



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DOSSIER DE PRESSE

9 mai 2022

Observatoire de la satisfaction client (secteur télécoms)

et bilan annuel de la plateforme « J'alerte l'Arcep »

A decorative graphic in the bottom right corner consisting of a dense, overlapping pattern of thin, light grey lines that form a fan-like shape pointing towards the top right.

ISSN n°2258-3106

La satisfaction des utilisateurs des secteurs régulés par l'Arcep est l'une des boussoles qui guide, au quotidien, l'action de l'Autorité. L'Arcep rend compte de ce niveau de satisfaction, des principaux sujets d'insatisfactions, et des actions entreprises, via la présentation, ce jour :

- des résultats de son observatoire annuel de la satisfaction client ;
- des principaux enseignements tirés des alertes reçues sur « [J'alerte l'Arcep](#) » au cours de l'année 2021. Cette plateforme en ligne permet aux utilisateurs (particuliers, entreprises, collectivités etc.) de signaler à l'Autorité les dysfonctionnements rencontrés dans leur relation avec leur opérateur sur les trois secteurs régulés par l'Arcep (communications électroniques, distribution de la presse, distribution postale).

L'observatoire de la satisfaction client

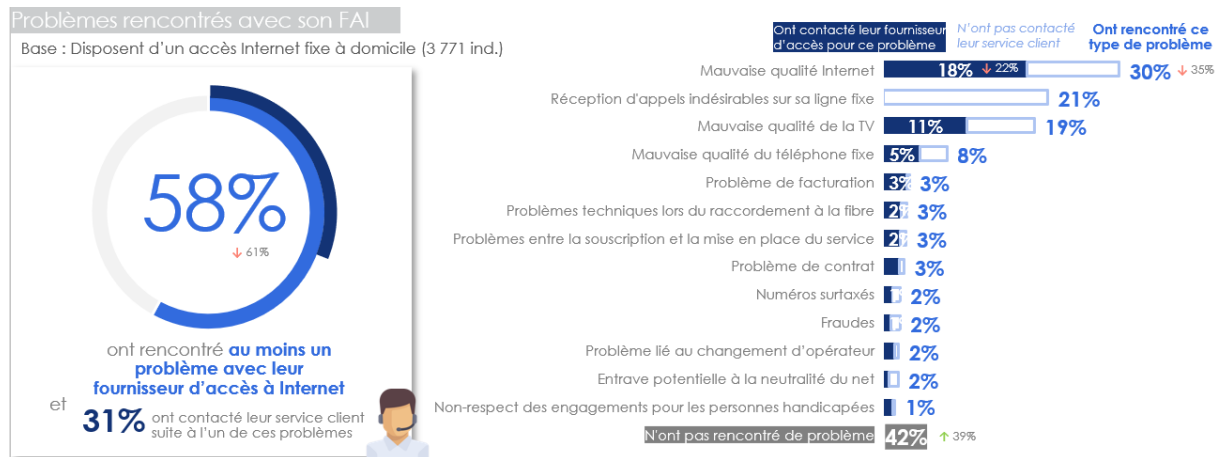
Qu'est-ce que l'observatoire de la satisfaction client ?

L'Arcep publie ce jour son « **Observatoire de la satisfaction client** », qui repose sur un sondage réalisé par l'institut CSA en 2021 auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 4000 répondants¹. Il a pour objectif de refléter l'expérience des utilisateurs et leur ressenti, et présente des indicateurs de satisfaction :

- satisfaction générale vis-à-vis des opérateurs fixes et mobiles ;
- satisfaction vis-à-vis du service client de ces opérateurs ;
- satisfaction quant à la qualité du service des principaux opérateurs fixes et mobiles, et typologie des problèmes rencontrés.

Quels sont les principaux enseignements de l'observatoire de la satisfaction client (édition 2022) ?

58% des utilisateurs (51% en excluant le motif « démarchage téléphonique intempestif » non attribuable en globalité aux opérateurs) indiquent rencontrer un problème avec leur fournisseur d'accès à internet.

