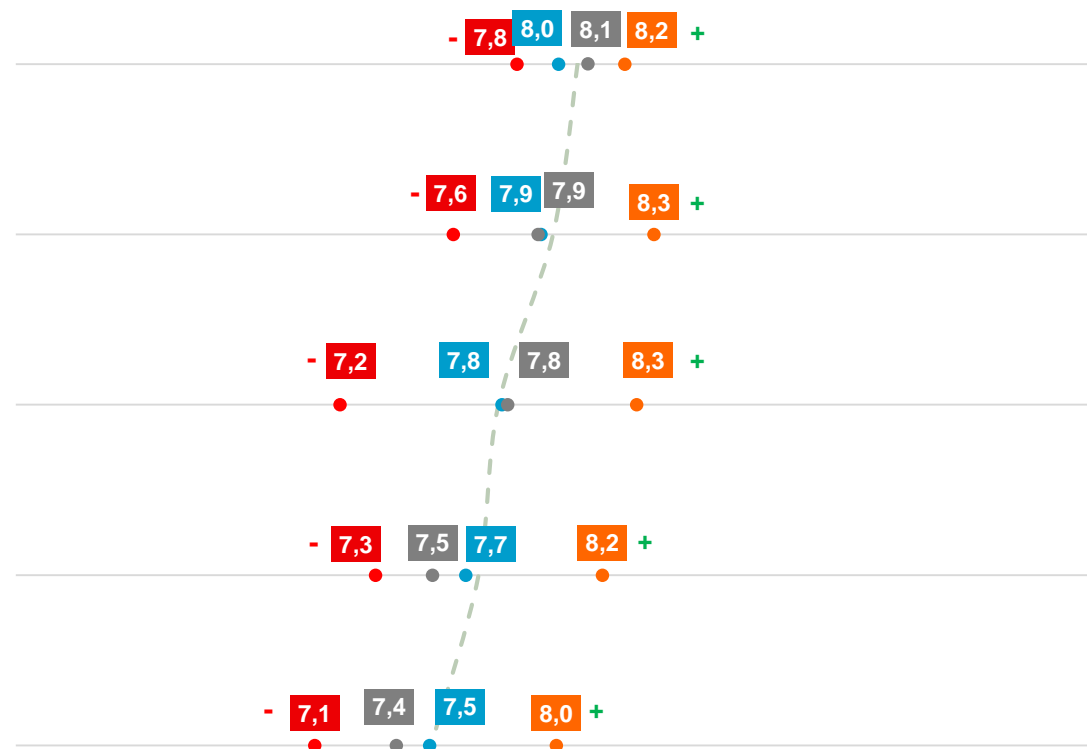
La mise en place du service
(délai d'envoi de la carte SIM, d'activation de la ligne, etc.)

La qualité et la couverture du réseau pour les SMS

La réputation de votre opérateur

La qualité et la couverture du réseau pour les appels téléphoniques

La qualité et la couverture du réseau Internet



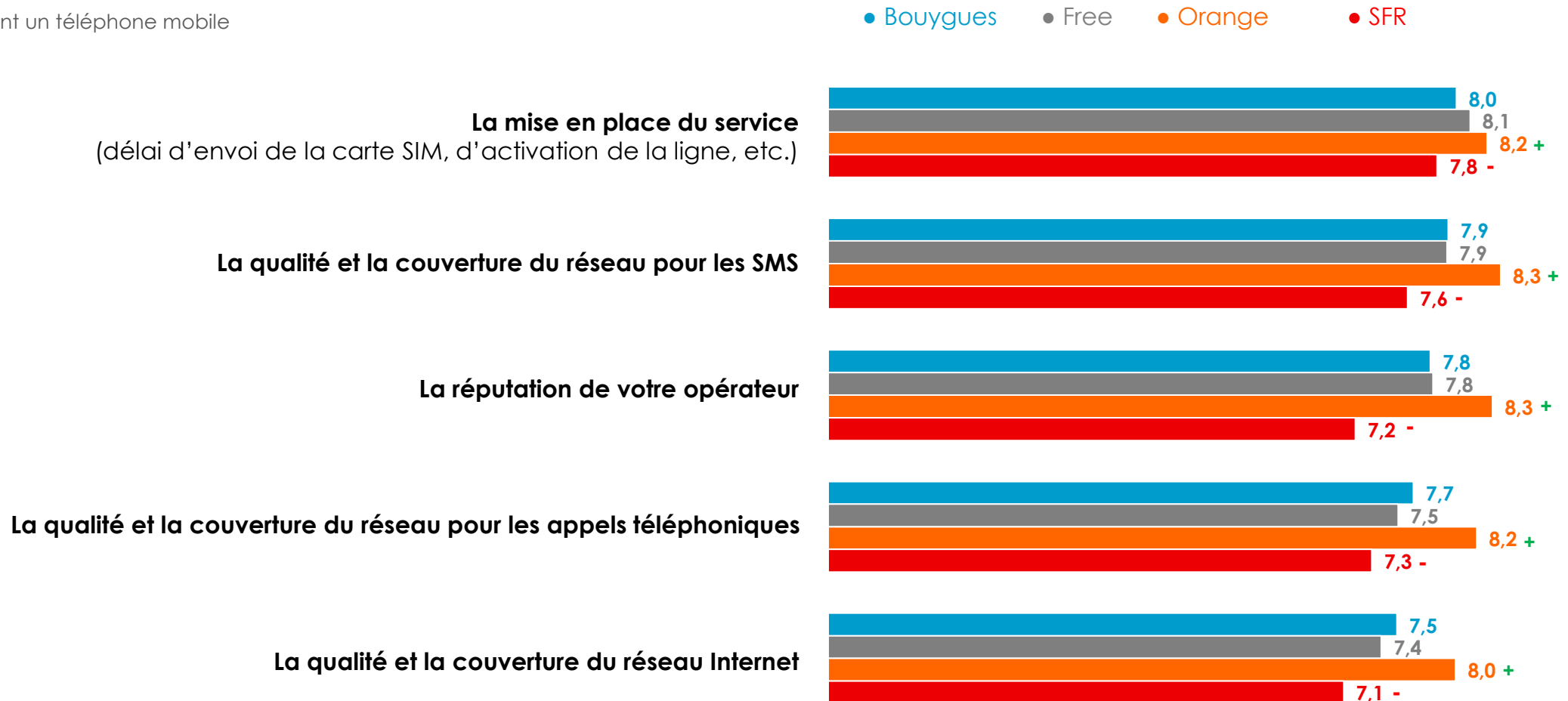
+ - Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs
Pas d'évolution significative par rapport à 2022

SATISFACTION DÉTAILLÉE VIS-À-VIS DE L'OPÉRATEUR MOBILE

Cette année encore, Orange se démarque sur les différentes dimensions de satisfaction tandis que SFR est moins bien évalué.



Base : Possèdent un téléphone mobile

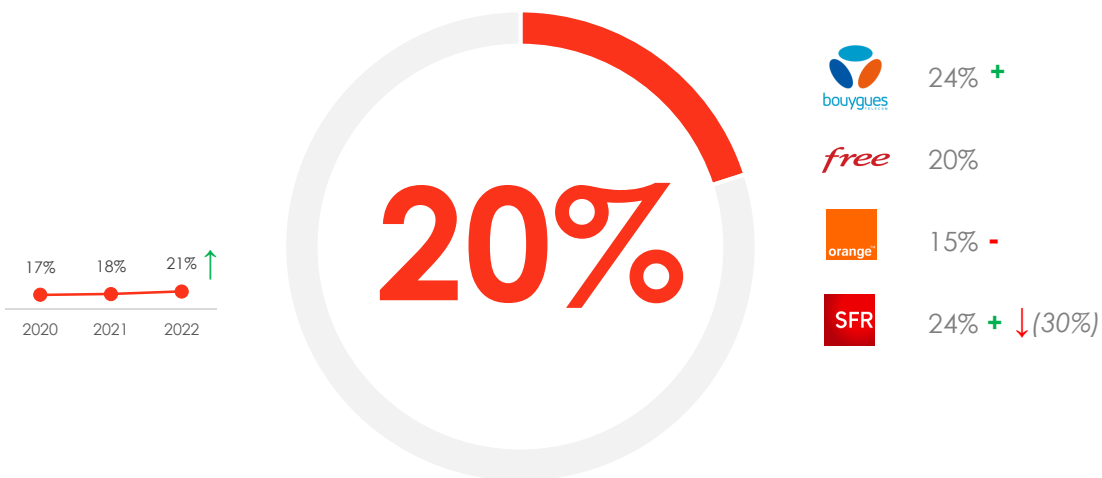


+ - Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs
Pas d'évolution significative par rapport à 2022

PROBLÈMES RENCONTRÉS AVEC L'OPÉRATEUR MOBILE

Un cinquième des consommateurs affirment avoir rencontré un problème avec leur opérateur mobile. Après présentation des différents problèmes potentiels, ils sont 50% à affirmer avoir rencontré au moins un problème. Des proportions stables par rapport à l'an dernier.

Base : Possèdent un téléphone mobile



Déclarent avoir **rencontré un problème avec leur opérateur mobile**, avant présentation de la liste d'items



Déclarent avoir **rencontré un problème de la liste avec leur opérateur mobile**

35% ont rencontré au moins un problème de la liste hors fraudes ou appels indésirables

Q35. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré un ou plusieurs problèmes avec votre opérateur mobile ? / Q36. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre opérateur mobile ?

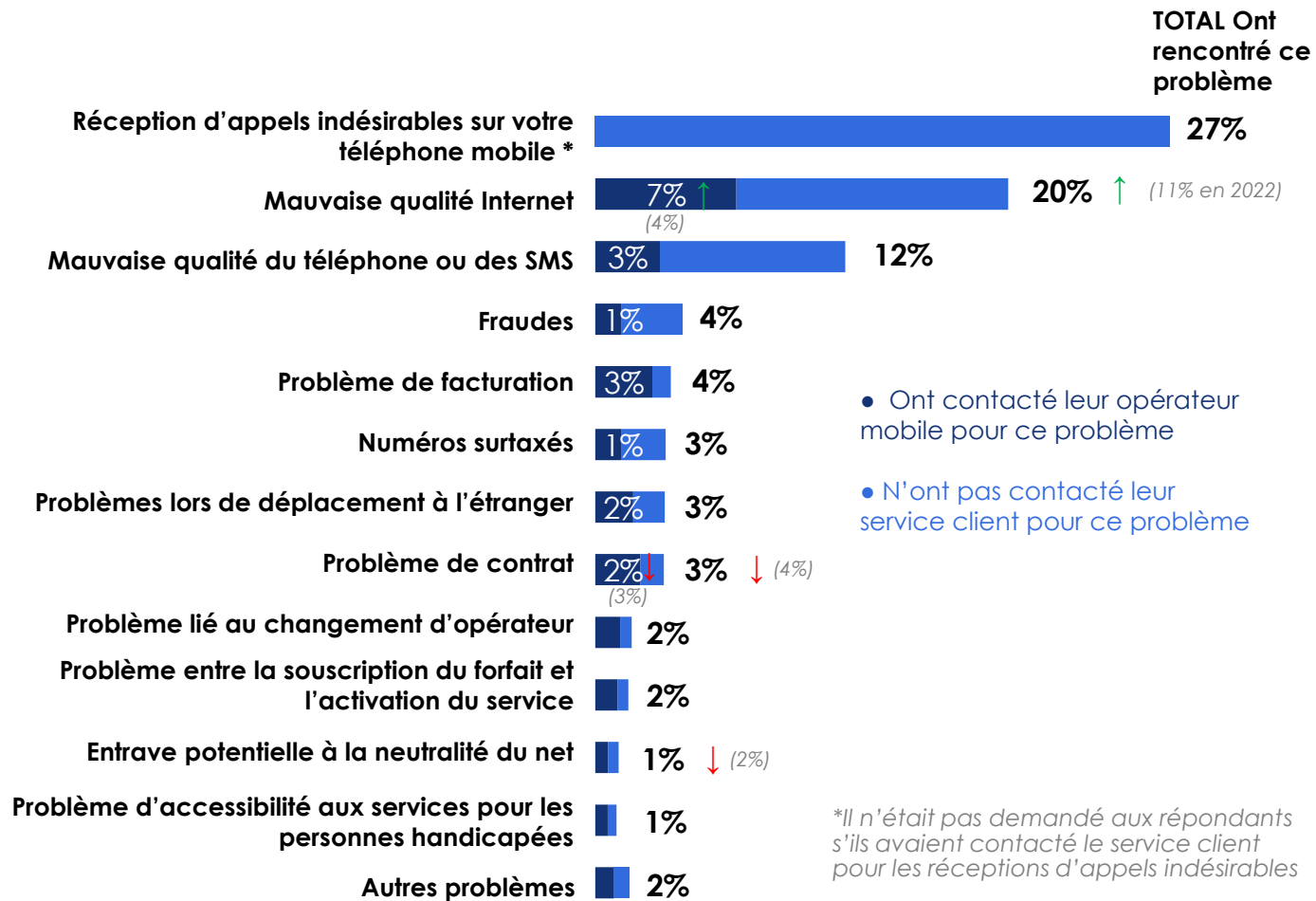
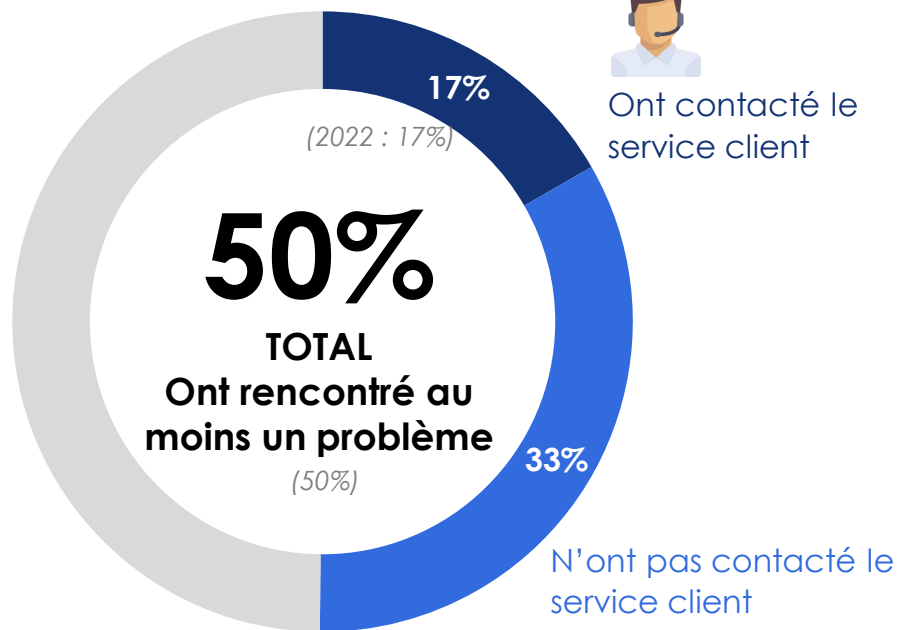
+ - Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs
 ↑↓ Evolution significative par rapport à 2022

PROBLÈMES RENCONTRÉS AVEC L'OPÉRATEUR MOBILE

La réception d'appels indésirables demeure le problème le plus communément rencontré. Les problèmes de qualité de connexion internet arrivent en deuxième et sont en hausse. Les problèmes de qualité de service des appels et de SMS arrivent en troisième position.

Dans l'ensemble, 17% des consommateurs ont déjà contacté leur service client, soit une proportion stable par rapport à l'an dernier.

Base : Possèdent un téléphone mobile



Q36. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre opérateur mobile ?/ Q37. Avez-vous contacté le service client de votre opérateur pour les problèmes suivants, rencontrés au cours des 12 derniers mois ?

PROBLÈMES RENCONTRÉS AVEC L'OPÉRATEUR MOBILE

Ce sont les problèmes de qualité de service qui connaissent la plus forte hausse d'occurrences. Ce sont aussi ces problèmes qui font le plus souvent l'objet de sollicitations du service client. Dans l'ensemble, contacter le service client demeure une pratique marginale quel que soit le type de problèmes rencontrés.

Base : Possèdent un téléphone mobile

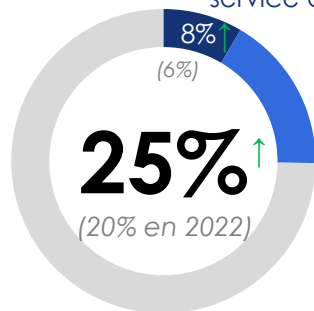


Ont contacté le service client



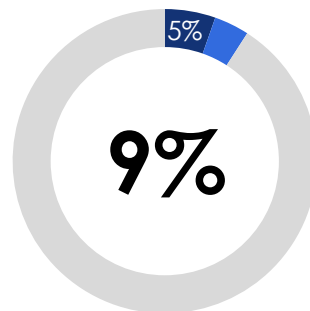
Fraudes et appels indésirables

- Réception d'appels indésirables sur votre téléphone mobile*
- Fraudes



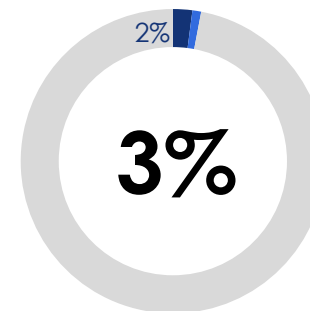
Problèmes de qualité de service

- Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS
- Mauvaise qualité Internet



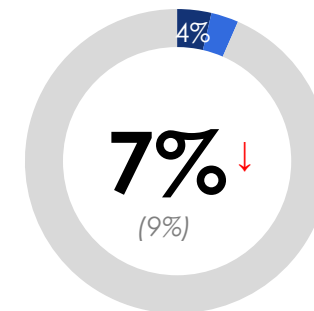
Problèmes de surfacturation et contractuels

- Problème de contrat
- Problème de facturation
- Numéros surtaxés



Problèmes de souscription

- Problème lié au changement d'opérateur
- Problème entre la souscription du forfait et l'activation du service



Autres problèmes

- Problèmes lors de déplacement à l'étranger
- Entrave potentielle à la neutralité du net
- Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées
- Autres problèmes

*Il n'était pas demandé aux répondants s'ils avaient contacté le service client pour les réceptions d'appels indésirables

Q36. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre opérateur mobile ?/ Q37. Avez-vous contacté le service client de votre opérateur pour les problèmes suivants, rencontrés au cours des 12 derniers mois ?

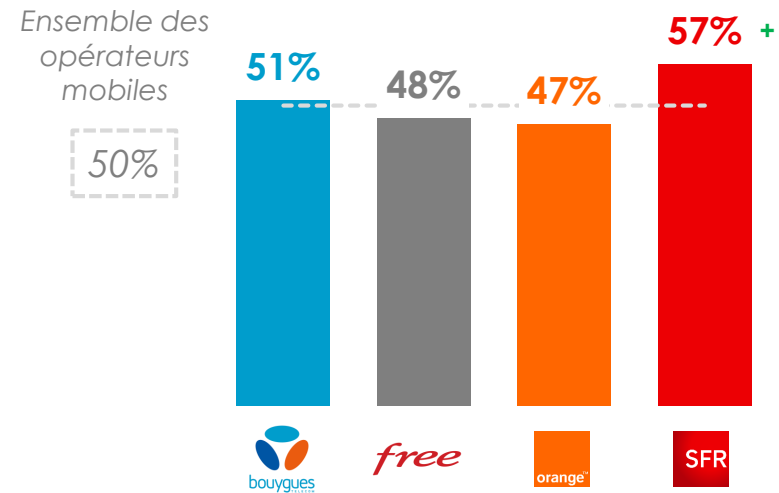
PROBLÈMES RENCONTRÉS – SCORES PAR OPÉRATEUR MOBILE

Pour chaque opérateur mobile, la proportion d'abonnés ayant rencontré au moins un problème est globalement stable par rapport à l'an dernier. SFR reste l'opérateur mobile dont les abonnés ont le plus souvent rencontré des problèmes.

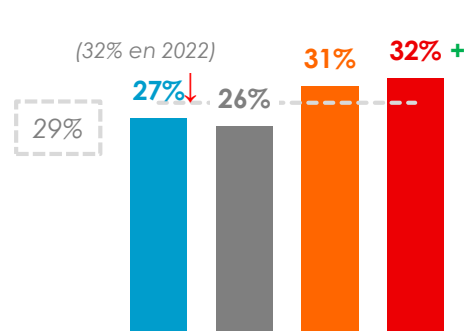


Base : Possèdent un téléphone mobile

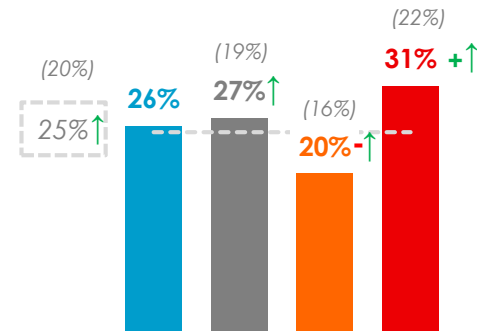
AU MOINS UN PROBLÈME



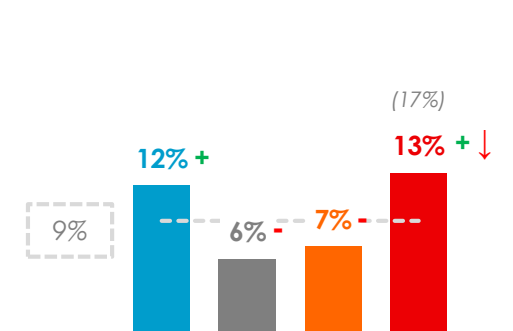
Fraudes et appels indésirables



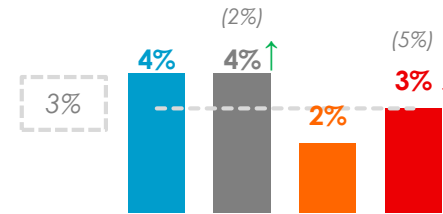
Problèmes de qualité de service



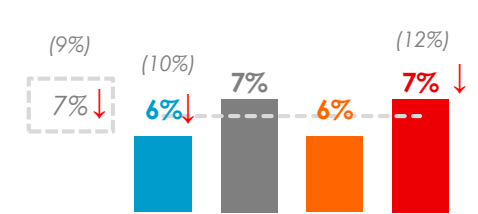
Problèmes de surfacturation et contractuels



Problèmes de souscription



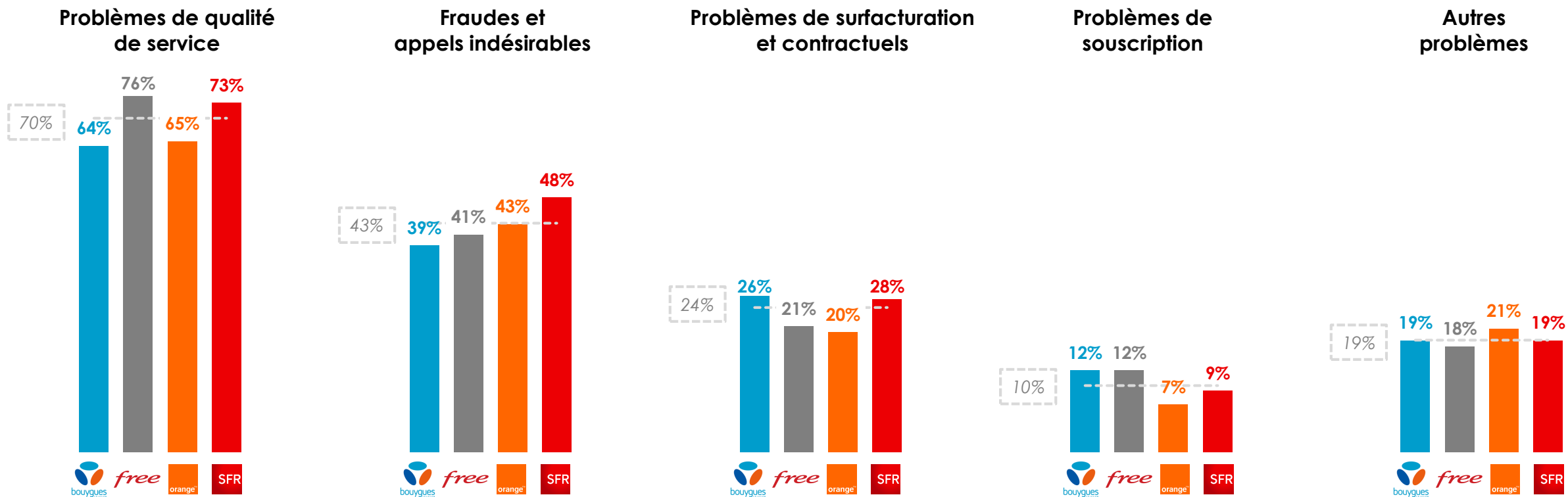
Autres problèmes



PROBLÈMES RENCONTRÉS – SCORES PAR OPÉRATEUR MOBILE

Les problèmes de qualité de service sont les plus courants. Les fraudes et appels indésirables arrivent en deuxième position des problèmes les plus fréquemment rencontrés.

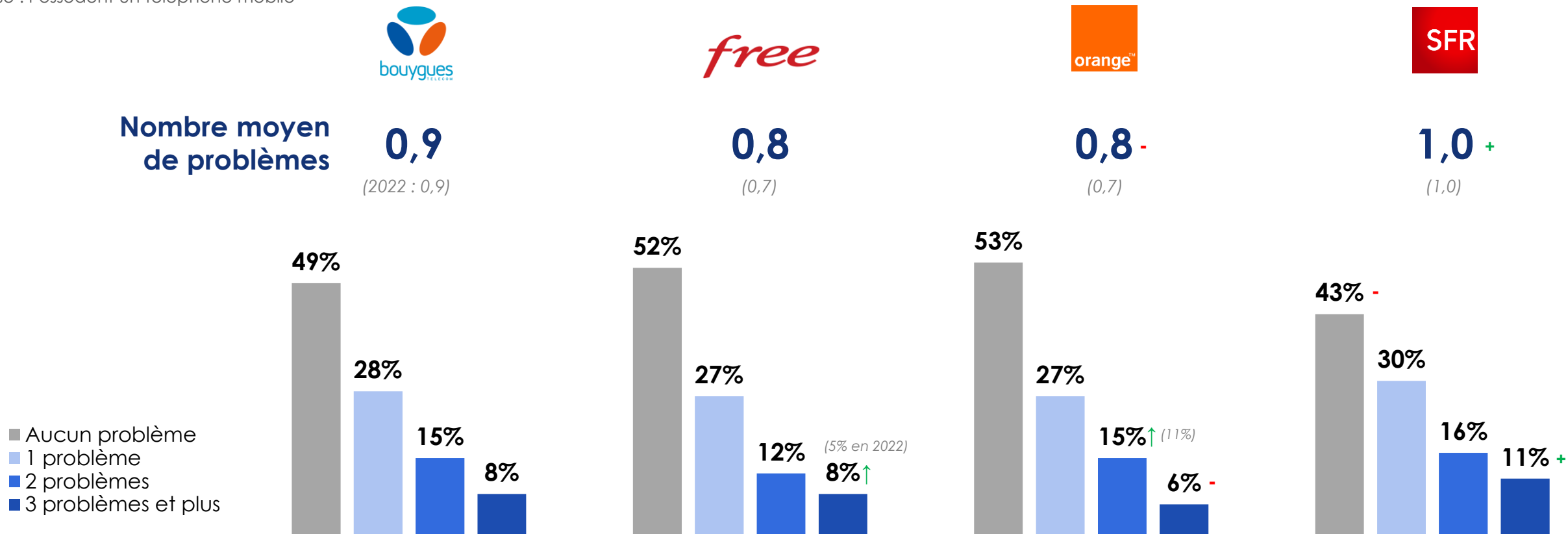
Base : Ont rencontré au moins un problème



NOMBRE MOYEN DE PROBLÈMES RENCONTRÉS – SCORES PAR OPÉRATEUR MOBILE

Environ la moitié des abonnés de Bouygues, Free et Orange n'ont pas rencontré de problème au cours des 12 derniers mois. Les clients SFR sont plus nombreux à avoir rencontré au moins un problème.

Base : Possèdent un téléphone mobile



NOMBRE MOYEN DE PROBLÈMES RENCONTRÉS (HORS APPELS INDÉSIRABLES) – SCORES PAR OPÉRATEUR MOBILE

Les clients Orange sont les plus nombreux à n'avoir rencontré aucun problème. Les clients SFR sont plus nombreux à avoir rencontré au moins un problème.

Base : Possèdent un téléphone mobile



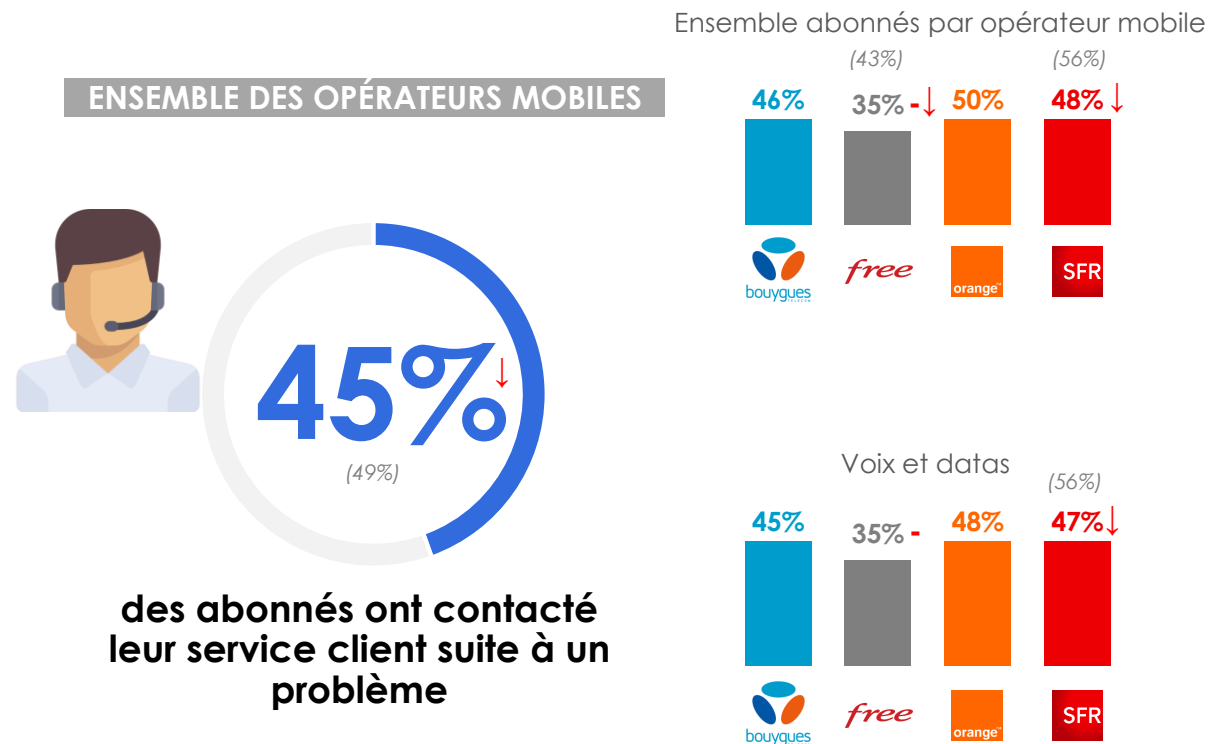
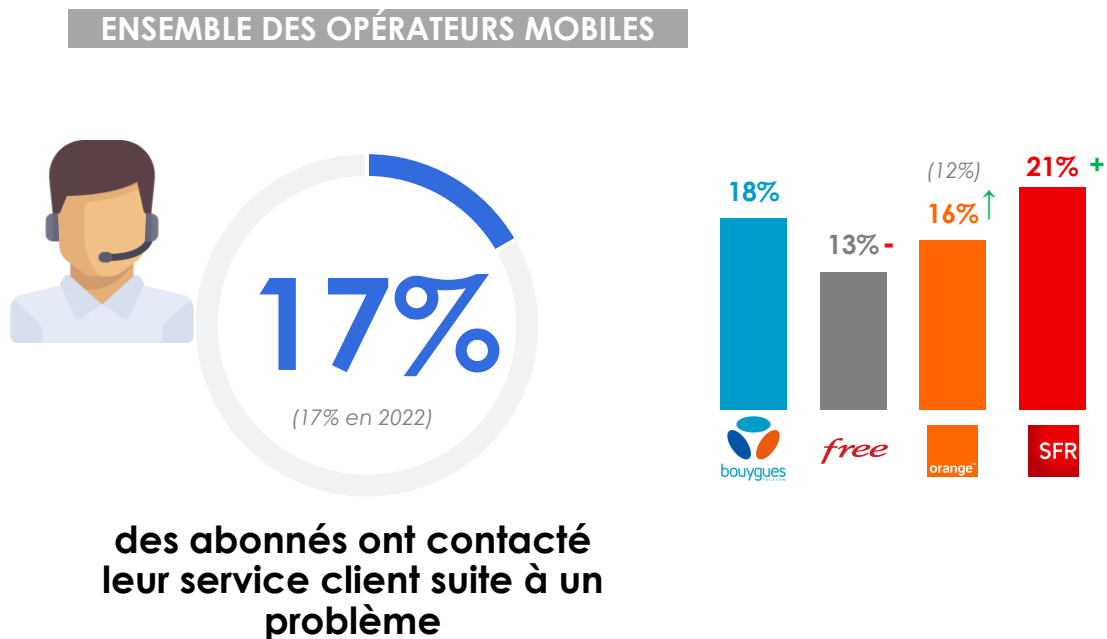
ONT CONTACTÉ LEUR SERVICE CLIENT SUITE À UN PROBLÈME RENCONTRÉ – SCORES PAR OPÉRATEUR MOBILE

Moins d'1 abonné sur 5 s'est adressé à son service client au cours des 12 derniers mois. Parmi les abonnés rencontrant des problèmes pouvant justifier une prise de contact, 45% s'adressent effectivement à leur service client, soit une proportion en baisse par rapport à l'an dernier.



