



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

Avril 2023

Bienvenue à la conférence de presse

Bilan annuel de « J'alerte l'Arcep »

Les documents présentés sont également disponibles sur le site de l'Arcep (Actualités > Communiqués)

La conférence de presse débutera à 9h

Pensez à indiquer votre nom et à couper votre micro et 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.



La satisfaction des utilisateurs au prisme de deux outils complémentaires

Un sondage sur la satisfaction des consommateurs télécoms

- Réalisé par l'institut CSA en octobre 2022 auprès de 4 009 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 2022 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.

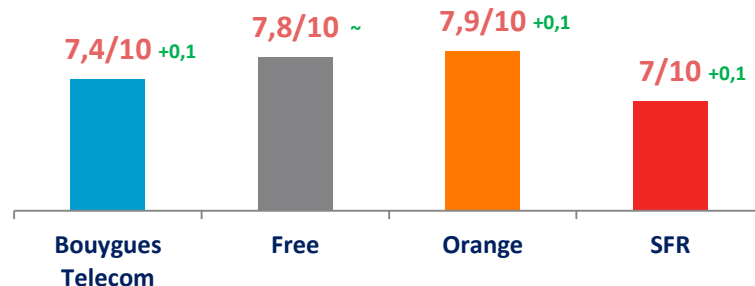
Satisfaction générale (résultats du sondage)

La satisfaction globale est en légère hausse

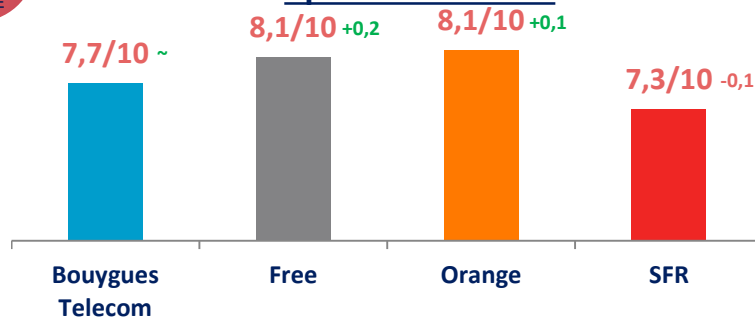
- ✓ Une **satisfaction des utilisateurs finals** en légère hausse par rapport à celle de 2021.
- ✓ Le classement des principaux opérateurs n'a pas évolué d'une année sur l'autre, tant pour les fournisseurs d'accès à internet que pour les opérateurs mobiles.
- ✓ La satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des opérateurs mobiles reste globalement meilleure que vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet fixe.



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



Note des consommateurs vis-à-vis de leur opérateur mobile

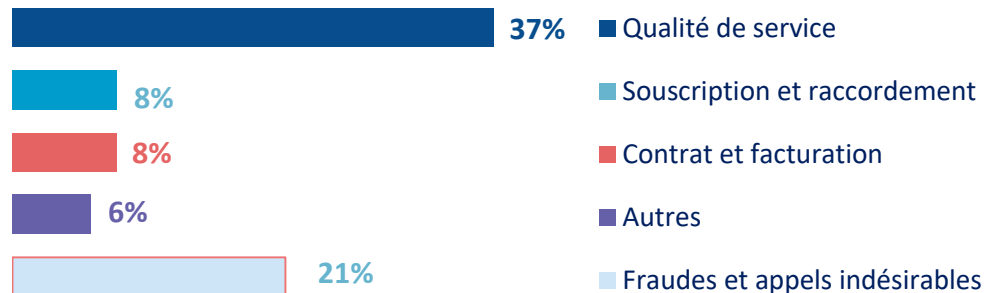


Les principaux problèmes rencontrés concernent, cette année encore, la qualité de service



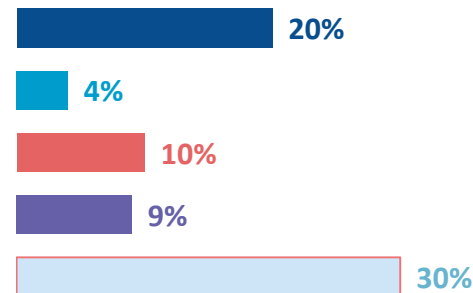
48% des abonnés à une offre internet fixe ont déclaré avoir rencontré un problème* avec leur fournisseur d'accès mais seulement **30%** ont contacté son service client.

Fréquence des problèmes rencontrés en 2022 (fixe)



34% des abonnés mobile ont déclaré avoir rencontré un problème* avec leur opérateur mais seulement **17%** ont contacté son service client.