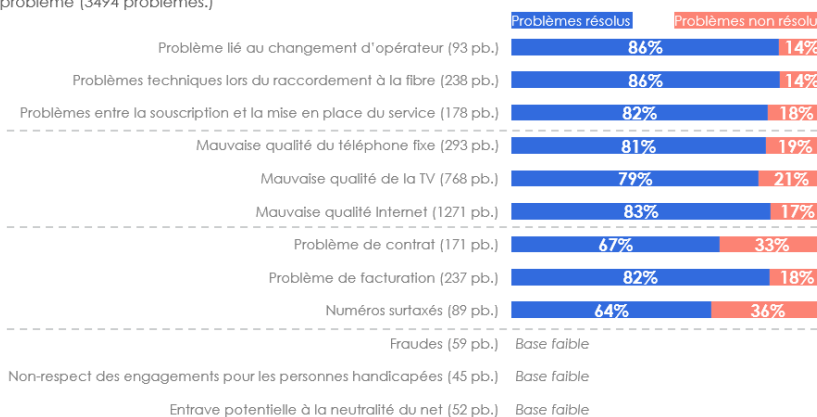
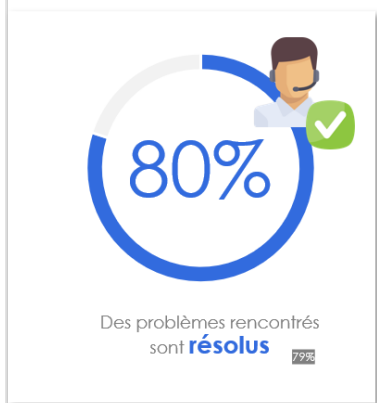


8 problèmes rencontrés sur 10 sont cependant résolus après contact avec le service client des opérateurs.

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

Taux de résolution des problèmes après contact avec le service client

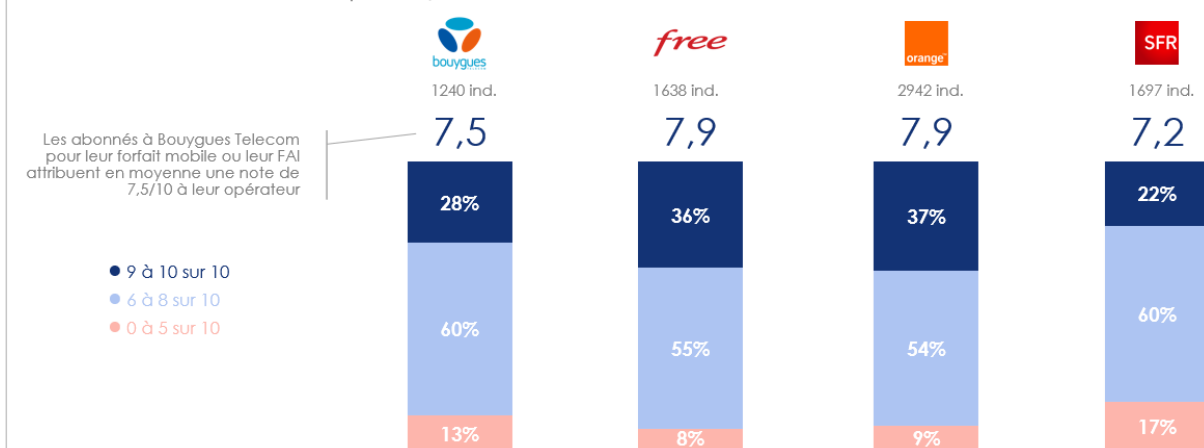
Base : Ont contacté leur service client suite à un problème (3494 problèmes.)



Le niveau de satisfaction générale des utilisateurs vis-à-vis de leur opérateur (fixe ou mobile) tel qu'il ressort de l'observatoire est le suivant.

