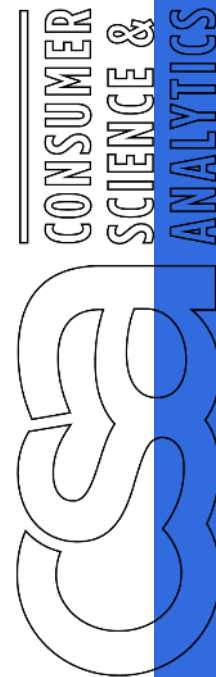




OBSERVATOIRE DE LA SATISFACTION CLIENT



Publication Mai 2022

1

PRÉAMBULE (CONTEXTE, MÉTHODOLOGIE)

2

LES RÉSULTATS

2.1

INDICATEURS DE SATISFACTION

2.2

INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE CLIENT

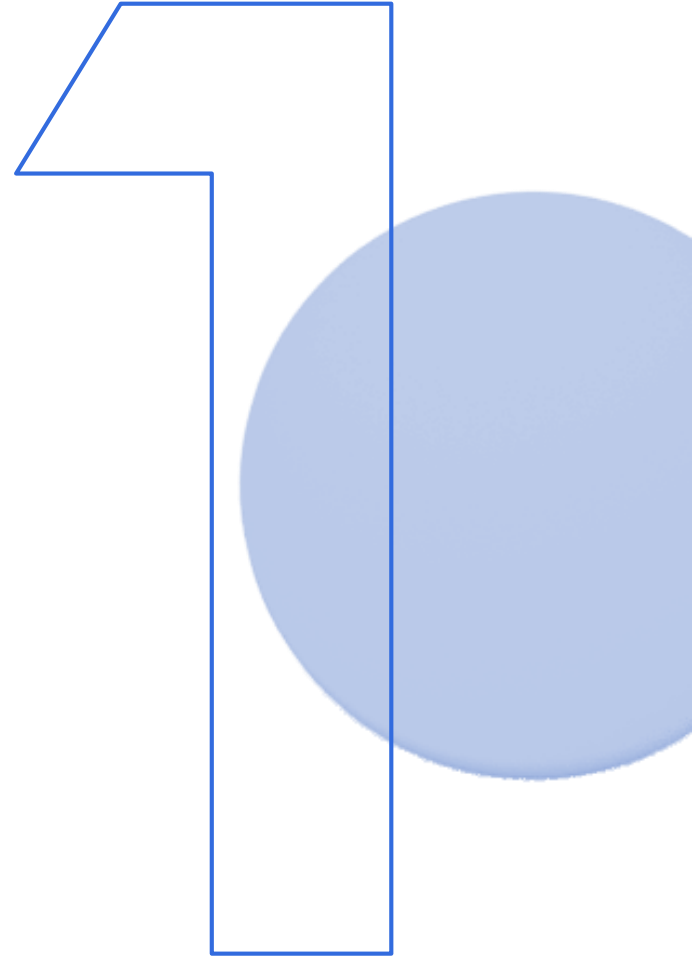
2.3

EVALUATION DU SERVICE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

2.4

EVALUATION DU SERVICE DES OPÉRATEURS MOBILES

PRÉAMBULE



CONTEXTE & OBJECTIFS

Depuis sa création, l'**ARCEP** a reçu plus de 150 000 sollicitations d'utilisateurs des différents services de communications électroniques. Ces sollicitations ont permis à l'Arcep d'avoir une certaine visibilité sur la perception de ces services, notamment en termes d'insatisfaction. Ces sollicitations recueillies aujourd'hui via la plateforme « [J'alerte l'Arcep](#) » sont classées par typologies et une synthèse est régulièrement présentée aux associations de consommateurs et aux opérateurs.

Afin de compléter et de mettre en perspective l'ensemble des données dont elle dispose déjà, **l'ARCEP a mis en place des mesures sur la qualité des services ressentie par les utilisateurs et souhaite, cette année encore, reconduire cette étude en abordant l'ensemble des marchés fixes et mobiles.** Elle devra notamment évaluer la réception des appels indésirables sur sa ligne fixe ou mobile, et permettre de connaître la perception de la qualité de service pour l'ensemble des technologies disponibles sur le marché.

Cette enquête vise à mesurer la perception globale des utilisateurs vis-à-vis de leur(s) opérateur(s) de communications électroniques, des services qu'ils commercialisent et de leur relation client. Elle devra répondre à 3 principaux enjeux :

- **ENJEU N° 1 : MESURER LA SATISFACTION GLOBALE DES UTILISATEURS** quant aux services délivrés par les opérateurs mobiles et fournisseurs d'accès à Internet fixe et la manière dont ils leur sont délivrés
- **ENJEU N° 2 : MESURER L'OCCURRENCE DES CAUSES D'INSATISFACTION ET DES DYSFONCTIONNEMENTS** rencontrés par les utilisateurs et les conditions de leur résolution
- **ENJEU N°3 : MESURER le nombre d'utilisateurs ayant recours aux services clients des opérateurs et évaluer l'efficacité de ces services par opérateur** (selon la typologie construite à partir des indicateurs exploités par l'Arcep).

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Etude quantitative ad hoc, réalisée du 24 septembre au 13 octobre 2021 via un mode de recueil par questionnaire auto-administré en ligne sur panel.

Échantillon interrogé :

- **4 000 Français âgés de 18 ans et plus disposant d'un accès à Internet dans leur foyer ou d'un téléphone mobile à titre personnel**
 - 98% 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 FAI
- + un **sur-échantillon de 1000 utilisateurs ayant eu recours au service client** de leur fournisseur d'accès à Internet à la suite d'un problème avec ce dernier, permettant de disposer d'**une base globale de 2 194 personnes dans cette situation.**

La représentativité de l'échantillon global a été assurée par la méthode des quotas sur les critères suivants : sexe, âge, CSP de l'interviewé (selon données INSEE) mais également selon l'opérateur mobile possédés et le fournisseur d'accès à Internet (selon les données du marché disponibles au grand public).

L'Arcep rappelle que les résultats sont issus d'un sondage, enquête statistique dont le but est de connaître à un moment donné le ressenti/opinions des personnes interrogées sur des questions retranscrites ci-après.

RÉSULTATS



RÉSULTATS

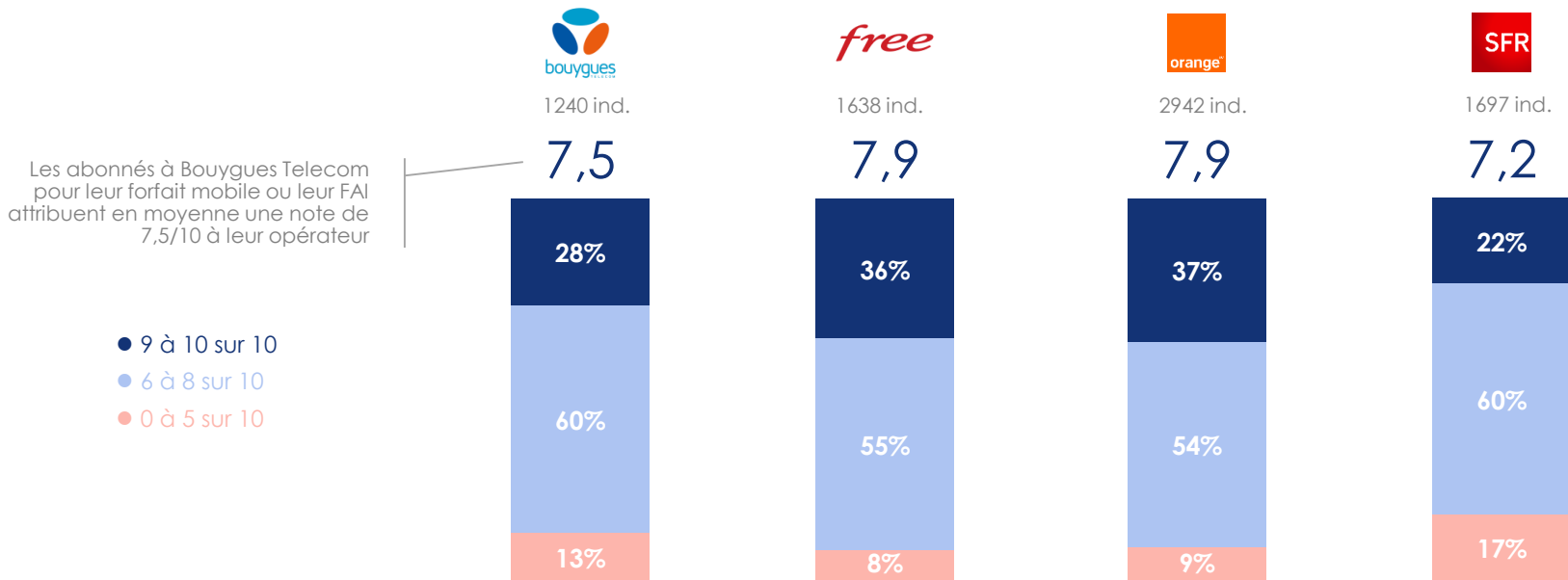
INDICATEURS DE
SATISFACTION



Niveau général de satisfaction vis-à-vis de l'opérateur (mobile et FAI)

Satisfaction générale - consolidé FAI / Opérateur mobile

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



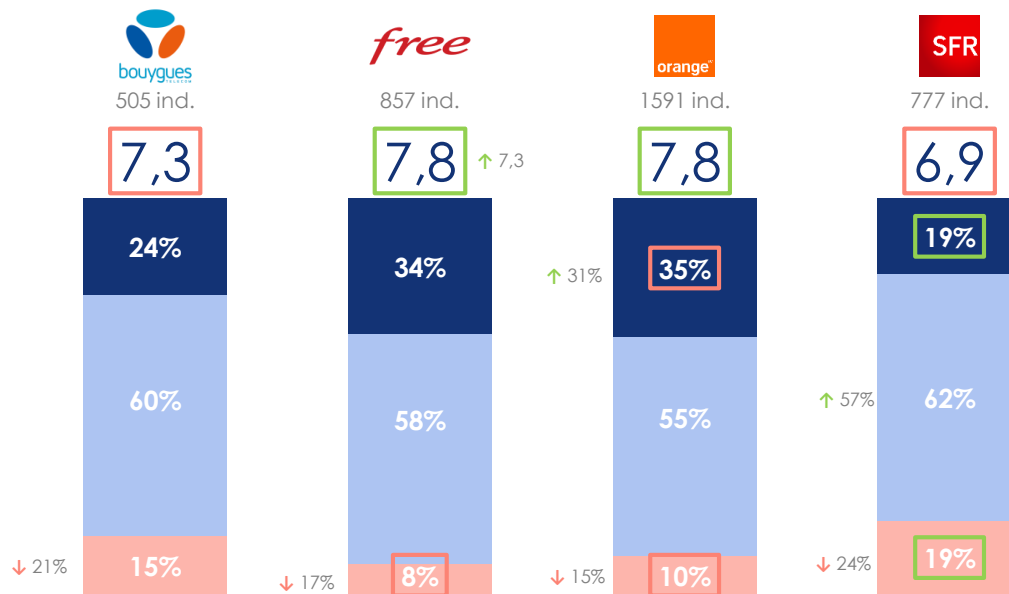
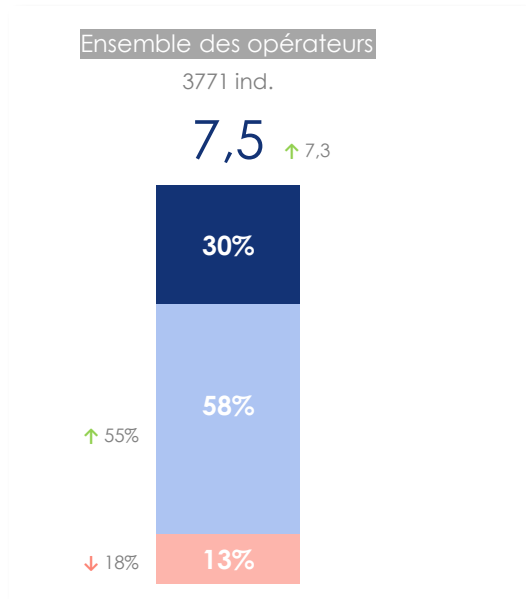
Q16/Q37. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de votre opérateur mobile / votre FAI ?