Fréquence des problèmes rencontrés en 2022 (mobile)



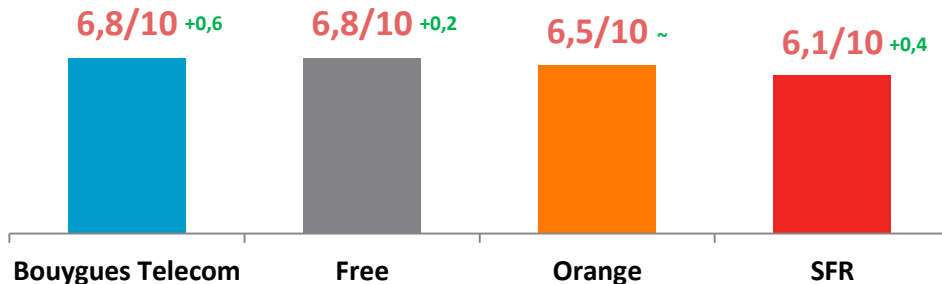
Qualité du service client (résultats du sondage)

Comment sont notés les services clients ?

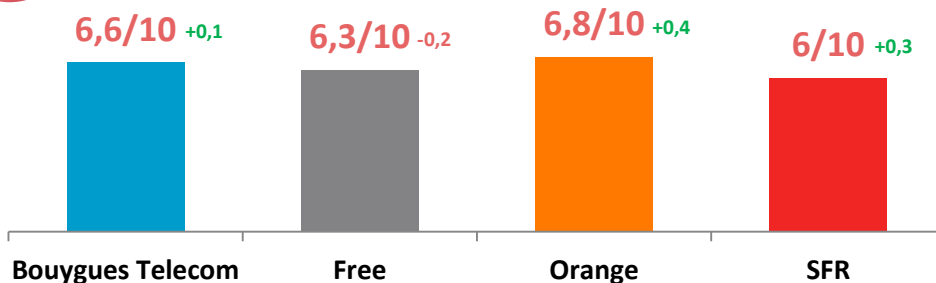
- ✓ Les notes du sondage traduisent une **tendance à la hausse de la satisfaction des consommateurs vis-à-vis des services clients.**
- ✓ Bouygues Telecom dépasse Orange et rejoint Free à la tête du classement de la satisfaction des consommateurs vis-à-vis du service client de leur fournisseur d'accès à internet.
- ✓ Orange dépasse Bouygues Telecom et Free et devient cette année le service client le mieux noté parmi ceux des opérateurs mobiles.



Notation de la satisfaction globale du service client par FAI



Notation de la satisfaction globale du service client par opérateur mobile

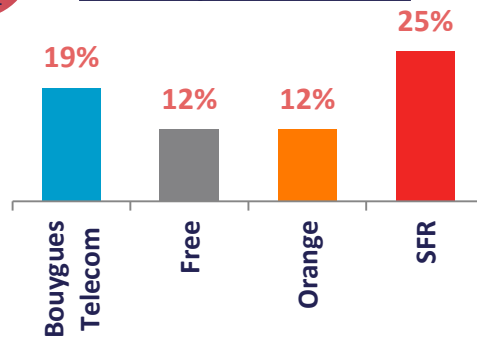


La résolution des problèmes

- ✓ Le service client est peu sollicité pour des problèmes liés au mobile. Pourtant, parmi les problèmes résolus, seulement **67%** n'ont nécessité qu'un unique échange avec le service client.



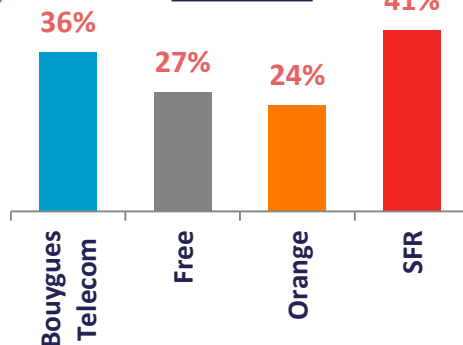
Ont sollicité le service client de leur opérateur mobile



- ✓ Le service client est, en revanche, plus souvent sollicité pour des problèmes liés à l'internet fixe. Parmi les problèmes résolus, **54%** l'ont été en un seul échange.

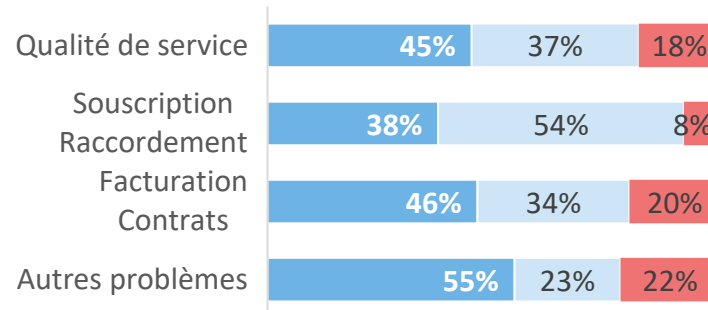
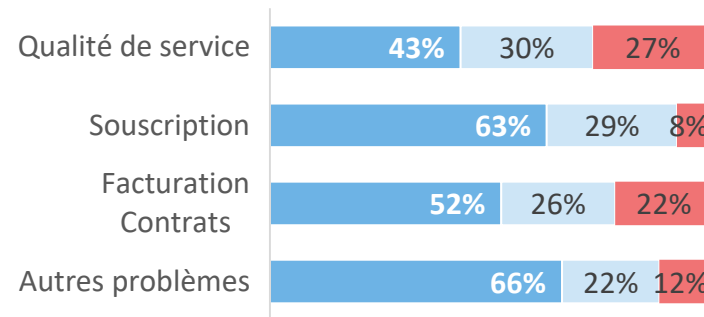