Base : Possèdent un téléphone mobile

Base : Ont rencontré un problème, hors fraudes et appels indésirables



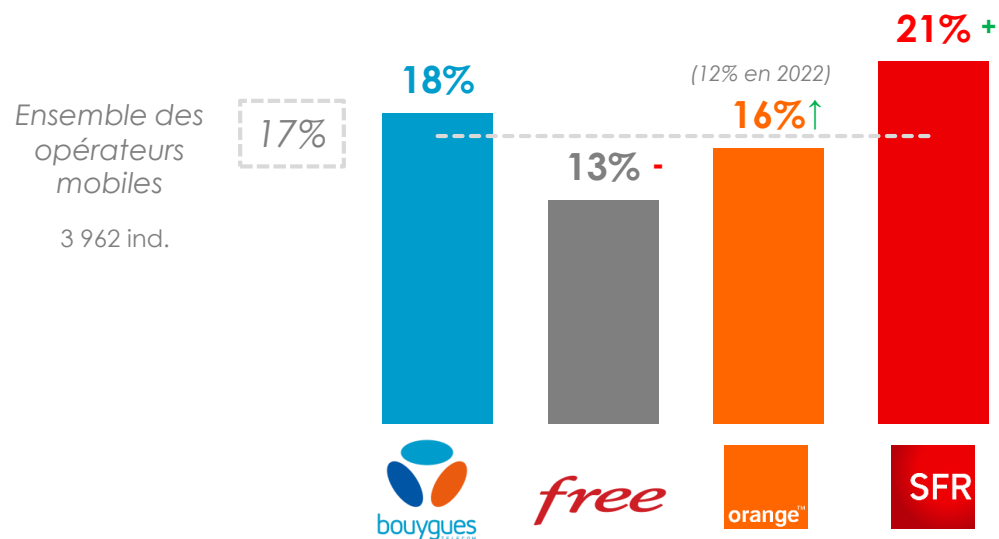
ONT CONTACTÉ LEUR SERVICE CLIENT – SCORES PAR OPÉRATEUR MOBILE ET SELON LE TYPE DE FORFAIT



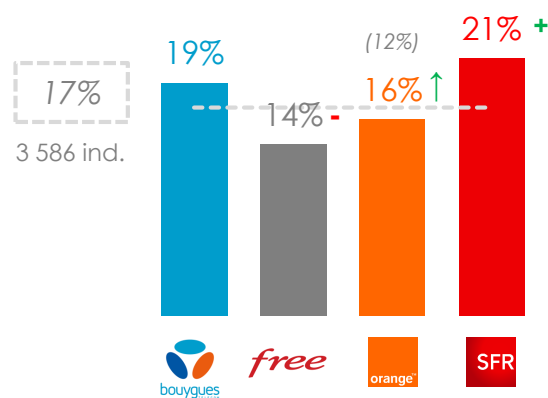
Moins d'1 abonné sur 5 s'est adressé à son service client au cours des 12 derniers mois.

Base : Possèdent un téléphone mobile

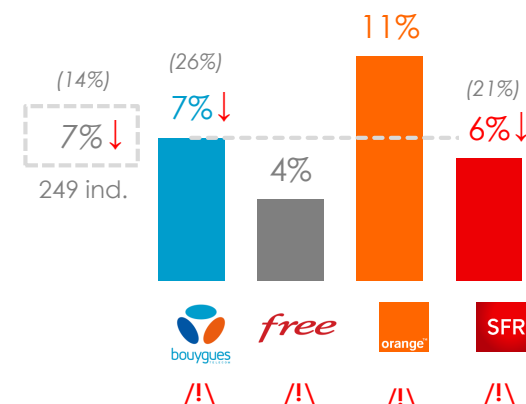
Ensemble abonnés par opérateur mobile



Voix & Datas



Voix only



! \ Bases faibles

ONT CONTACTÉ LEUR SERVICE CLIENT SUITE À UN PROBLÈME RENCONTRÉ – SCORES PAR OPÉRATEUR MOBILE

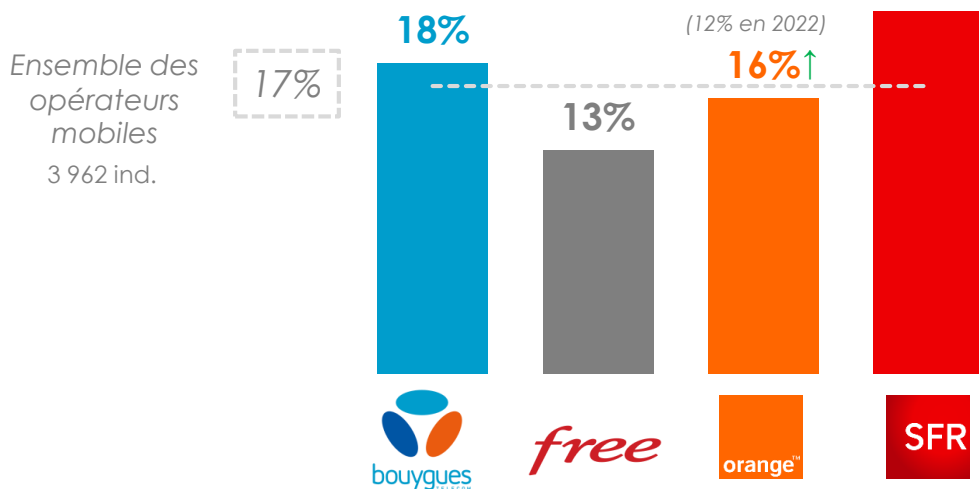


Moins d'1 abonné sur 5 s'est adressé à son service client au cours des 12 derniers mois, suite à un problème rencontré.

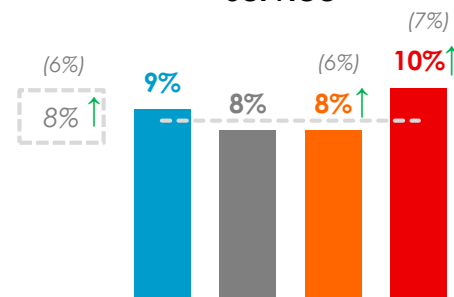
Les problèmes de qualité de service sont les principaux motifs de prise de contact avec le service client et ont occasionné plus fréquemment des prises de contact par rapport à l'an dernier.

Base : Possèdent un téléphone mobile

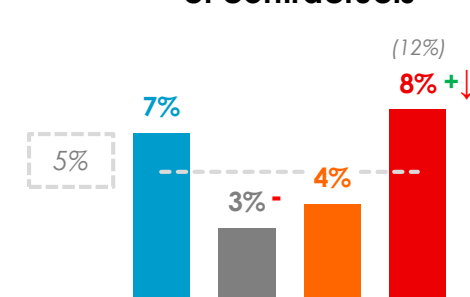
ONT CONTACTÉ LE SERVICE CLIENT SUITE À UN PROBLÈME - POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES



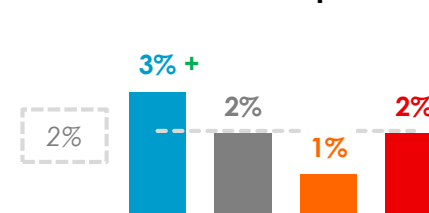
Problèmes de qualité de service



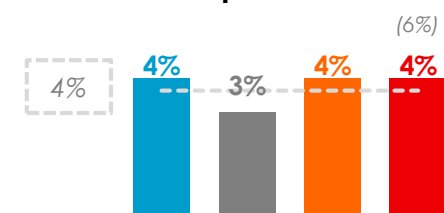
Problèmes de surfacturation et contractuels



Problème de souscription



Autres problèmes



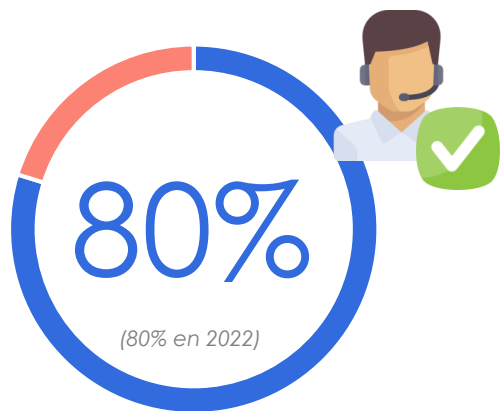
TAUX DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES APRÈS CONTACT AVEC LE SERVICE CLIENT

8 problèmes sur 10 sont résolus en moyenne après contact avec le service client, soit une proportion identique à celle de l'an dernier.

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES

916 pb.



des problèmes rencontrés sont
résolus



/!\ Bases faibles

TAUX DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES APRÈS CONTACT AVEC LE SERVICE CLIENT

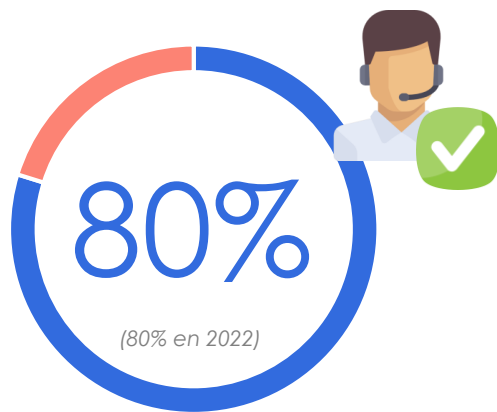
8 problèmes sur 10 sont résolus en moyenne après contact avec le service client, soit une proportion identique à celle de l'an dernier.

Un taux de résolution légèrement en deçà pour les problèmes de qualité de service et pour les problèmes autres que surfacturation et contractuels ou souscription.

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES

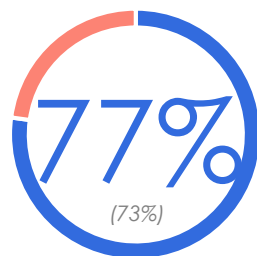
916 pb.



des problèmes rencontrés sont résolus

Problèmes de qualité de service

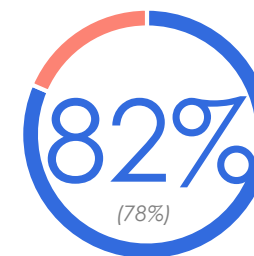
(298 pb)



Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS
Mauvaise qualité Internet

Problèmes de surfacturation et contractuels

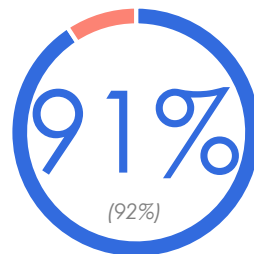
(239 pb)



Problème de contrat
Problème de facturation
Numéros surtaxés

Problème de souscription

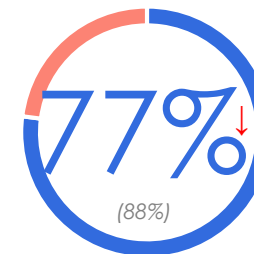
(88 pb) /!\ Base faible



Problème lié au changement d'opérateur
Problème entre la souscription du forfait et l'activation du service

Autres problèmes

(153 pb)



Problèmes lors de déplacement à l'étranger
Entrave potentielle à la neutralité du net
Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées
Autres problèmes

TAUX DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES APRÈS CONTACT AVEC LE SERVICE CLIENT – SCORES PAR OPÉRATEUR MOBILE



Orange présente le meilleur taux de résolution, suivi de près par Bouygues Telecom, SFR est moins bien évalué par rapport à ses concurrents.

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client

Ensemble des
opérateurs
mobiles
916 pb.

80%



212 pb.

80%



free

158 pb.

83%



236 pb.

76%



292 pb.

NOMBRE DE SOLLICITATIONS POUR RÉSOUDRE LE PROBLÈME



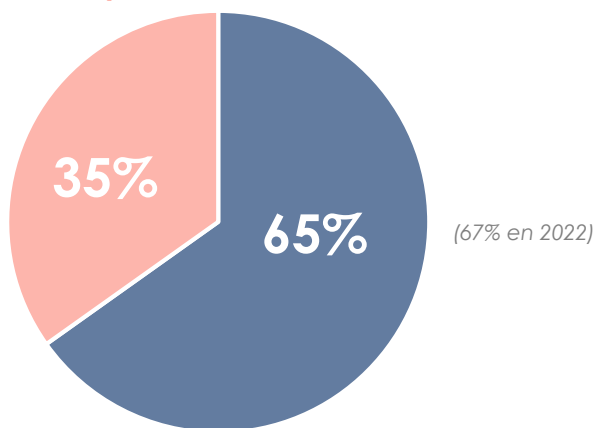
Deux tiers des problèmes ont été résolus après une seule sollicitation auprès du service client.

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES RÉSOLUS

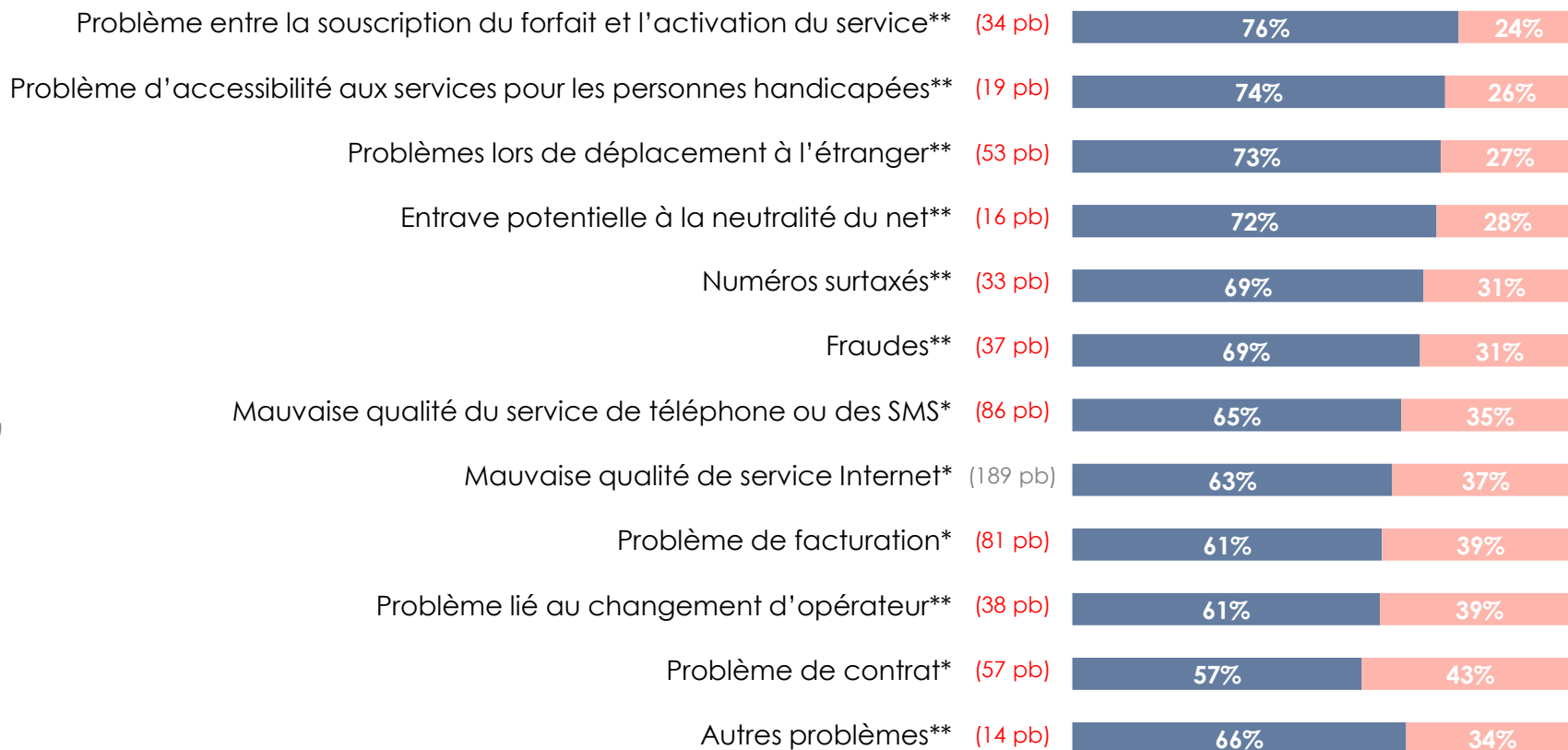
659 pb.

Plusieurs sollicitations pour résoudre le problème



Une seule sollicitation pour résoudre le problème

(67% en 2022)



! \ Bases faibles

NOMBRE DE SOLLICITATIONS POUR RÉSOUDRE LE PROBLÈME



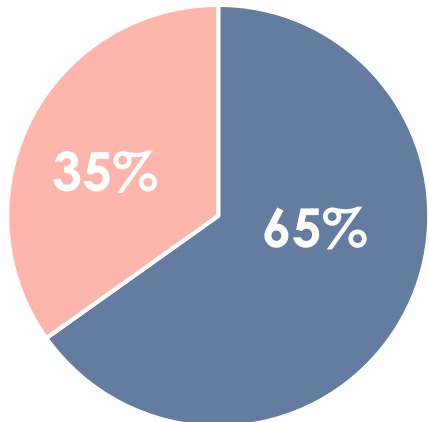
Deux tiers des problèmes ont été résolus après une seule sollicitation auprès du service client. Une proportion qui semble progresser pour les problèmes de qualité de service et semble baisser pour les problèmes de surfacturation/contractuels.

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES RÉSOLUS

659 pb.

Plusieurs sollicitations pour résoudre le problème

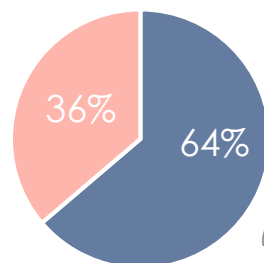


Une seule sollicitation pour résoudre le problème

(67% en 2022)

Problèmes de qualité de service

(275 pb)



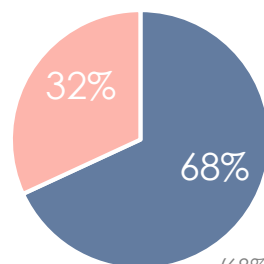
Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS

Mauvaise qualité Internet

(59%)

Problème de souscription

(72 pb) /!\ Base faible



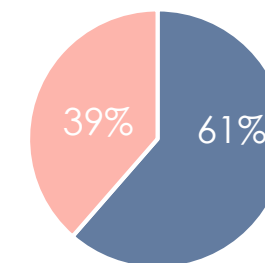
Problème lié au changement d'opérateur

Problème entre la souscription du forfait et l'activation du service

(68%)

Problèmes de surfacturation et contractuels

(172 pb)



Problème de contrat

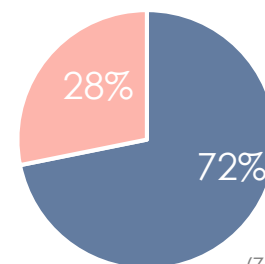
Problème de facturation

Numéros surtaxés

(67%)

Autres problèmes

(103 pb)



Problèmes lors de déplacement à l'étranger

Entrave potentielle à la neutralité du net

Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées

(75%)

Autres problèmes

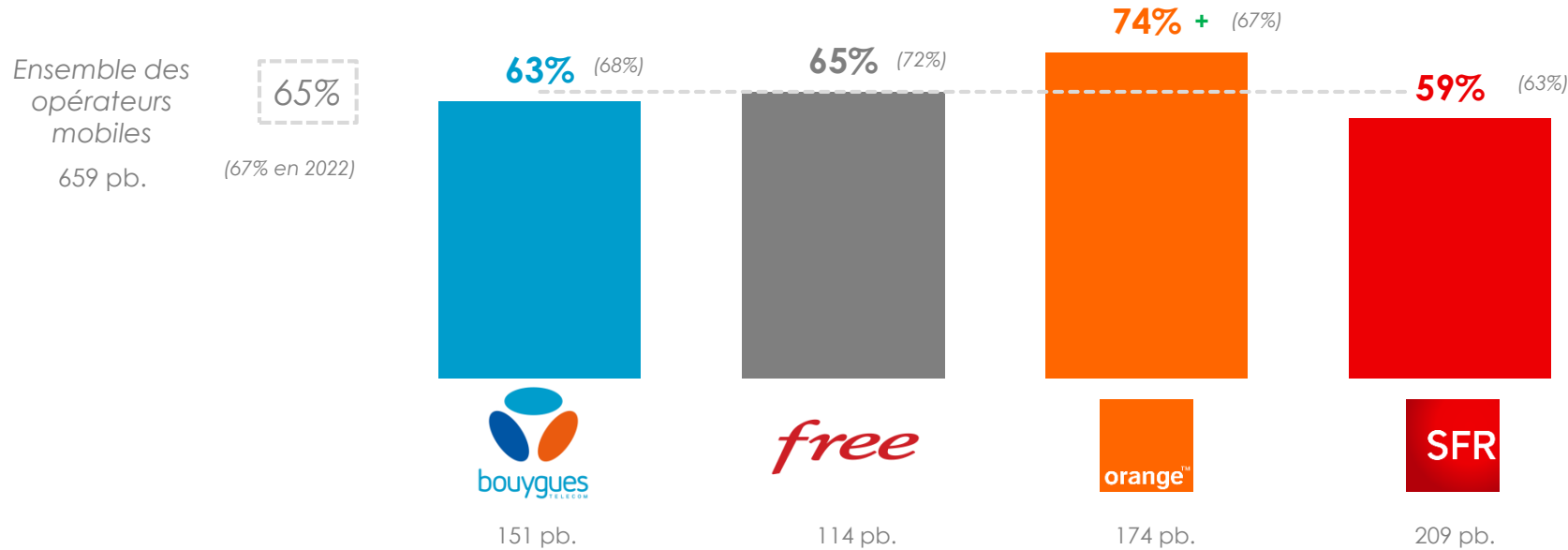
PROPORTION DE PROBLÈMES RÉSOLUS APRÈS UNE SEULE SOLLICITATION - SCORES PAR OPÉRATEUR MOBILE

Le service client d'Orange se démarque de celui de ses concurrents. Trois quarts des problèmes faisant l'objet d'une prise de contact sont résolus après un seul appel.



x1

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème désormais résolu

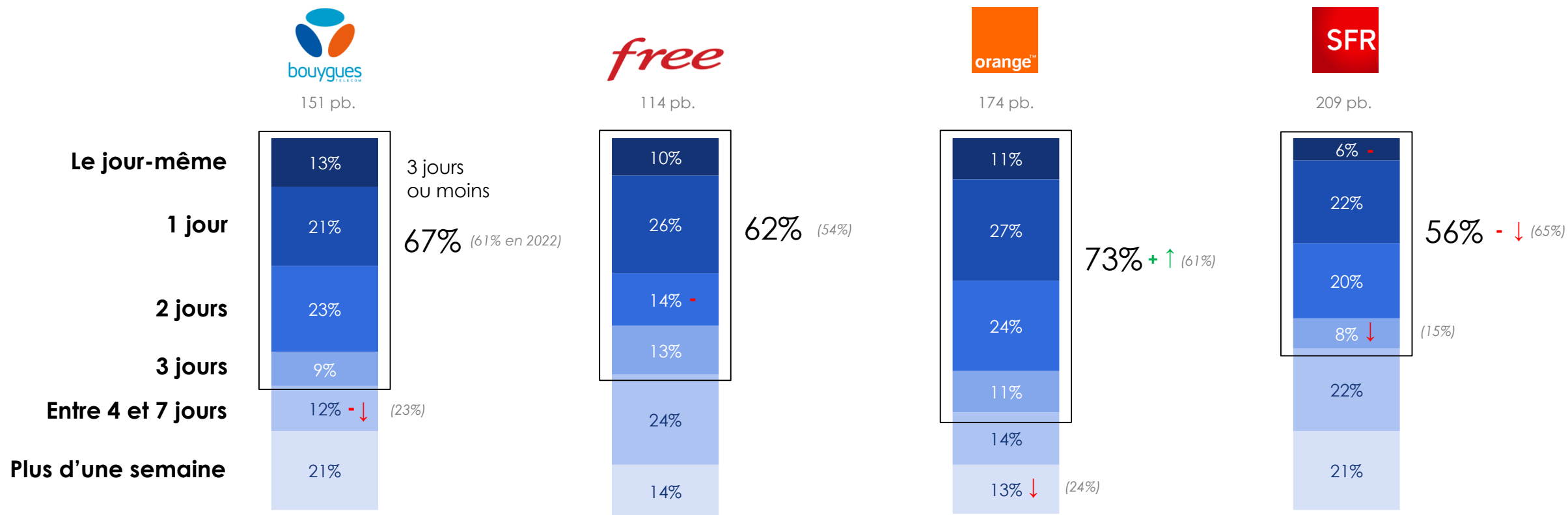


TEMPS DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES (LORSQU'ILS ONT ÉTÉ RÉSOLUS) – SCORES PAR OPÉRATEUR MOBILE



Le service client d'Orange se démarque : près de trois quarts des problèmes résolus l'ont été en 3 jours ou moins.

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème désormais résolu



TEMPS DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES (LORSQU'ILS ONT ÉTÉ RÉSOLUS) – SCORES PAR OPÉRATEUR MOBILE



2 jours sont nécessaires à Bouygues Telecom et Orange pour résoudre la moitié de ses problèmes et 3 jours pour Free et SFR.

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème désormais résolu



151 ind.



114 ind.

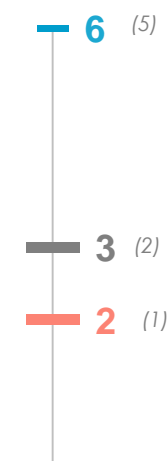
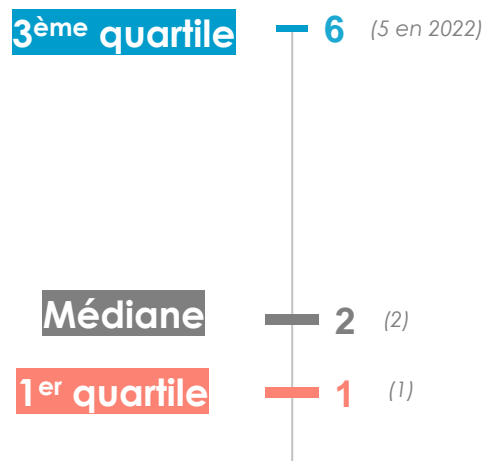


174 ind.



209 ind.

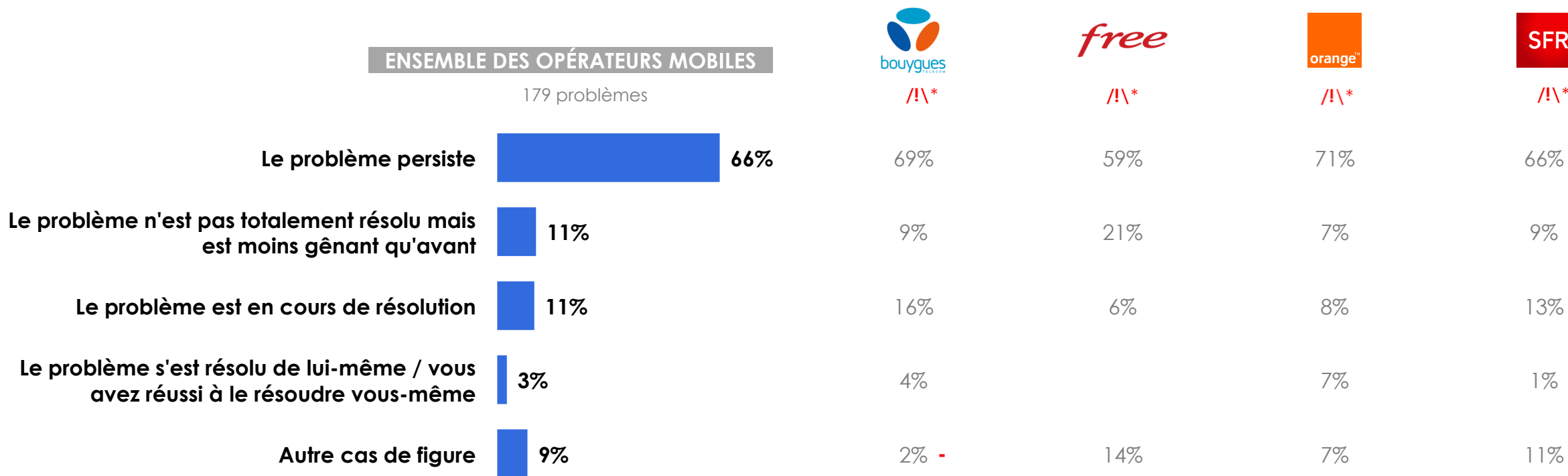
En nombre de jours





Pour la majorité des problèmes en cours, le problème persiste.

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, non résolus

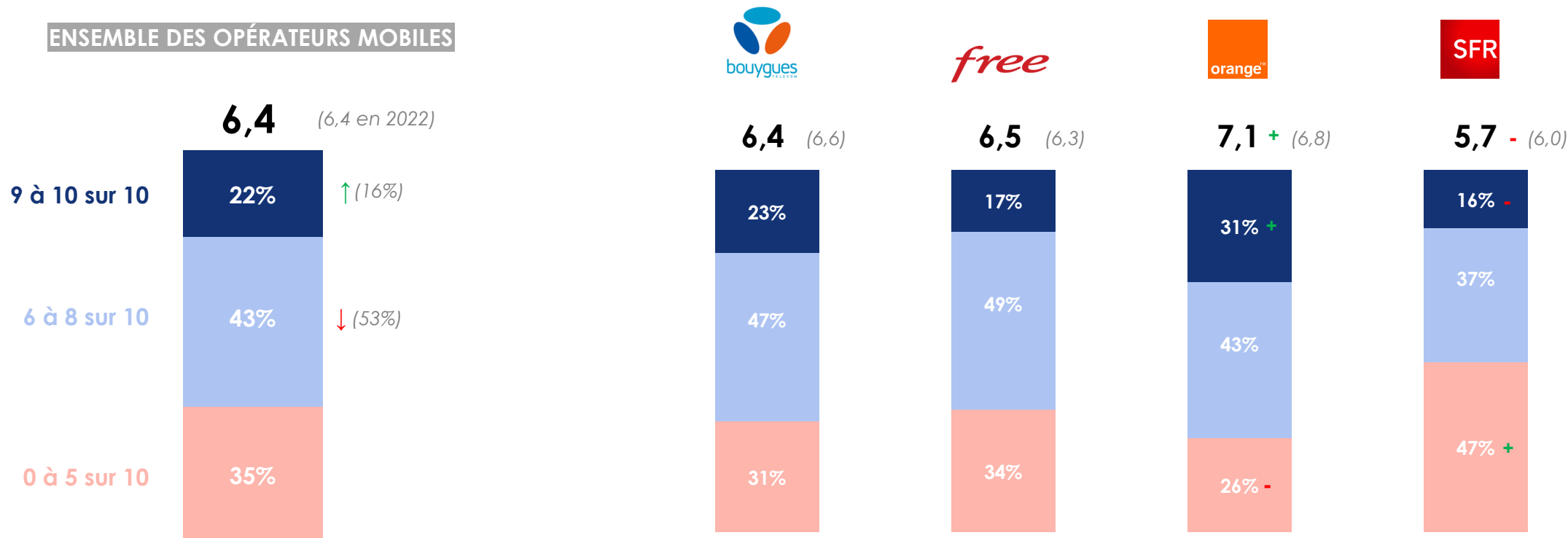


*/!\ Bases faibles

SATISFACTION GÉNÉRALE VIS-À-VIS DU SERVICE CLIENT DE L'OPÉRATEUR MOBILE

Un niveau de satisfaction globale stable par rapport à l'an dernier, bien qu'on observe une augmentation de la proportion d'utilisateurs ayant un haut niveau de satisfaction. Le service client Orange affiche le meilleur niveau de satisfaction. SFR présente le plus faible.