Satisfaction vis-à-vis des fournisseurs d'accès à Internet fixe

Satisfaction générale vis-à-vis de son FAI

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 771 ind.)



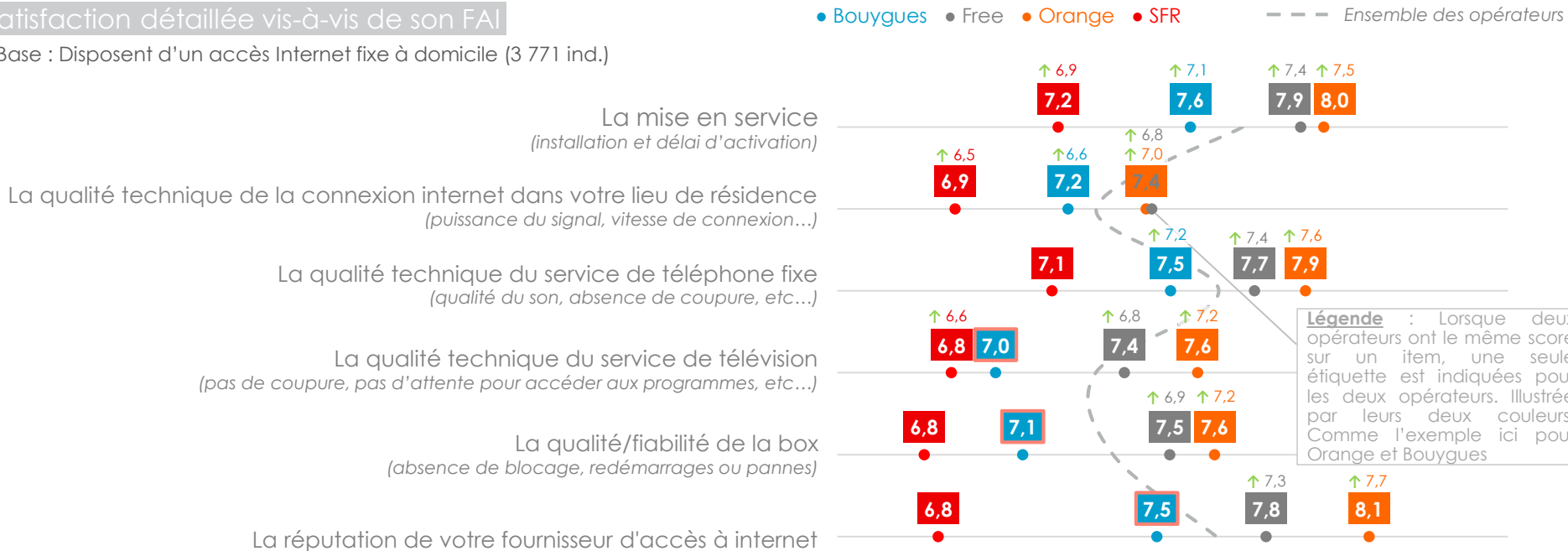
Q16. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de votre fournisseur d'accès à Internet (FAI) ?



Détail de la satisfaction vis-à-vis des FAI

Satisfaction détaillée vis-à-vis de son FAI

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 771 ind.)



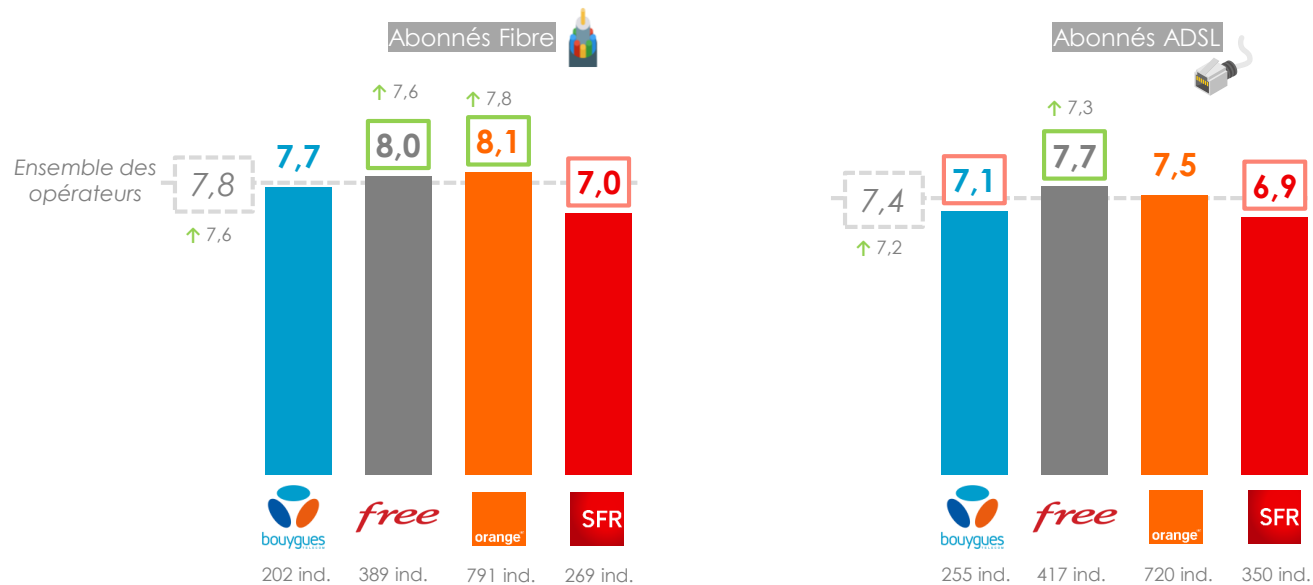
Q17. Plus précisément, sur chacun des critères suivants, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de ce fournisseur d'accès à Internet (FAI) ?



Satisfaction selon la technologie d'accès à Internet fixe

Satisfaction générale vis-à-vis de son FAI

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 771 ind.)

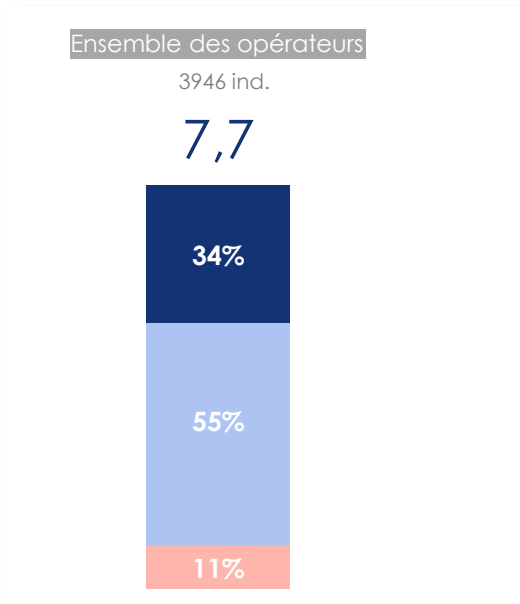


Q16. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de votre fournisseur d'accès à Internet (FAI) ?

Satisfaction vis-à-vis des opérateurs mobiles

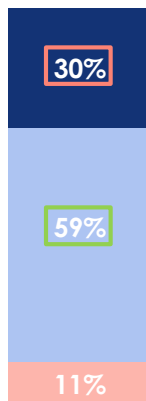
Satisfaction générale vis-à-vis de son opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 946 ind.)



735 ind.

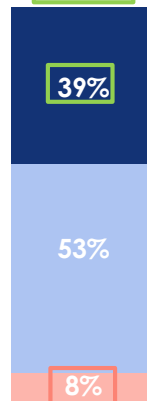
7,7



free

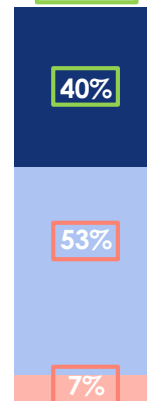
781 ind.

7,9



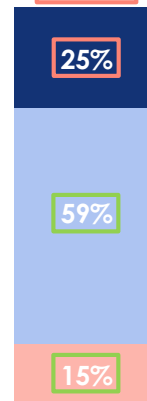
1351 ind.

8,0 ↑(7,8)



920 ind.

7,4



Q37. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de votre opérateur mobile ?

Détail de la satisfaction vis-à-vis des opérateurs mobiles

Satisfaction détaillée vis-à-vis de son opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 946 ind.)

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 appels téléphoniques

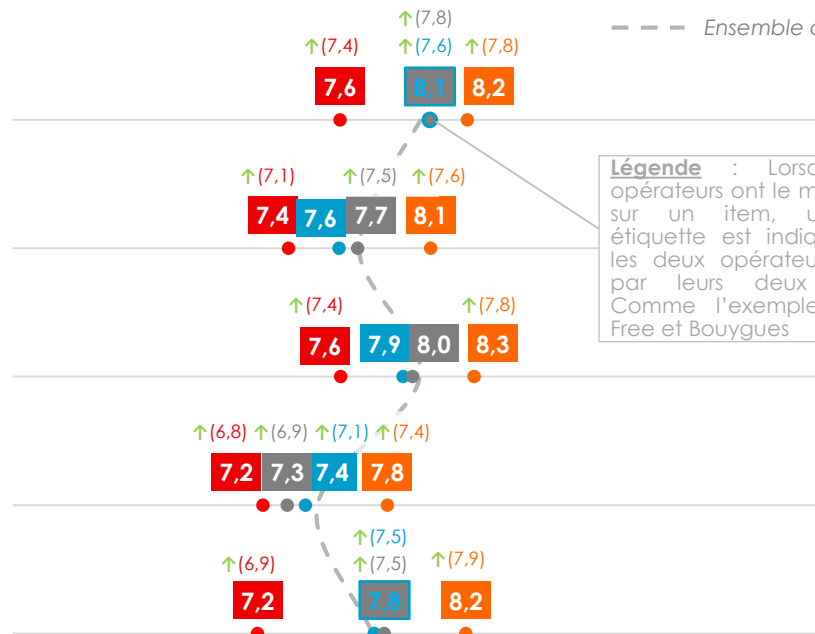
La qualité et la couverture du réseau pour les SMS