Ont sollicité le service client de leur FAI



Nombre d'échanges avant la résolution des problèmes

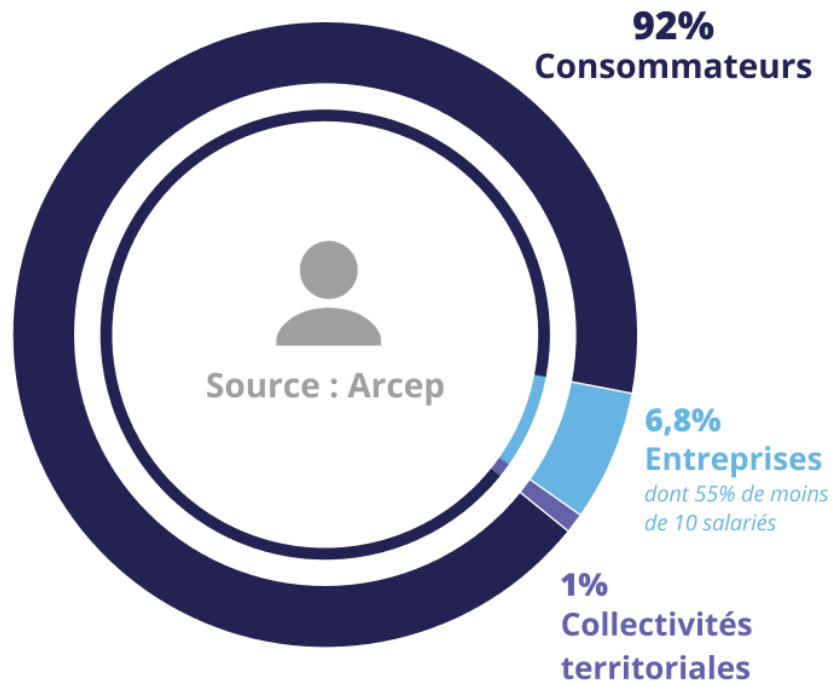
■ Problèmes résolus au premier échange ■ Problèmes résolus ensuite ■ Problèmes pas encore résolus



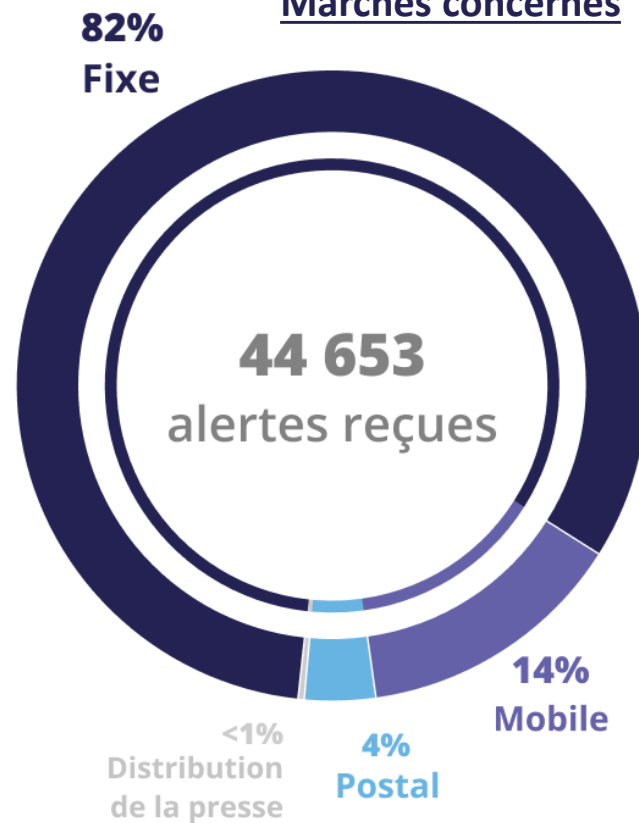
Bilan de « J'alerte l'Arcep »