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème



SATISFACTION DÉTAILLÉE VIS-À-VIS DU SERVICE CLIENT DE L'OPÉRATEUR MOBILE

Pour l'ensemble des opérateurs mobiles : la satisfaction vis-à-vis de la continuité du parcours, de l'attente et la disponibilité et de la pertinence des réponses n'est pas au même niveau que la qualité d'accueil du service client.

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème

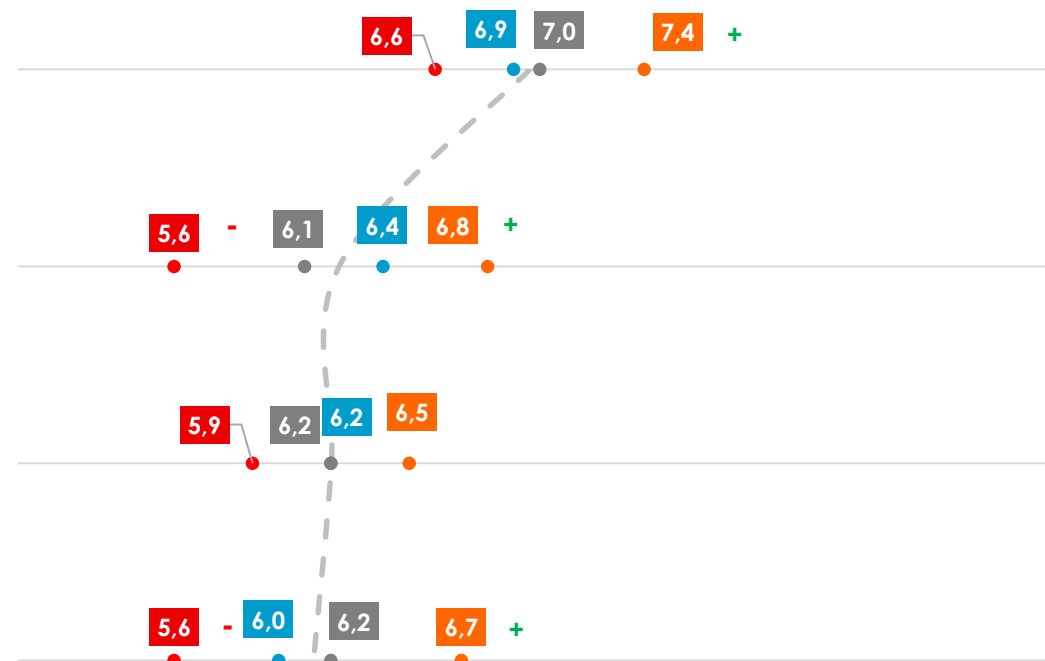
--- ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES ● SFR ● Free ● Bouygues ● Orange

L'accueil
(considération de votre problème, courtoisie et politesse de l'interlocuteur, etc.)

La continuité du parcours
(nombre raisonnable d'interlocuteurs et suivi des échanges, etc.)

L'attente et la disponibilité
(délai de rappel, de prise de rdv., clarté et accessibilité des coordonnées, etc.)

La pertinence des réponses
(efficacité des mesures prises, pédagogie des explications, etc.)



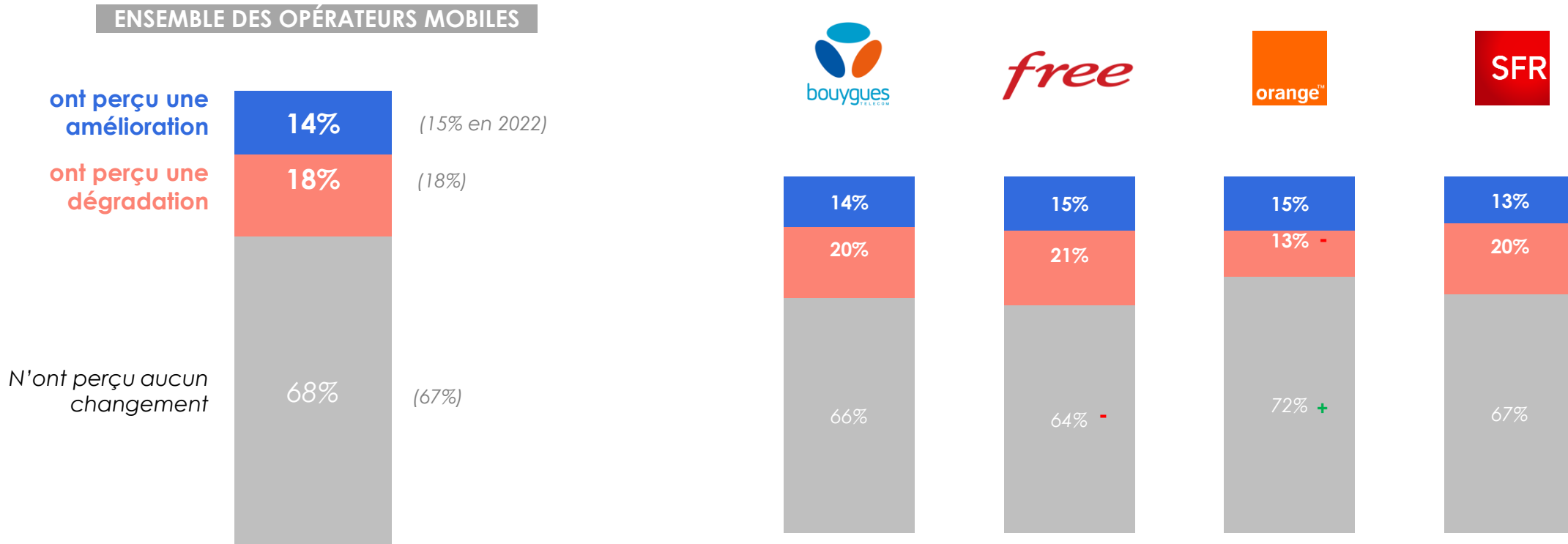
+ - Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs
Pas d'évolution significative par rapport à 2022

PERCEPTION DE L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE SERVICE DU RÉSEAU INTERNET MOBILE DANS LES 12 DERNIERS MOIS



Une nette majorité des abonnés déclare ne pas avoir senti d'évolution dans la qualité de service de leur réseau internet.
Des proportions stables par rapport à l'an dernier.

Base : Ont un forfait contenant des datas internet mobile



Q34b. Au cours des 12 derniers mois, lors de votre utilisation d'Internet sur votre téléphone mobile (c'est-à-dire avec les réseaux 2G/3G/4G ou 5G, hors Wifi), quel est votre ressenti sur la qualité du réseau?

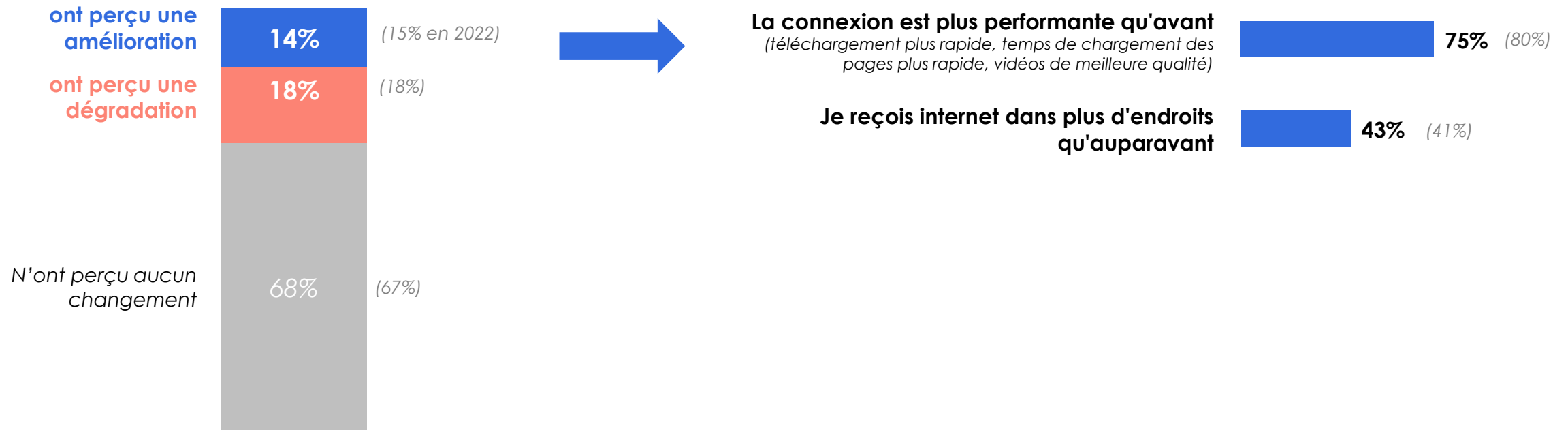
+ - Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs
Pas d'évolution significative par rapport à 2022

PERCEPTION DE L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE SERVICE DU RÉSEAU INTERNET MOBILE DANS LES 12 DERNIERS MOIS



Comme l'année dernière, les améliorations ressenties portent le plus souvent sur la performance de la connexion.

Base : Ont un forfait contenant des datas internet mobile



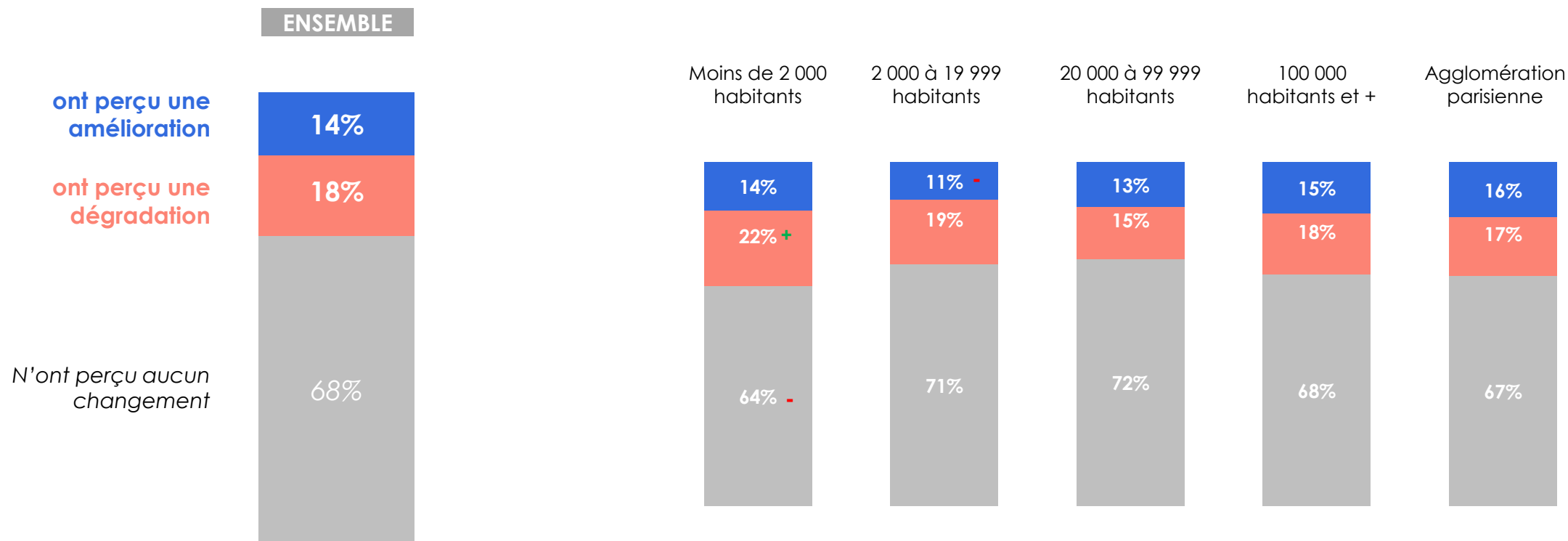
Q34b. Au cours des 12 derniers mois, lors de votre utilisation d'Internet sur votre téléphone mobile (c'est-à-dire avec les réseaux 2G/3G/4G ou 5G, hors Wifi), quel est votre ressenti sur la qualité du réseau? / Q34c. Quels types d'amélioration avez-vous ressenti depuis 1 an sur vos usages d'internet mobile ?

PERCEPTION DE L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE SERVICE DU RÉSEAU INTERNET MOBILE DANS LES 12 DERNIERS MOIS



Les communes de moins de 2 000 habitants sont plus enclines à percevoir des dégradations que les autres territoires.

Base : Ont un forfait contenant des datas internet mobile



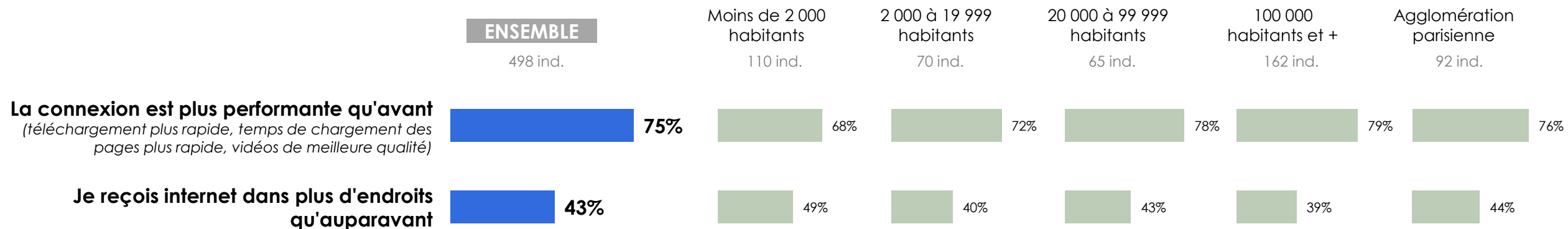
Q34b. Au cours des 12 derniers mois, lors de votre utilisation d'Internet sur votre téléphone mobile (c'est-à-dire avec les réseaux 2G/3G/4G ou 5G, hors Wifi), quel est votre ressenti sur la qualité du réseau?

PERCEPTION DE L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE SERVICE DU RÉSEAU INTERNET MOBILE DANS LES 12 DERNIERS MOIS



Sur l'ensemble du territoire, les améliorations ressenties portent le plus souvent sur la performance de la connexion.

Base : On perçu une amélioration



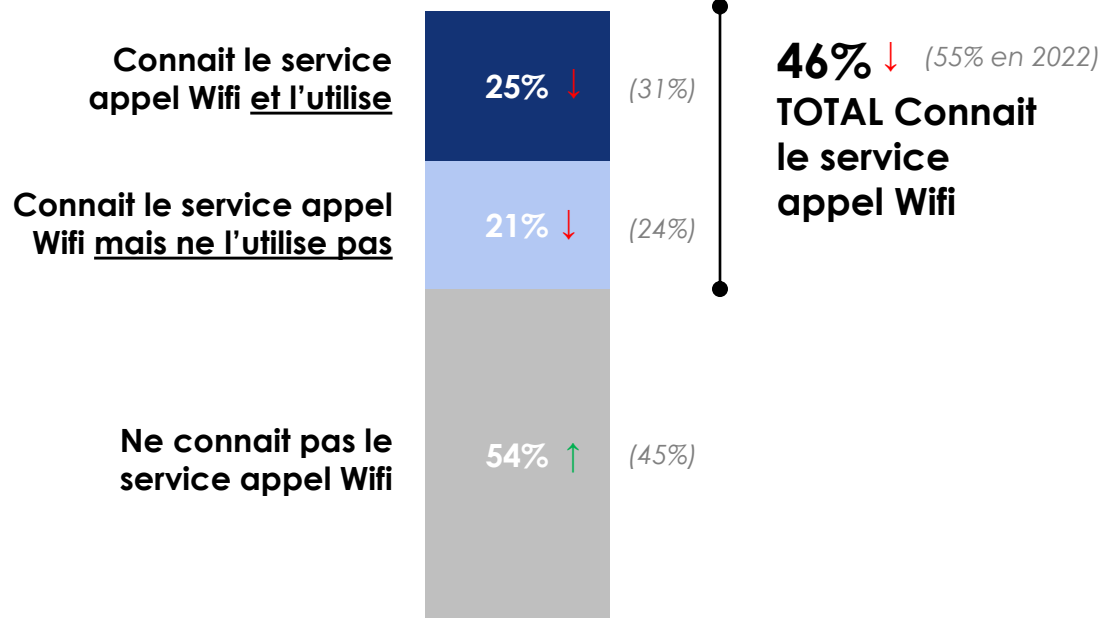
CONNAISSANCE ET UTILISATION DU SERVICE APPEL WIFI



Une notoriété et une utilisation en baisse du service d'appel (ou de voix) Wifi.

Base : Possèdent un téléphone mobile

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES



Q41b. « L'appel Wifi » est un service permettant de passer des appels depuis un téléphone mobile via un réseau Wi-Fi lorsque la qualité du réseau mobile n'est pas suffisante dans un bâtiment. Cela nécessite de posséder un téléphone mobile compatible et d'activer cette fonction. Avez-vous déjà entendu parler de ce service ? / Q41c. Utilisez-vous ce service ?

+ - Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs
 ↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2022

1 – Introduction

2 – Résultats

- 2.1 – Evaluation du service des opérateurs mobiles
- 2.2 – Evaluation du service des fournisseurs d'accès à internet
- 2.3 – Focus sur les fraudes et appels indésirables
- 2.4 – Indicateurs de satisfaction consolidés par opérateur / fournisseur d'accès à internet



TYPE D'OFFRE INTERNET

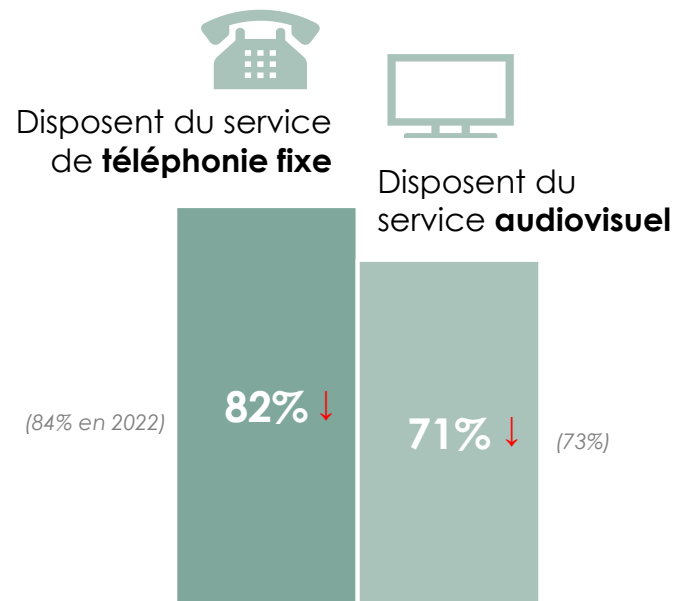
Dans plus de 8 cas sur 10, le forfait inclut un service de téléphonie fixe, dans 7 cas sur 10, il est couplé à un service audiovisuel.

Des proportions importantes, légèrement en baisse toutefois par rapport à l'année précédente.



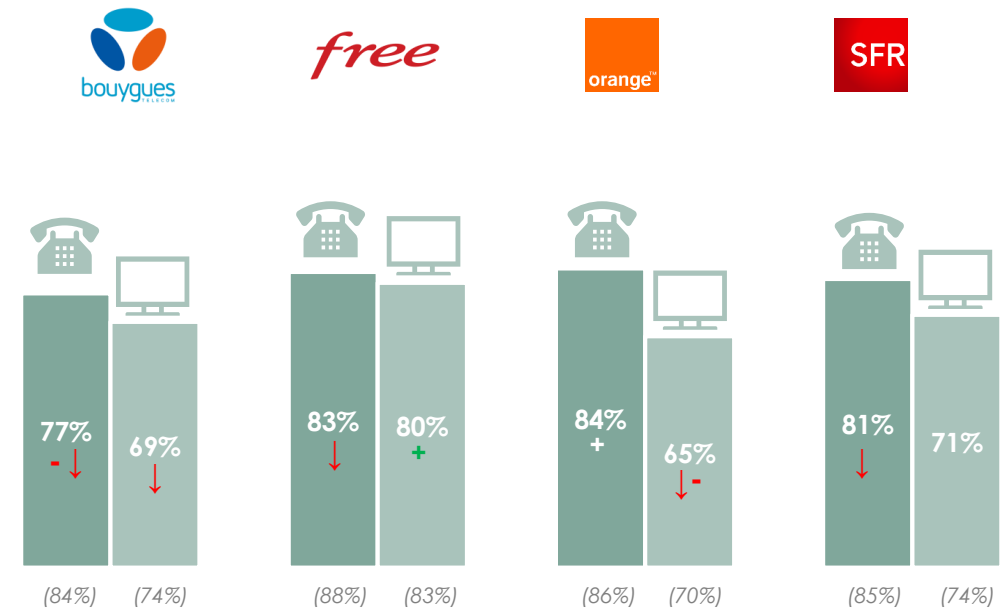
Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



89% ↓ ont accès à **au moins un de ces services**
(92%)

63% ont accès à **ces deux services**
(65%)



+ - Différence significative par rapport à la moyenne des FAI
↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2022

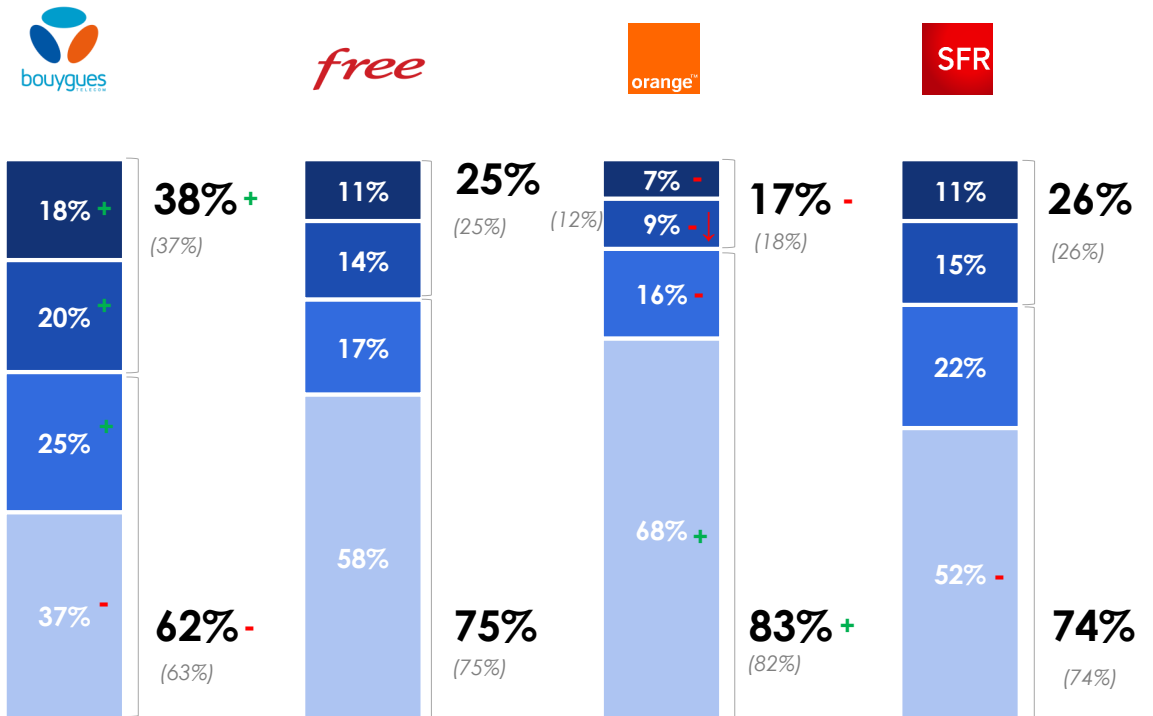
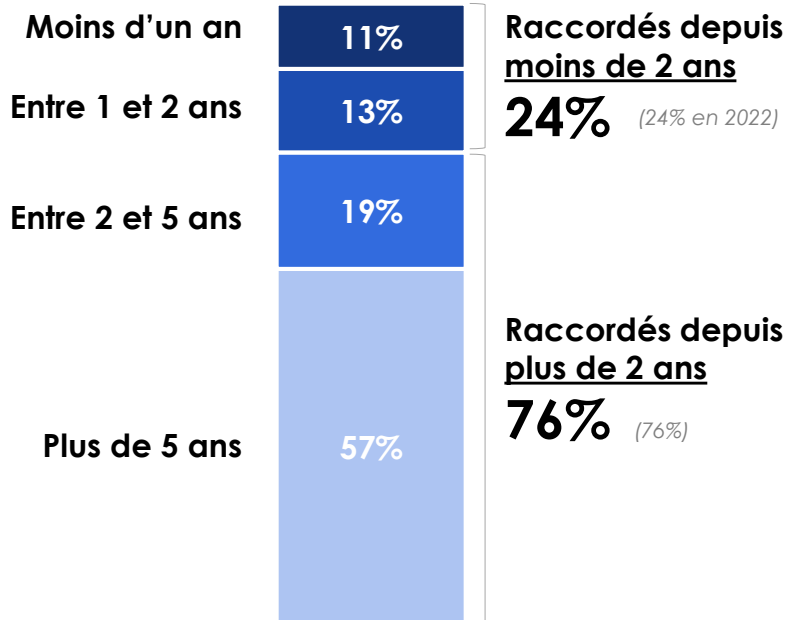
ANCIENNETÉ DE L'ABONNEMENT AU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Une majorité d'abonnés sont clients du même fournisseur d'accès à internet depuis plus de deux ans, un résultat stable par rapport à l'an dernier. Cette année encore Bouygues est le fournisseur d'accès à internet dont les abonnés sont les plus récents et Orange celui dont les abonnés sont les plus anciens.



Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

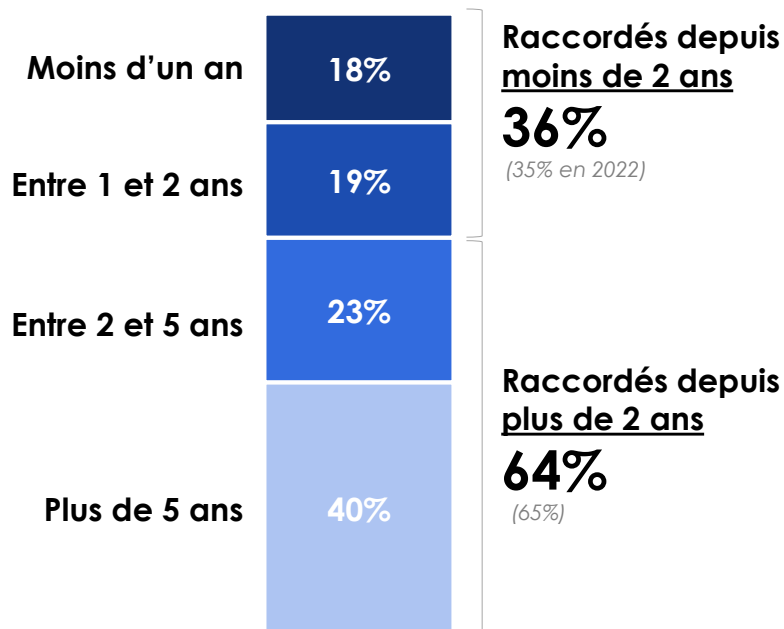


ANTÉRIORITÉ DU DERNIER RACCORDEMENT

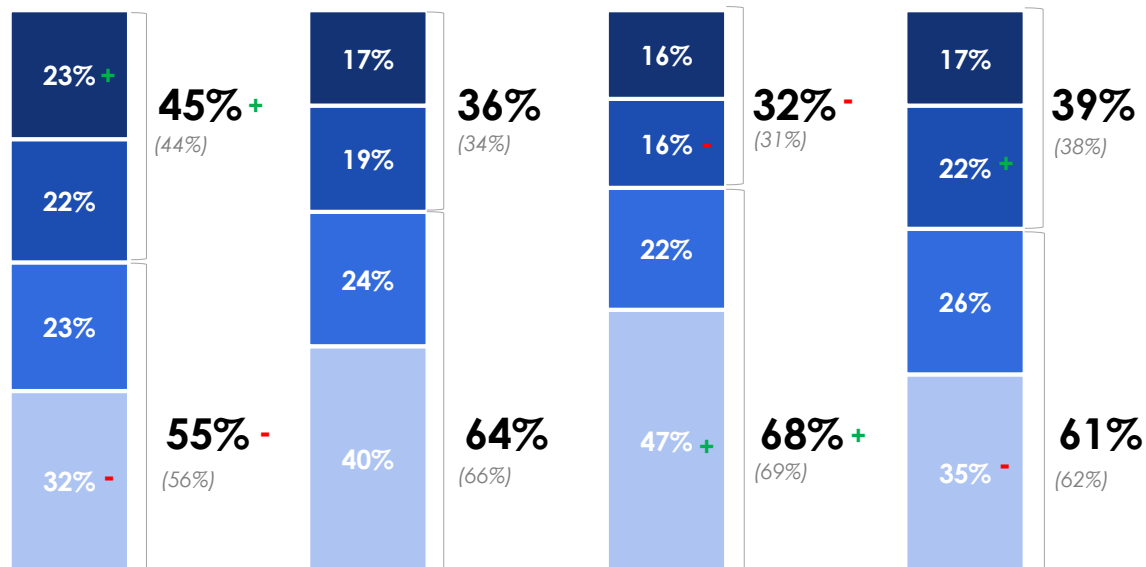
Plus de 6 abonnés sur 10 ont été raccordés à internet il y a plus de 2 ans. Les abonnés à Bouygues sont en moyenne ceux dont le raccordement à internet s'est fait le plus récemment, les abonnés à Orange sont ceux dont le raccordement à internet est le plus ancien.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



free

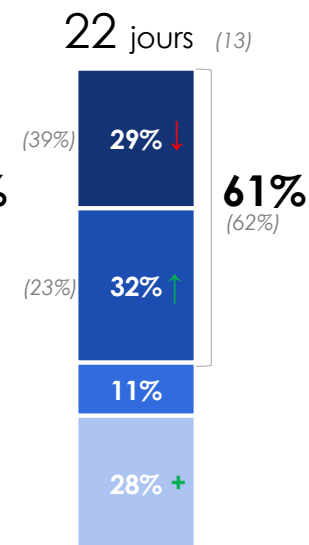
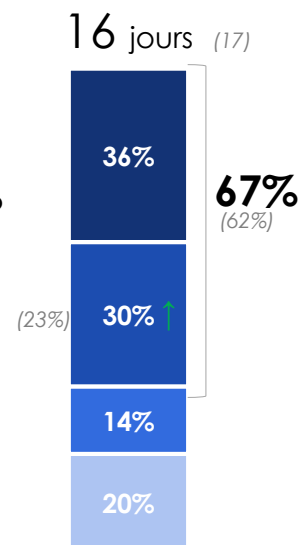
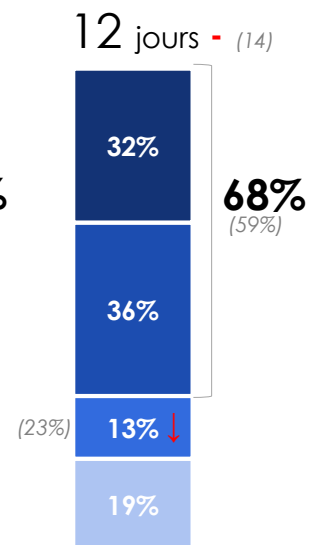
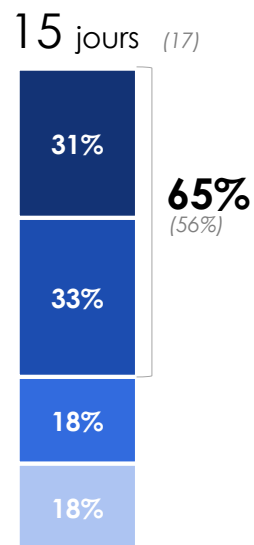
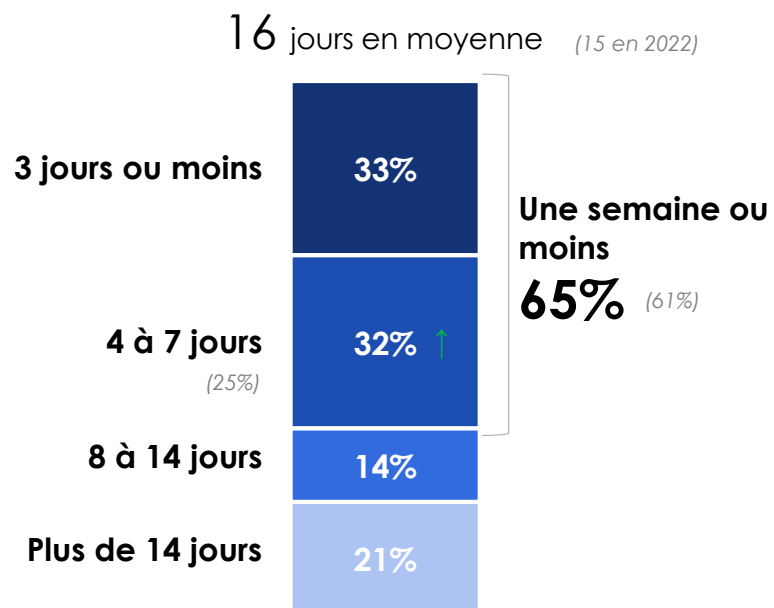


TEMPS D'ATTENTE POUR LA MISE EN SERVICE EFFECTIVE DE L'ACCÈS INTERNET

Un temps d'attente de 16 jours en moyenne, un délai relativement stable par rapport à 2022 (+1 jour). Free enregistre le délai d'attente le plus court, SFR le plus long.