La qualité et la couverture du réseau Internet

La réputation de votre opérateur

• Bouygues • Free • Orange • SFR

--- Ensemble des opérateurs



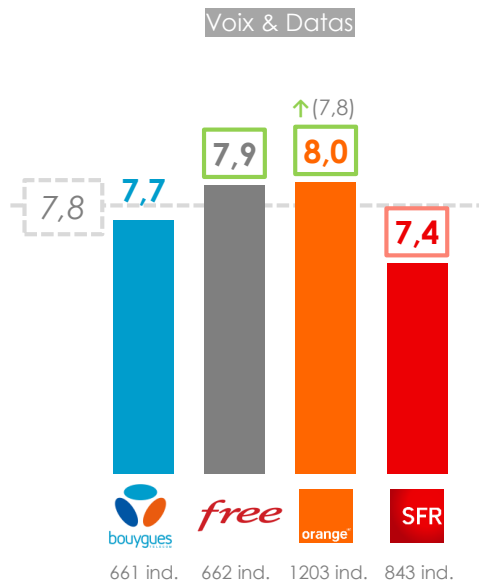
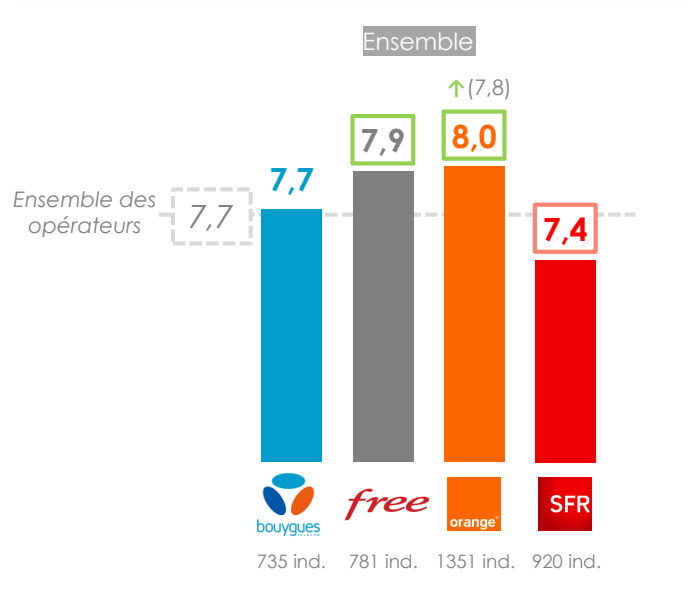
Légende : Lorsque deux opérateurs ont le même score sur un item, une seule étiquette est indiquée pour les deux opérateurs. Illustrée par leurs deux couleurs. Comme l'exemple ici pour Free et Bouygues

Q38. Plus précisément, sur chacun des critères suivants, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de votre opérateur mobile ?

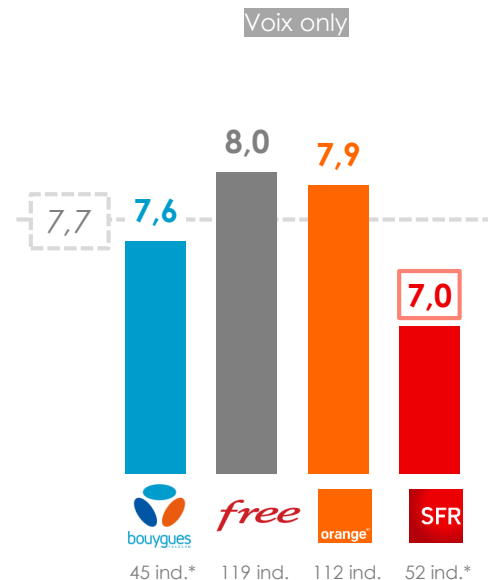
Satisfaction selon l'usage mobile

Satisfaction générale vis-à-vis de son opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 946 ind.)



* Les bases de répondants peuvent être faibles. Les données sont alors présentées à titre indicatif.



Q37. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de votre opérateur mobile ?

RÉSULTATS

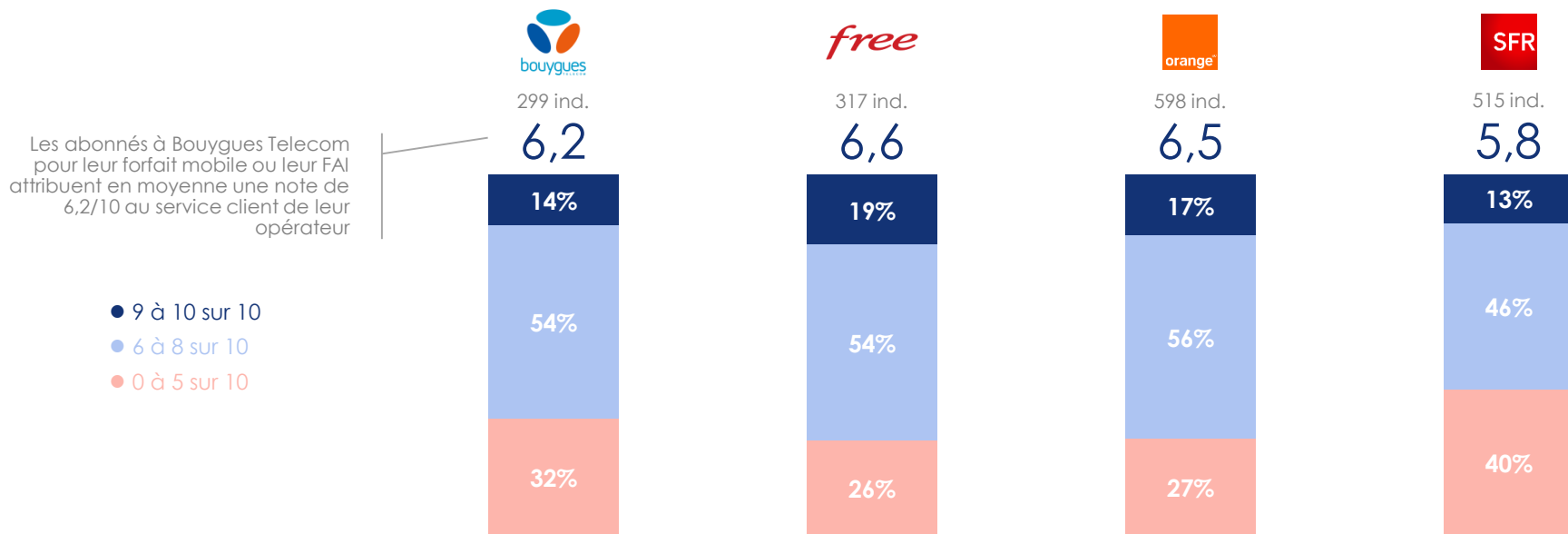
INDICATEURS DE
SATISFACTION
DU SERVICE CLIENT



Niveau général de satisfaction du service client (opérateur mobile et FAI)

Satisfaction du service client - consolidé FAI / Opérateur mobile

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



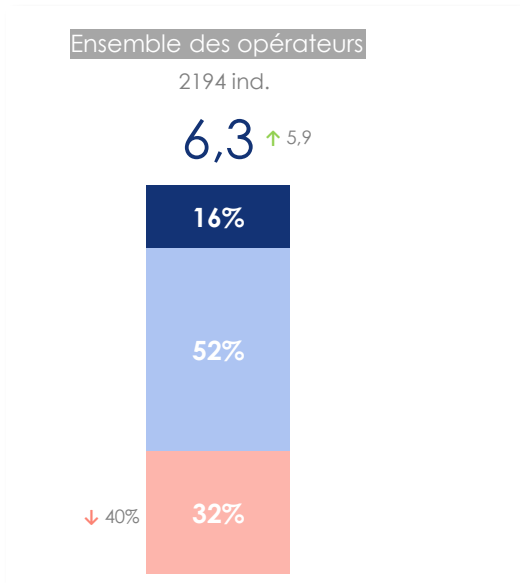
Q33/Q53. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction du service client de votre opérateur mobile / FAI ?



Satisfaction du service client des fournisseurs d'accès à Internet fixe

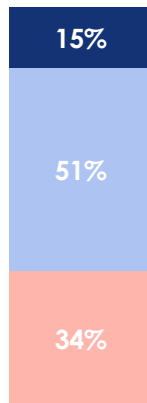
Satisfaction du service client de son FAI

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (2194 ind.)



342 ind.

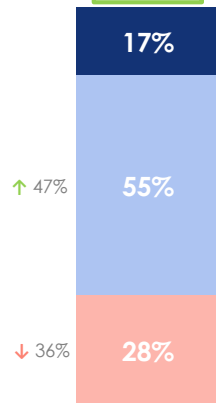
6,2



free

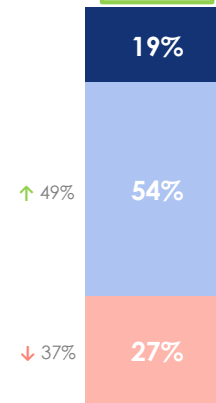
456 ind.

6,6 ^{↑ 6,1}



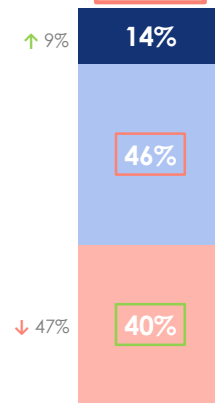
728 ind.

6,5 ^{↑ 6,0}



652 ind.

5,7 ^{↑ 5,4}



Q33. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction du service client de votre fournisseur d'accès à Internet ?

Satisfaction du service client des opérateurs mobiles

Satisfaction du service client de son opérateur mobile

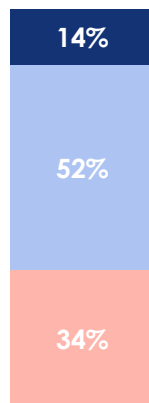
Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (564 ind.)

Ensemble des opérateurs

564 ind.

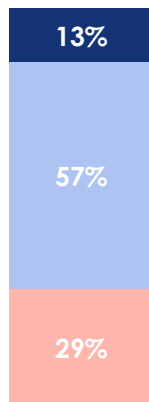
6,2

- 9 à 10 sur 10
- 6 à 8 sur 10
- 0 à 5 sur 10



120 ind.

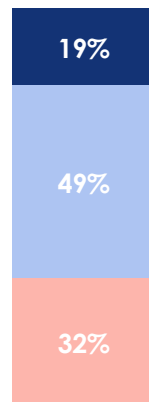
6,5 ↑ 5,8



free

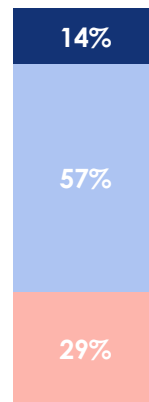
71 ind.

6,5 ↑ 5,8



167 ind.

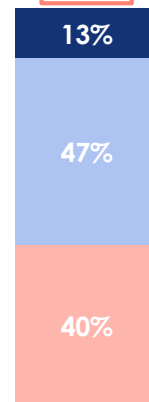
6,4



SFR

198 ind.

5,7



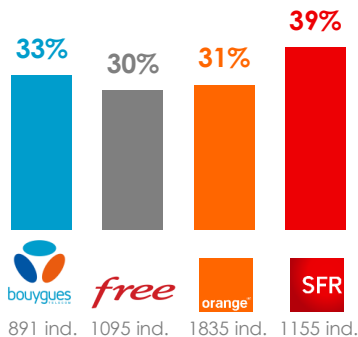
Q53. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction du service client de votre opérateur mobile ?

Problèmes rencontrés selon l'opérateur

Problèmes rencontrés - consolidé FAI / Opérateur mobile

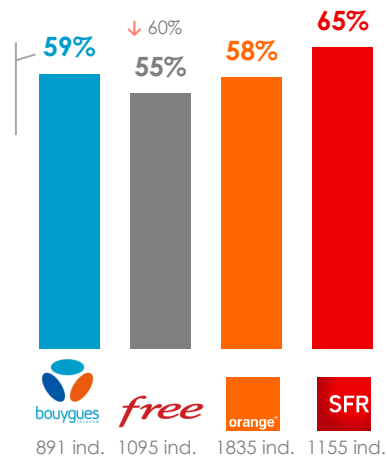
Base : Clients mobiles ou Internet de l'opérateur / fournisseur

33% des abonnés à Bouygues Telecom pour leur forfait mobile ou leur FAI déclarent spontanément avoir rencontré au moins un problème au cours des 12 derniers mois, avant présentation de la liste d'items



Q23/Q44. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré un ou plusieurs problèmes avec votre opérateur mobile / FAI ?