Plus de 44 600 alertes* reçues en 2022

Profil des utilisateurs



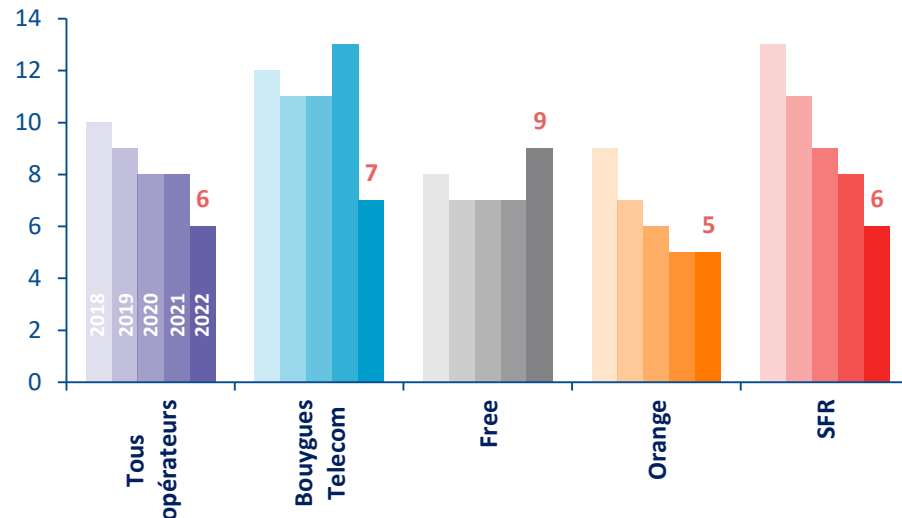
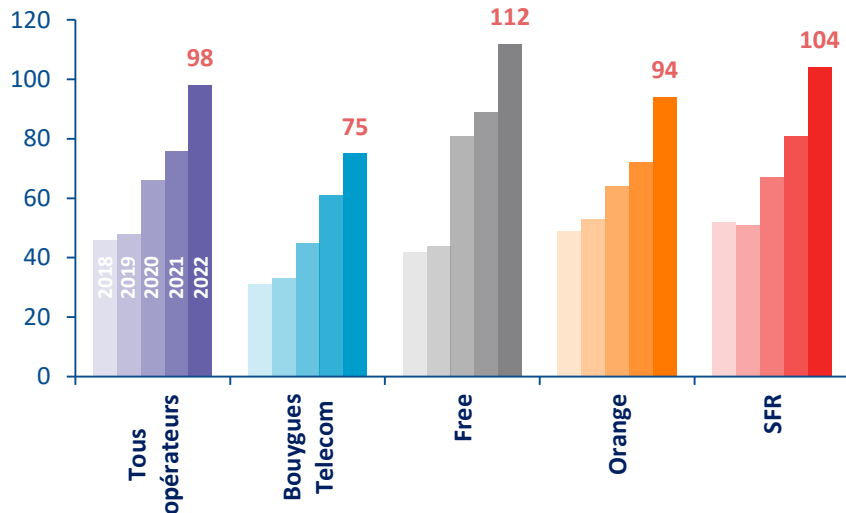
Marchés concernés



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



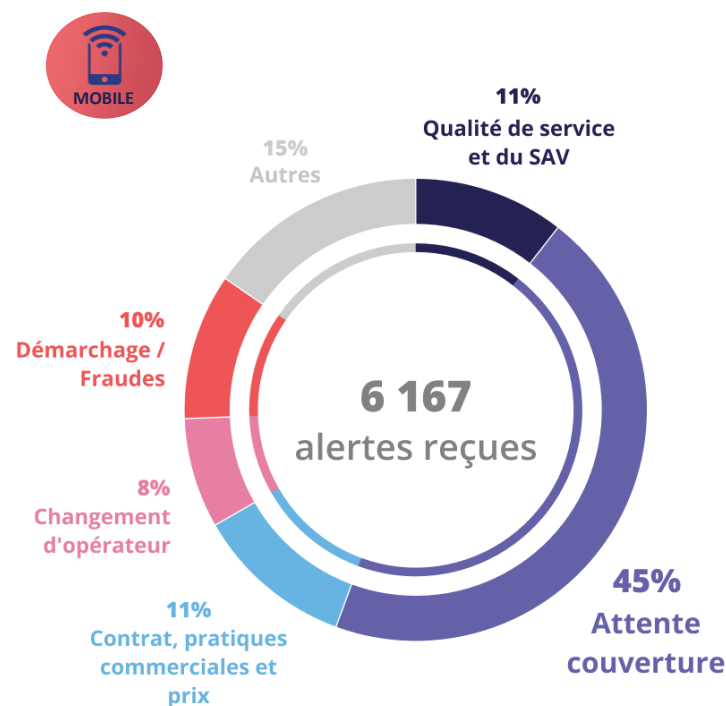
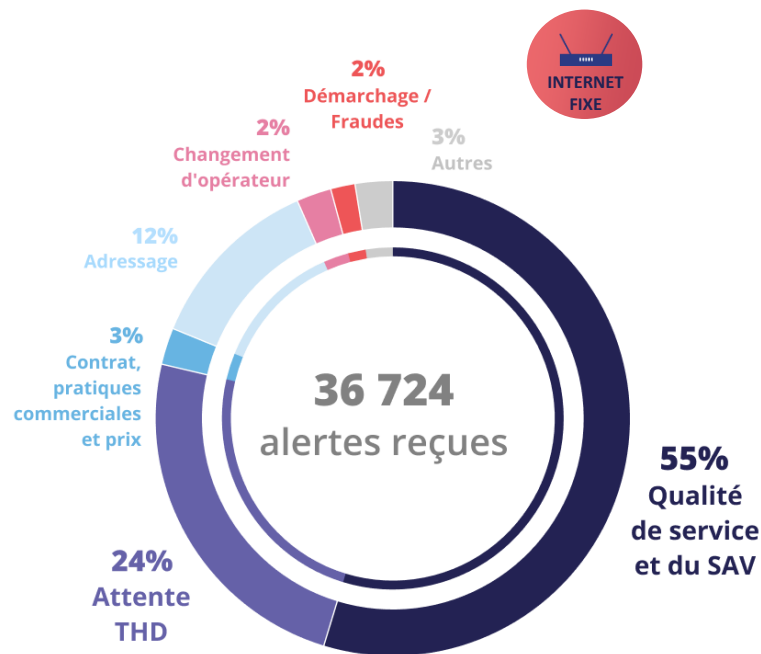
Nombre d'alertes reçues
pour 100 000 utilisateurs