Satisfaction générale - consolidé FAI / Opérateur mobile

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



Pour aller plus loin
L'intégralité de l'observatoire de la satisfaction client (édition 2022)

L'évolution de l'observatoire de la satisfaction client

Une évolution de l'observatoire de la qualité du service client pour refléter au mieux l'expérience des utilisateurs.

Jusqu'en 2018, l'Arcep mettait à disposition du public les résultats des mesures d'indicateurs de qualité du service client réalisés par les opérateurs eux-mêmes. Ces indicateurs issus des systèmes d'informations des opérateurs étaient audités et certifiés par une société indépendante.

En 2018, une démarche de fiabilisation des indicateurs et des mesures associées a été entreprise en concertation avec les opérateurs. Le dispositif de mesure de qualité de service en vigueur, fondé sur des indicateurs issus des systèmes d'informations des opérateurs, s'il reste pertinent pour suivre l'évolution de la qualité de service d'un opérateur donné, demeurait perfectible. En effet, l'hétérogénéité des systèmes d'information des opérateurs et des méthodologies de mesures de la qualité des services clients employées diminuent la comparabilité des résultats obtenus par les opérateurs. Une réflexion a donc été engagée dans le cadre de concertations avec les opérateurs, afin de faire évoluer l'observatoire pour mieux prendre en compte l'expérience réelle des utilisateurs.

L'Arcep fait donc désormais appel à un prestataire afin de réaliser une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs, et a acté ce changement de méthodologie par une évolution de son intitulé, qui est devenu en 2021 « **observatoire de la satisfaction client** ».

La publication de cet observatoire s'inscrit dans la démarche de l'Arcep de régulation par la donnée, qui vise à éclairer les choix des utilisateurs et à mieux orienter le marché.

Le bilan annuel de « J'alerte l'Arcep »

Qu'est-ce que « J'alerte l'Arcep » ?

Lancée en 2017², la plateforme « J'alerte l'Arcep » permet à chaque utilisateur - particulier, entreprise, collectivité, développeur ou association de consommateur de faire part des dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs de téléphonie mobile, fournisseurs d'accès à internet, acteurs postaux ou de la distribution de la presse.

Le développement de la plateforme de signalement [« J'Alerte l'Arcep »](#) s'inscrit dans la démarche de régulation par la donnée visant à éclairer les choix des utilisateurs et à mieux orienter le marché :

- **pour les utilisateurs**, cette plateforme ouvre, par un geste citoyen, l'opportunité de peser par leur expérience sur la régulation du marché et de participer à leur échelle à celle-ci, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Des conseils adaptés à leur situation leur sont également proposés ;
- **pour l'Arcep**, les alertes recueillies permettent de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs, d'identifier les dysfonctionnements récurrents ou les pics d'alertes. L'objectif est ainsi de gagner en efficacité dans ses actions de régulation.

Pour aller plus loin

[Le grand dossier consacré à la régulation par la donnée sur le site de l'Arcep](#)

A quoi sert « J'alerte l'Arcep » ?

Depuis son lancement en 2017, la plateforme a permis de recueillir plus de 140 000 signalements.

La plateforme n'a pas pour objectif de résoudre les problématiques individuelles mais de permettre à chaque utilisateur d'être un acteur de la régulation en permettant au régulateur d'identifier, par exemple, des signaux faibles ou des pics d'alerte et d'y apporter des réponses systémiques.

L'analyse des alertes a ainsi permis à l'Arcep d'instruire plusieurs cas concrets et, en fonction des problématiques rencontrées, d'exploiter les différents leviers à sa disposition : dialogue avec les opérateurs, rappel à l'ordre voire procédure formelle à l'encontre de l'opérateur concerné.