59% des abonnés à Bouygues Telecom pour leur forfait mobile ou leur FAI ont rencontré au moins un problème au cours des 12 derniers mois dans la liste proposée



Q24/Q45. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes suivants avec votre opérateur mobile / FAI ?



RÉSULTATS

EVALUATION DU SERVICE
DES FOURNISSEURS
D'ACCÈS À INTERNET





Problèmes rencontrés avec le FAI

Problèmes rencontrés avec son FAI

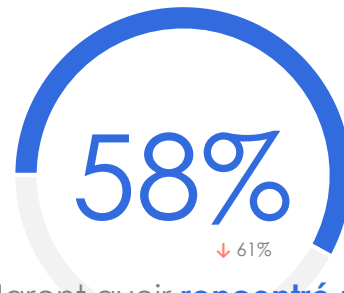
Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 771 ind.)



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



Q23. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré un ou plusieurs problèmes avec votre fournisseur d'accès à Internet ?



Déclarent avoir **rencontré un problème de la liste** avec leur FAI

51% ont **rencontré au moins un problème de la liste hors fraudes ou appels indésirables**

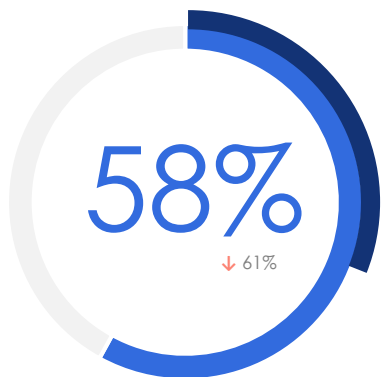
Q24. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre fournisseur d'accès à internet ?



Typologie des problèmes rencontrés avec le FAI

Problèmes rencontrés avec son FAI

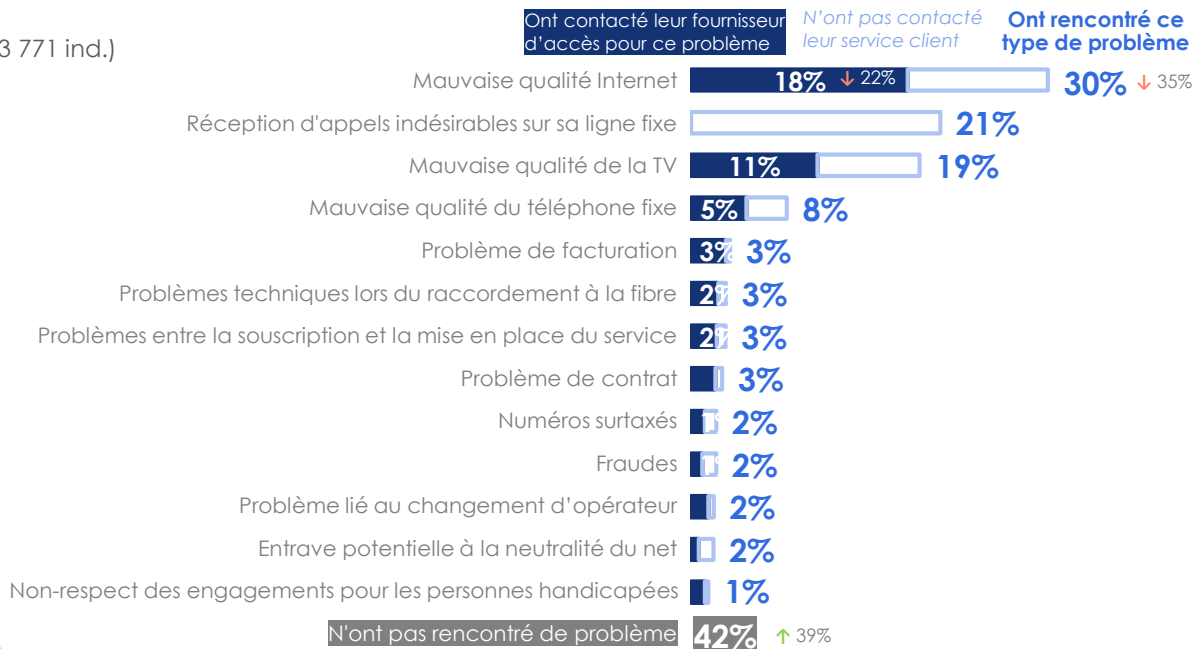
Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 771 ind.)



ont rencontré **au moins un problème avec leur fournisseur d'accès à Internet**

et

31% ont contacté leur service client suite à l'un de ces problèmes



Q24. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre fournisseur d'accès à internet ?

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



Grandes catégories de problèmes rencontrés avec le FAI

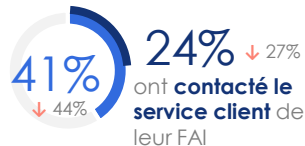
Problèmes rencontrés avec son FAI

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 771 ind.)

rappel

58% ont rencontré **au moins un problème avec leur fournisseur d'accès à internet** et **31%** ont contacté leur service client suite à l'un de ces problèmes

ont rencontré ce type de problème



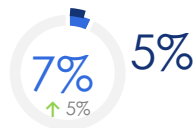
Problèmes de qualité de service

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



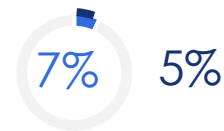
Fraudes et appels indésirables

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



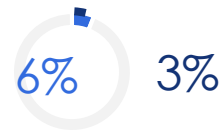
Problème lors de la souscription ou du raccordement

- 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 surtaxé



Autres problèmes

- Non-respect des engagements pour les personnes handicapées
- Entrave potentielle à la neutralité du net

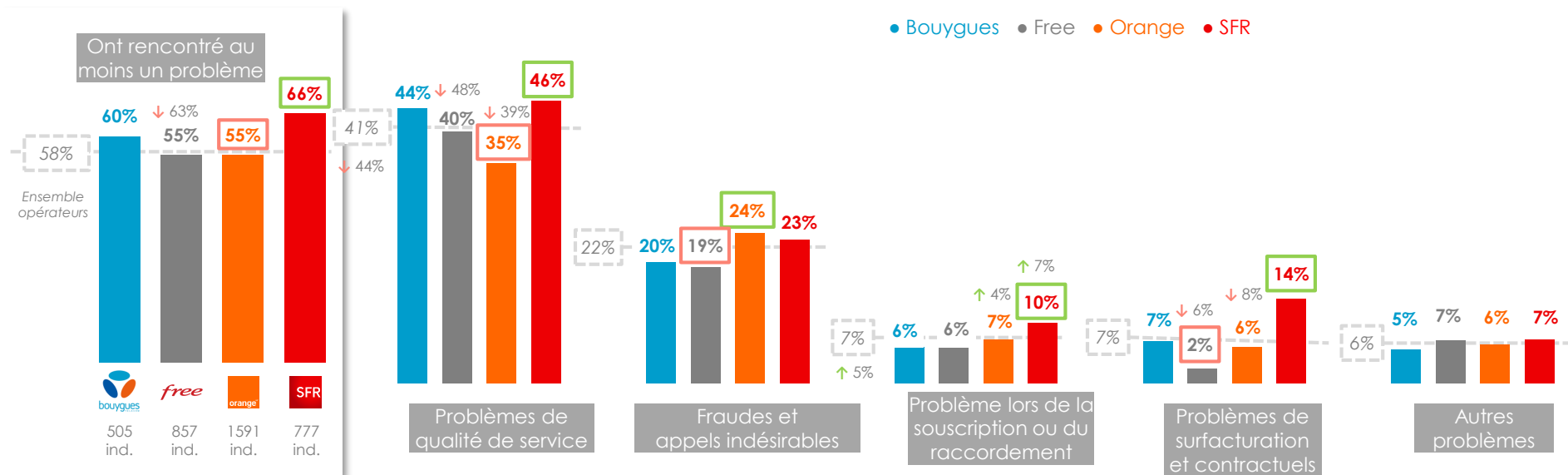
Q24. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre fournisseur d'accès à internet ?



Typologie des problèmes rencontrés selon le FAI

Problèmes rencontrés – scores par FAI

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 771 ind.)



Q24. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre fournisseur d'accès à internet ?

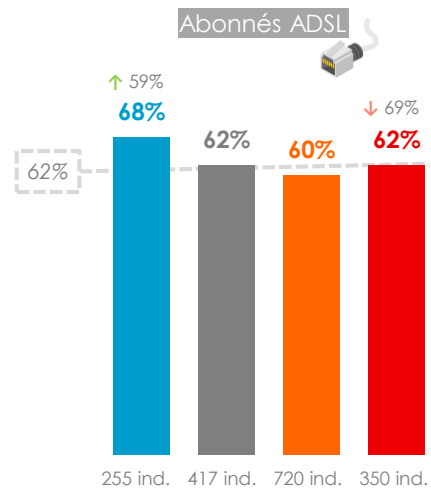
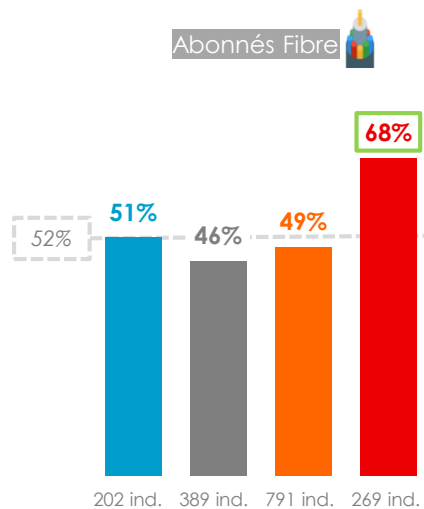
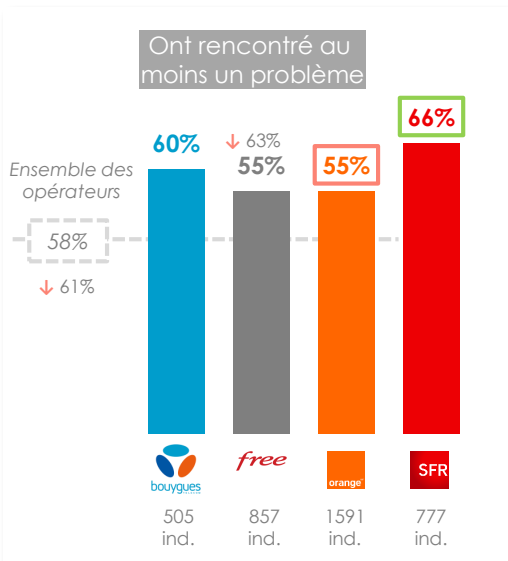


Problèmes rencontrés selon le FAI et la technologie

Problèmes rencontrés – scores par FAI et mode d'accès

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 771 ind.)