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

✓ Leur volumétrie apporte toutefois un éclairage quant à la prépondérance relative de certaines problématiques entre les principaux opérateurs.

Quels sont les thèmes majeurs par marché ?

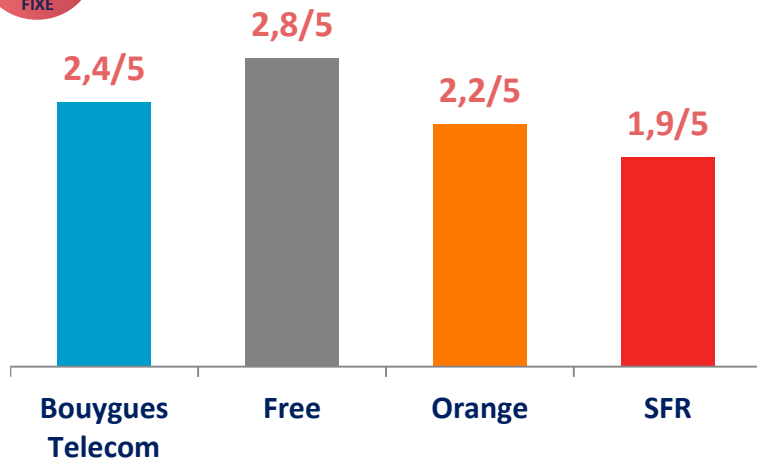


- ✓ La prépondérance des signalements relatifs à l'internet fixe est essentiellement due à des insatisfactions liées au déploiement de la fibre optique.
- ✓ Cette tendance s'accélère en 2022.

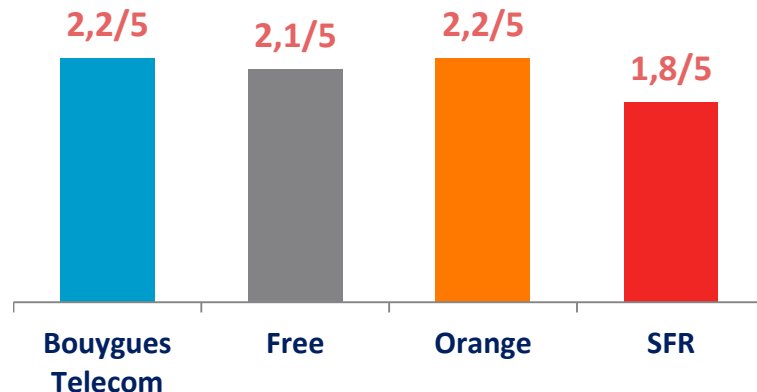
Les services clients notés plus sévèrement que dans le sondage



Notation de l'expérience générale du service client par FAI



Notation de l'expérience générale du service client par opérateur mobile



- ✓ Bien que la hiérarchie des opérateurs reste cohérente avec celle du sondage représentatif de la population, les notes des services clients par les déposataires d'alerte sont **largement inférieures**.

- ✓ Cela peut en partie 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.

- ✓ Dans le détail on constate que 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.

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

Qualité de service de la fibre optique : *l'Arcep et les opérateurs sont mobilisés*

En 2022, le nombre de signalements d'utilisateurs faisant part de problèmes de qualité de service (panne, débranchement, etc.) de leur accès fibre a continué à se développer. Les signalements relatifs aux débranchements ont en particulier plus que doublé sur la plateforme.

« Absence de service fibre à mon domicile depuis **270 jours**. »

« Nouvelle abonnée fibre (...) je suis depuis cette date **coupée en alternance avec une voisine abonnée** [chez un autre opérateur]. Après multiples interventions nous constatons être sur le même PBO. Nous subissons cette situation et aucune solution pérenne n'est trouvée par les 2 opérateurs, nous sommes coupées à tour de rôle. Les techniciens ont pour **ordre de rebrancher l'abonné ce qui a pour conséquence de débrancher l'autre**, le réseau étant saturé. »

« Ligne écrasée à tort. Plus d'internet pendant 36 jours, 3 techniciens dont 2 qui n'ont rien pu faire, [mon opérateur] m'a **dédommagé de 3,99€ alors que pas d'internet pendant 36 jours** et que mes mensualités ont été prélevées. »

Qualité de service de la fibre optique : *l'Arcep et les opérateurs sont mobilisés*

✓ Que fait l'Arcep ?