² Communiqué de presse de l'Arcep en date du 17 octobre 2017 « L'Arcep lance un espace de signalement « J'alerte l'Arcep » » : <https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/regulation-par-la-data.html>

Régulièrement interpellée sur les réseaux sociaux au sujet de l'utilité de [« J'alerte l'Arcep »](#), par des utilisateurs qui souhaiteraient voir leur problème individuel résolu, l'Autorité a mis en ligne une [infographie](#) et un [« Vrai ou Faux ? »](#) pour rappeler l'objectif de sa plateforme et présenter de manière transparente le traitement des alertes par ses agents.

Quel bilan tire l'Autorité de « J'alerte l'Arcep » pour l'année 2021 ?

Chaque année, l'Arcep fait le bilan de sa plateforme de signalement. Celui-ci s'appuie sur une analyse statistique des signalements collectés au cours de l'année. Cette analyse a été complétée par un sondage réalisé par l'institut CSA, constituant l'observatoire de la satisfaction client présenté ci-dessus. Le bilan annuel est également l'occasion de présenter des exemples d'enseignements qui sont tirés de ces analyses ainsi que les actions du régulateur qui en ont découlé.

- [Le bilan 2020 de « J'Alerte l'Arcep »](#)
- [Le bilan 2019 de « J'alerte l'Arcep »](#)
- [Le bilan 2018 de « J'alerte l'Arcep »](#)

1. Alertes reçues : les chiffres clés de l'année 2021

Les statistiques issues des signalements déposés sur la plateforme [« J'alerte l'Arcep »](#) ont été réalisées sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021.

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

L'Arcep a reçu en 2021 plus de **38000 alertes dont environ 31000 directement sur la plateforme** ; les autres signalements provenant d'autres canaux (mails, courriers, appels téléphoniques). Ce volume est en hausse significative par rapport au bilan de l'année 2020 qui faisait état de 33000 alertes (**+14%** d'alertes reçues en un an). Les répartitions des profils des alerteurs et des canaux de dépôt des alertes restent en revanche très similaires à celles des années précédentes.

La hausse du nombre de signalement en 2021 est probablement attribuable au renforcement de l'ergonomie et de la visibilité de la plateforme qui ont facilité les signalements de la part des utilisateurs. Cela démontre aussi des attentes accrues de la part des utilisateurs vis-à-vis des opérateurs, en particulier en matière de qualité de service.



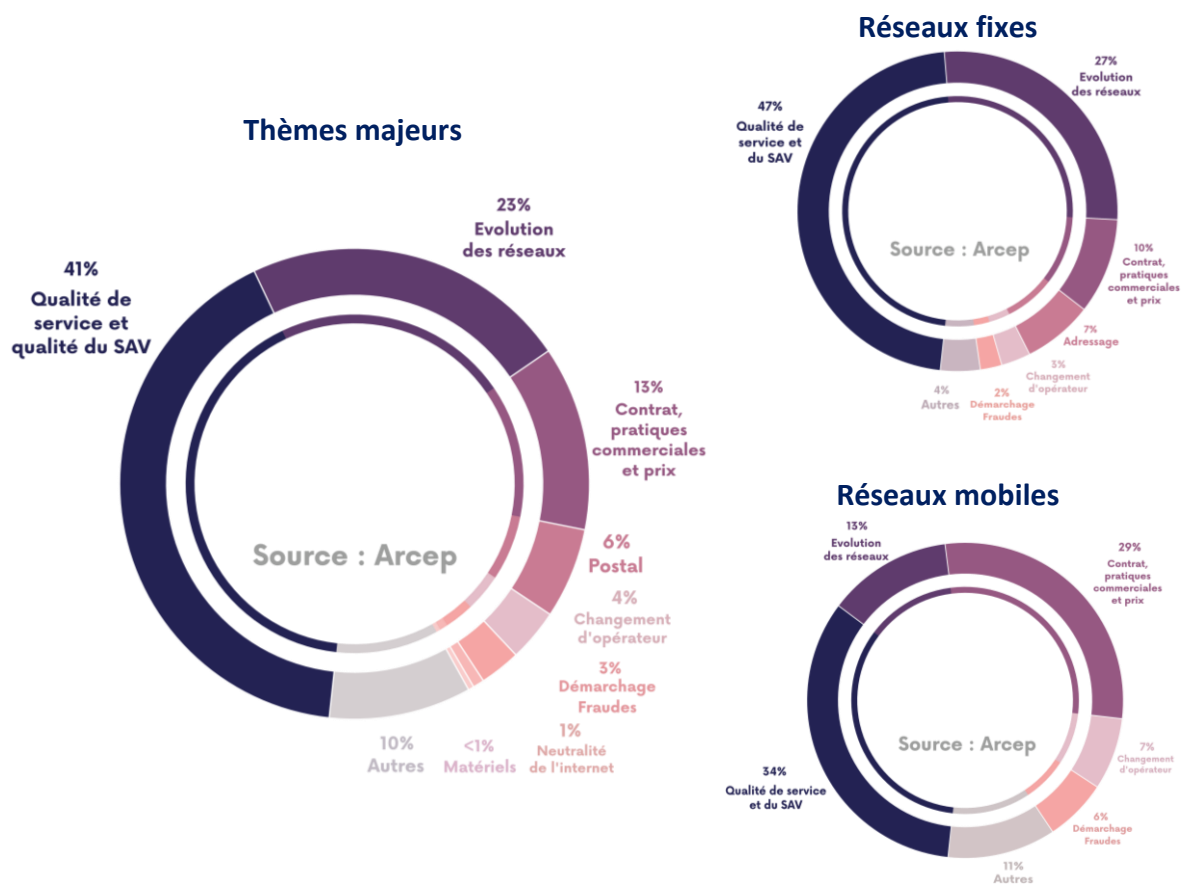
- **Les principales thématiques d’alertes restent inchangées : la qualité de service reste la principale préoccupation exprimée via « J’alerte l’Arcep »**