● Bouygues ● Free ● Orange ● SFR



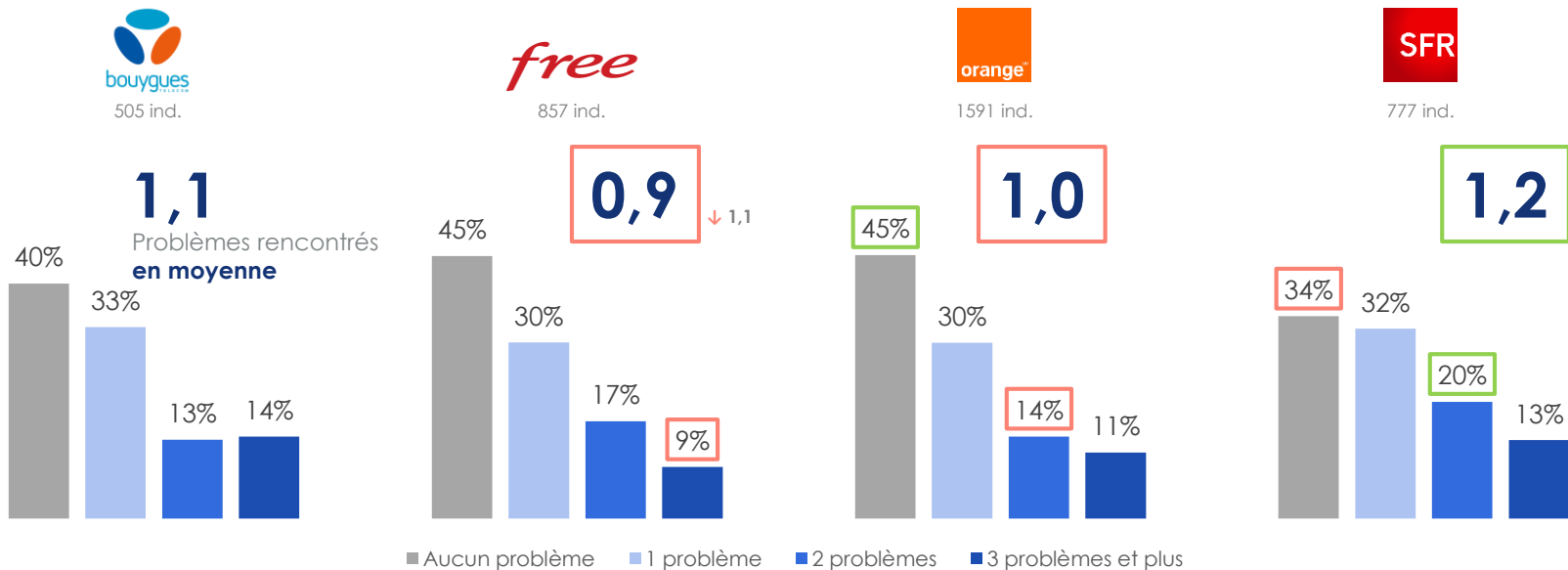
Q24. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre fournisseur d'accès à internet ?



Nombre de problèmes rencontrés selon le FAI

Nombre moyen de problèmes rencontrés – scores par FAI

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 771 ind.)



Q24. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre fournisseur d'accès à internet ?



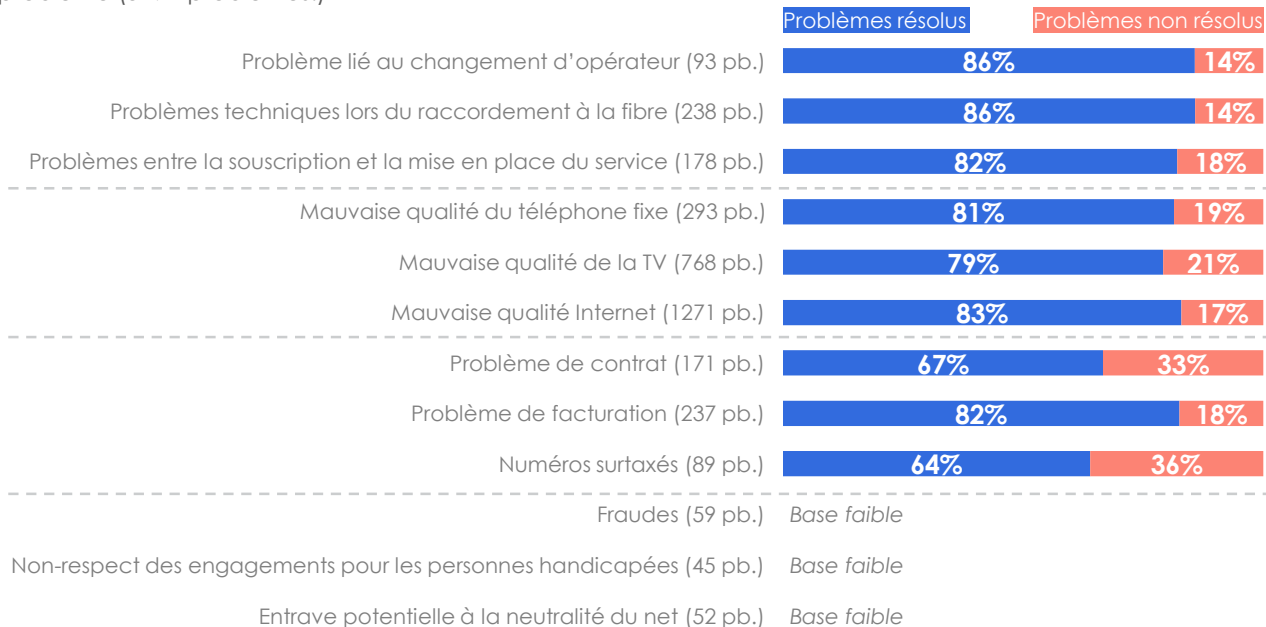
Taux de résolution des problèmes après contact avec le service client

Taux de résolution des problèmes après contact avec le service client

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (3494 problèmes.)



Des problèmes rencontrés
sont **résolus** 79%



Q47. La dernière fois que vous avez contacté votre service client pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?



Taux de résolution après contact avec le service client selon la typologie des problèmes

Taux de résolution de problèmes après contact avec le service client



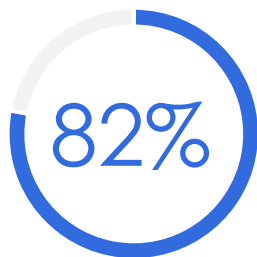
Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (3494 problèmes.)

Triés du type de problème le plus souvent rencontré à celui le moins souvent rencontré

rappel

80%

Des problèmes rencontrés sont **résolus**

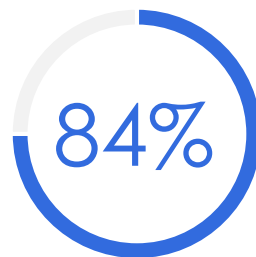


Problèmes de qualité de service

Mauvaise qualité du téléphone fixe

Mauvaise qualité de la TV

Mauvaise qualité Internet

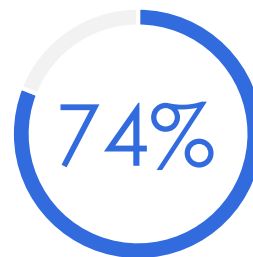


Problème lors de la souscription ou du raccordement

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

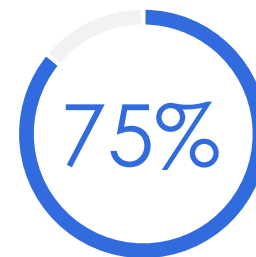


Problèmes de surfacturation et contractuels

Problème de contrat

Problème de facturation

Numéros surtaxé



Autres problèmes

Non-respect des engagements pour les personnes handicapées

Entrave potentielle à la neutralité du net

Fraudes

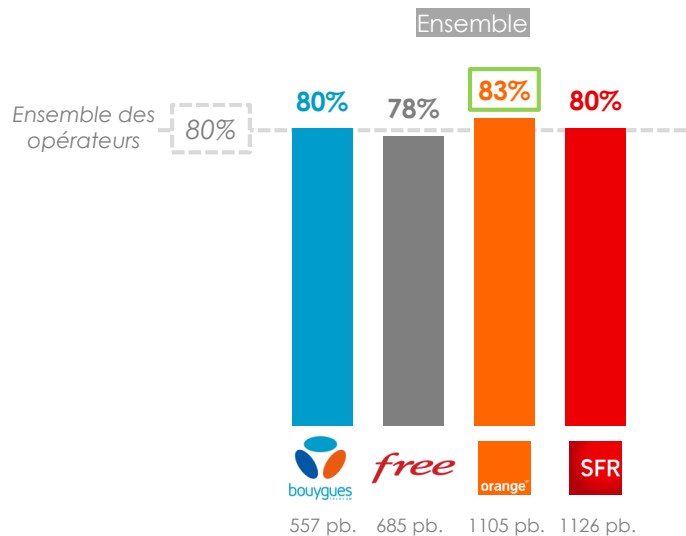
Q47. La dernière fois que vous avez contacté votre service client pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?



Taux de résolution après contact avec le service client selon le FAI

Taux de résolution de problèmes après contact avec le service client – scores par FAI

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (3494 problèmes.)



Q28. La dernière fois que vous avez contacté votre service client pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?



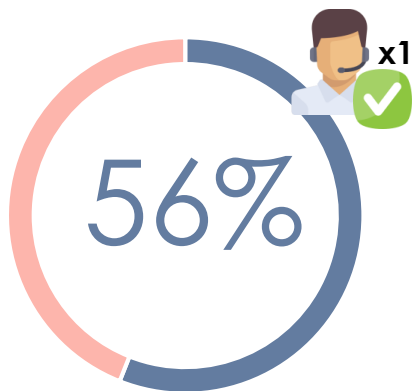
Nombre de sollicitations auprès du service client pour que le problème soit résolu

Nombre de sollicitations pour résoudre son problème

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème aujourd'hui résolu (2804 problèmes.)

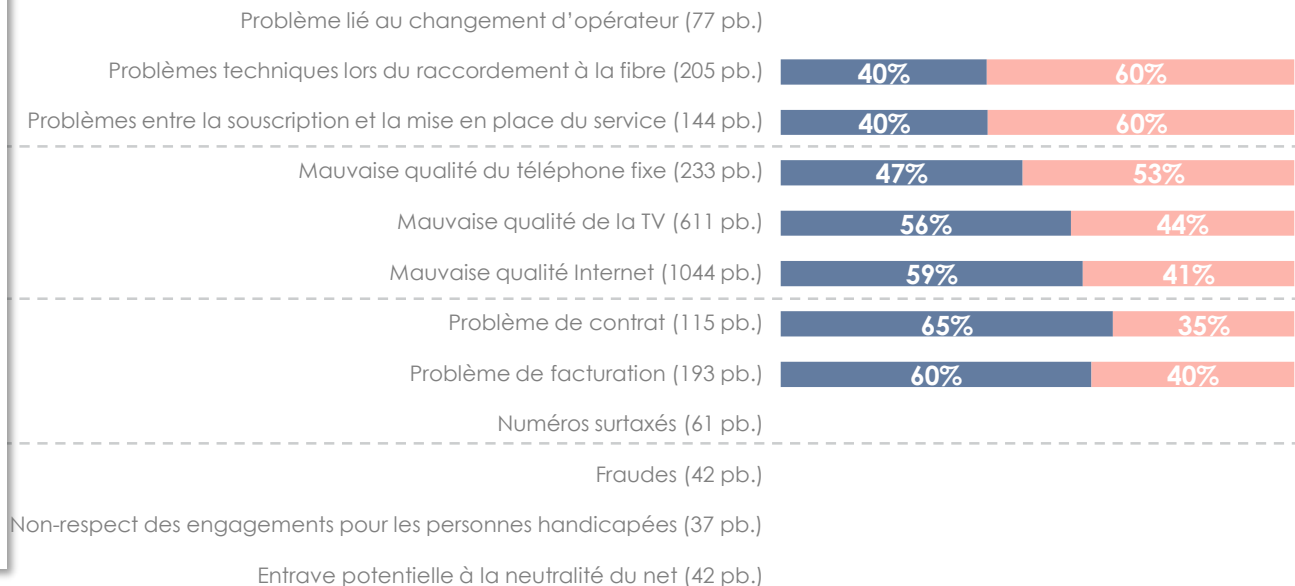
N'a eu qu'un seul échange avec son FAI pour ce problème

A eu plusieurs échanges avec son FAI pour ce problème



N'ont **sollicité qu'une seule fois** le service client de leur FAI **pour que le problème soit résolu**

44% ont **sollicité plusieurs fois leur opérateur pour ce problème**



Q30. Combien de fois avez-vous sollicité (appels, emails, relances de votre part...) votre opérateur pour que ce problème soit résolu



Taux de résolution après une seule sollicitation auprès du service client selon la typologie



Nombre de sollicitations pour résoudre son problème

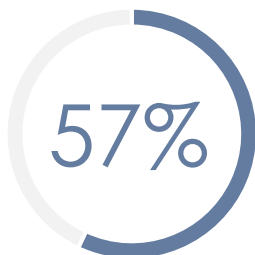
Base : Ont contacté leur service client suite à un problème aujourd'hui résolu (2804 problèmes.)