Elaboration en réaction à ces signalements d'un plan d'action concret, présenté lors du bilan 2022, pour remédier aux difficultés causées par les débranchements lors des interventions de techniciens. Ce plan d'action est suivi dans le cadre d'un groupe de travail inter-opérateurs et a permis :

- le **renforcement des consignes** transmises par les opérateurs commerciaux aux techniciens
- la **mise en place au printemps 2023 d'un outil « e-intervention »** permettant aux techniciens de détecter si un client a été déconnecté en cours d'intervention afin de le reconnecter avant son départ
- la **mise en place de comptes-rendus d'intervention photos** pour lesquels les opérateurs ont pris fin septembre 2022 l'engagement devant le ministre chargé des communications électroniques et du numérique, ainsi que devant la présidente de l'Arcep d'améliorer la conformité des photos transmises et d'atteindre **90-95% en juillet 2023**.

Engagement des opérateurs Altitude Infrastructure et XpFibre à **remettre en état des réseaux locaux problématiques en 2023 et 2024**. Un plan d'action a également été proposé par Free OI .

Qualité de service du cuivre : *une surveillance accrue*

Une part non négligeable des utilisateurs alerte l'Arcep de difficultés rencontrées vis-à-vis de la qualité de service de leur accès à internet ADSL.

« Mon opérateur m'informe que l'opérateur historique orange est propriétaire du réseau. Il ne peut pas toucher au ligne. Le problème c'est que **orange n'intervient pas** »

« Depuis mi-août 2022, je n'ai quasiment plus d'Internet. (...) Je n'ai plus de tel fixe, ni TV, ni Internet. À chaque fois, le même scénario : diagnostic box + technicien extérieur + Internet 2 jours puis plus rien. **Je paie pour rien** »

« **Plus de services Orange ; RDV techniciens non assurés ; Reports permanent des RDV ; 3 mois sans TV/Internet... ; Mais les prélèvements continuent** »

Qualité de service du cuivre : *une surveillance accrue*

✓ Que fait l'Arcep ?

L'Arcep est extrêmement préoccupée par ces signalements qui semblent révéler une dégradation de la qualité du réseau cuivre d'Orange. L'Arcep est donc particulièrement mobilisée vis-à-vis d'Orange pour qu'il maintienne la qualité de service de son réseau de cuivre jusqu'à sa fermeture commerciale.

A ce titre, l'Arcep :

- impose à Orange de **publier des indicateurs de qualité de service** ;
- suit ces indicateurs dans le cadre du **suivi de l'obligation de respecter des seuils** sur certains indicateurs ;
- anime des réunions multilatérales entre Orange et les autres opérateurs où sont **partagés ces indicateurs** et **recherchées des solutions** (mise en place de nouveaux process, de nouveaux outils, etc.).
- impose à Orange que son offre, vis-à-vis des opérateurs commerciaux, comporte un **mécanisme de pénalité incitatif** ;

Itinérance européenne et internationale :

quand le « roam » n'est pas toujours « like at home »

En 2022, les utilisateurs ont signalé différentes difficultés liées à l'accès au réseau mobile en itinérance en Europe et à l'international, notamment :

- absence d'accès au réseau mobile en situation d'itinérance en Italie ;
- absence de « welcome SMS » de la part de leur opérateur en itinérance en Suisse, ni d'alerte de dépassement de consommation, ni bénéficié de la coupure d'accès au service ;
- bascule vers un réseau satellitaire, lors de certaines traversées maritimes, sans qu'ils en aient connaissance et facturation hors forfait alors qu'ils se trouvent sur le territoire national.

*« 48 euros de hors forfait pour des Data mobiles consommées sur réseaux maritime. J'ai effectué un voyage en corse sur un ferry, cependant je n'ai **jamais été notifié que le réseau sur un ferry entre la France et la corse (Europe) serait payant.** »*

*« J'ai consommé 350 Mo en Suisse pour une facture de 575 euros. Je n'ai reçu **ni welcome sms ni alerte de dépassement !** »*

*« **Le service d'itinérance européen ne fonctionne pas.** Je suis actuellement en Italie et il ne m'est pas possible de recevoir ou émettre des appels par le biais de ma SIM. Tous les opérateurs italiens me refusent l'accès à leur réseau en itinérance. Bien qu'ayant à maintes reprises contacté le service 'hot line' de [opérateur] je suis toujours dans l'impossibilité de communiquer. »*

Itinérance européenne et internationale :

quand le « roam » n'est pas toujours « like at home »

✓ Que fait l'Arcep ?