Les signalements reçus concernent, cette année encore, le plus fréquemment la qualité de service, service après-vente (SAV) compris. Viennent ensuite l’insatisfaction quant aux évolutions des réseaux (attente de déploiement de la fibre essentiellement mais aussi couverture mobile insuffisante, etc.) suivi par les pratiques commerciales des opérateurs et les difficultés rencontrées lors d’un changement d’opérateur.

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

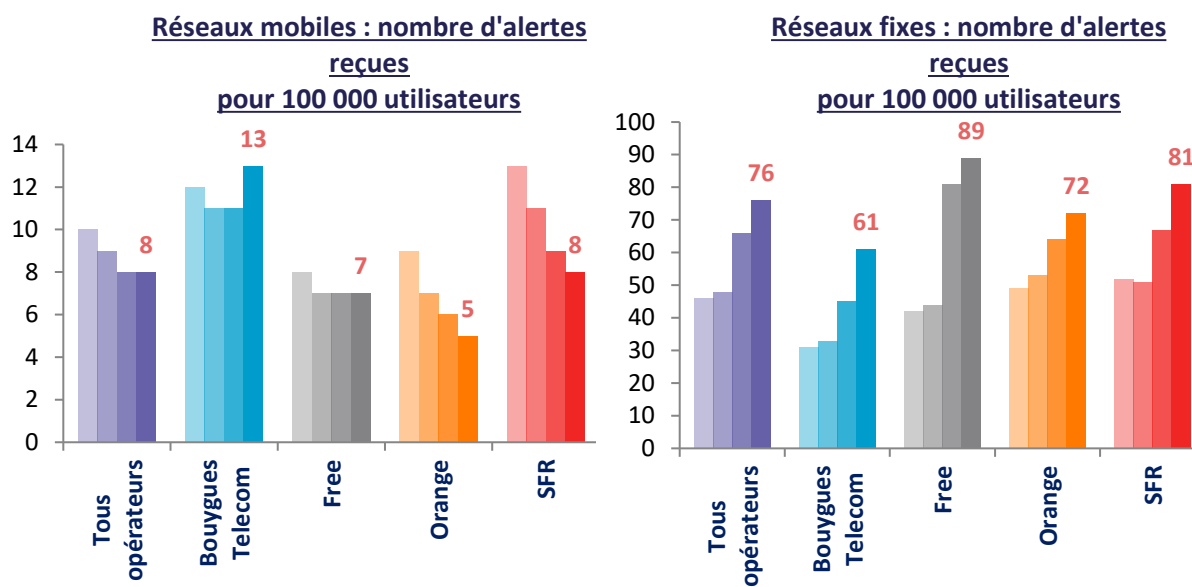
Les thématiques de la qualité de service et des attentes liées à l’évolution des réseaux sont particulièrement prédominantes sur le fixe alors que pour le mobile les pratiques commerciales et le changement d’opérateurs sont d’avantage présents.