Triés du type de problème le plus souvent rencontré à celui le moins souvent rencontré

rappel

56%

N'ont sollicité qu'une seule fois le service client de leur FAI pour que le problème soit résolu

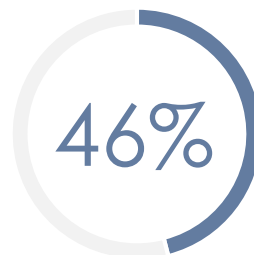


Problèmes de qualité de service

Mauvaise qualité du téléphone fixe

Mauvaise qualité de la TV

Mauvaise qualité Internet

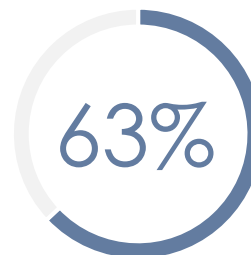


Problème lors de la souscription ou du raccordement

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

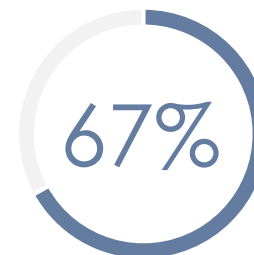


Problèmes de surfacturation et contractuels

Problème de contrat

Problème de facturation

Numéros surtaxé



Autres problèmes

Non-respect des engagements pour les personnes handicapées

Entrave potentielle à la neutralité du net

Fraudes

Q30. Combien de fois avez-vous sollicité (appels, emails, relances de votre part...) votre opérateur pour que ce problème soit résolu ?

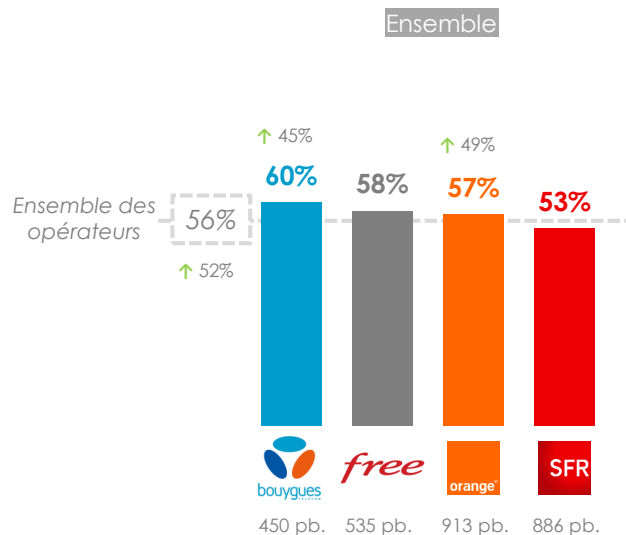


Taux de résolution après une seule sollicitation auprès du service client selon le FAI

Taux de résolution de problèmes après une seule sollicitation du service client - scores par FAI



Base : Ont contacté leur service client suite à un problème aujourd'hui résolu (2804 problèmes.)



Q30. Combien de fois avez-vous sollicité (appels, emails, relances de votre part...) votre opérateur pour que ce problème soit résolu ?

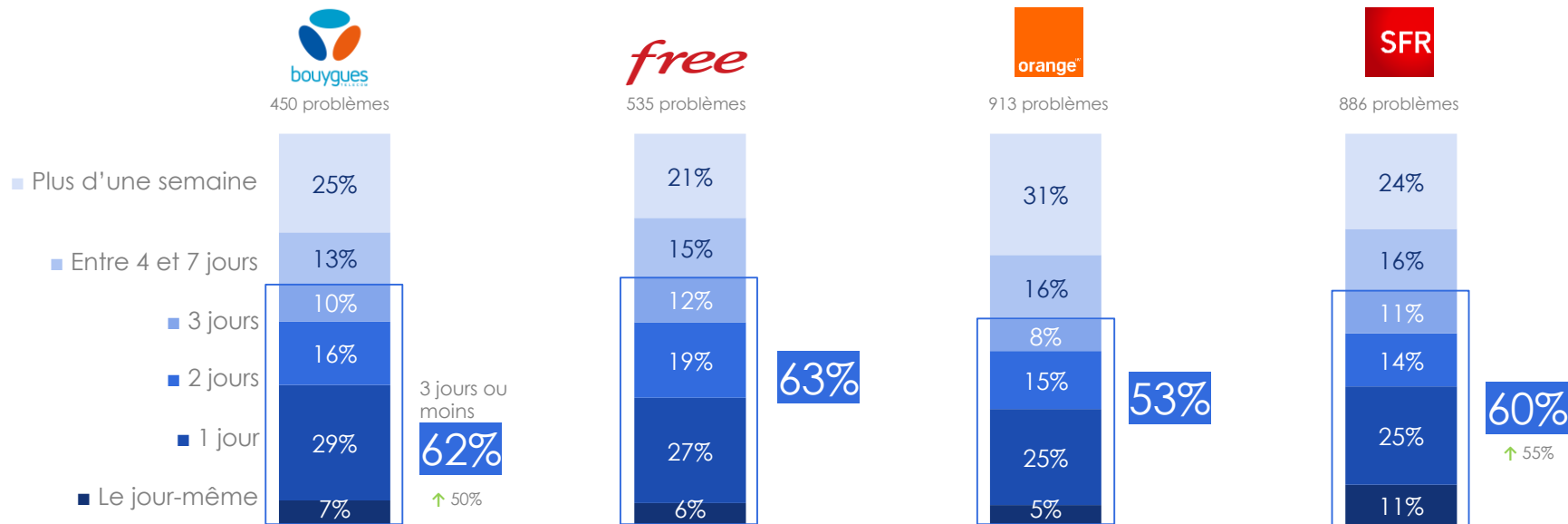


Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) selon le FAI

Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) – scores par FAI



Base : Ont contacté leur service client suite à un problème aujourd'hui résolu (2804 problèmes.)



Q28. La dernière fois que vous avez contacté votre service client pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?

> si oui en combien de temps



Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) selon le FAI

Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) – scores par FAI



Base : Ont contacté leur service client suite à un problème aujourd'hui résolu (2804 problèmes.)

En nombre de jours



3^{ème} quartile

8

7

10

7

Médiane

2 ↓ 4

2

3

3

1^{er} quartile

1

1

1

1

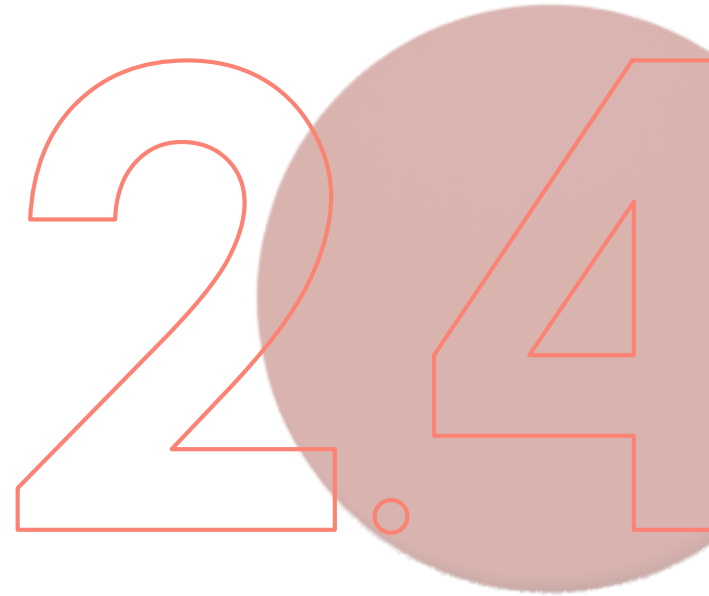
Q28. La dernière fois que vous avez contacté votre service client pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?

> si oui en combien de temps



RÉSULTATS

EVALUATION DU SERVICE
DES OPÉRATEURS MOBILES



Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

Problèmes rencontrés avec leur opérateur mobile

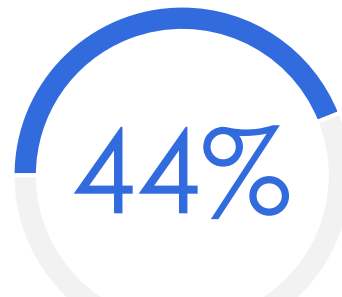
Base : Possèdent un téléphone mobile (3 946 ind.)



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



Q44. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré un ou plusieurs problèmes avec votre opérateur mobile ?



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

30% ont rencontré au moins un problème de la liste hors fraudes ou appels indésirables

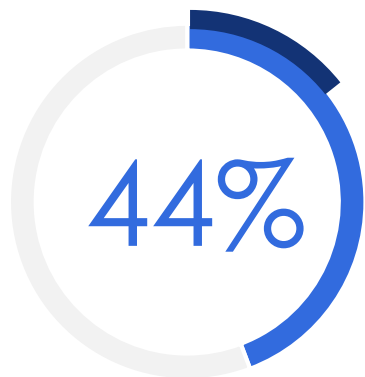
Q45. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre opérateur mobile ?

Différence significative par rapport
 à la moyenne des opérateurs

Typologie des problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

Problèmes rencontrés avec leur opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 946 ind.)



ont rencontré **au moins un problème avec leur opérateur mobile**

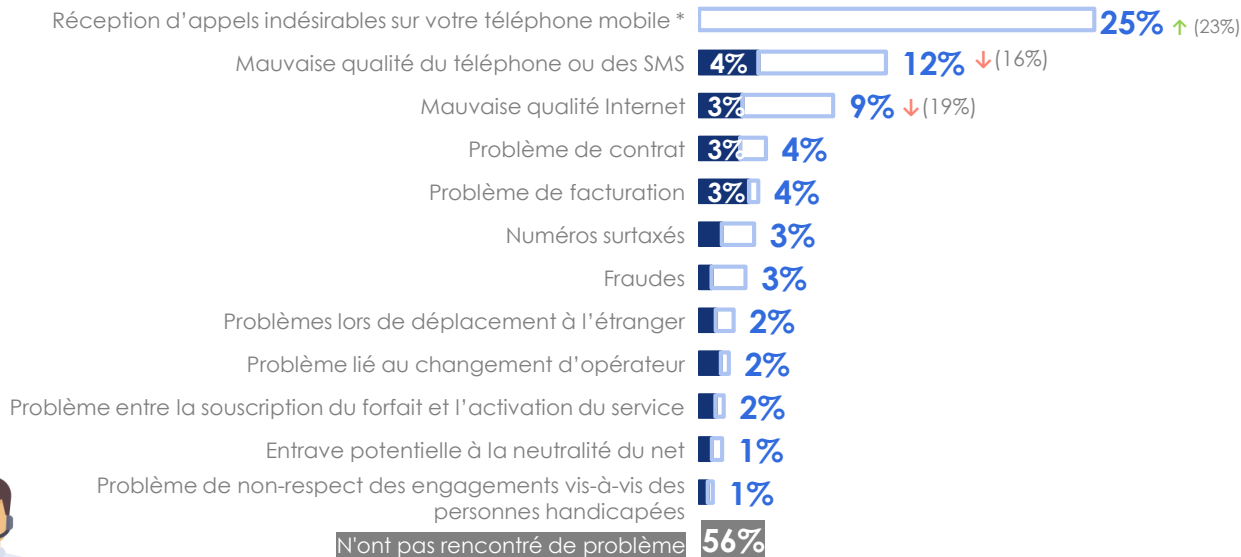
et

14%

ont contacté leur service client suite à l'un de ces problèmes



Ont contacté leur opérateur mobile pour ce problème | N'ont pas contacté leur service client | Ont rencontré ce type de problème



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

Q45. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre opérateur mobile ?