Base : Raccordés depuis moins de deux ans, précision forte *

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



Q19. La dernière fois que vous avez été raccordé à Internet, combien de jours se sont passés entre la souscription à votre contrat et la mise en service effective de votre accès Internet ?

* précision forte : connaît le temps d'attente pour la mise en service effective de l'accès Internet à 2 jours près pour un délai inférieur à 21 jours et à 1 semaine près pour un délai de 21 jours ou plus.

TEMPS D'ATTENTE POUR LA MISE EN SERVICE EFFECTIVE DE L'ACCÈS INTERNET

Un temps d'attente qui tend à se réduire pour la fibre contrairement à ce que l'on observe pour l'ADSL.

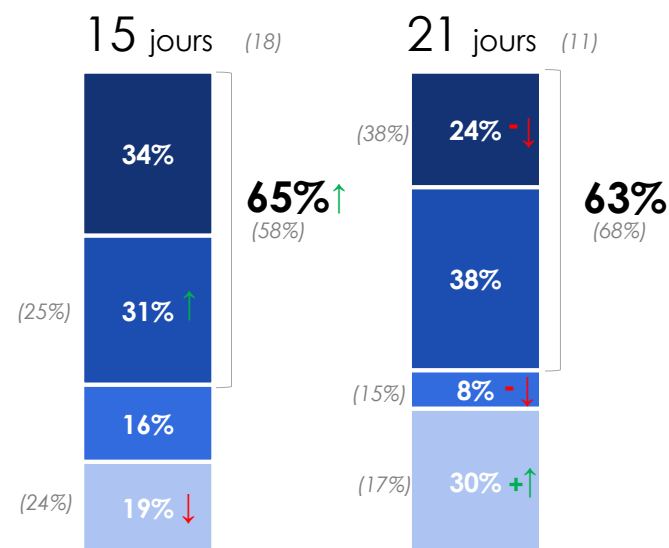
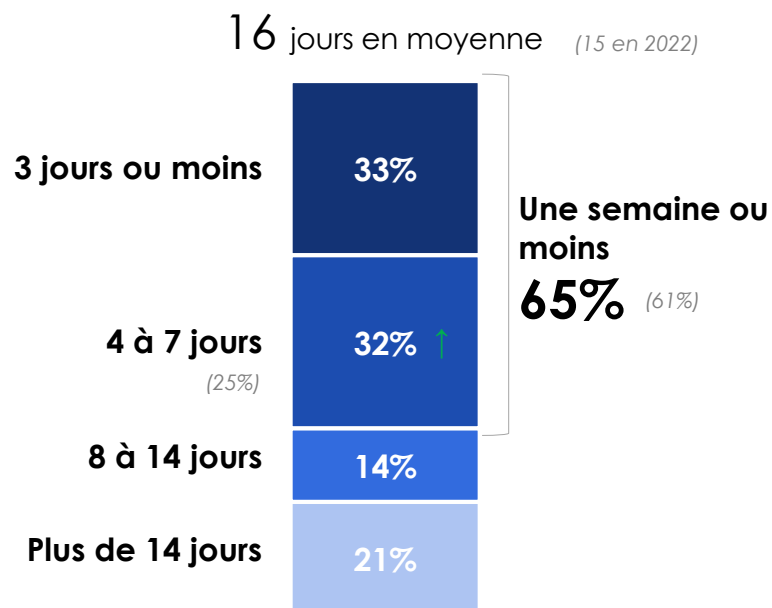
Base : Raccordés depuis moins de deux ans, précision forte *

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



Abonnés Fibre

Abonnés ADSL



Q19. La dernière fois que vous avez été raccordé à Internet, combien de jours se sont passés entre la souscription à votre contrat et la mise en service effective de votre accès Internet ?

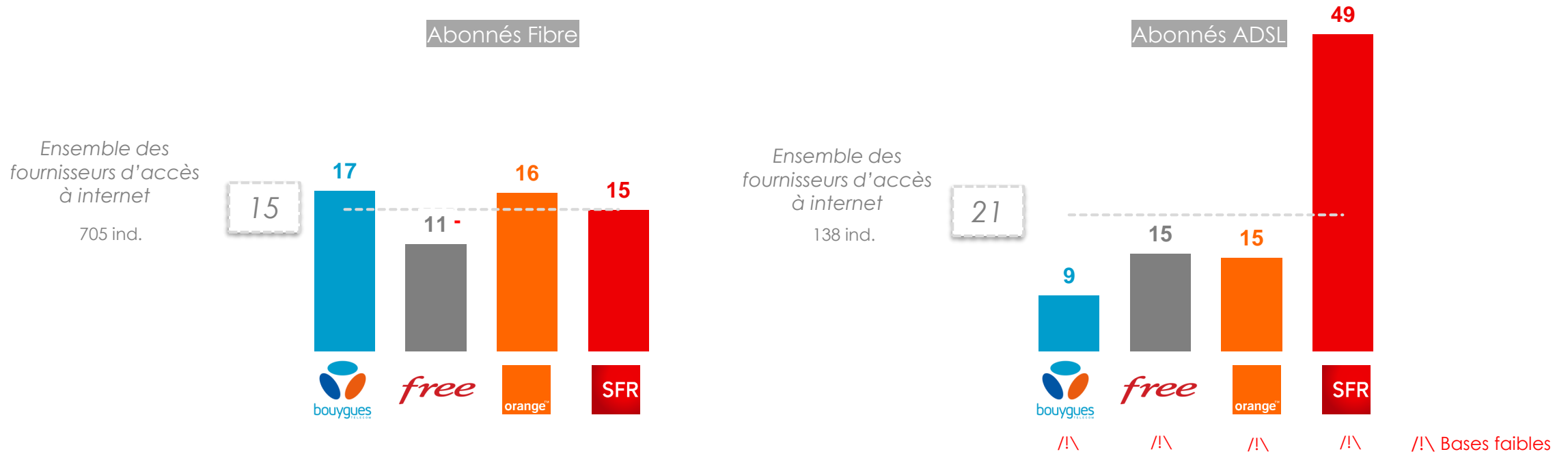
* précision forte : connaît le temps d'attente pour la mise en service effective de l'accès Internet à 2 jours près pour un délai inférieur à 21 jours et à 1 semaine près pour un délai de 21 jours ou plus.

TEMPS D'ATTENTE MOYEN POUR LA MISE EN SERVICE EFFECTIVE DE L'ACCÈS INTERNET



Parmi les abonnés fibre, Free enregistre le délai d'attente le plus court.

Base : Raccordés depuis moins de deux ans, précision forte *



Q19. La dernière fois que vous avez été raccordé à Internet, combien de jours se sont passés entre la souscription à votre contrat et la mise en service effective de votre accès Internet ?

* précision forte : connaît le temps d'attente pour la mise en service effective de l'accès Internet à 2 jours près pour un délai inférieur à 21 jours et à 1 semaine près pour un délai de 21 jours ou plus.

INTERVENTION D'UN TECHNICIEN LORS DU RACCORDEMENT À INTERNET

Dans plus de 8 cas sur 10, l'installation a nécessité l'intervention d'un technicien. Un résultat en hausse et à mettre en regard avec la progression de la fibre.



Base : Raccordés depuis moins d'un an

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

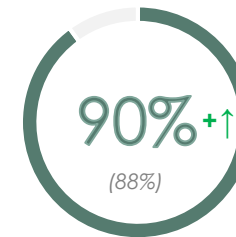
668 ind.



des installations de l'accès à Internet ont nécessité **l'intervention d'un technicien**

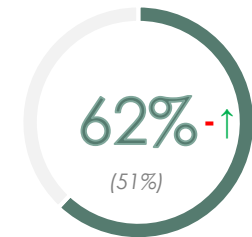
Abonnés Fibre

530 ind.



Abonnés ADSL

85 ind. /!\ Base faible



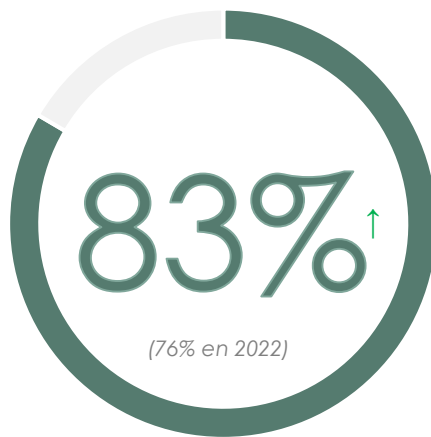
INTERVENTION D'UN TECHNICIEN LORS DU RACCORDEMENT À INTERNET

Dans plus de 8 cas sur 10, l'installation a nécessité l'intervention d'un technicien. Un résultat en hausse et à mettre en regard avec la progression de la fibre.

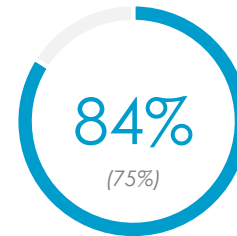


Base : Raccordés depuis moins d'un an

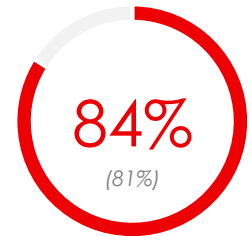
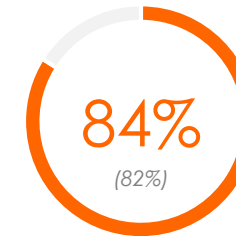
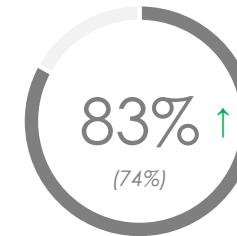
ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



des installations de l'accès à Internet ont nécessité **l'intervention d'un technicien**



free

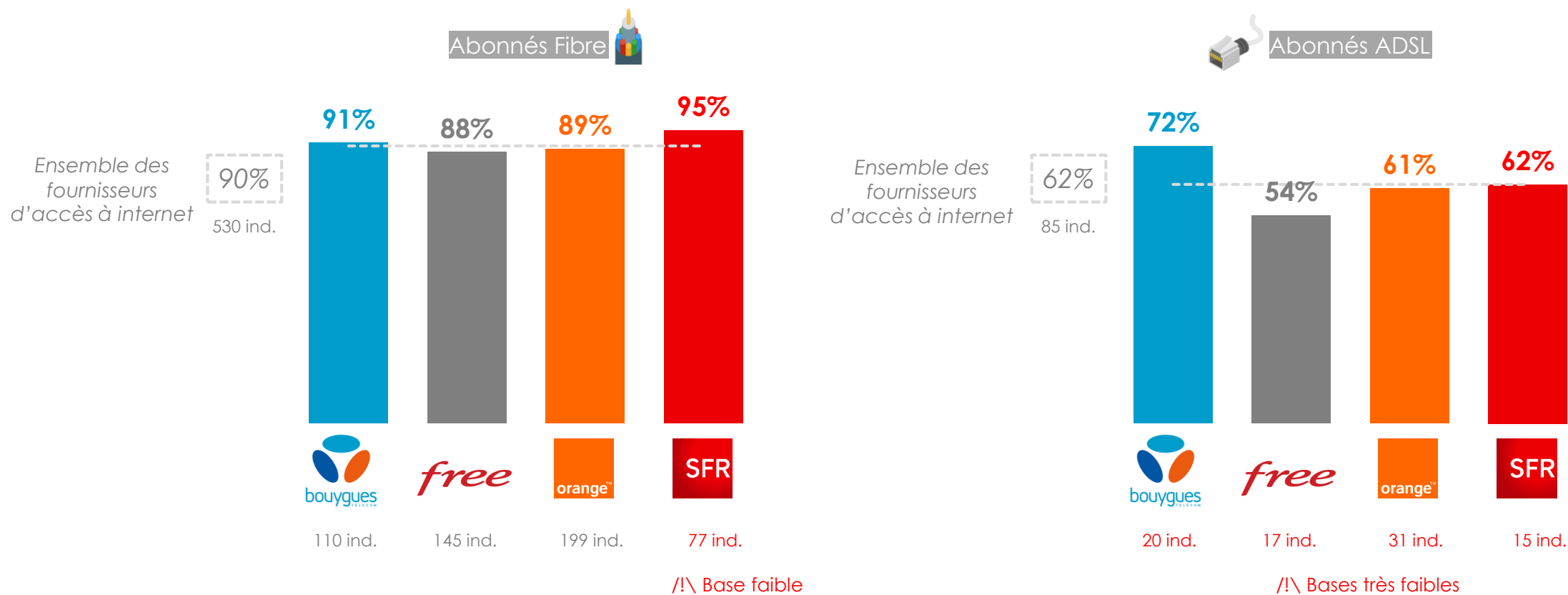


INTERVENTION D'UN TECHNICIEN LORS DU RACCORDEMENT À INTERNET



Bien davantage que l'ADSL, ce sont surtout les installations fibre qui ont nécessité l'intervention d'un technicien.

Base : Raccordés depuis moins d'un an



INTERVENTION DÈS LE PREMIER RENDEZ-VOUS CONVENU

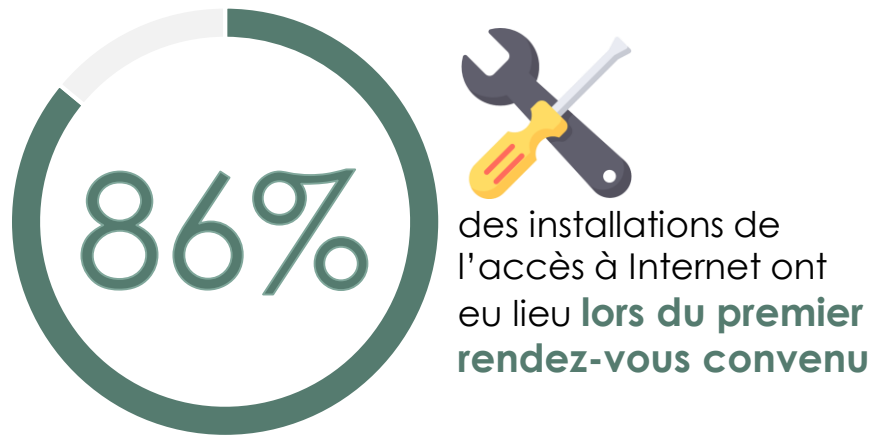
Dans la grande majorité des cas, l'installation de l'accès à internet a bien lieu lors du premier rendez-vous fixé avec le consommateur. Un résultat qui varie légèrement toutefois selon les fournisseurs d'accès à internet.



Base : Raccordés depuis moins d'un an

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

557 ind.



Abonnés Fibre



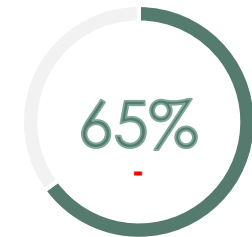
477 ind.



Abonnés ADSL

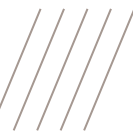


52 ind. /!\ Base faible



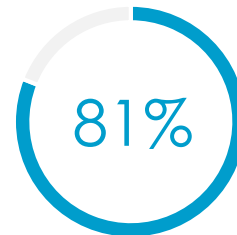
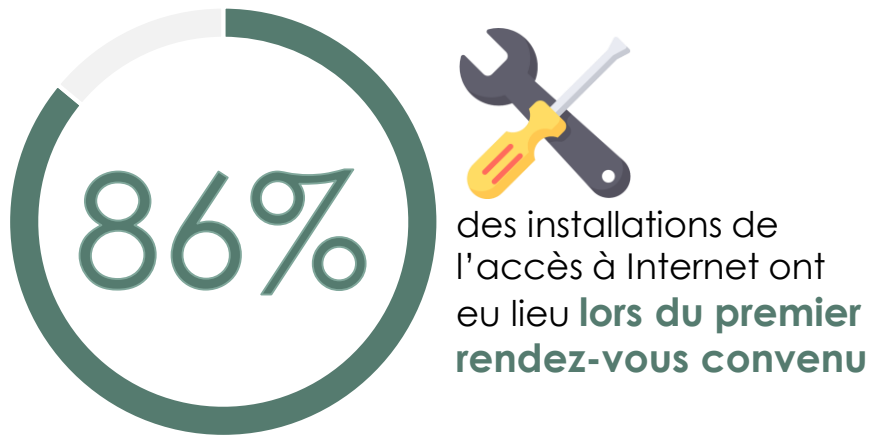
INTERVENTION DÈS LE PREMIER RENDEZ-VOUS CONVENU

Dans la grande majorité des cas, l'installation de l'accès à internet a bien lieu lors du premier rendez-vous fixé avec le consommateur. Un résultat qui varie légèrement toutefois selon les fournisseurs d'accès à internet.

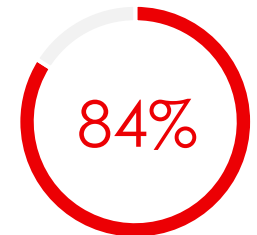
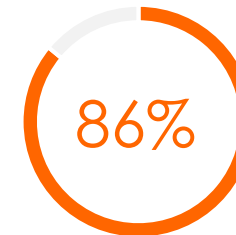
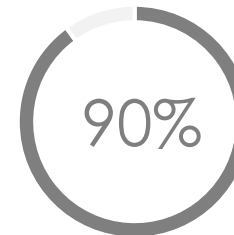


Base : Raccordés depuis moins d'un an

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET TOUTES TECHNOLOGIES CONFONDUES



free



DÉGRADATIONS LORS DU RACCORDEMENT DU DOMICILE À LA FIBRE



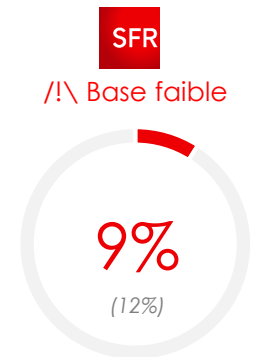
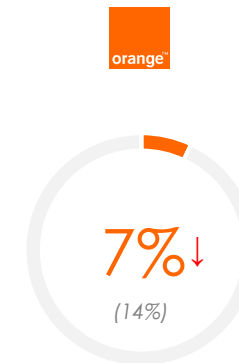
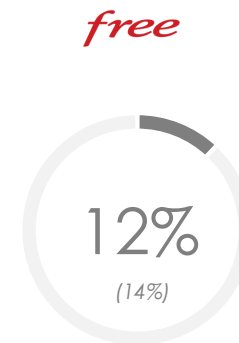
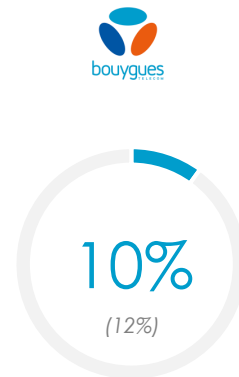
1 abonné sur 10 déclare avoir subi des dégradations lors du raccordement de la fibre à leur domicile.

Base : Abonnés fibre raccordés suite au passage d'un technicien

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET TOUTES TECHNOLOGIES CONFONDUES



Des abonnés fibre raccordés suite au passage d'un technicien ont subi des dégradations à leur domicile ou dans les parties communes



Q21b. Lors du raccordement de votre logement à la fibre, avez-vous subi des dégradations (dans votre domicile ou dans les parties communes le cas échéant...)?

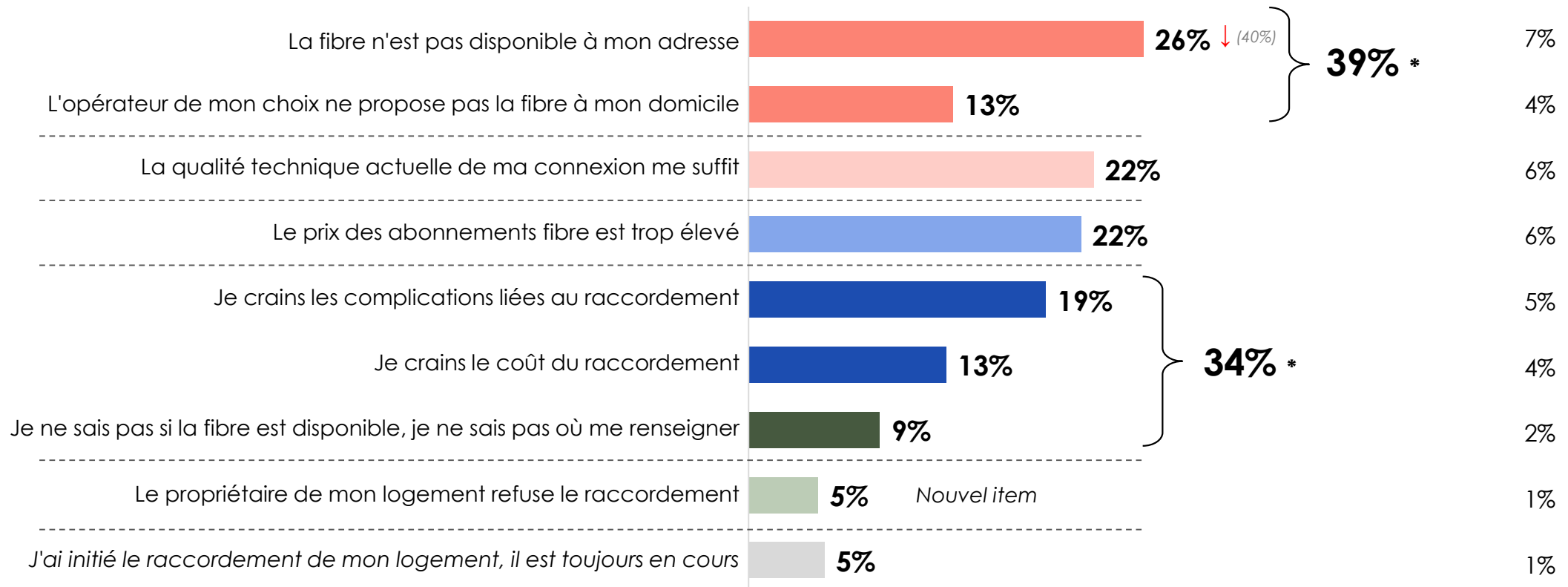
RAISONS DE NON-RACCORDEMENT À LA FIBRE

Pour les non abonnés à la fibre, dans près de 4 cas sur 10, la fibre n'est pas disponible (même si ce frein est moins invoqué que l'an passé) ou l'opérateur commercial choisi par le consommateur ne propose par celle-ci à l'adresse concernée. Dans plus d'un quart des cas, l'installation de la fibre est perçue comme une source d'ennuis et de coûts.



Base : Abonnés ADSL

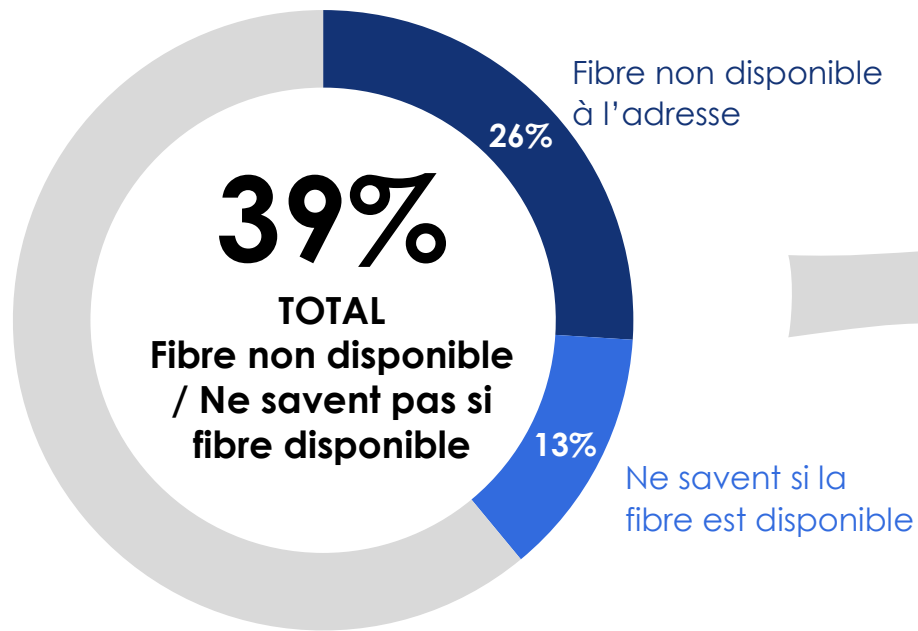
Base :
Disposent d'un accès Internet
fixe à domicile



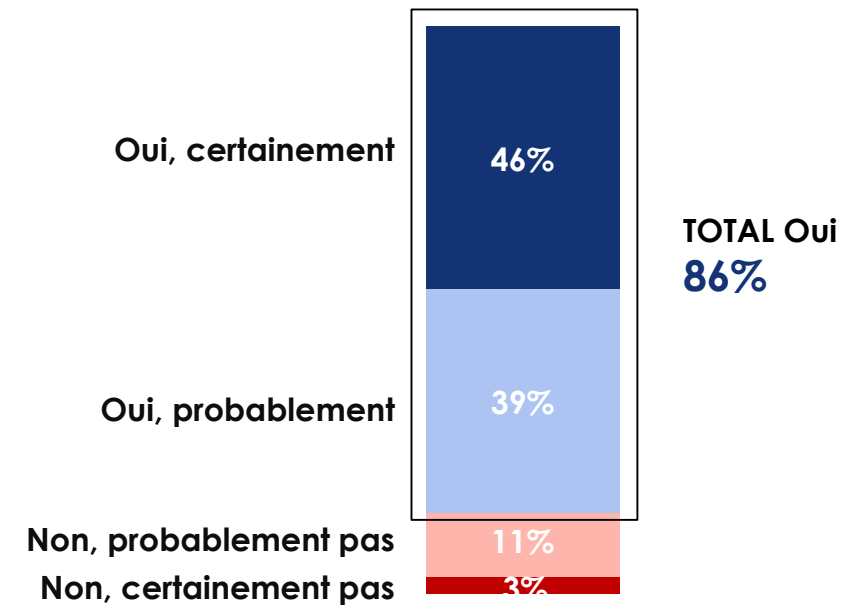
RAISONS DE NON-RACCORDEMENT À LA FIBRE

Parmi ceux chez qui la fibre n'est pas disponible ou ne sachant pas si la fibre est disponible, une grande majorité opterait pour cette technologie si celle-ci était à disposition à leur adresse.

Base : Abonnés ADSL



Opteraient pour la fibre si celle-ci était disponible



RAISONS DE NON-RACCORDEMENT À LA FIBRE

La non-disponibilité de la fibre constitue la première raison de non-raccordement à la technologie, quelle que soit la catégorie socio-professionnelle.

	ENS. abo. ADSL	-35 ans	35-49 ans	- 50 ans	50 ans et +	CSP+	CSP-	Retraités	Autres inactifs	-2 000 hbs	2 000 à 19 999 hbs	20 000 à 99 999 hbs	100 000 hbs et +	Agglo parisienne
La fibre n'est pas disponible à mon adresse	26%	26%	28%	27%	25%	30%	26%	22%	28%	36%	24%	27%	19%	12%
L'opérateur de mon choix ne propose pas la fibre à mon domicile	13%	13%	16%	14%	13%	14%	14%	12%	15%	16% ⁺	15%	9%	13% ⁻	10% ⁻
La qualité technique actuelle de ma connexion me suffit	22%	15% ⁻	16% ⁻	16% ⁻	28% ⁺	21%	16% ⁻	32% ⁺	18%	18%	27%	18%	23%	29%
Le prix des abonnements fibre est trop élevé	22%	21%	22%	22%	21%	23%	22%	20%	22%	18%	24%	20%	20%	34% ⁺
Je crains les complications liées au raccordement	19%	17%	22%	19%	20%	21%	17%	23%	11% ⁻	13% ⁻	22%	19%	21%	31% ⁺
Je crains le coût du raccordement	13%	14%	14%	14%	12%	13%	17%	10%	9%	13%	18%	12%	9%	11%
Je ne sais pas si la fibre est disponible, je ne sais pas où me renseigner	9%	13%	9%	11%	7%	7%	10%	8%	8%	7%	6%	9%	10%	12%
Le propriétaire de mon logement refuse le raccordement	5%	7%	4%	6%	4%	7%	3%	3%	7%	2% ⁻	6%	3%	7%	3%
J'ai initié le raccordement de mon logement, il est toujours en cours	5%	4%	4%	4%	5%	4%	5%	5%	7%	4%	3%	5%	7%	6%

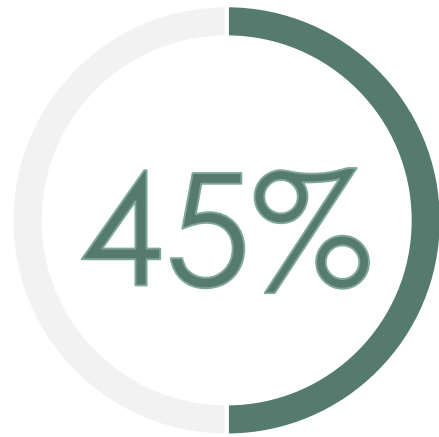
FERMETURE PROCHAINE DU RÉSEAU ADSL

Un peu moins de la moitié des consommateurs savent que le réseau ADSL sera prochainement fermé et seule une minorité a cherché à s'informer à ce sujet.



Base : Dispositif d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



savent que le réseau ADSL sera prochainement fermé

(1731 ind.)