Ces signalements ont permis à l'Arcep de prendre contact avec les opérateurs concernés pour leur faire part des problèmes relevés, les comprendre et dans la mesure du possible les résoudre :

- Selon l'opérateur concerné, l'absence d'itinérance en Italie serait **liée à un problème de carte SIM de l'abonné** ; les échanges avec l'opérateur se poursuivent pour mieux comprendre les problématiques techniques sous-jacentes évoquées par ce dernier afin d'éviter que d'autres clients ne soient concernés.
- S'agissant des difficultés rencontrées avec l'opérateur SIM+ en Suisse (welcome SMS, alerte sur dépassement de consommation et coupure du service), des démarches auprès de l'opérateur sont toujours en cours afin de s'assurer de la conformité des pratiques de ce dernier avec le cadre juridique relatif à l'itinérance.
- Pour les traversées maritimes, l'opérateur concerné a indiqué que l'absence d'envoi de notification était un problème rare, qu'il avait identifié. Le cas échéant, l'opérateur indique **rembourser les consommations facturées aux clients** qui en faisaient la réclamation. Il est par ailleurs apparu que cet opérateur n'appliquerait pas le blocage des services par défaut lors du dépassement des plafonds de consommation ; les discussions avec l'opérateur sont toujours en cours sur ce point.

Voix sur Wifi :

une obligation des opérateurs mobiles

L'insuffisance de la couverture mobile à l'intérieur des bâtiments est un motif fréquent d'insatisfaction des utilisateurs. Pour l'améliorer, les opérateurs de réseau mobile doivent proposer un service dit « voix sur wifi » (VoWiFi) pour appeler ou être appelé lorsque le mobile est connecté en wifi. Les consommateurs ont signalé des difficultés d'utilisation de la voix sur wifi, notamment une qualité de service décevante et l'incompatibilité de leurs téléphones mobiles.

« Sans parler de la couverture indoor, où le service **VOWIFI** a du mal à fonctionner »

« La plupart des opérateurs ont arrêté les services de Femtocell, l'ARCEP promeut actuellement le vowifi qui permet de répondre aux mêmes problématiques (...). Tous les mobiles récents sont compatibles avec la technologie vowifi. **MAIS il semble que mon opérateur réserve ce service de façon stable à sa propre sélection de téléphones et pas librement.** Quelle est la position de l'ARCEP sur ce sujet et quel est mon droit en tant qu'utilisateur. Après de nombreux contacts avec mon opérateur mon imei a été déclaré et semble stabiliser le service vowifi mais rappel m'a été fait de racheter un téléphone parmi leur liste... »

« Mon mobile capte bien du réseau mais je ne peux recevoir ni appel, ni sms et même avec le Vowifi **le résultat n'est pas satisfaisant.** »

Voix sur Wifi :

une obligation des opérateurs mobiles

✓ Que fait l'Arcep ?

Ces signalements ont amené l'Arcep à prendre contact avec les opérateurs concernés pour leur faire part des problèmes relevés et à affiner sa compréhension des sous-jacents techniques au développement de cette fonctionnalité afin de remédier aux problèmes relevés et ainsi augmenter la diffusion du service parmi la population.

L'Arcep continue les échanges avec les opérateurs afin de s'assurer que la fonctionnalité « voix sur wifi » soit effectivement déployée sur l'ensemble des offres de leur catalogue.

Les premiers échanges avec les opérateurs indiquent que les opérateurs seraient conscients des problèmes de moindre qualité des appels « voix sur wifi » par rapport aux appels via le réseau mobile; ils indiquent toutefois n'avoir qu'un contrôle partiel sur la qualité du service, certains réglages étant à la main des fabricants de terminaux.

Courriers avec mention « n'habite pas à l'adresse indiquée » : *des échanges avec La Poste pour améliorer leur processus*

Des usagers ont signalé à l'Arcep qu'une partie de leur courrier retournait à l'expéditeur avant de leur être distribué car ils étaient considérés, par erreur, comme n'habitant pas à l'adresse indiquée (NPAI).

« **Depuis environ deux mois, je me suis rendu compte que je ne recevais presque plus aucun courrier à mon nom.** J'habite au même endroit depuis 15 ans, je ne fais aucun changement ni démarche. Mon épouse et mon fils avec le même nom reçoivent leur courrier... Je me suis rendu compte qu'il me manquait ma carte verte, des documents de mutuelle, des relevés de compte, des relevés d'indemnités, une convocation médicale. (...) »

«Cela fait depuis novembre 2021 que mon courrier ne m'est plus distribué (sauf avis de passage et pub). Des courriers de ma famille pendant Noël, des colis, les courriers de ma banque, de l'école de ma fille, du trésor public et j'en passe ne m'ont pas été distribué ; ce qui m'a mise profondément dans une situation compliquée. Notamment auprès de la banque de France. Cela a **de graves conséquences dans mon cas**. Je suis allée au service de distribution du courrier de ma ville et ils me répondent qu'ils me remettent ce qu'ils ont quand ils l'ont. Mais je sais qu'il y a un tas de courrier qui me manque à l'heure actuelle. Certains ont été renvoyés avec la mention "destinataire inconnu à cette adresse»

Courriers avec mention « n'habite pas à l'adresse indiquée » : *des échanges avec La Poste pour améliorer leur processus*

✓ Que fait l'Arcep ?