On observe d’ailleurs une baisse du nombre d’alertes concernant le secteur postal (2300 alertes reçues en 2021 contre plus de 3000 l’année précédente).



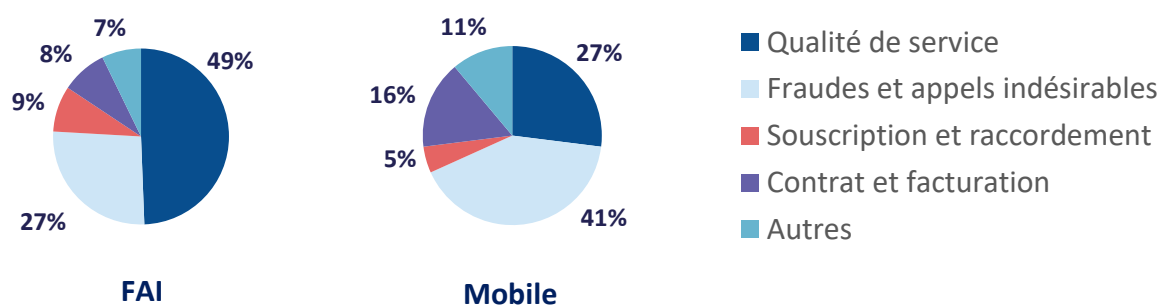
- **Davantage d’alertes sur le fixe, moins sur le mobile**

Comme en 2020, les signalements relatifs aux communications électroniques ont ciblé très majoritairement les questions liées aux accès fixes. Les réseaux mobiles ont quantitativement fait l’objet d’un nombre plus réduit d’alertes.



- Les principaux motifs d'insatisfaction relevés sur « J'alerte l'Arcep » sont confirmés par le sondage mené par l'institut CSA

Comme présenté précédemment, le sondage réalisé en 2021 par l'institut CSA relève que 51%³ des utilisateurs ont déclaré avoir rencontré un problème avec leur fournisseur d'accès à internet fixe ou leur opérateur mobile, chiffre en baisse par rapport à 2020⁴ (69% en 2020). Les principaux motifs d'insatisfaction sont relativement similaires à ceux de « J'alerte l'Arcep » : la qualité de service arrive en tête de ces motifs ; les problèmes de souscription et raccordement arrivent ensuite, suivis par les problèmes contractuels et de facturation. Le motif d'insatisfaction « fraudes et appels indésirables », bien que non imputable dans sa globalité aux opérateurs, est par ailleurs très présent.



³ Cas de démarchage téléphonique intempestif exclus.

⁴ 69% des consommateurs avaient déclaré en 2020 avoir rencontré un problème avec leur opérateur.

Bien que non représentatifs de la population, ni de cas concrets, les signalements réalisés sur « J'alerte l'Arcep » fournissent un éclairage sur la prépondérance relative de certaines problématiques entre les principaux opérateurs.

Vu par ailleurs

[Le rapport d'activité 2020 de La Médiation des communications électroniques](#)

[Le bilan annuel de SignalConso, la plateforme de signalement de la DGCCRF](#)

+ ajouter l'infographie et le vrai ou faux dans le dossier de presse