41%

-

free

41%

-



50%

+

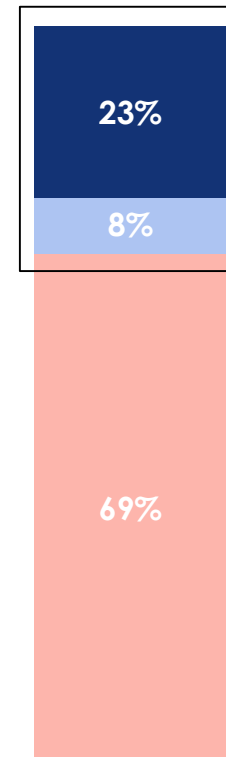
SFR

46%

Ont cherché à se renseigner sur cette évolution et ont pu trouver des informations

Ont cherché à se renseigner sur cette évolution mais n'ont pas trouvé d'informations

N'ont pas cherché à se renseigner sur cette évolution



TOTAL Ont cherché à se renseigner sur cette évolution

31%

(14% de l'ensemble des internautes)



36%

free

26%



31%



33%

FERMETURE PROCHAINE DU RÉSEAU ADSL

Parmi les abonnés ADSL, un peu plus de 4 individus sur 10 savent que le réseau sera prochainement fermé et seule une minorité a cherché à s'informer à ce sujet.



Base : Abonnés ADSL

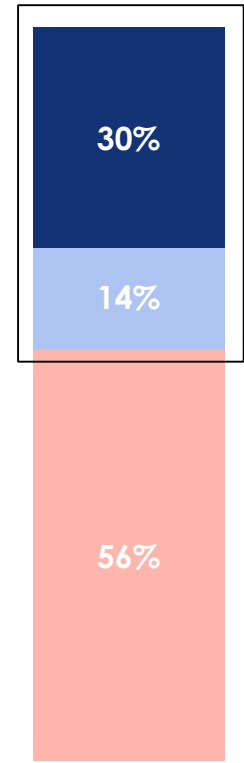
ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



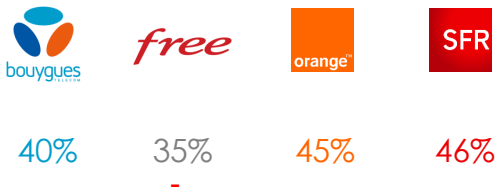
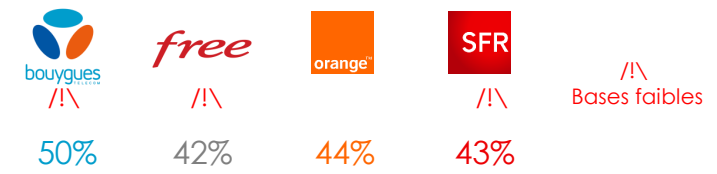
Ont cherché à se renseigner sur cette évolution et ont pu trouver des informations

Ont cherché à se renseigner sur cette évolution mais n'ont pas trouvé d'informations

N'ont pas cherché à se renseigner sur cette évolution



TOTAL Ont cherché à se renseigner sur cette évolution **44%** (19% de l'ensemble des abonnés ADSL)



Q21f. Le réseau ADSL est en cours de fermeture, il fera progressivement entre 2025 et 2030 et sera remplacé par le réseau de fibre optique. Le saviez-vous ? / Q21g. Avez-vous cherché à vous renseigner sur la fermeture définitive du réseau ADSL et son remplacement par le réseau fibre ?

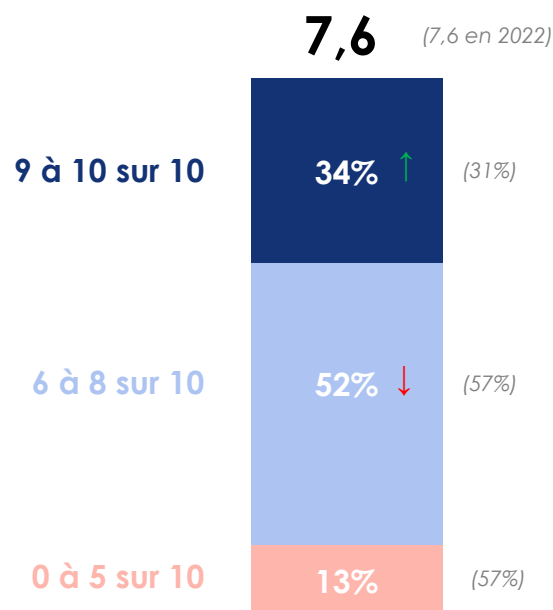
+ - Différence significative par rapport à la moyenne des FAI

SATISFACTION GÉNÉRALE VIS-À-VIS DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

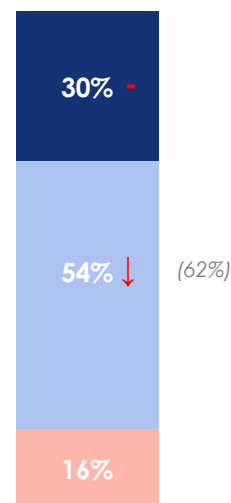
Un niveau de satisfaction général stable par rapport à l'an dernier, bien qu'on observe une plus forte proportion d'utilisateurs ayant un haut niveau de satisfaction. Free et Orange sont les fournisseurs d'accès à internet qui enregistrent la plus forte satisfaction générale. Bouygues et surtout SFR sont moins bien évalués.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

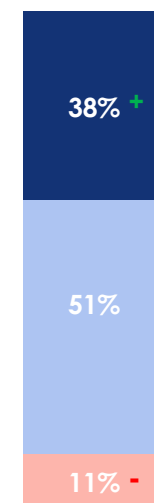


7,3 - (7,4)

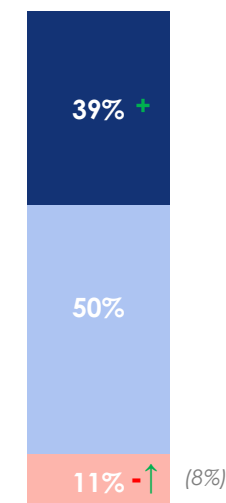


free

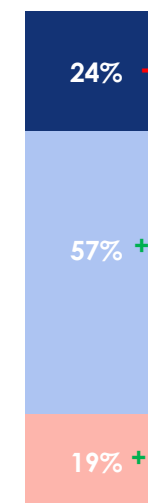
7,8 + (7,8)



7,8 + (7,9)



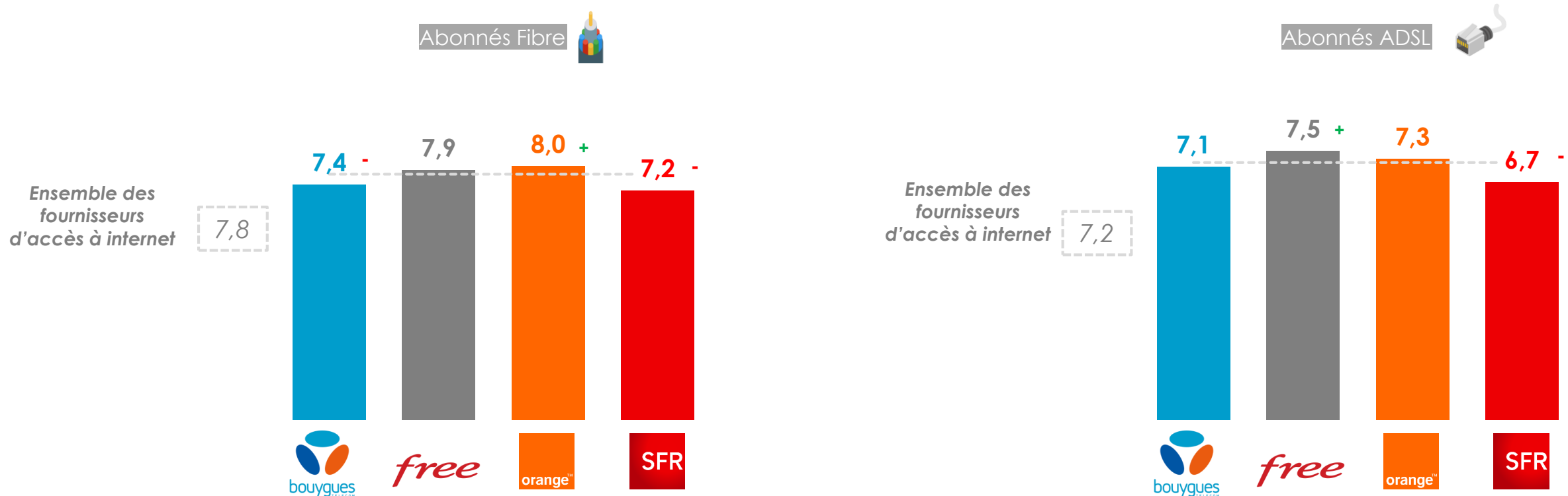
7,1 - (7,0)



SATISFACTION GÉNÉRALE VIS-À-VIS DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Un niveau de satisfaction général stable par rapport à l'an dernier, bien qu'on observe une plus forte proportion d'utilisateurs ayant un haut niveau de satisfaction. Free et Orange sont les fournisseurs d'accès à internet qui enregistrent la plus forte satisfaction générale. Bouygues et surtout SFR sont moins bien évalués.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



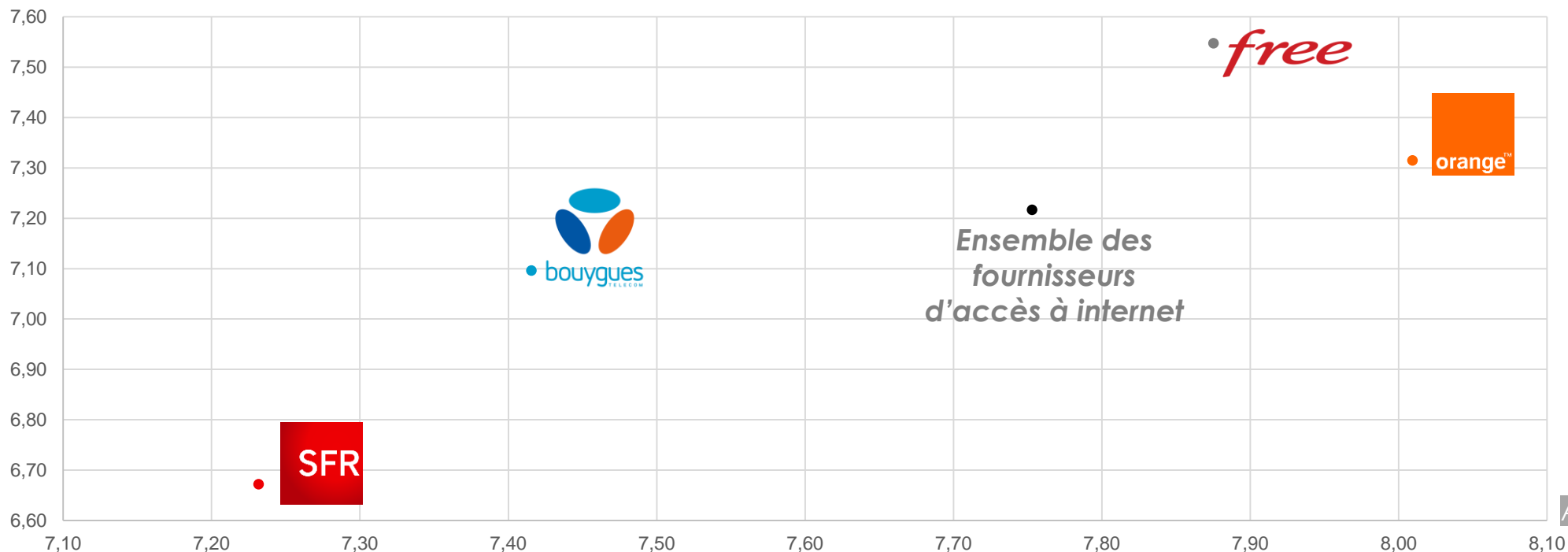
SATISFACTION GÉNÉRALE VIS-À-VIS DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



Que ce soit pour l'ADSL ou pour la fibre, Orange et Free devancent Bouygues et SFR.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

Abonnés ADSL 



Abonnés Fibre 

SATISFACTION DÉTAILLÉE VIS-À-VIS DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Une nette distinction d'Orange sur l'ensemble des indicateurs. SFR largement moins bien évalué par rapport à ses concurrents.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

--- ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

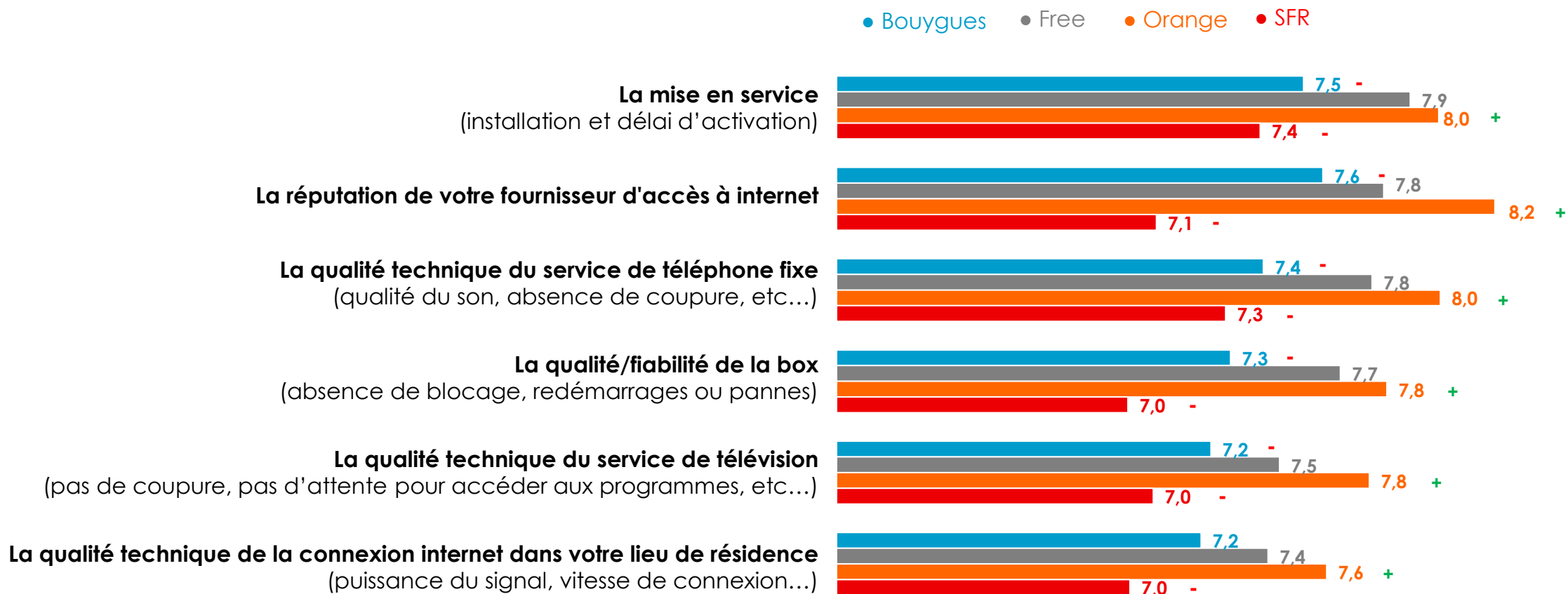
● SFR ● Bouygues ● Free ● Orange



SATISFACTION DÉTAILLÉE VIS-À-VIS DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Une nette distinction d'Orange sur l'ensemble des indicateurs. SFR largement moins bien évalué par rapport à ses concurrents.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



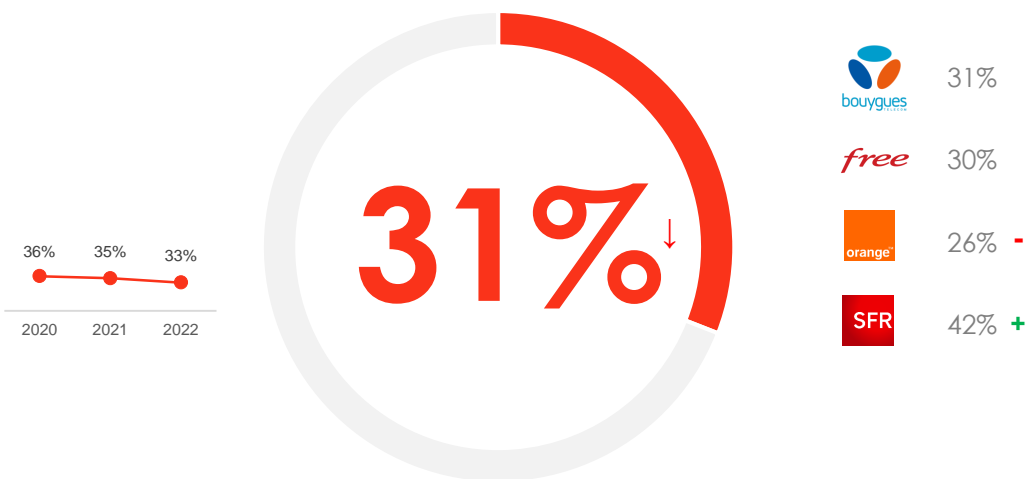
PROBLÈMES RENCONTRÉS AVEC LE FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Près d'un tiers des utilisateurs déclarent spontanément avoir rencontré des problèmes avec leur fournisseur d'accès à internet, soit une proportion en légère baisse.

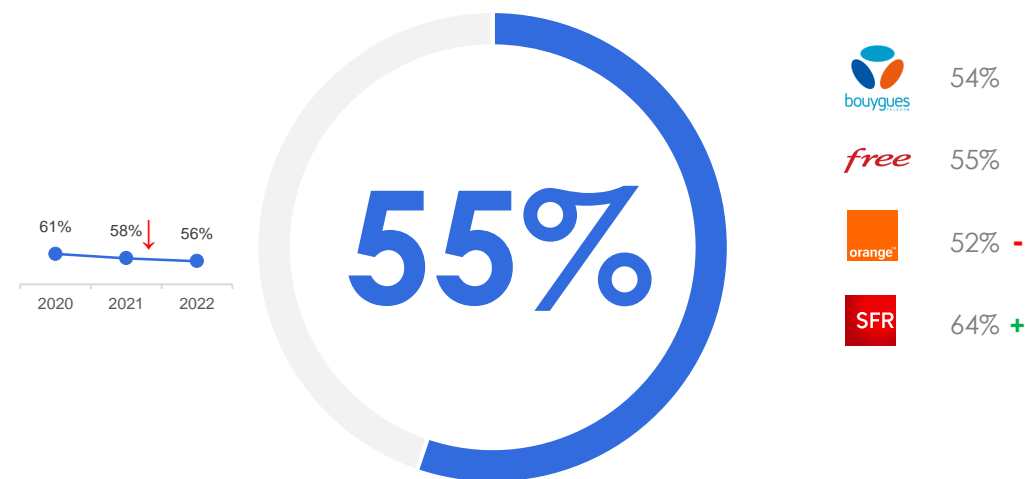
Plus de la moitié des utilisateurs déclarent en avoir rencontré après présentation d'une liste de problèmes potentiels, soit une proportion relativement stable

Dans les deux cas, on observe une tendance à la baisse depuis plusieurs années.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



Déclarent avoir **rencontré un problème avec leur fournisseur d'accès à internet**, avant présentation de la liste d'items



Déclarent avoir **rencontré un problème de la liste** avec leur fournisseur d'accès à internet

49%

ont rencontré au moins un problème de la liste hors fraudes ou appels indésirables

Q22. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré un ou plusieurs problèmes avec votre fournisseur d'accès à Internet ? / Q23. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre fournisseur d'accès à internet ?

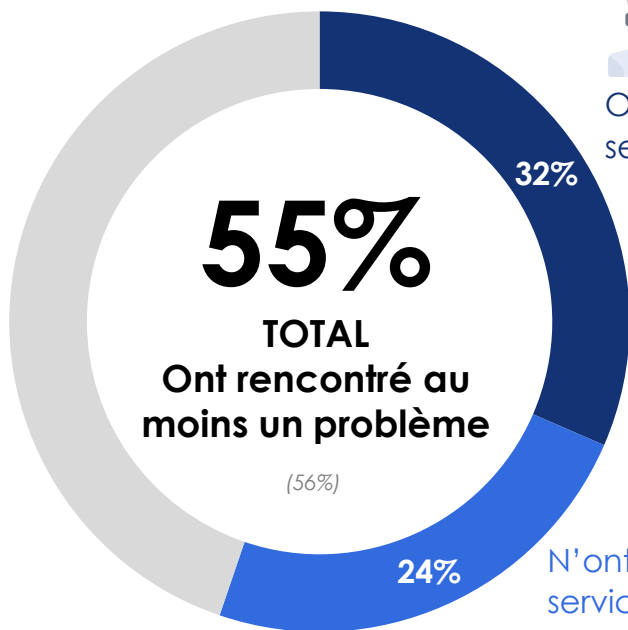
+ - Différence significative par rapport à la moyenne des FAI
Pas d'évolution significative par rapport à 2022

PROBLÈMES RENCONTRÉS AVEC LE FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Près d'un tiers des internautes ont déjà contacté leur service client. Les principaux problèmes rencontrés et faisant l'objet de prise de contact avec le service client concernent la mauvaise qualité des services internet et TV.

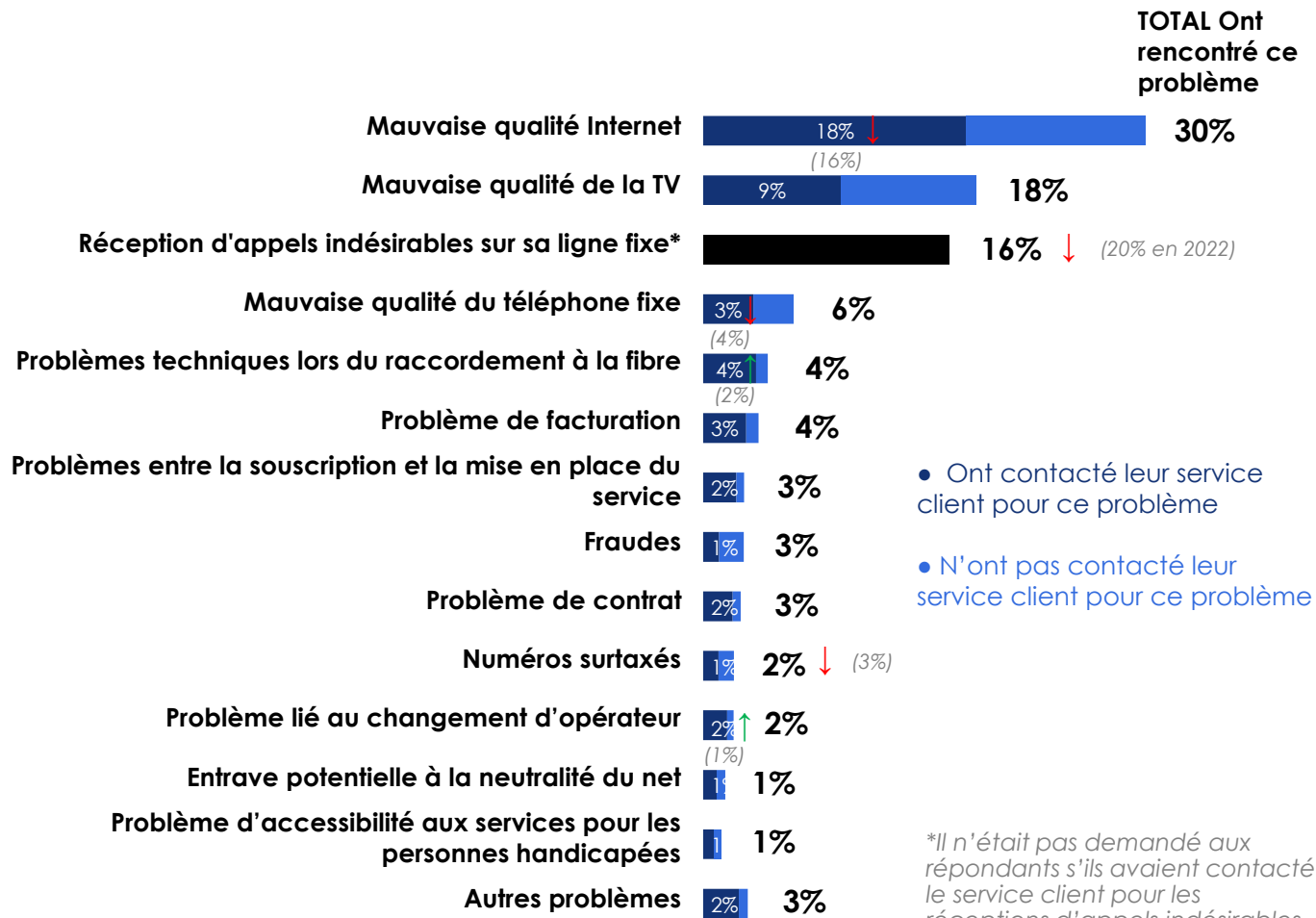
La réception d'appels indésirables sur le fixe est le troisième problème le plus souvent rencontré, mais en baisse.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



Ont contacté le service client
(30% en 2022)

N'ont pas contacté le service client



- Ont contacté leur service client pour ce problème
- N'ont pas contacté leur service client pour ce problème

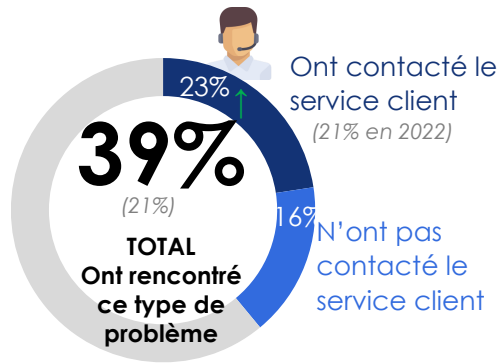
*Il n'était pas demandé aux répondants s'ils avaient contacté le service client pour les réceptions d'appels indésirables

Q23. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre fournisseur d'accès à internet ? / Q26. Avez-vous contacté votre service client pour les problèmes suivants, au cours des 12 derniers mois ?

PROBLÈMES RENCONTRÉS AVEC LE FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

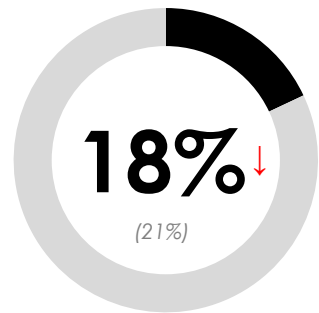
Ce sont les problèmes de qualité de service qui sont les plus courants et qui font le plus souvent l'objet de prise de contact avec le fournisseur d'accès à internet.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



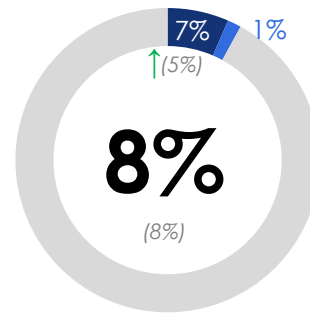
Problèmes de qualité de service

- Mauvaise qualité du téléphone fixe
- Mauvaise qualité de la TV
- Mauvaise qualité Internet



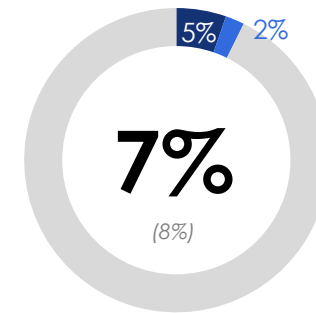
Fraudes et appels indésirables

- Réception d'appels indésirables sur votre ligne fixe*
- Fraudes



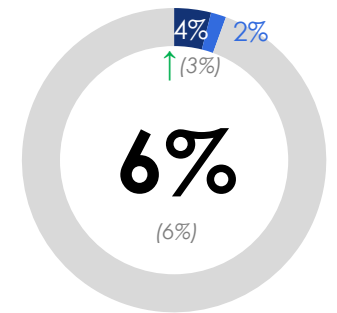
Problème lors de la souscription ou du raccordement

- Problème lié au changement d'opérateur
- Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre
- Problèmes entre la souscription et la mise en place du service



Problèmes de surfacturation et contractuels

- Problème de contrat
- Problème de facturation
- Numéros surtaxés



Autres problèmes

- Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées
- Entrave potentielle à la neutralité du ne
- Autres problèmes

Q23. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre fournisseur d'accès à internet ? / Q26. Avez-vous contacté votre service client pour les problèmes suivants, au cours des 12 derniers mois ?

*Il n'était pas demandé aux répondants s'ils avaient contacté le service client pour les réceptions d'appels indésirables

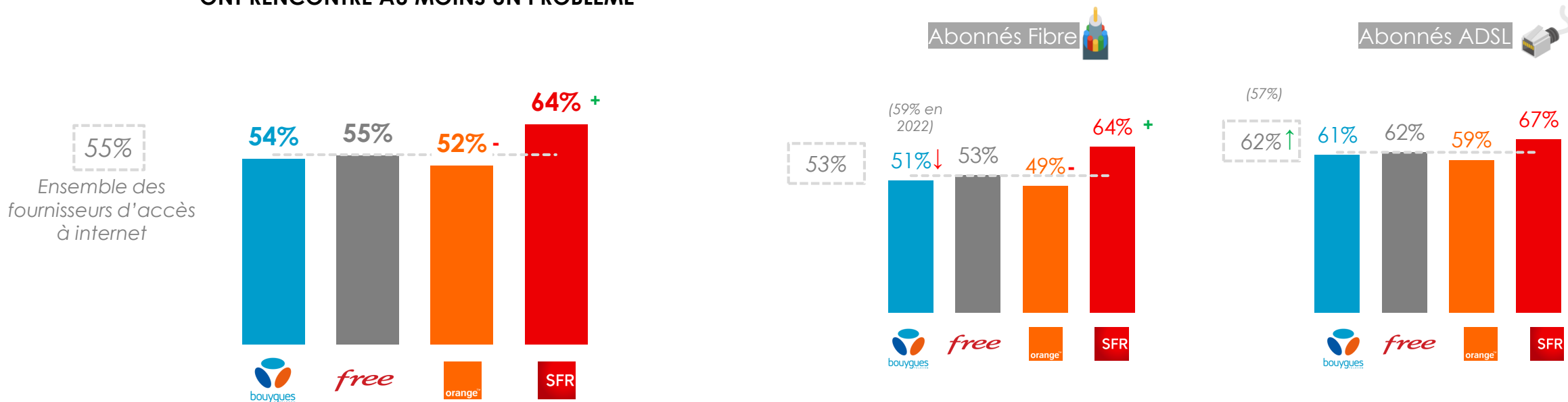
↑ Evolution significative par rapport à 2022

PROBLÈMES RENCONTRÉS – SCORES PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET ET MODE D'ACCÈS

Les abonnés à SFR ont rencontré des problèmes plus fréquemment que les abonnés aux autres fournisseurs d'accès à internet, et ce, quelle que soit la technologie.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

ONT RENCONTRÉ AU MOINS UN PROBLÈME



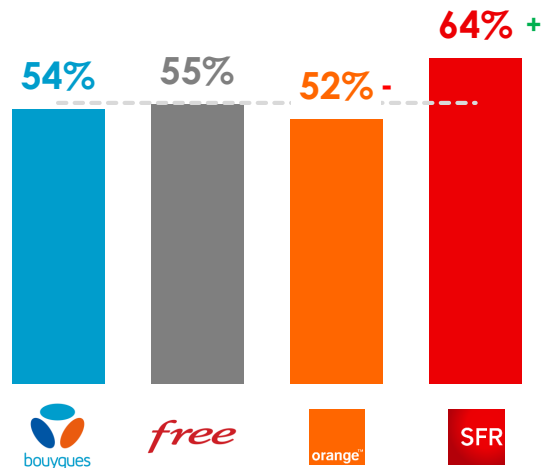
PROBLÈMES RENCONTRÉS – SCORES PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Les abonnés à SFR ont rencontré des problèmes plus fréquemment que les abonnés aux autres fournisseurs d'accès à internet, et ce, quelle que soit la technologie. Pour l'ensemble des fournisseurs d'accès à internet, ce sont les problèmes de qualité de service qui sont le plus fréquemment rencontrés.