Grandes catégories de problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

Problèmes rencontrés avec leur opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 946 ind.)

ont rencontré ce
type de problème

26%

Fraudes et appels indésirables

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

17%
↓(21%)

6%

ont **contacté le service client** de leur opérateur mobile

Problèmes de qualité de service

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

10%

7%

Problèmes de surfacturation et contractuels

- Problème de contrat
- Problème de facturation
- Numéros surtaxés

7%

3%

Autres problèmes

- Problèmes lors de déplacement à l'étranger
- Entrave potentielle à la neutralité du net
- Problème de non-respect des engagements vis-à-vis des personnes handicapées
- Autres problèmes

3%

2%

Problèmes de souscription

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

rappel

44%

ont rencontré **au moins un problème avec leur opérateur mobile** et

14%

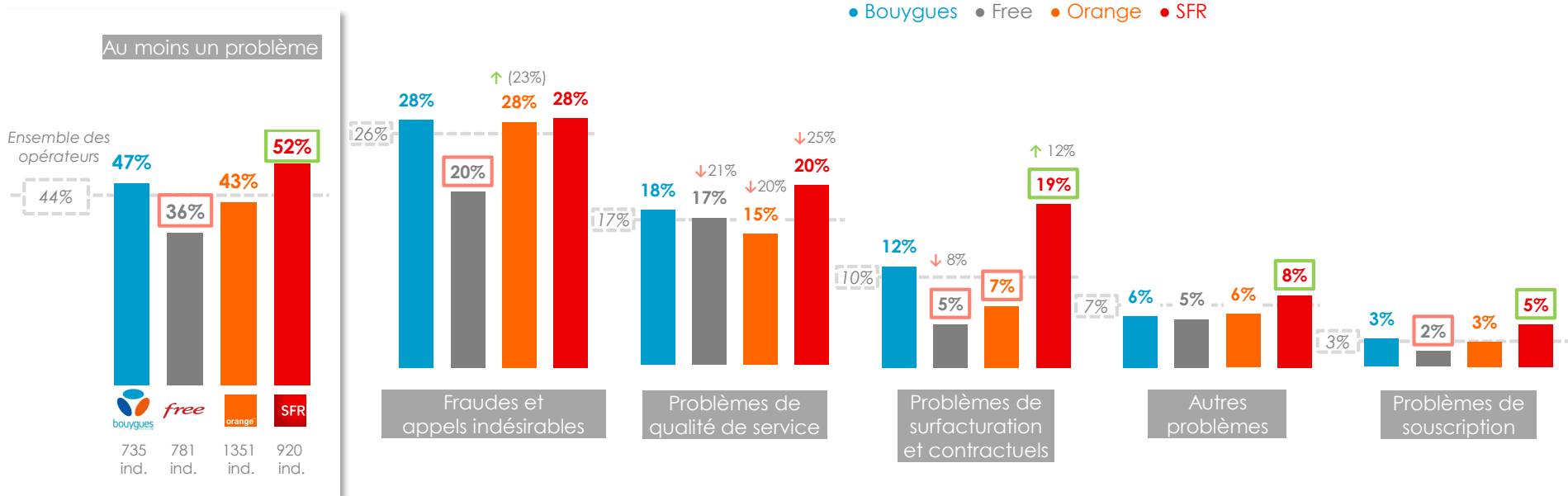
ont contacté leur service client suite à l'un de ces problèmes

Q45. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre opérateur mobile ?

Typologie des problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

Problèmes rencontrés – scores par opérateur

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 946 ind.)



Q45. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre opérateur mobile ?

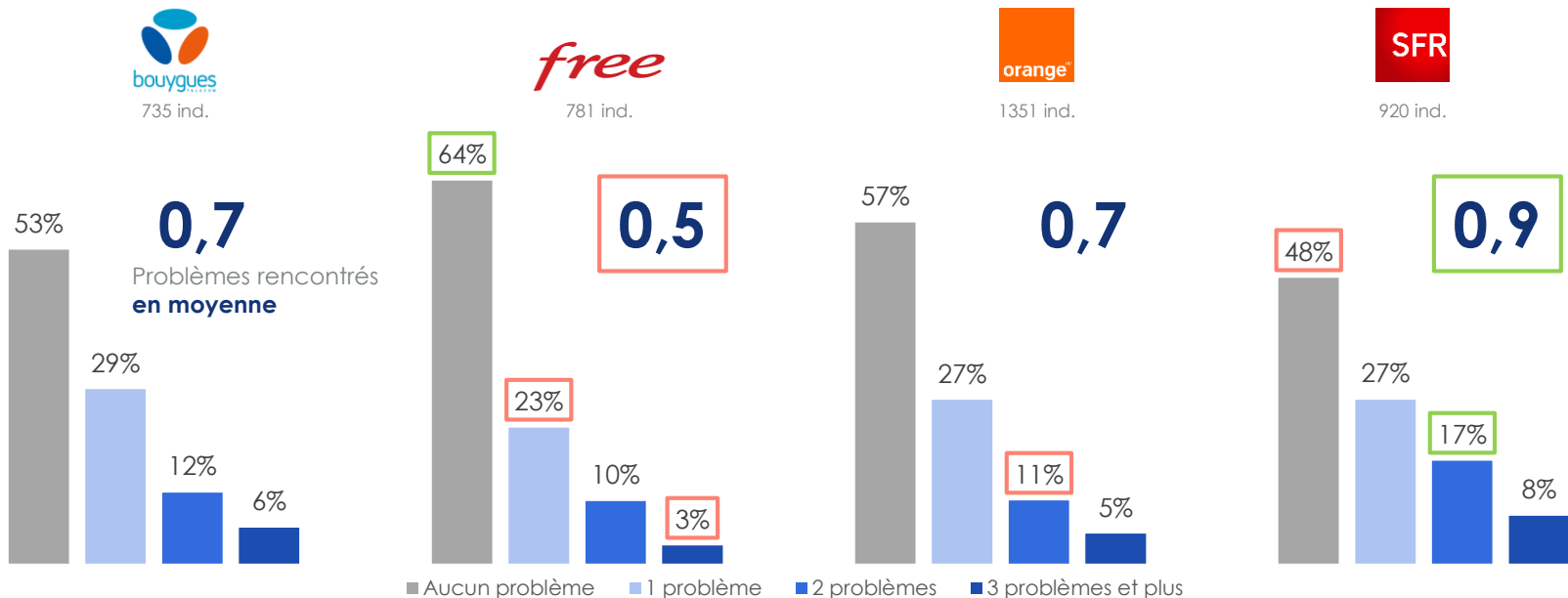
□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

↑ ↓ Evolutions significatives par rapport à 2020

Nombre de problèmes rencontrés selon l'opérateur mobile

Nombre moyen de problèmes rencontrés – scores par opérateur

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 946 ind.)



Q45. Et plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes/difficultés suivants avec votre opérateur mobile ?

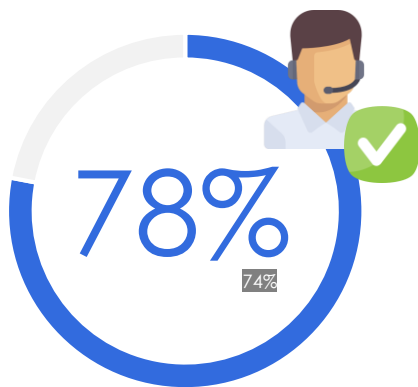
□ Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

Aucune évolution par rapport à 2020

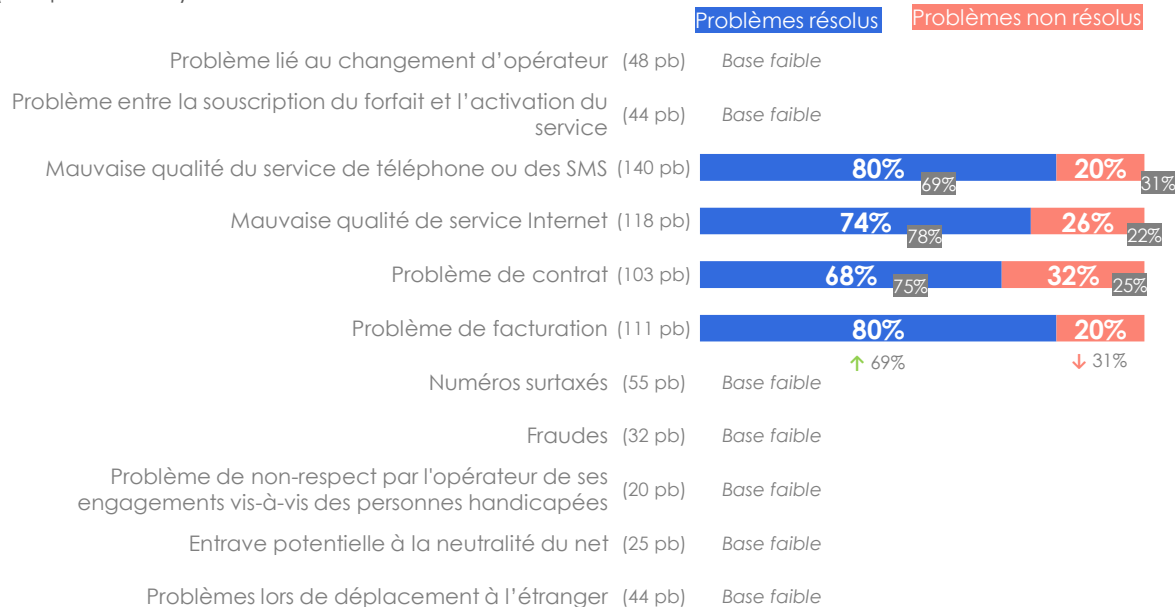
Taux de résolution des problèmes après contact avec le service client

Taux de résolution des problèmes après contact avec le service client

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (740 problèmes.)



Des problèmes rencontrés
sont **résolus**



Q47. La dernière fois que vous avez contacté votre service client pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?

Rappel des résultats 2020
sans évolution significative

↑ ↓ Evolutions significatives
par rapport à 2020

Taux de résolution après contact avec le service client selon la typologie

Taux de résolution de problèmes après contact avec le service client



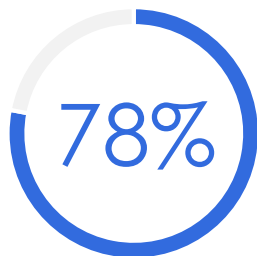
Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (740 problèmes.)