Ces signalements ont permis à l'Arcep d'identifier ce problème qui lui était inconnu et a pris contact avec La Poste afin de leur en faire part, d'en comprendre l'origine et de la résoudre :

- La Poste a mis en place en 2022 une procédure automatisée de retour à l'expéditeur applicable à certains courriers dits « de gestion » (courriers administratifs, des banques, des assurances...) : une fois qu'un usager est considéré dans son système comme n'habitant pas à l'adresse indiquée (NPAI), tout nouveau courrier de gestion qui lui est adressé est retourné automatiquement à l'expéditeur, et ce bien avant d'arriver dans la sacoche du facteur ;
- **La Poste fait évoluer son processus** en mettant en place de nouvelles procédures, pour permettre notamment de rectifier dans son système le statut des usagers considérés à tort en NPAI ;
- La Poste travaille également, de manière générale, à **vérifier qu'il n'y ait pas d'usagers mis à tort en NPAI** ;
- L'Arcep suit attentivement l'évolution de la situation.

Interrogations fréquentes

Réseau mobile et Outre-mer :

comment s'informer ?

Au-delà des problèmes classiques rencontrés par les utilisateurs, les consommateurs interrogent l'Arcep sur des sujets particuliers à l'Outre-mer et notamment sur l'impossibilité de porter un numéro entre la métropole et un territoire d'Outre-mer ou sur le fonctionnement de l'itinérance mobile entre ces territoires.

✓ Que fait l'Arcep ?

L'Arcep rappelle que les numéros ne peuvent pas être porté d'un territoire à un autre : les marchés sont différents, les opérateurs également.

S'agissant du fonctionnement de l'itinérance mobile entre les territoires, l'Arcep a conscience que le cadre n'est pas toujours facile à comprendre pour les consommateurs et a publié une page dédiée à ce sujet.

Fermeture du cuivre :

calendrier et maintien de la qualité de service

Des signalements ont été émis par des consommateurs et des utilisateurs entreprise sur la mise en œuvre de la fin du cuivre. Les problèmes rencontrés sont principalement de deux ordres : des consommateurs demandent à l'Autorité de confirmer que la fin du cuivre est bien programmée à leur adresse suite aux communications de leur opérateur notamment ; d'autres font part de pratiques commerciales problématiques de la part d'opérateurs.

« Ma fille (...) bénéficie actuellement d'un abonnement adsl (...). Depuis 2 semaines son immeuble est éligible à la fibre et son opérateur n'arrête pas de la démarcher par téléphone et en porte à porte avec **des commerciaux plus qu'agressifs pour lui mettre la pression pour souscrire un abonnement fibre plus cher évidemment et en prétendant qu'elle n'a pas le choix car ORANGE va couper le réseau ADSL et qu'elle n'aura plus d'accès...** Orange prétant que ce n'est pas avant 2025 voir 2026 et je n'arrive pas à avoir de date effective de la coupure technique pour Ivry sur Seine (94). L'opérateur peut-il obliger à ce changement d'abonnement et lui couper sa ligne ? »

« Avec beaucoup d'insistance, **mon opérateur m'indique que les connexions ADSL des abonnés de ma rue seront "débranchées" en janvier 2023.** Il me semble que ce délai n'est pas conforme avec le délai réglementaire de prévenance auquel est obligé ORANGE (36 mois). Cette "pression" est faite **uniquement par téléphone, et jamais confirmée par écrit.** Il veut absolument relier mon logement à la fibre alors que je ne le souhaite pas. »

Fermeture du cuivre :

calendrier et maintien de la qualité de service

✓ Que fait l'Arcep ?

Des signalements révèlent une méconnaissance par les utilisateurs du processus de fermeture du cuivre qui ne savent pas comment réagir face aux sollicitations parfois abusives de certains opérateurs.

C'est Orange, en tant que propriétaire du réseau cuivre, qui décide et pilote sa fermeture.

Cet opérateur a ainsi publié un plan de fermeture qui prévoit un échelonnement sur plusieurs années, en fonction de la progression du déploiement du réseau en fibre optique, conformément au cadre réglementaire fixé par l'Arcep.

En pratique, le plan de fermeture du cuivre a débuté. La moitié des lignes ADSL sont déjà fermées commercialement et sept communes ont même été fermées techniquement. Orange prévoit que la fermeture commerciale soit achevée au niveau national en 2026 et la fermeture technique en 2030.

Les opérateurs ont publié des informations disponibles sur le site internet de la FFT.

L'Arcep, quant à elle, a publié une « foire aux questions » dédiée afin d'informer le grand public.

Eligibilité à la fibre :

comment s'informer ?

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

✓ Que fait l'Arcep ?

L'Arcep a développé le site cartographique « Ma connexion internet », permettant à tout utilisateur de connaître les opérateurs présents à n'importe quelle adresse de métropole et d'Outre mer ainsi que la disponibilité des technologies qu'ils y proposent. Les utilisateurs peuvent ainsi se renseigner sur la disponibilité future de leur adresse à la fibre optique, sur la présence géographique des opérateurs commerciaux fibre, ou encore, sur les technologies fixes disponibles.

L'Arcep a également publié différentes pages sur son site internet à destination des consommateurs sur le sujet de la fibre.

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.