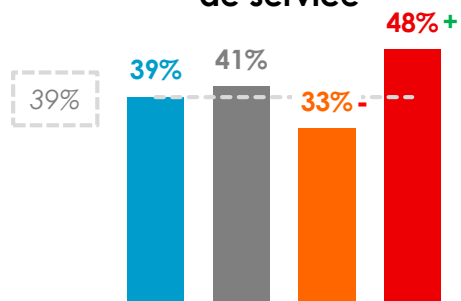
Base : Dispositif d'un accès Internet fixe à domicile

ONT RENCONTRÉ AU MOINS UN PROBLÈME

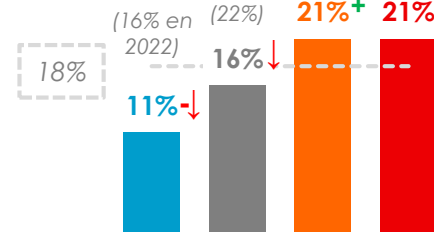
55%
Ensemble des fournisseurs d'accès à internet



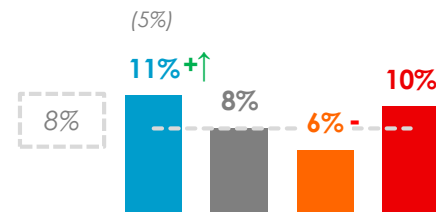
Problèmes de qualité de service



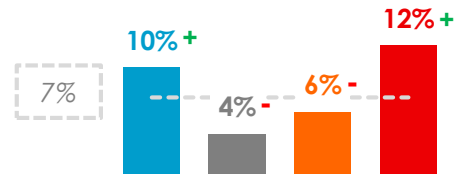
Fraudes et appels indésirables



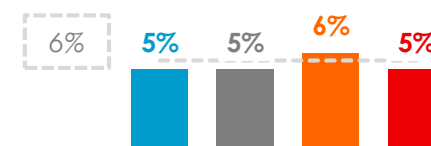
Problème lors de la souscription ou du raccordement



Problèmes de surfacturation et contractuels



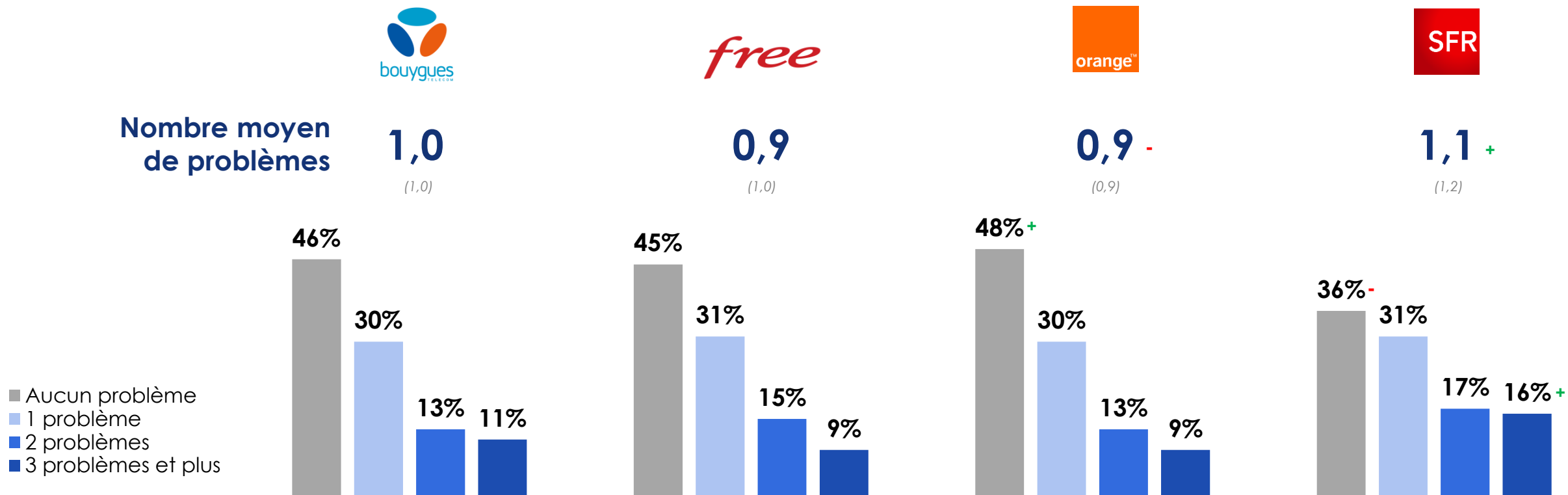
Autres problèmes



NOMBRE MOYEN DE PROBLÈMES RENCONTRÉS – SCORES PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Un nombre moyen de problèmes stable pour l'ensemble des fournisseurs d'accès à internet.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile



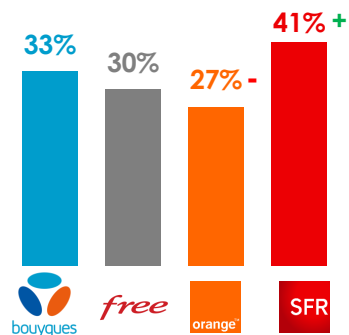
ONT CONTACTÉ LEUR SERVICE CLIENT SUITE À UN PROBLÈME RENCONTRÉ – SCORES PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Près d'un tiers des consommateurs ont déjà contacté leur service client. SFR est le fournisseur d'accès à internet dont les abonnés ont le plus fréquemment contacté le service client, Orange celui dont les abonnés ont le moins souvent pris contact avec celui-ci.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

Base : Ont rencontré un problème pouvant nécessiter un contact avec le service client

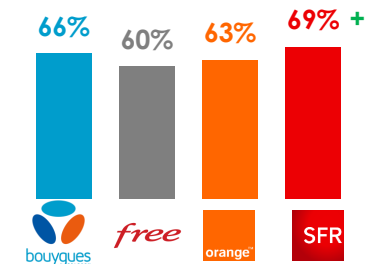
ENSEMBLE DES FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



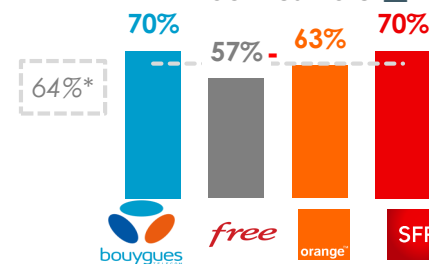
ENSEMBLE DES FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



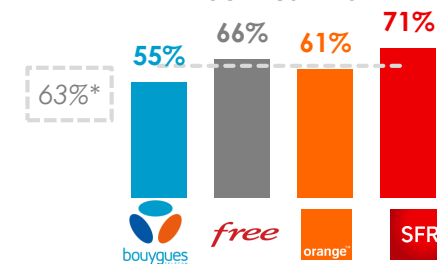
Ensemble abonnés par FAI



Abonnés Fibre



Abonnés ADSL



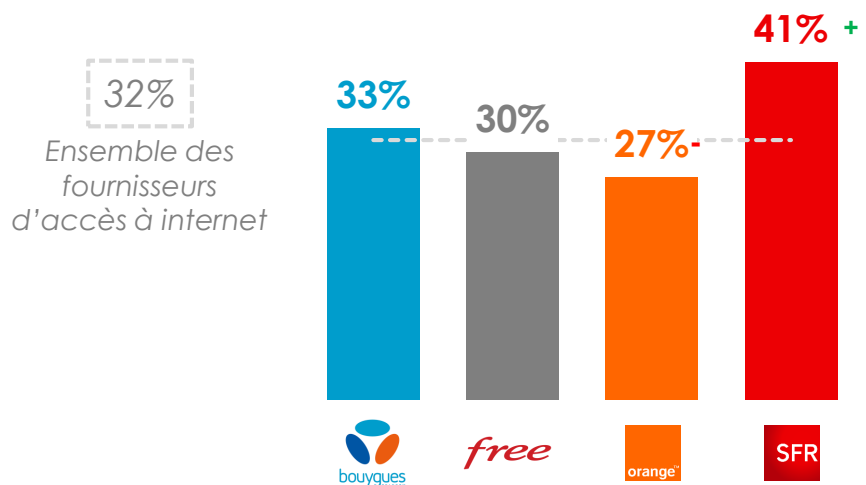
ONT CONTACTÉ LEUR SERVICE CLIENT SUITE À UN PROBLÈME RENCONTRÉ – SCORES PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



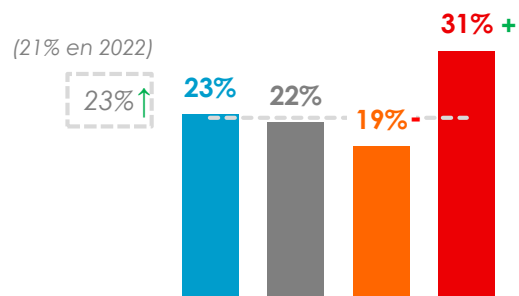
Près d'un tiers des consommateurs ont déjà contacté leur service client. Pour l'ensemble des fournisseurs d'accès à internet, ce sont les problèmes de qualité de service qui sont le plus fréquemment occasionnés des prises de contact avec le service client.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

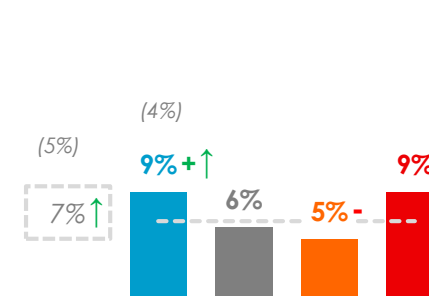
ONT CONTACTÉ LE SERVICE CLIENT SUITE À UN PROBLÈME - POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES



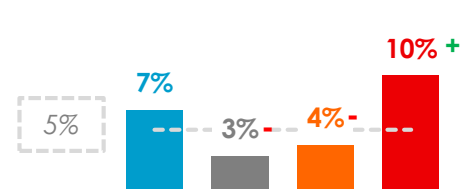
Problèmes de qualité de service



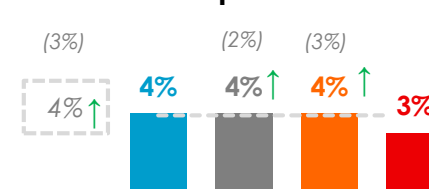
Problème lors de la souscription ou du raccordement



Problèmes de surfacturation et contractuels



Autres problèmes



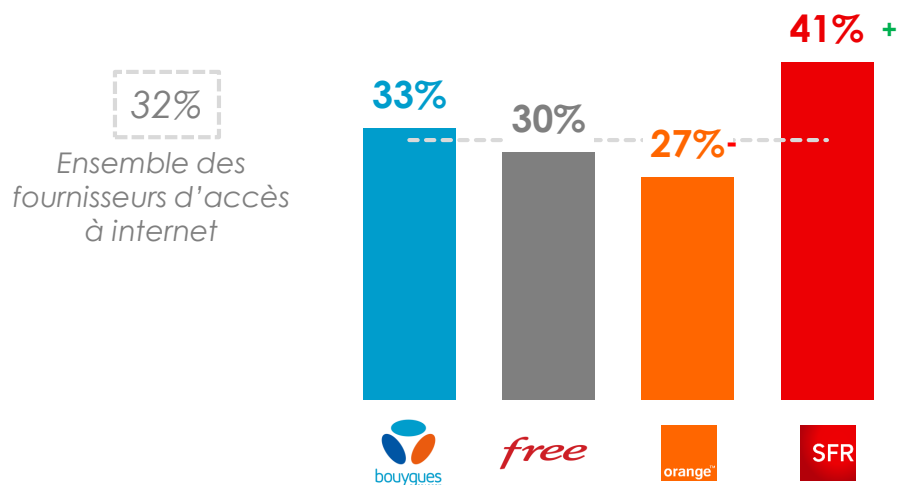
ONT CONTACTÉ LEUR SERVICE CLIENT – SCORES PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET ET MODE D'ACCÈS



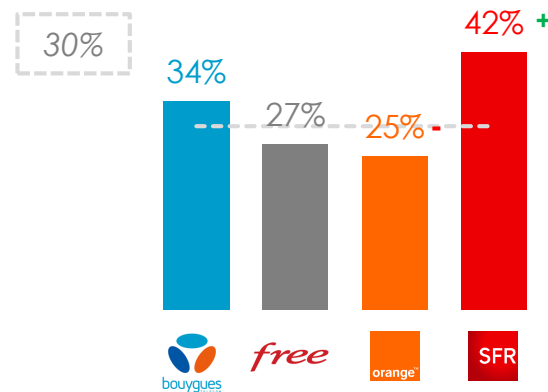
Près d'un tiers des consommateurs ont déjà contacté leur service client. Quelle que soit la technologie concernée, SFR s'avère être le fournisseur d'accès à internet dont les abonnés ont le plus fréquemment contacté le service client.

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile

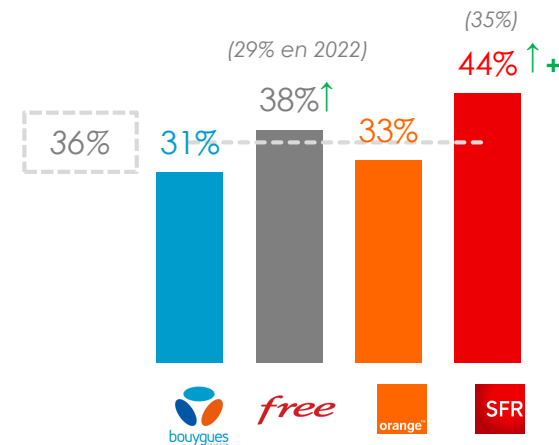
ENSEMBLE ABONNÉS PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



Abonnés Fibre



Abonnés ADSL



TAUX DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES APRÈS CONTACT AVEC LE SERVICE CLIENT

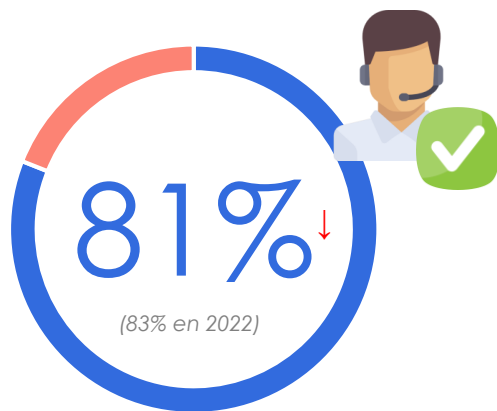


Un taux de résolution qui reste important, bien que légèrement en deçà de celui de l'an dernier.

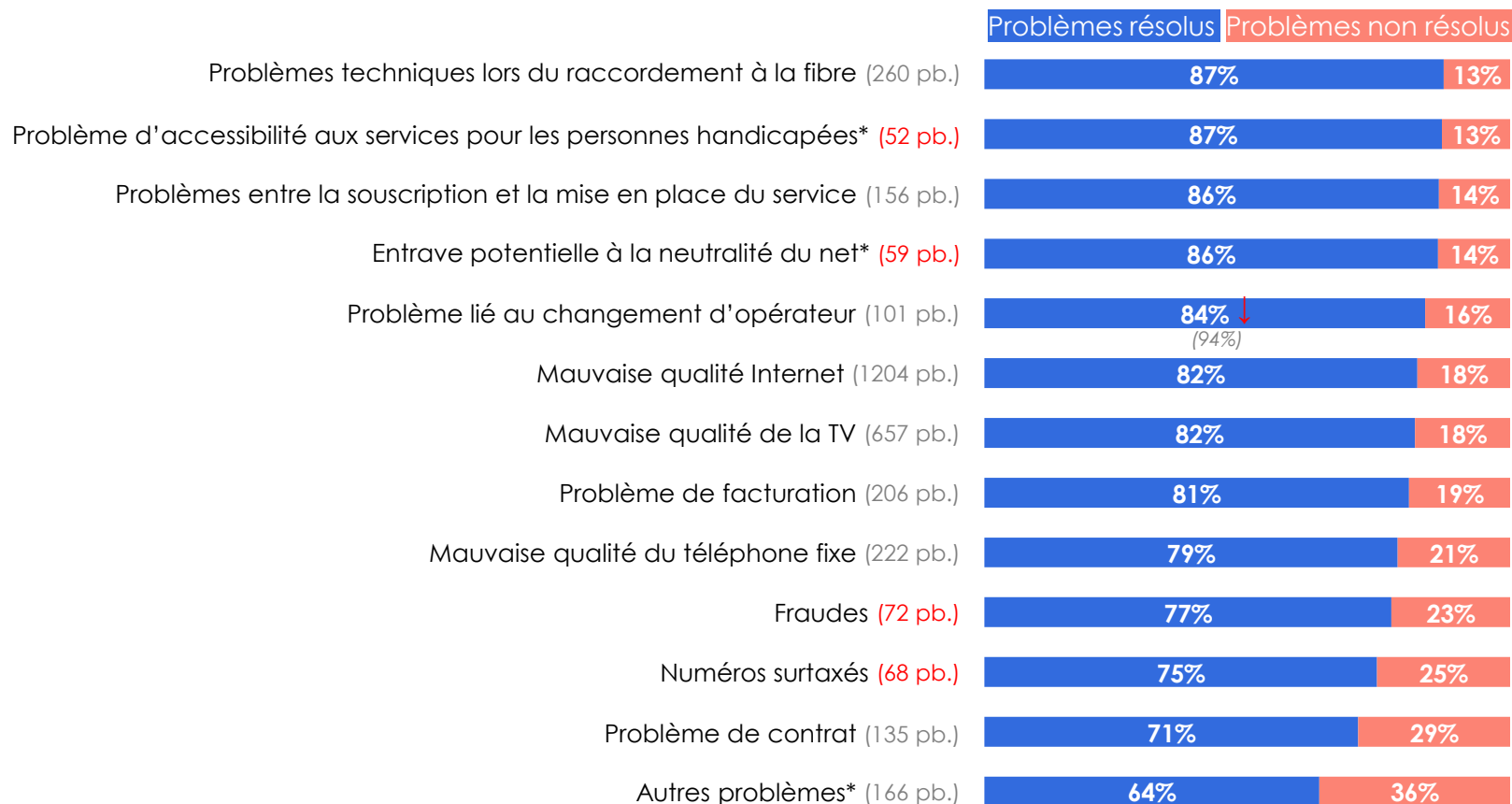
Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES

3 356 pb.



des problèmes rencontrés sont
résolus



/!\ Bases faibles

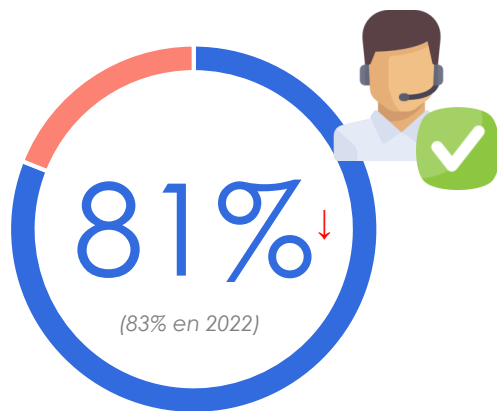
TAUX DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES APRÈS CONTACT AVEC LE SERVICE CLIENT

Un taux de résolution qui reste important, bien que légèrement en deçà de celui de l'an dernier. Les problèmes liés à la souscription et au raccordement sont les plus fréquemment résolus. Ceux relatifs à la surfacturation et aux contrats, ainsi que les « autres problèmes » sont ceux les moins fréquemment résolus.

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES

3 356 pb.

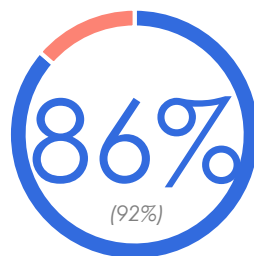


des problèmes rencontrés sont résolus



Problème lors de la souscription ou du raccordement

(517 pb)



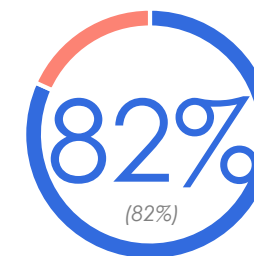
Problème lié au changement d'opérateur

Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre

Problèmes entre la souscription et la mise en place du service

Problèmes de qualité de service

(2082 pb)



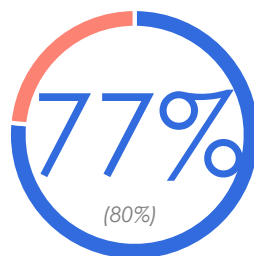
Mauvaise qualité du téléphone fixe

Mauvaise qualité de la TV

Mauvaise qualité Internet

Problèmes de surfacturation et contractuels

(408 pb)



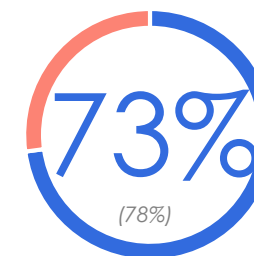
Problème de contrat

Problème de facturation

Numéros surtaxés

Autres problèmes

(277 pb)



Problème d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées

Entrave potentielle à la neutralité du net

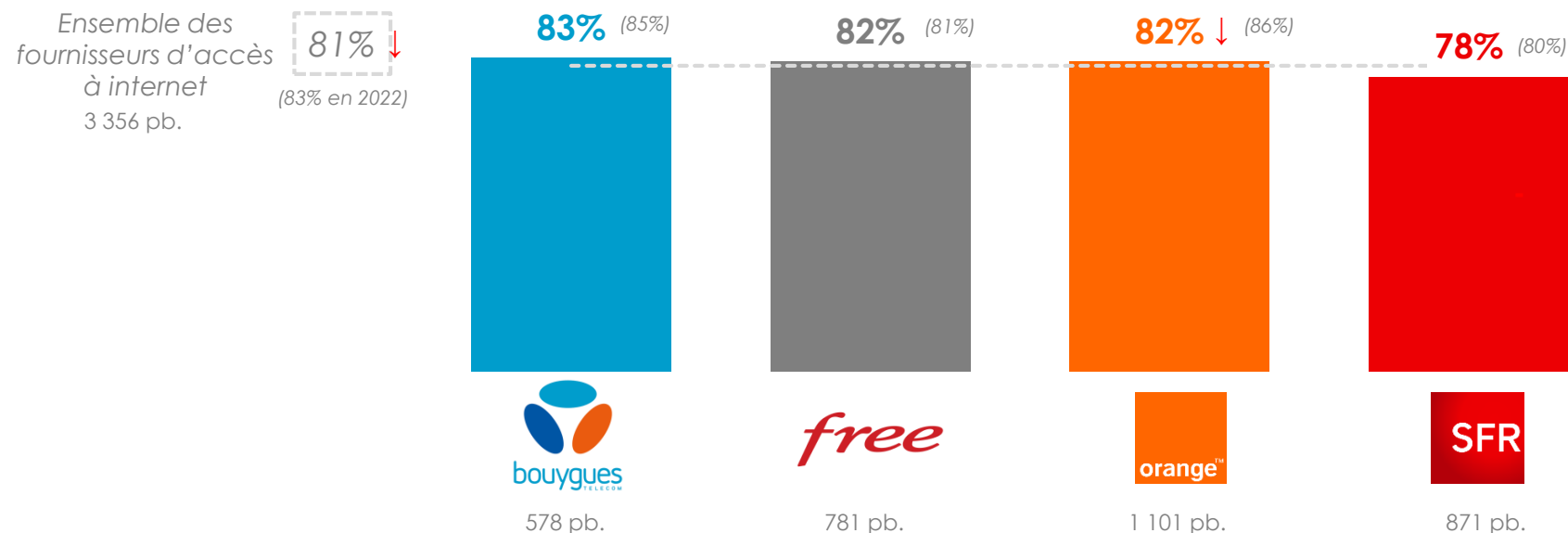
Autres problèmes

TAUX DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES APRÈS CONTACT AVEC LE SERVICE CLIENT – SCORES PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



SFR, dont les abonnés sont ceux rencontrant le plus fréquemment des problèmes, est aussi le fournisseur d'accès à internet dont les problèmes sont le moins fréquemment résolus.

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client



NOMBRE DE SOLLICITATIONS POUR RÉSOUDRE SON PROBLÈME

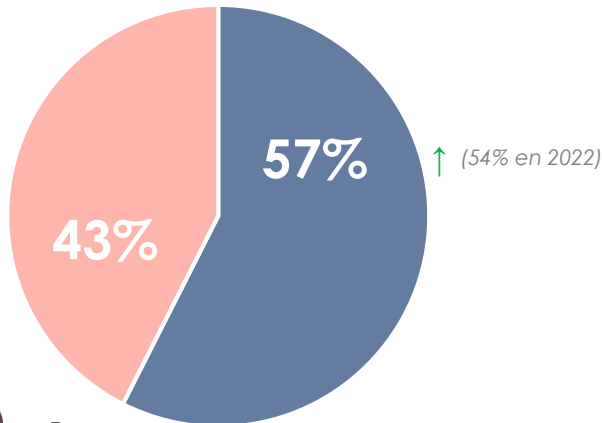
Près de 6 problèmes sur 10 (faisant l'objet d'une prise de contact avec le service client) sont résolus après un seul appel.
Une proportion en légère hausse par rapport à l'an dernier.

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus

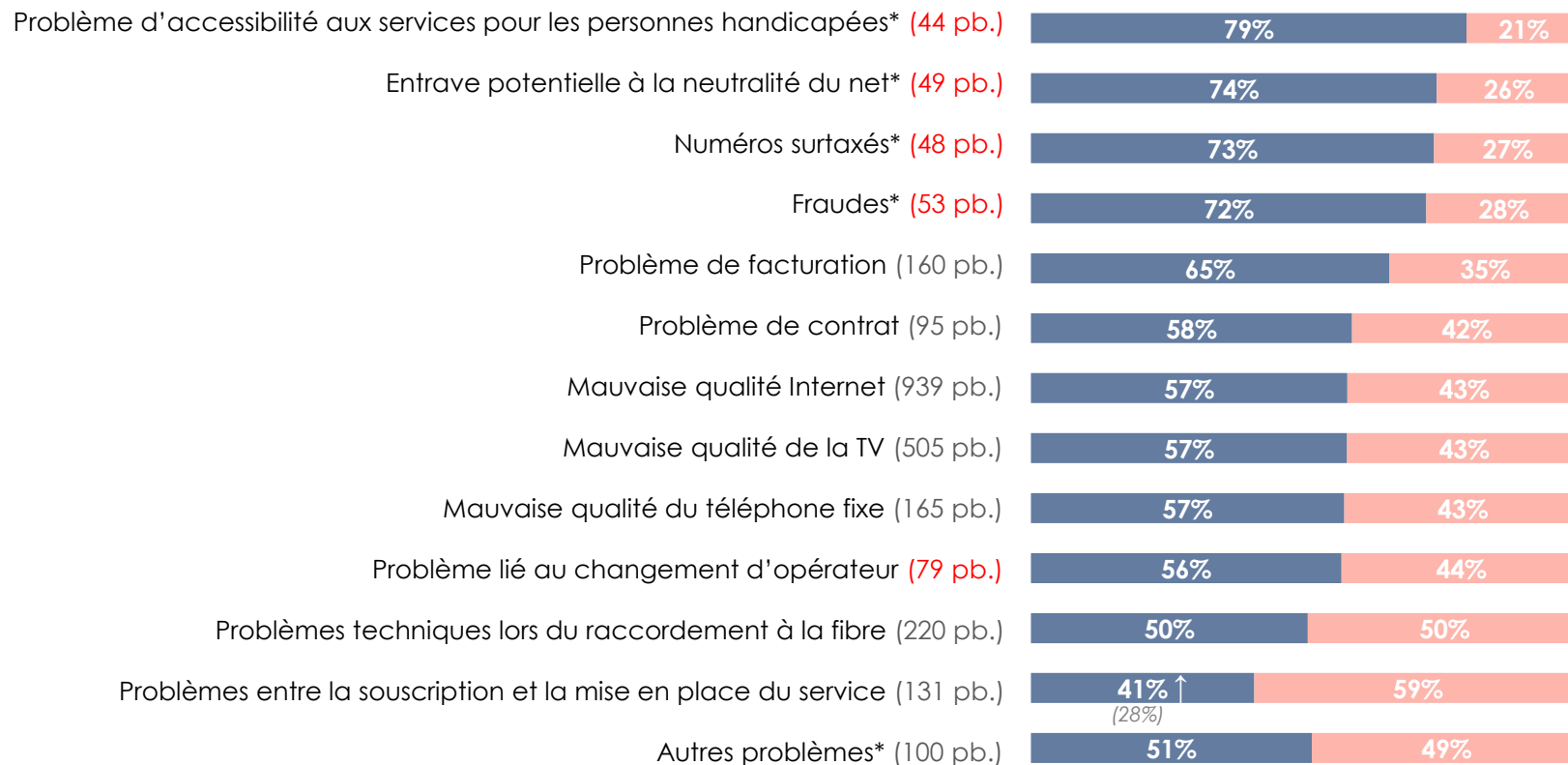
POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES RÉSOLUS

2 587 pb.

Plusieurs sollicitations pour résoudre le problème



Une seule sollicitation pour résoudre le problème



/!\ Bases faibles

NOMBRE DE SOLLICITATIONS POUR RÉSOUDRE SON PROBLÈME

Près de 6 problèmes sur 10 (faisant l'objet d'une prise de contact avec le service client) sont résolus après un seul appel.

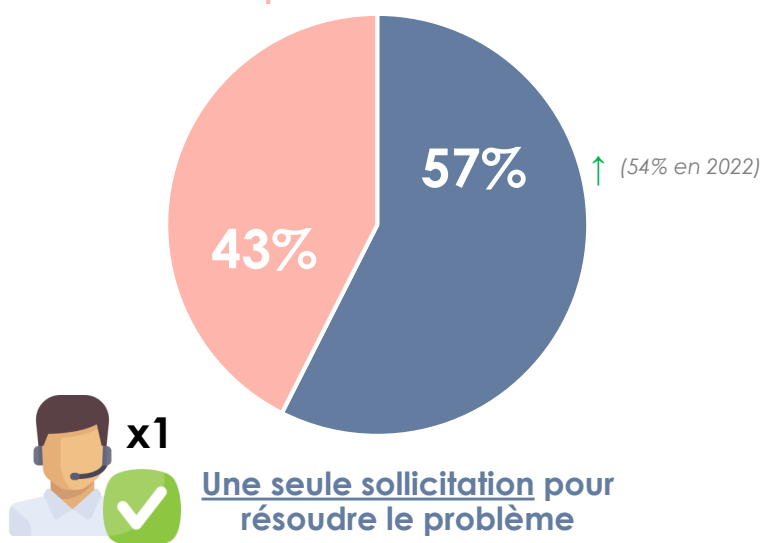
Les problèmes de souscription et de raccordement nécessitent généralement plusieurs contacts avec les services clients, même si on note une amélioration par rapport à l'an dernier.

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus

POUR L'ENSEMBLE DES PROBLÈMES RÉSOLUS

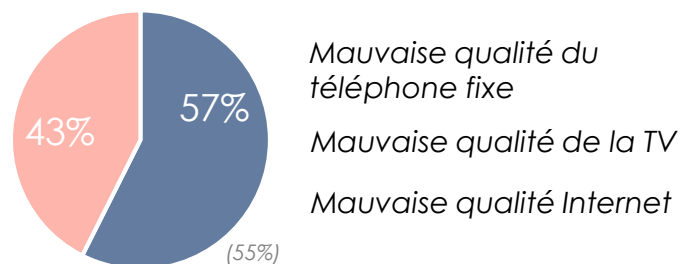
2 587 pb.

