QUALITÉ DES SERVICES DES OPÉRATEURS RESSENTIE PAR LES UTILISATEURS

CONSUMER SCIENCE & ANALYTICS

Edition 2023 – publication le 18 Avril 2023

SOMMAIRE

1 **PRÉAMBULE** (CONTEXTE, MÉTHODOLOGIE)

2 **RÉSULTATS**

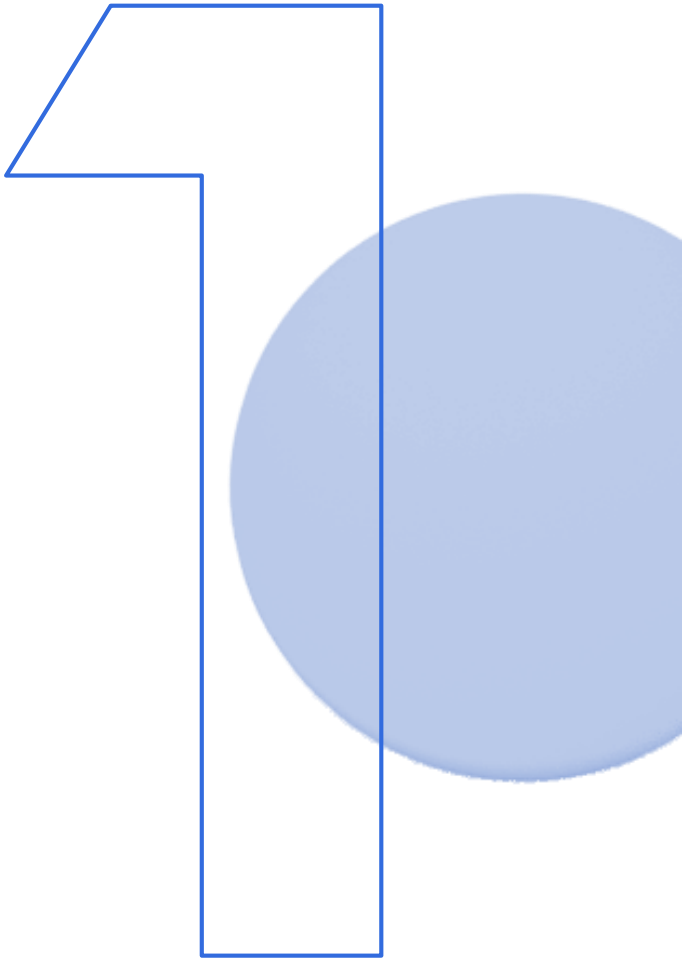
2.1 INDICATEURS DE SATISFACTION

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 100 000 sollicitations d'utilisateurs des différents services de communications électroniques. Ces sollicitations ont permis a 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. Cette étude a été reconduite cette année en abordant l'ensemble des marchés fixes et mobiles.** Elle évalue notamment la réception des appels indésirables sur la ligne fixe ou mobile, et permet 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 et fournisseurs d'accès 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

DATES DE TERRAIN

OCTOBRE 2022 **10** → OCTOBRE 2022 **29**

CIBLE INTERROGÉE

Échantillon représentatif de
4 009 consommateurs 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

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

+ Sur-échantillon de **1002 consommateurs internautes ayant eu recours à leur service client**

MODE DE RECEUIL

Questionnaire auto-administré
en ligne

sur panel

Note de lecture

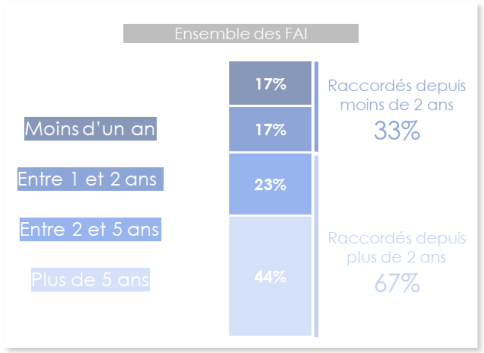
Univers étudié →

Cela se traduit par des raccordements plutôt anciens, qui datent d'il y a plus de 2 ans dans les deux tiers des cas. C'est encore plus vrai chez les abonnés Orange. ← Commentaire analytique