Triés du type de problème le plus souvent rencontré à celui le moins souvent rencontré

rappel

78%

Des problèmes rencontrés sont
résolus

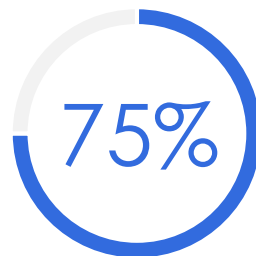


Problèmes de
qualité de service

(258 pb)

Mauvaise qualité du
téléphone ou des SMS

Mauvaise qualité Internet



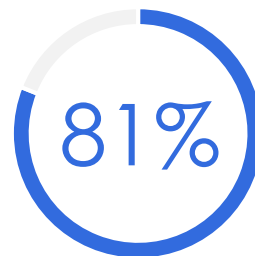
Problèmes de surfacturation
et contractuels

(269 pb)

Problème de contrat

Problème de facturation

Numéros surtaxés



Autres
problèmes

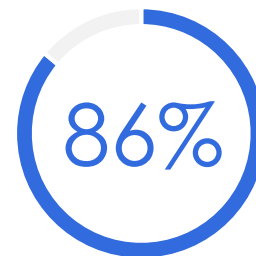
(121 pb)

Problèmes lors de
déplacement à l'étranger

Entrave potentielle à la
neutralité du net

Problème de non-respect des
engagements vis-à-vis des
personnes handicapées

Autres problèmes



Problèmes de
souscription

(92 pb)

Problème lié au
changement d'opérateur

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

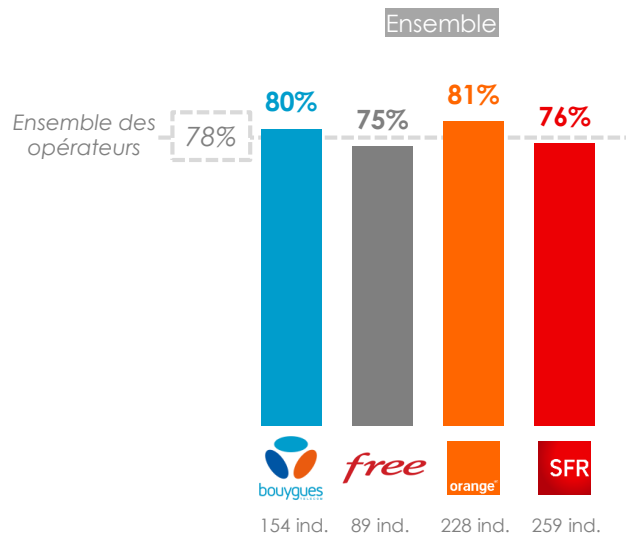
Q47. La dernière fois que vous avez contacté votre service client pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?

Taux de résolution après contact avec le service client selon l'opérateur mobile

Taux de résolution de problèmes après contact avec le service client – scores par opérateur



Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (740 problèmes.)

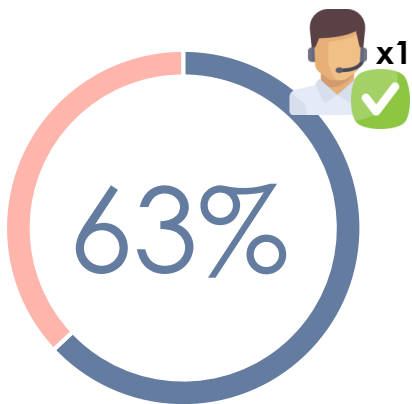


Q47. La dernière fois que vous avez contacté votre service client pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?

Nombre de sollicitations auprès du service client pour que le problème soit résolu

Nombre de sollicitations pour résoudre son problème

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème aujourd'hui résolu (558 problèmes.)



N'ont **sollicité qu'une seule fois** le service client de leur opérateur **pour que le problème soit résolu**

37% ont **sollicité plusieurs fois leur opérateur pour ce problème**

N'a eu qu'**un seul échange** avec son opérateur pour ce problème

A eu **plusieurs échanges** avec son opérateur pour ce problème

Problème lié au changement d'opérateur (44 pb.)	Base faible
Problème entre la souscription du forfait et l'activation du service (35 pb.)	Base faible
Mauvaise qualité du service de téléphone ou des SMS (103 pb.)	53% / 47%
Mauvaise qualité de service Internet (83 pb.)	64% / 36%
Problème de contrat (71 pb.)	70% / 30%
Problème de facturation (84 pb.)	54% / 46%
Numéros surtaxés (42 pb.)	Base faible
Fraudes (24 pb.)	Base faible
Problème de non-respect par l'opérateur de ses engagements vis-à-vis de personnes handicapées (13 pb.)	Base faible
Entrave potentielle à la neutralité du net (20 pb.)	Base faible
Problèmes lors de déplacement à l'étranger (39 pb.)	Base faible

Q49. Combien de fois avez-vous sollicité (appels, emails, relances de votre part...) votre opérateur pour que ce problème soit résolu ?

Modification du libellé de la question

Taux de résolution après une seule sollicitation auprès du service client selon la typologie

Taux de résolution de problèmes après contact avec le service client



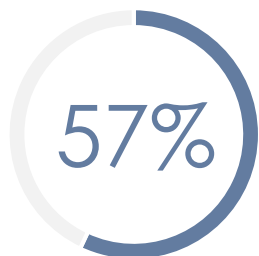
Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (740 problèmes.)

rappel

63%

N'ont sollicité qu'une seule fois le service client pour que le problème soit résolu

Triés du type de problème le plus souvent rencontré à celui le moins souvent rencontré

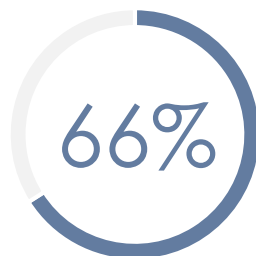


Problèmes de qualité de service

(186 pb)

Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS

Mauvaise qualité Internet



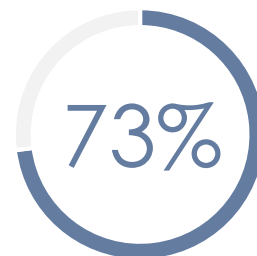
Problèmes de surfacturation et contractuels

(197 pb)

Problème de contrat

Problème de facturation

Numéros surtaxés



Autres problèmes

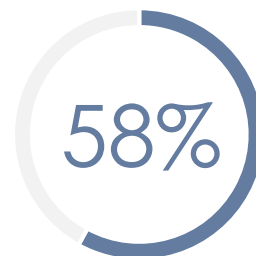
(96 pb)

Problèmes lors de déplacement à l'étranger

Entrave potentielle à la neutralité du net

Problème de non-respect des engagements vis-à-vis des personnes handicapées

Autres problèmes



Problèmes de souscription

(79 pb)

Problème lié au changement d'opérateur

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

Q49. Combien de fois avez-vous sollicité (appels, emails, relances de votre part...) votre opérateur pour que ce problème soit résolu ?

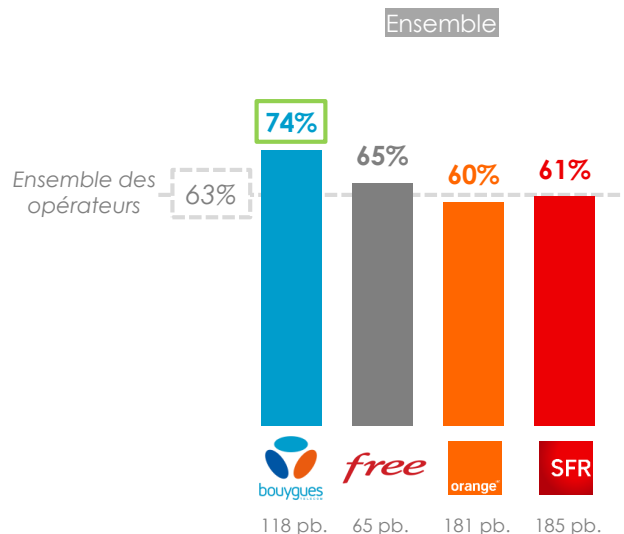
Modification du libellé de la question

Taux de résolution après une seule sollicitation auprès du service client selon l'opérateur

Taux de résolution de problèmes après une seule sollicitation du service client - scores par opérateur



Base : Ont contacté leur service client suite à un problème aujourd'hui résolu (558 problèmes.)



Q49. Combien de fois avez-vous sollicité (appels, emails, relances de votre part...) votre opérateur pour que ce problème soit résolu ?

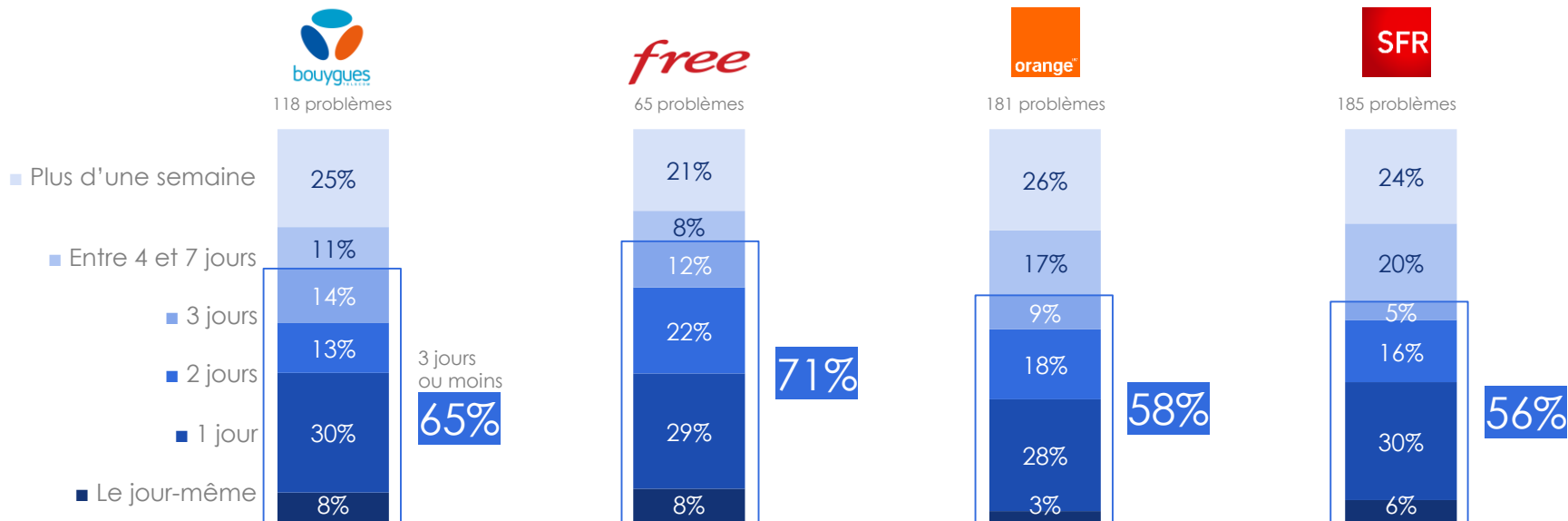
Modification du libellé de la question

Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) selon l'opérateur

Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) – scores par opérateur



Base : Ont contacté leur service client suite à un problème aujourd'hui résolu (558 problèmes.)



Q47. La dernière fois que vous avez contacté votre service client pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?
> si oui en combien de temps

Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) selon l'opérateur

Temps de résolution des problèmes (lorsqu'ils ont été résolus) – scores par opérateur



Base : Ont contacté leur service client suite à un problème aujourd'hui résolu (558 problèmes.)

En nombre de jours



118 problèmes



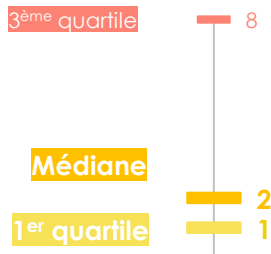
65 problèmes



181 problèmes



185 problèmes



Q47. La dernière fois que vous avez contacté votre service client pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?

> si oui en combien de temps