Plusieurs sollicitations pour résoudre le problème



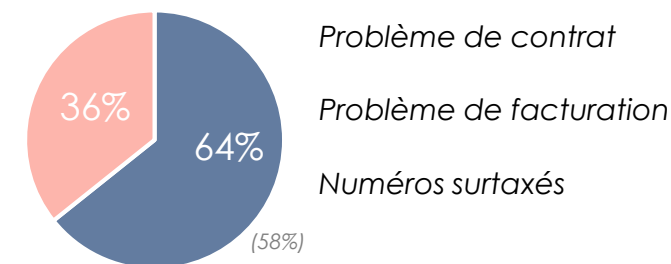
Problèmes de qualité de service

(1 609 pb)



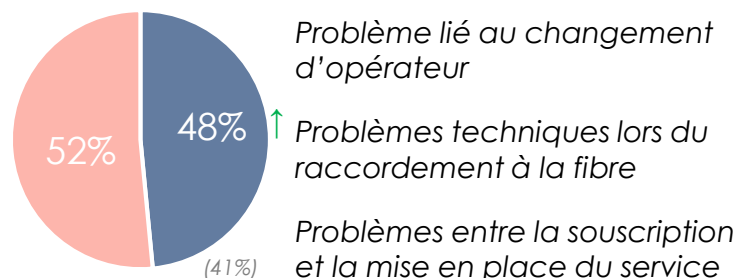
Problèmes de surfacturation et contractuels

(303 pb)



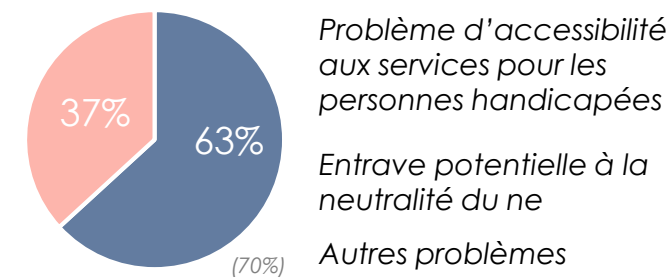
Problème lors de la souscription ou du raccordement

(429 pb)



Autres problèmes

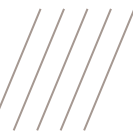
(193 pb)



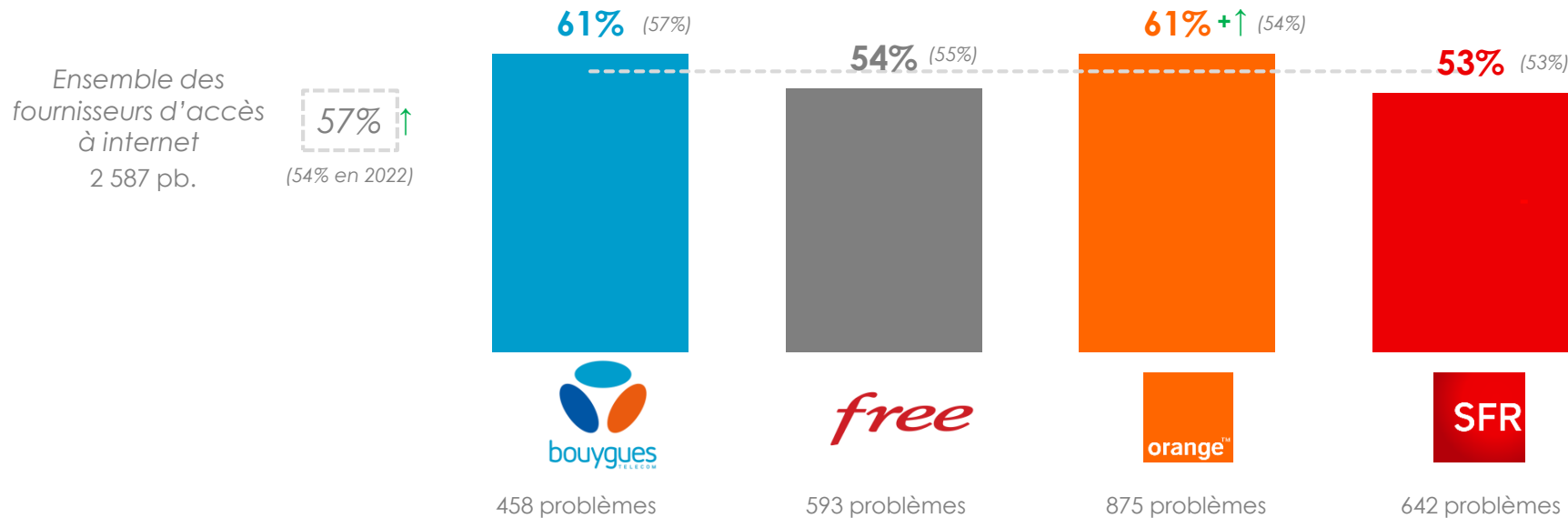
TAUX DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES APRÈS UNE SEULE SOLLICITATION DU SERVICE CLIENT – SCORES PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



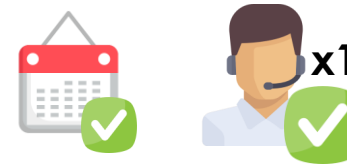
Bouygues et surtout Orange semblent plus efficaces que l'an dernier pour résoudre les problèmes après un seul appel.



Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus

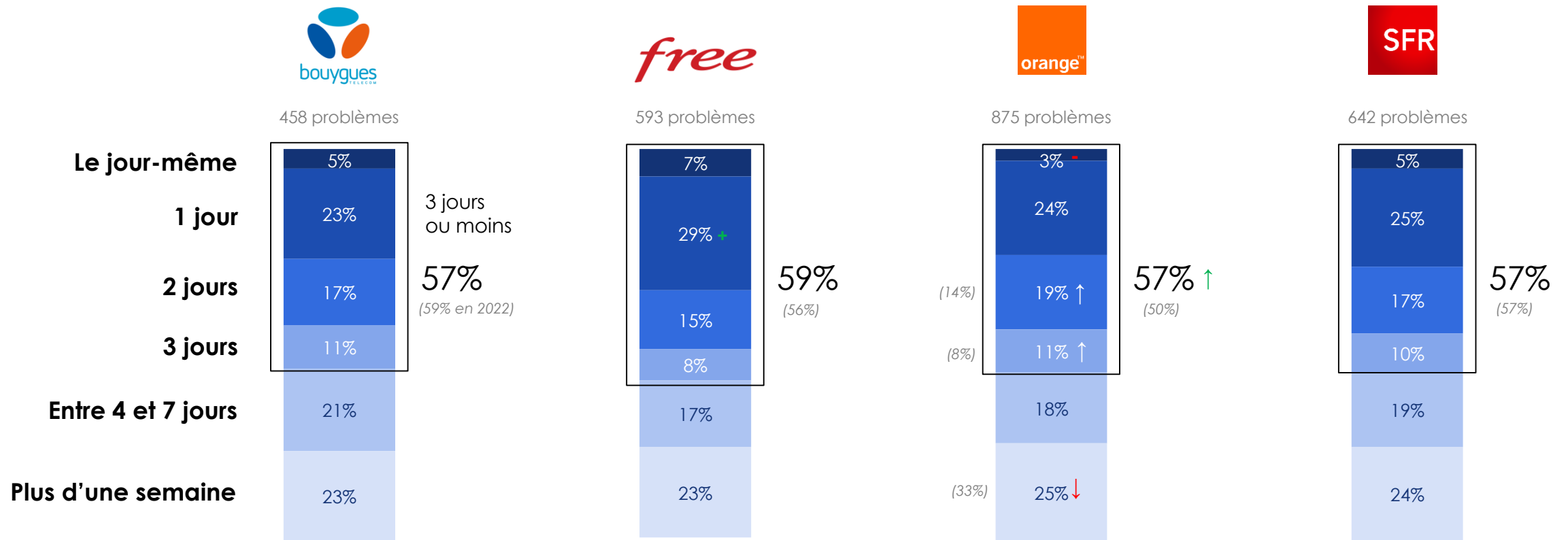


TEMPS DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES (LORSQU'ILS ONT ÉTÉ RÉSOLUS) – SCORES PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



Les fournisseurs d'accès à internet présentent des taux de résolution assez similaires. Près de 3 problèmes sur 5 sont résolus en 3 jours ou moins.

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus



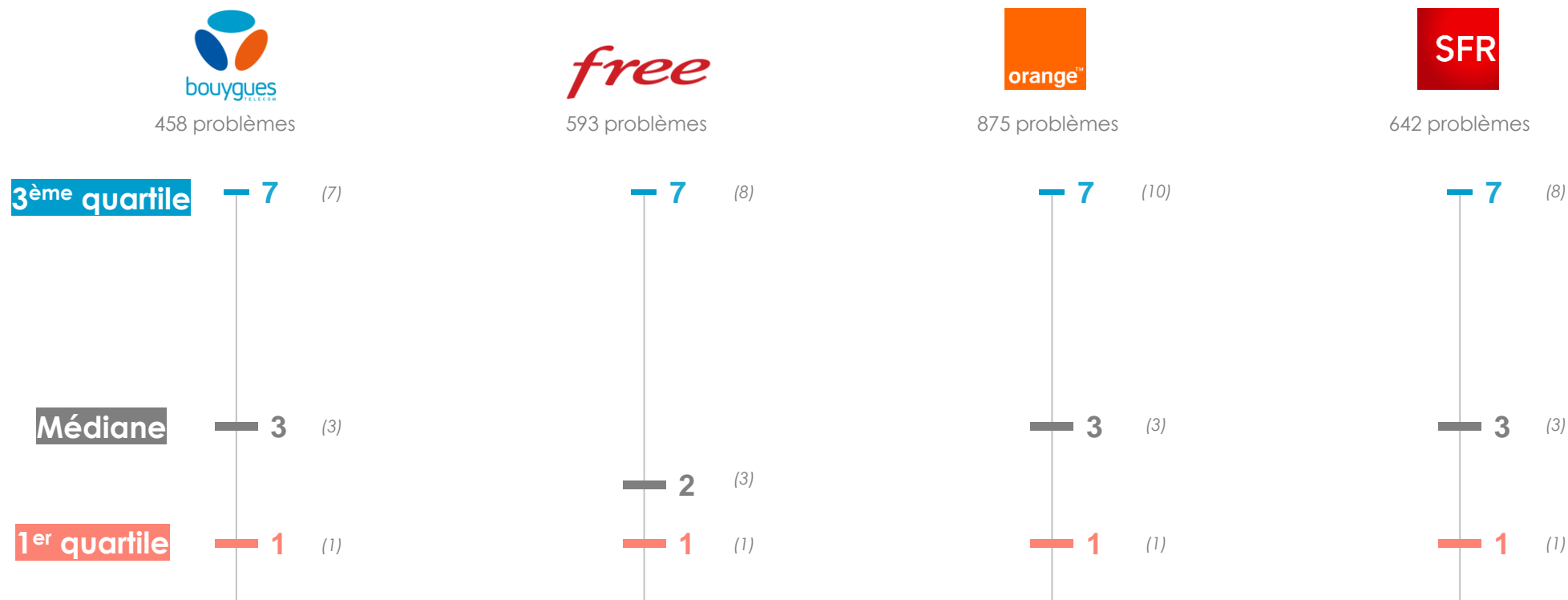
TEMPS DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES (LORSQU'ILS ONT ÉTÉ RÉSOLUS) – SCORES PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



Des performances similaires pour l'ensemble des fournisseurs d'accès à internet.

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, désormais résolus

En nombre de jours



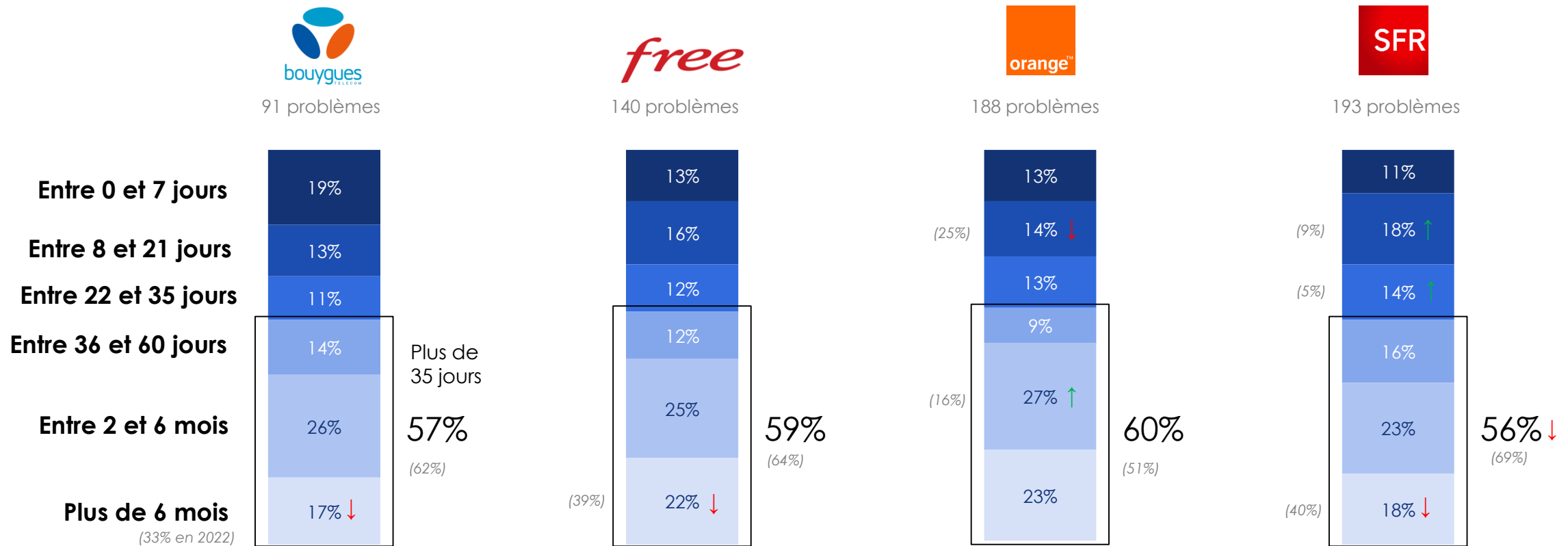
ANTÉRIORITÉ DES PROBLÈMES EN COURS (PROBLÈMES QUI N'ONT PAS ENCORE ÉTÉ RÉSOLUS) – SCORES PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



Orange enregistre davantage de problèmes de longue date qu'il y a un an. Les autres fournisseurs d'accès à internet en ont moins.



Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, non résolus



ANTÉRIORITÉ DES PROBLÈMES EN COURS (PROBLÈMES QUI N'ONT PAS ENCORE ÉTÉ RÉSOLUS) – SCORES PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



Orange enregistre davantage de problèmes de longue date qu'il y a un an. Les autres fournisseurs d'accès à internet en ont moins.

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, non résolus



91 problèmes



140 problèmes



188 problèmes



193 problèmes

En nombre de jours

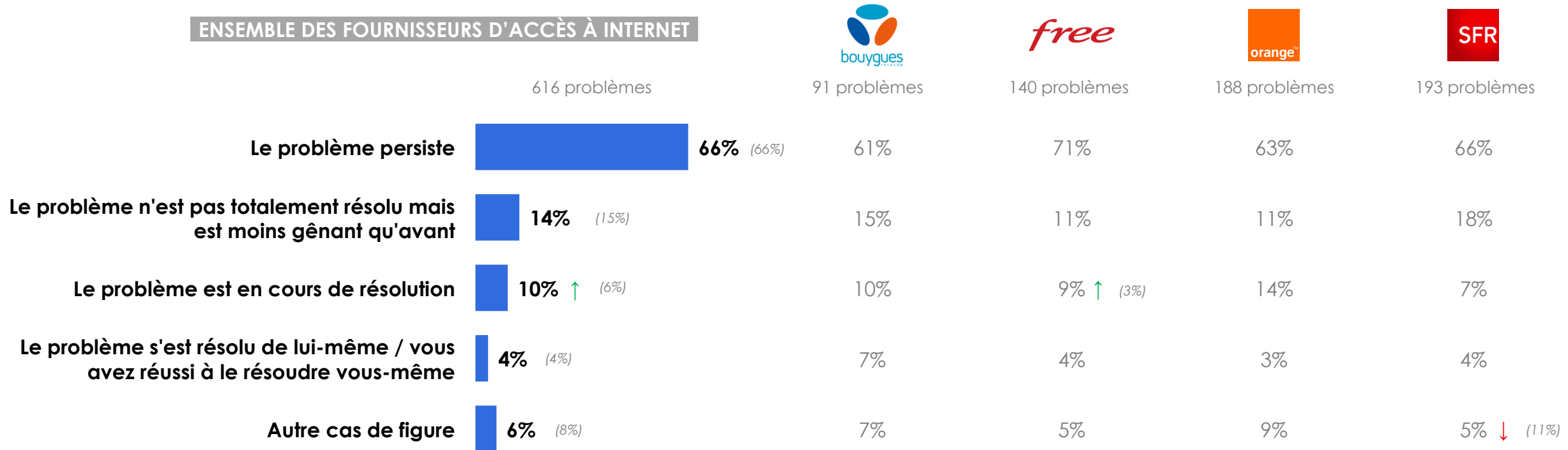


ETAT DES PROBLÈMES EN COURS (PROBLÈMES QUI N'ONT PAS ENCORE ÉTÉ RÉSOLUS) – SCORES PAR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



La majorité des problèmes qui n'ont pas encore été résolus sont encore en cours

Base : Problèmes ayant entraîné un contact avec le service client, non résolus

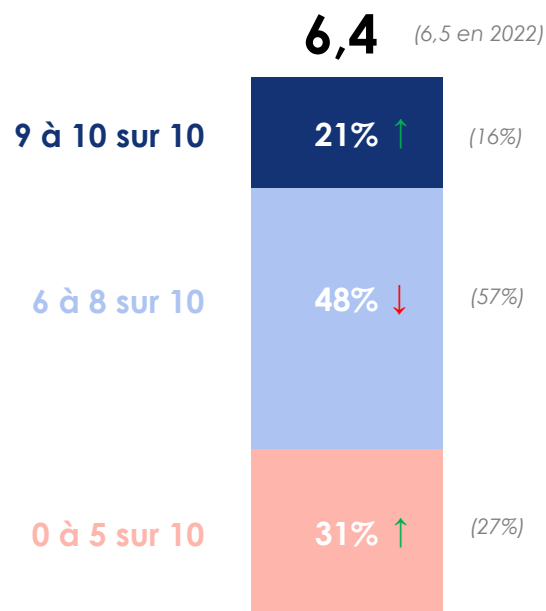


SATISFACTION GÉNÉRALE VIS-À-VIS DU SERVICE CLIENT DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

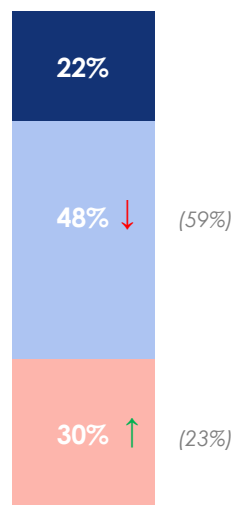
Une satisfaction générale relativement homogène vis-à-vis des services clients des différents fournisseurs d'accès à internet, hormis celui de SFR plus bas par rapport aux autres acteurs. Dans l'ensemble, un niveau de satisfaction stable par rapport à l'an dernier, bien qu'on observe une plus forte proportion d'utilisateurs ayant un haut niveau de satisfaction.

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

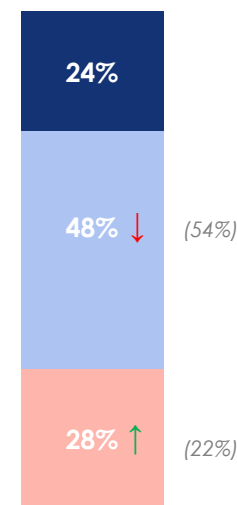


6,5 (6,8)



free

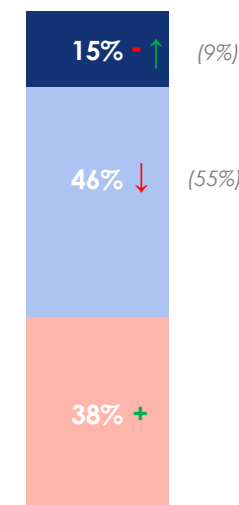
6,6 (6,8)



6,5 (6,5)



6,0 - (6,1)



SATISFACTION GÉNÉRALE VIS-À-VIS DU SERVICE CLIENT DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



Une satisfaction moindre dans les agglomérations de moins de 2000 habitants, mais plus forte dans l'agglomération parisienne.

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème

	Ensemble	<35 ans	35-49 ans	50 ans et +	IDF	Province	-2 000 hbs	2 000 - 19 999 hbs	20 000 - 99 999 hbs	100 000 hbs et +	Agglo parisienne
	(2201 ind.)	(590)	(548)	(1063)	(502)	(1699)	(454)	(408)	(256)	(632)	(451)
Moyenne	6,4	6,4	6,3	6,5	6,7 +	6,3	6,0 -	6,4	6,6	6,4	6,8 +
ST 9-10	21%	20%	20%	21%	24%	20%	16% -	21%	23%	20%	24%
ST 6-8	48%	48%	46%	50%	52%	48%	46%	46%	50%	48%	52%
ST 0-5	31%	32%	34%	29%	25% -	33%	37% +	33%	27%	31%	24% -

SATISFACTION DÉTAILLÉE VIS-À-VIS DU SERVICE CLIENT DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



Un retrait net du service client de SFR par rapport aux autres acteurs, dont les résultats sont très proches.

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème

----- Ensemble des fournisseurs d'accès à internet

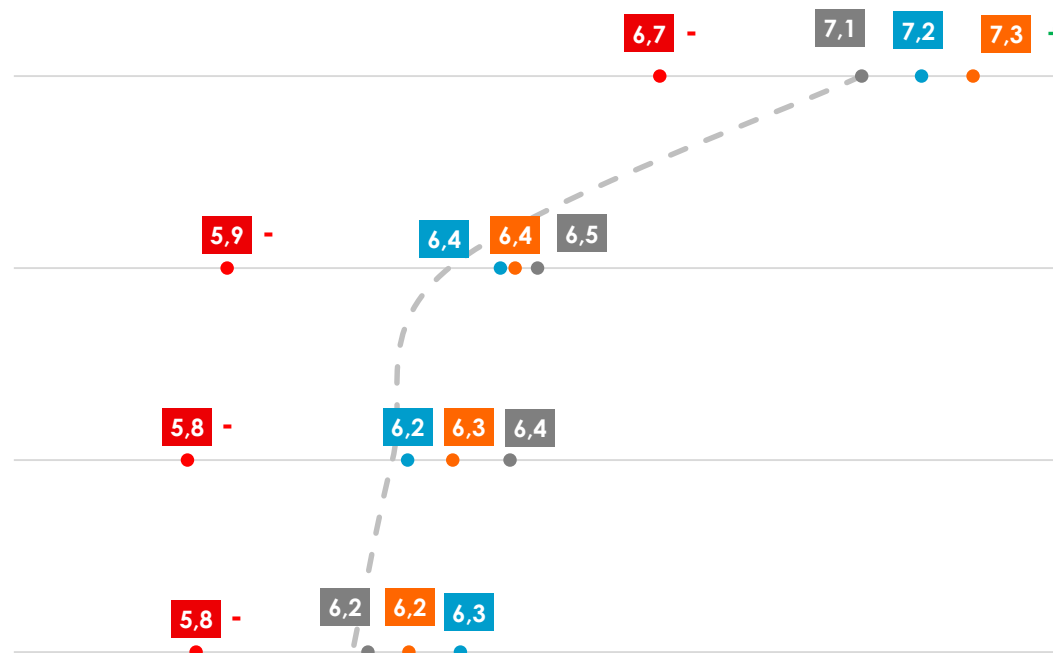
● SFR ● Free ● Bouygues ● Orange

L'accueil
(considération de votre problème, courtoisie et politesse de l'interlocuteur, etc.)

La continuité du parcours
(nombre raisonnable d'interlocuteurs et suivi des échanges, etc.)

La pertinence des réponses
(efficacité des mesures prises, pédagogie des explications, etc.)

L'attente et la disponibilité
(délai de rappel, de prise de rdv., clarté et accessibilité des coordonnées, etc.)



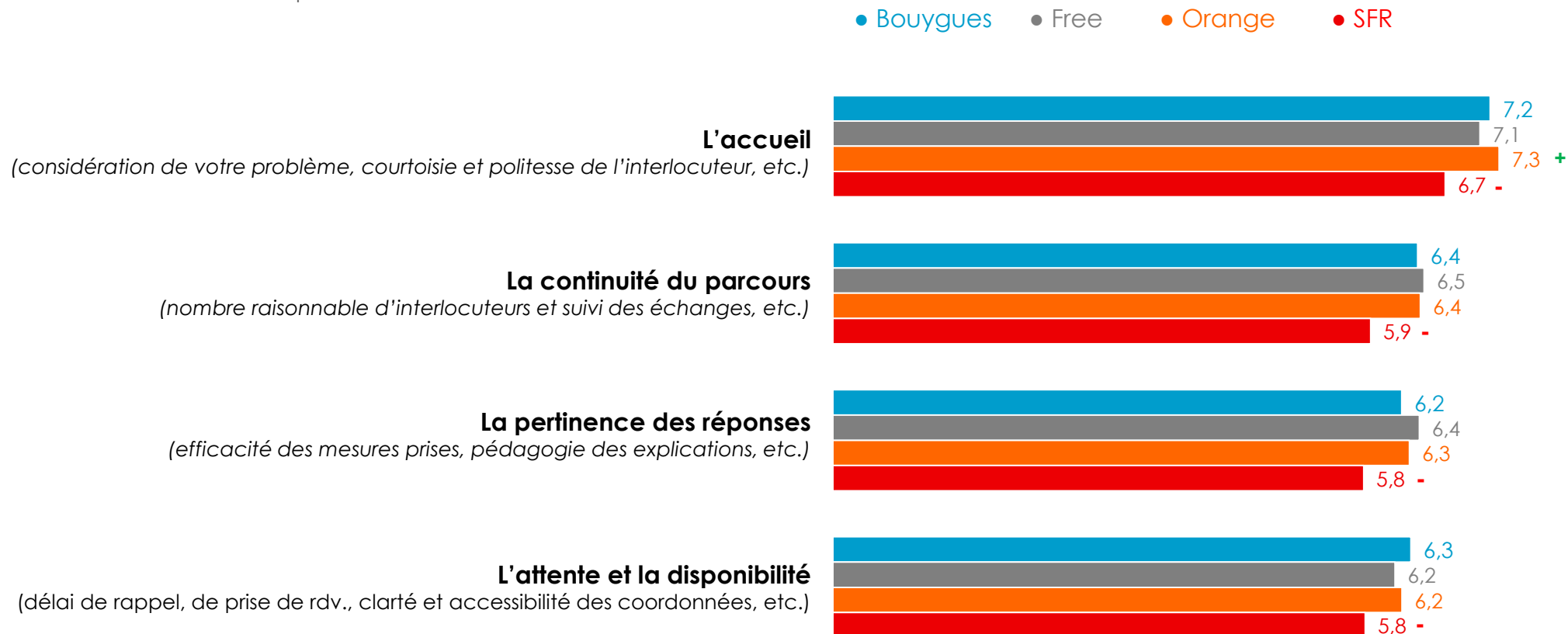
+ - Différence significative par rapport à la moyenne des FAI
Pas d'évolution significative par rapport à 2022

SATISFACTION DÉTAILLÉE VIS-À-VIS DU SERVICE CLIENT DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



Un retrait net du service client de SFR par rapport aux autres acteurs, dont les résultats sont très proches.

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème

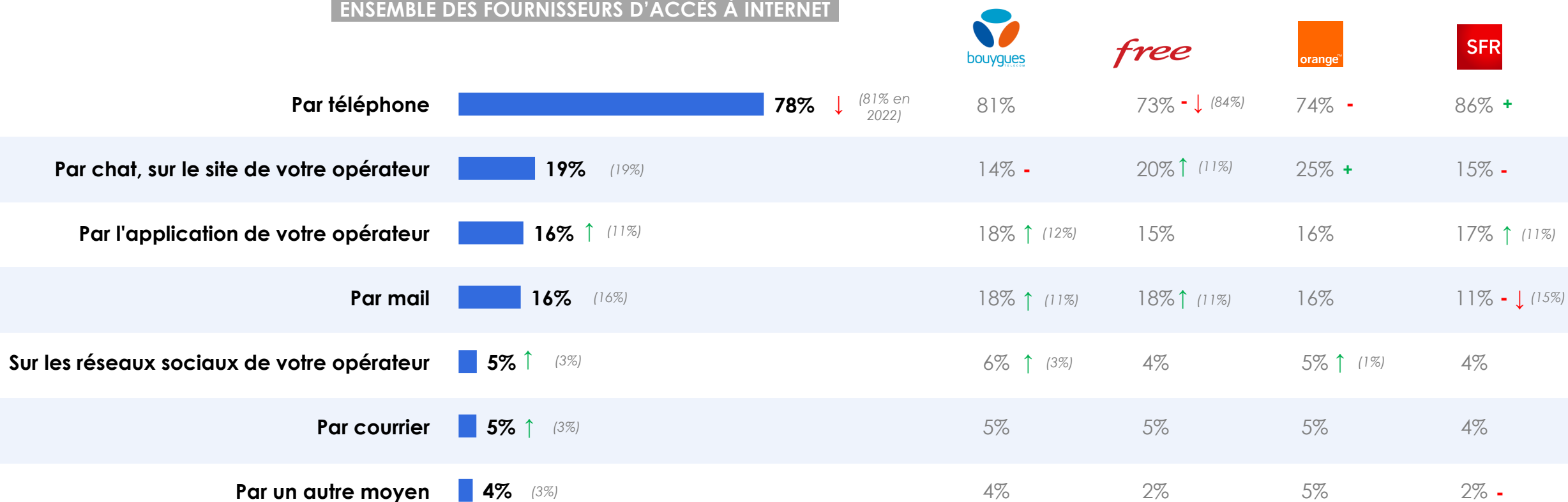


MOYEN DE CONTACT DU SERVICE CLIENT DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Pour l'ensemble des fournisseurs d'accès à internet, le service client est généralement contacté par téléphone, malgré un recours légèrement moindre par rapport à l'an dernier. Les abonnés Orange utilisent davantage le chat que ceux des autres fournisseurs d'accès à internet.

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème

ENSEMBLE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



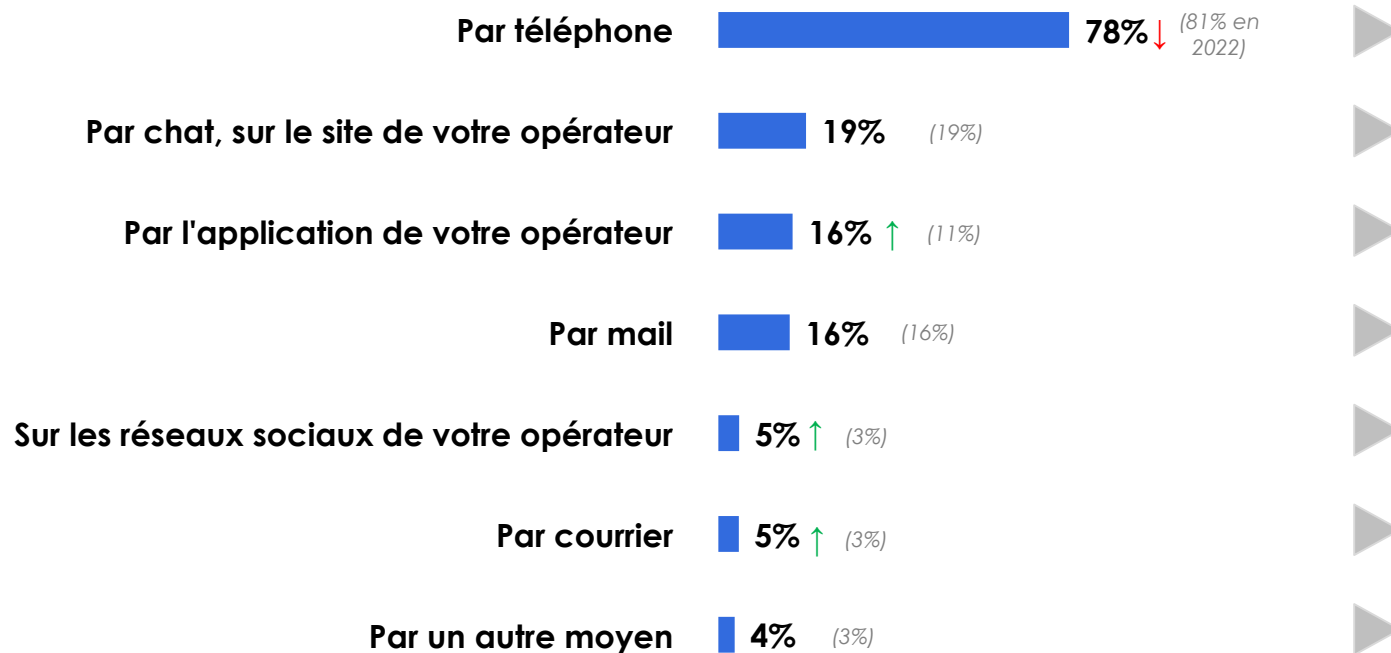
Q27d. A quels moyens avez-vous eu recours pour contacter le service client de votre fournisseur d'accès à internet afin de résoudre ce/ces problèmes au cours des 12 derniers mois ?

+ - Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs
 ↑ ↓ Evolution significative par rapport à 2022

MOYEN DE CONTACT DE SERVICE CLIENT DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET ET SATISFACTION

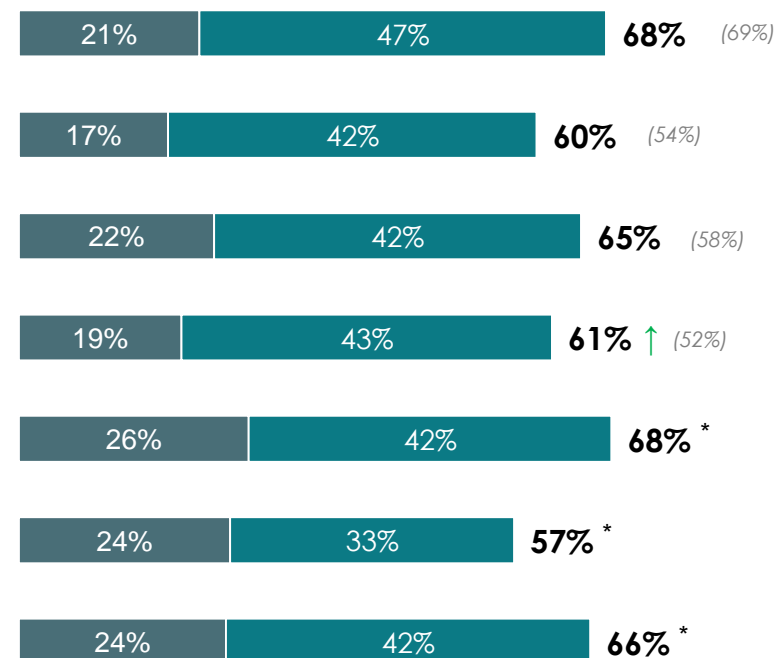
Pour l'ensemble des fournisseurs d'accès à internet, le service client est généralement contacté par téléphone, malgré un recours légèrement moindre par rapport à l'an dernier. Une satisfaction qui semble progresser, pour les mails particulièrement.

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème



Satisfaction de la prise en charge

■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait TOTAL Satisfait



Q27d. A quels moyens avez-vous eu recours pour contacter le service client de votre fournisseur d'accès à internet afin de résoudre ce/ces problèmes au cours des 12 derniers mois ? / Q27e. Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge de ce problème par le service client (rapidité de la réponse, pertinence de celle-ci) lorsque vous l'avez contacté ?

*Pas de données comparatives en 2022
 ↑↓ Evolution significative par rapport à 2022

1 – Introduction

2 – Résultats

- 2.1 – Evaluation du service des opérateurs mobiles
- 2.2 – Evaluation du service des fournisseurs d'accès à internet
- 2.3 – Focus sur les fraudes et appels indésirables
- 2.4 – Indicateurs de satisfaction consolidés par opérateur / fournisseur d'accès à internet



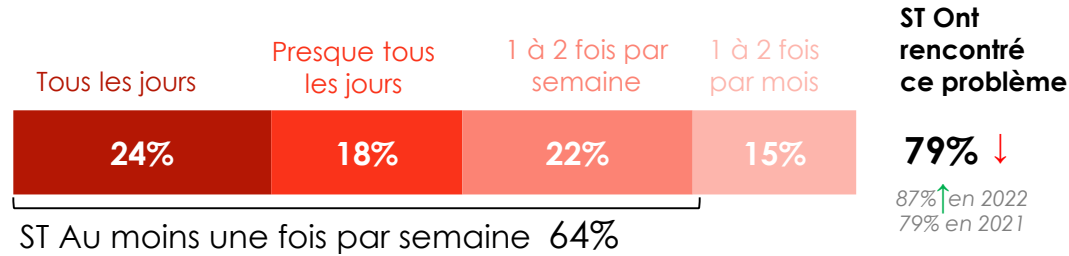
FRÉQUENCE DE CONFRONTATION À DU DÉMARCHAGE INTEMPESTIF



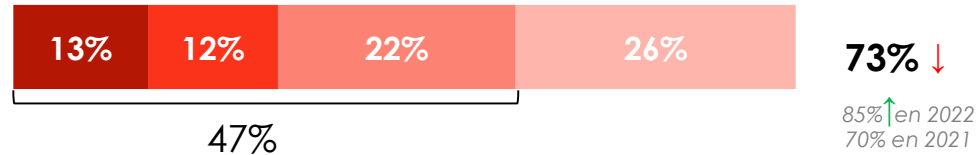
Après une forte progression de démarches intempestives en 2022, on enregistre une baisse en 2023, avec des niveaux similaires à ceux de 2021.

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 962 ind.)

Des fraudes ou appels indésirables sur votre téléphone mobile

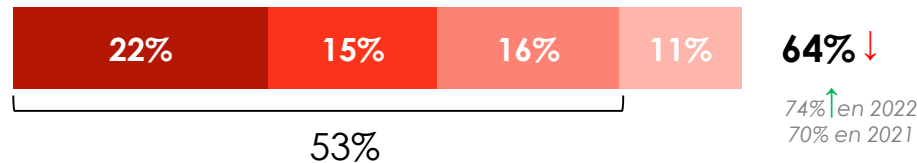


Des messages (SMS/MMS) non sollicités



Base : Possèdent un fixe dans le cadre de leur forfait Internet (3 111 ind.)

Des fraudes ou appels indésirables sur votre téléphone fixe



Base : Possèdent un téléphone mobile ou un fixe dans leur accès à Internet (3 993 ind.)

→ **82% ↓** ont subi des fraudes ou des appels indésirables au cours des 3 derniers mois

90% ↑ en 2022
 85% en 2021

→ **86% ↓** ont rencontré au moins un de ces problèmes au cours des 3 derniers mois

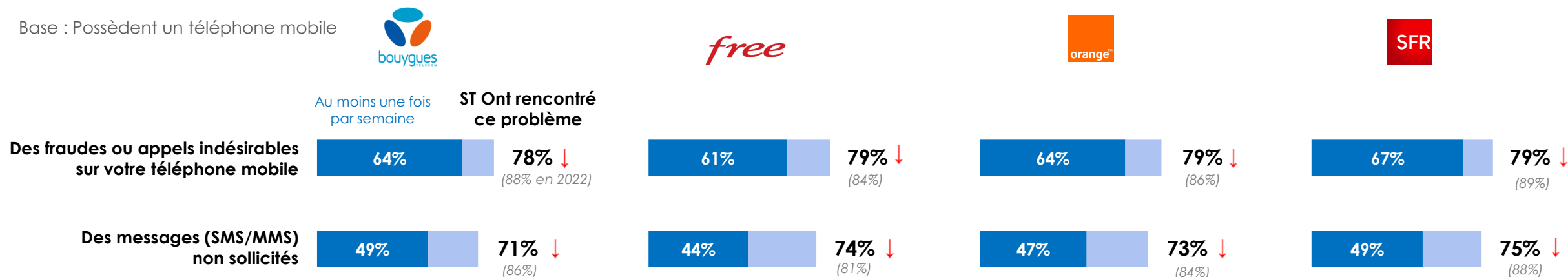
94% ↑ en 2022
 89% en 2021

FRÉQUENCE DE CONFRONTATION À DU DÉMARCHAGE INTEMPESTIF

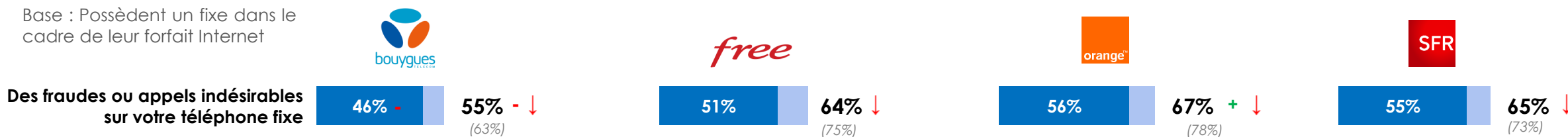


Une baisse qui s'observe pour l'ensemble des opérateurs mobiles/fournisseurs d'accès à internet

Base : Possèdent un téléphone mobile



Base : Possèdent un fixe dans le cadre de leur forfait Internet



RECOURS À DES OUTILS POUR BLOQUER LES APPELS INDÉSIRABLES

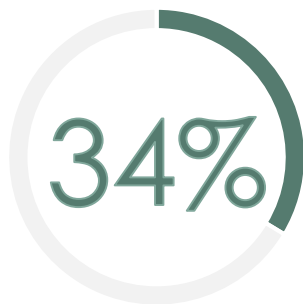


Le recours à des outils de protection est plus fréquent pour le mobile que pour le téléphone fixe.

Base : Possèdent un téléphone mobile

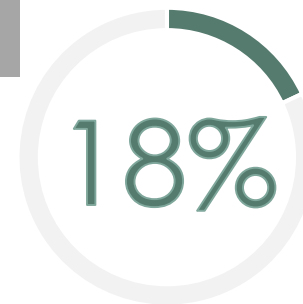
Base : Possèdent un fixe dans le cadre de leur forfait Internet

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES

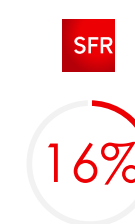
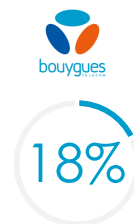
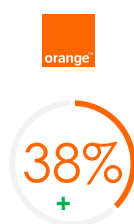
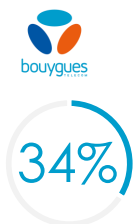


utilisent une application mobile pour bloquer certains appels

ENSEMBLE DES FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



disposent d'un dispositif de protection des appels sur leur téléphone fixe



Base : Possèdent un téléphone mobile ou un fixe dans leur accès à Internet

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS/FAI

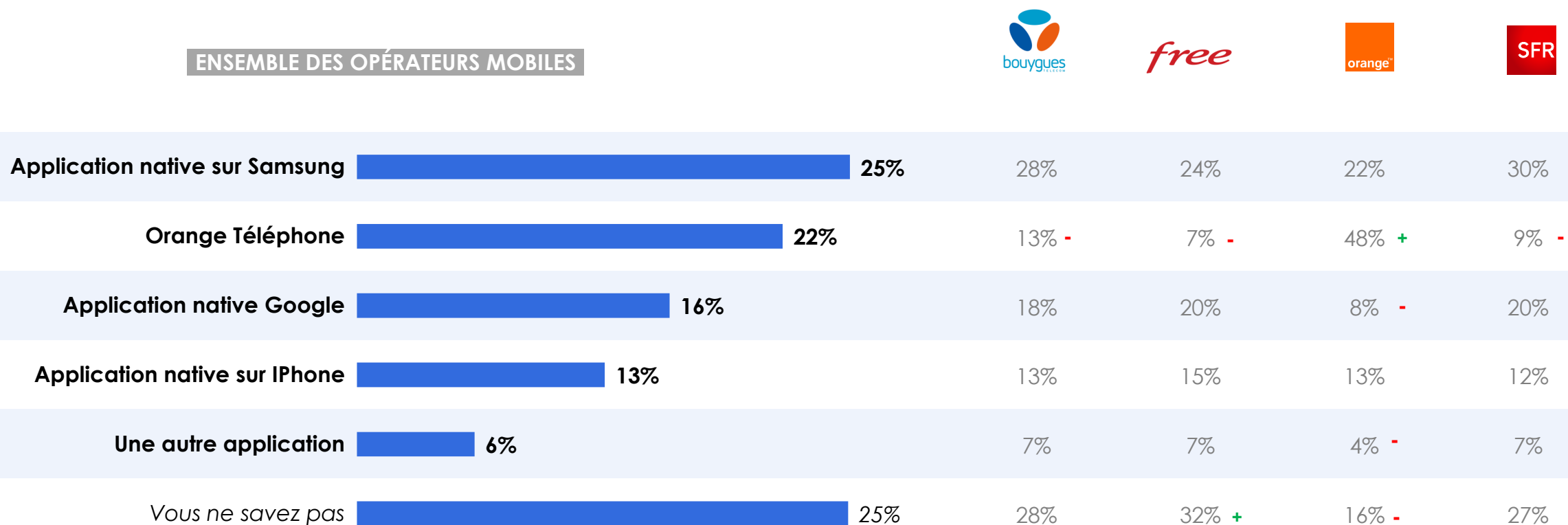
→ 46% ont recours à au moins un outil pour bloquer les appels



APPLICATION MOBILE UTILISÉES POUR BLOQUER LES APPELS INDÉSIRABLES

Des solutions qui proviennent aussi bien des constructeurs, des opérateurs mobiles que des systèmes d'exploitation.

Base : Utilisent une application mobile pour bloquer certains appels





Une fréquence jugée moindre aussi bien sur le mobile que sur le fixe.

Sur le téléphone mobile

Ont rencontré au moins un problème de fraude ou de démarchage sur leur téléphone mobile
(3 348 ind.)

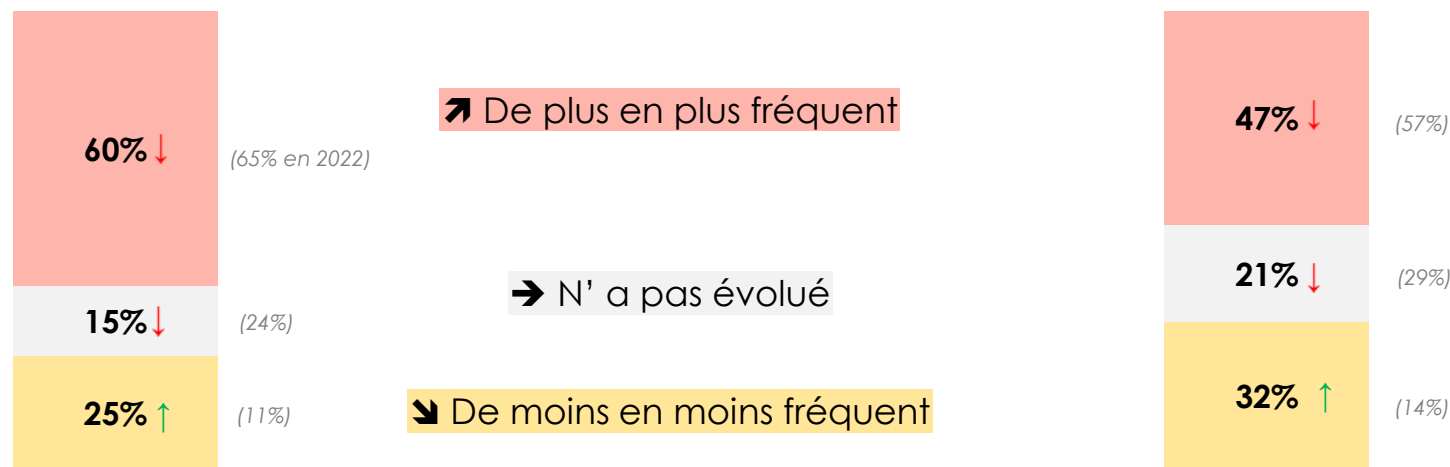


Sur le téléphone fixe

Ont rencontré au moins un problème de fraude ou de démarchage sur leur téléphone fixe
(1 989 ind.)



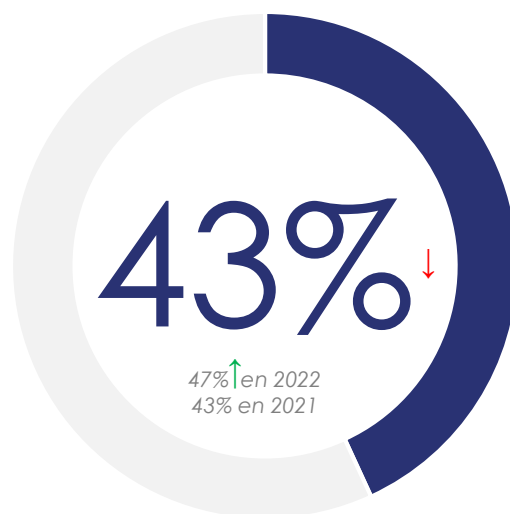
Depuis 1 an, le nombre de fraudes ou d'appels indésirables subis est...





Une proportion moindre d'inscrits à Bloctel, similaire au niveau de 2021.

Base : Possèdent un téléphone mobile ou un fixe dans leur accès à Internet (3 993 ind.)



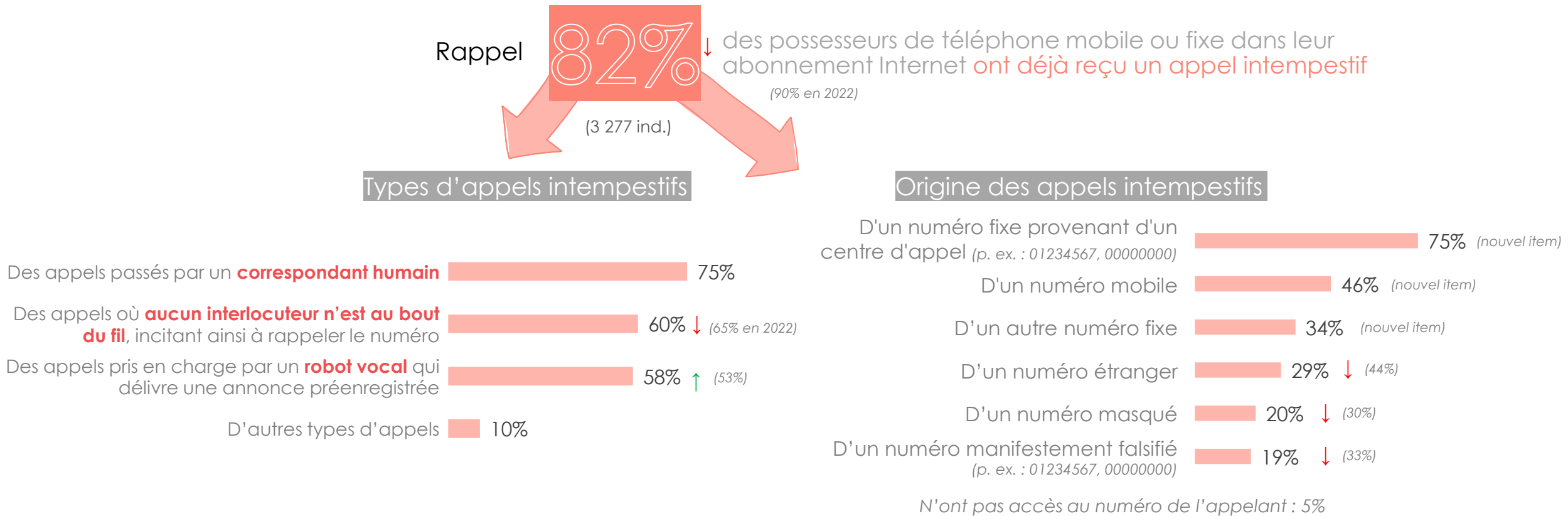
sont inscrits sur la liste



16% ↑ ne connaissent pas ce service
(14%)

LES TYPES D'APPELS INTEMPESTIFS OU FRAUDULEUX REÇUS

Principalement des appels provenant de centres d'appels.
Dans une grande majorité des cas, il y a un correspondant humain.

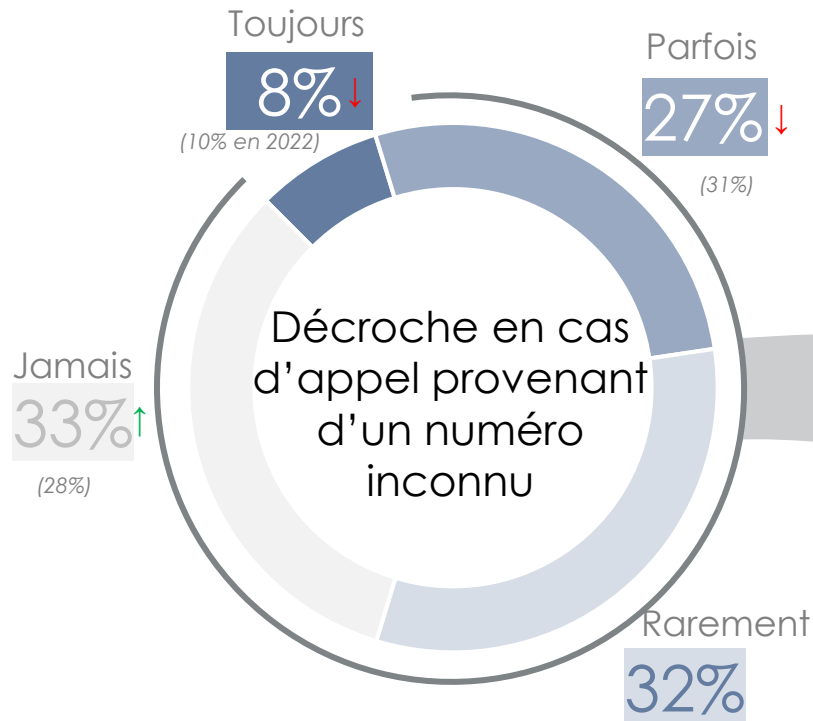


ACTION EN CAS D'APPELS EN PROVENANCE D'UN NUMÉRO INCONNU

La plupart des personnes recevant un appel d'origine inconnue ne décrochent pas, une pratique en légère hausse.
Plus de la moitié de ces personnes bloque le numéro.



Base : Voit s'afficher le numéro de l'appelant (3 106 ind.)



Décroche en cas d'appel provenant d'un numéro inconnu

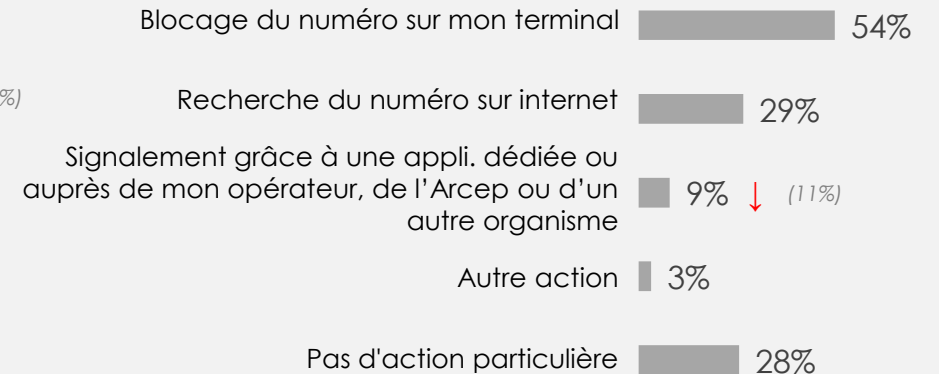
Il arrive à

92% ↑ (90%)

de ne **pas décrocher** dans le cas d'un appel provenant d'un numéro inconnu

(2 865 ind.)

Action réalisée à la suite d'un appel provenant d'un numéro inconnu quand on ne décroche pas



Q46. Dé décrochez-vous lorsque vous recevez un appel dont le numéro d'appelant affiché vous est inconnu ? / Q47. Dans les cas où vous ne décrochez pas, effectuez-vous une action particulière à la suite de la réception d'un appel présentant un numéro inconnu ?

1 – Introduction

2 – Résultats

- 2.1 – Evaluation du service des opérateurs mobiles
- 2.2 – Evaluation du service des fournisseurs d'accès à internet
- 2.3 – Focus sur les fraudes et appels indésirables
- 2.4 – Indicateurs de satisfaction consolidés par opérateur / fournisseur d'accès à internet



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

Lorsqu'on consolide les avis des utilisateurs de chaque fournisseur, Orange se distingue comme l'acteur enregistrant la plus forte satisfaction, SFR comme celui enregistrant la plus faible.

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

ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES/FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

4 003 ind.

7,7

Donnée 2022 non disponible

9 à 10 sur 10

35%

6 à 8 sur 10

53%

0 à 5 sur 10

12%



7,5 -

(7,6)

32% -

55% ↓

(59%)

13%

free

7,7

(7,9)

36%

53%

11% ↑

(9%)



7,8 +

(8,0)

39% +

51%

10% - ↑

(7%)

SFR

7,3 -

(7,2)

27% - ↓

(21%)

56% + ↑

(61%)

17% +

SATISFACTION DU SERVICE CLIENT - CONSOLIDÉ OPÉRATEUR MOBILE / FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



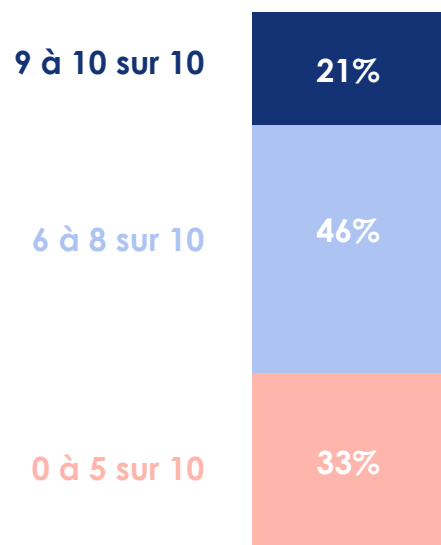
Des niveaux de satisfaction comparables pour les services clients de Bouygues, Free et Orange. Un score en deçà pour SFR.

Base : Ont contacté le service client de leur opérateur / de leur fournisseur suite à un problème

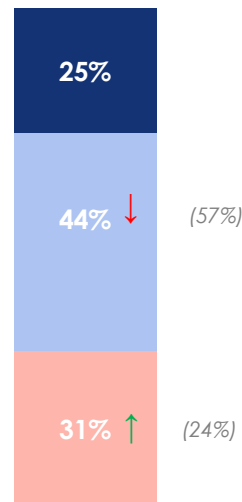
ENSEMBLE DES OPÉRATEURS MOBILES/FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

1 862 ind.

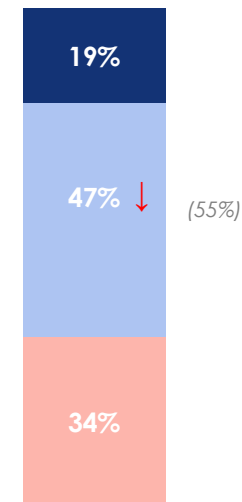
6,4 Donnée 2022 non disponible



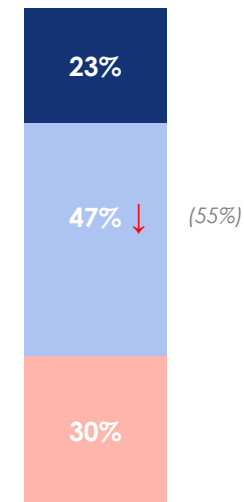
6,5 (6,7)



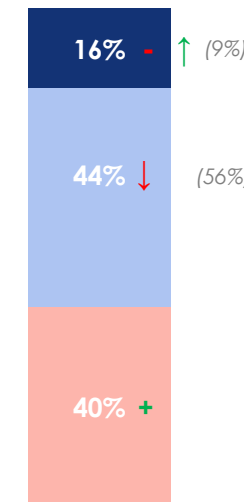
6,2 (6,6)



6,6 (6,7)



6,0 - (6,1)



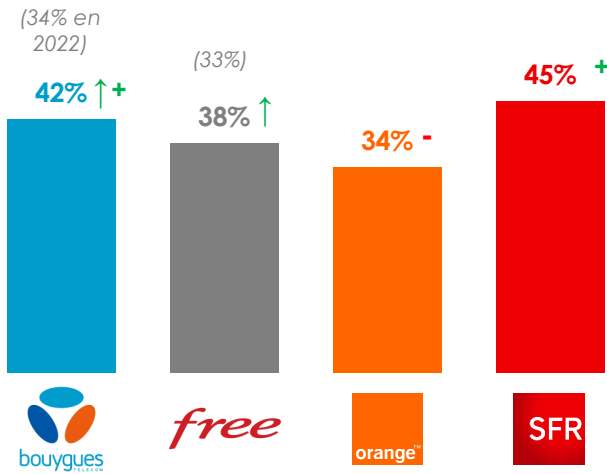


Que ce soit avant ou après présentation de la liste, SFR est l'acteur dont les abonnés déclarent rencontrer le plus de problèmes.

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

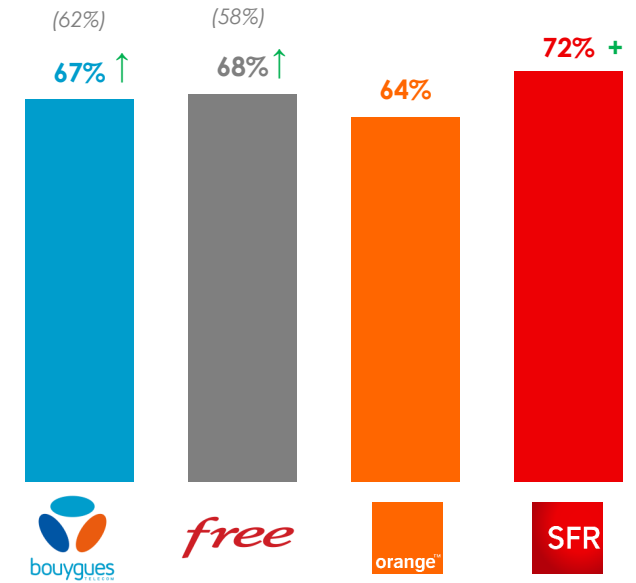
Déclarent avoir rencontré au moins un problème au cours des 12 derniers mois, avant présentation de la liste d'items

Parmi l'ensemble des clients mobiles ou internet de Bouygues, 42% déclarent spontanément avoir rencontré au moins un problème au cours des 12 derniers mois.



Déclarent avoir rencontré au moins un problème au cours des 12 derniers mois, dans la liste proposée

Parmi l'ensemble des clients mobiles ou internet de Bouygues, 67% déclarent avoir rencontré au moins un des problèmes listés au cours des 12 derniers mois.



Q22/Q35. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré un ou plusieurs problèmes avec votre opérateur mobile / FAI ? / Q23/Q36. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes suivants avec votre opérateur mobile / FAI ?

RÉCAPITULATIF OPÉRATEUR MOBILE



Ensemble  *free*  

Satisfaction générale vis-à-vis de son opérateur mobile	7,79	7,70	7,95 +	8,05 +	7,38 -
[Abonnés ayant rencontré au moins 1 problème] / [Ensemble des abonnés]	50%	51%	48%	47%	57% +
[Abonnés ayant contacté service client] / [Ensemble des abonnés]	17%	18%	13% -	16%	21% +
[Abonnés ayant contacté service client] / [Abonnés ayant rencontré au moins 1 problème]	45%	46%	35% -	50%	48%
[Problèmes résolus] / [Problèmes ayant fait l'objet d'un appel au service client]	80%	82%	80%	83%	76%
[Problèmes résolus ayant fait l'objet d'un seul appel] / [Problèmes résolus]	65%	63%	65%	74% +	59%
[Problèmes résolus 3 jours ou moins] / [Problèmes résolus]	64%	67%	62%	73% +	56% -
Satisfaction du service client de son opérateur mobile	6,38	6%	6%	7,05 +	5,72 -

RÉCAPITULATIF FOURNISSEUR D'ACCÈS INTERNET



Ensemble  *free*  

Satisfaction générale vis-à-vis de son fournisseur d'accès à internet	7,57	7,28 -	7,85 +	7,77 +	7,07 -
[Abonnés ayant rencontré au moins 1 problème] / [Ensemble des abonnés]	55%	54%	55%	52% -	64% +
[Abonnés ayant contacté service client] / [Ensemble des abonnés]	32%	33%	30%	27% -	41% +
[Abonnés ayant contacté service client] / [Abonnés ayant rencontré au moins 1 problème]	64%	66%	60%	63%	69% +
[Problèmes résolus] / [Problèmes ayant fait l'objet d'un appel au service client]	81%	83%	82%	82%	78%
[Problèmes résolus ayant fait l'objet d'un seul appel] / [Problèmes résolus]	57%	61%	54%	61% +	53%
[Problèmes résolus 3 jours ou moins] / [Problèmes résolus]	57%	57%	59%	57%	57%
Satisfaction du service client de son fournisseur d'accès à internet	6,41	6,54	6,56	6,52	6,00 -



CONTACTS



Isabelle Trévilly

Directrice de pôle | Média & Digital
isabelle.trevilly@ifop.com
Tél : 01 72 34 95 28 / 07 77 68 50 13

Nicolas Te Chin

Chef de groupe
nicolas.techin@ifop.com
Tél : 01 72 34 94 24

RETROUVEZ-NOUS SUR

<http://www.ifop.com>