Titre de la slide et base de lecture →

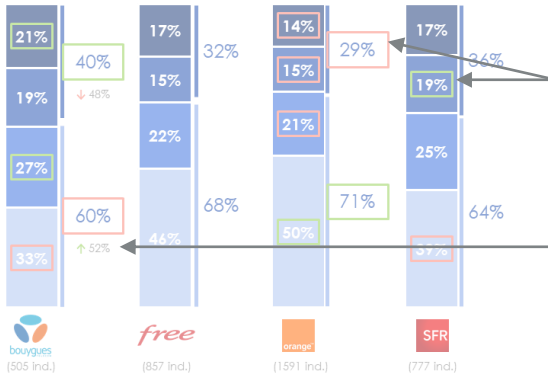
Antériorité du dernier raccordement

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



Intitulé de la question → *Q18. Quand avez-vous été raccordé à Internet pour la dernière fois dans votre domicile ?*

Lecture sur l'ensemble des FAI



Différences significatives par rapport à l'ensemble des FAI

Evolutions significatives par rapport aux résultats 2020

Lecture par FAI

Note : ces notions de « significativité » sont à interpréter au sens purement statistique du terme. Elle sont calculées mathématiquement, ne reflètent aucun jugement de valeur et ne correspondent pas nécessairement à une interprétation qualitative des résultats.

RÉSULTATS

RÉSULTATS

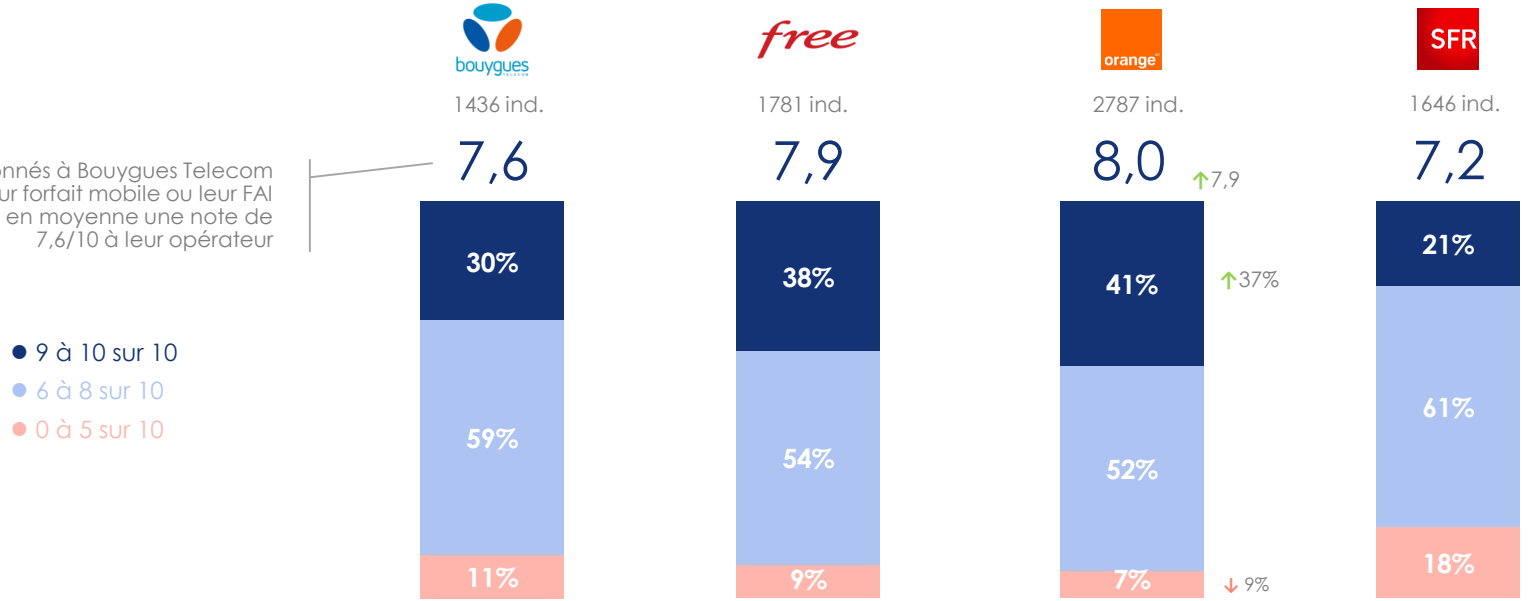
INDICATEURS DE SATISFACTION

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

Les abonnés à Bouygues Telecom pour leur forfait mobile ou leur FAI attribuent en moyenne une note de 7,6/10 à leur opérateur



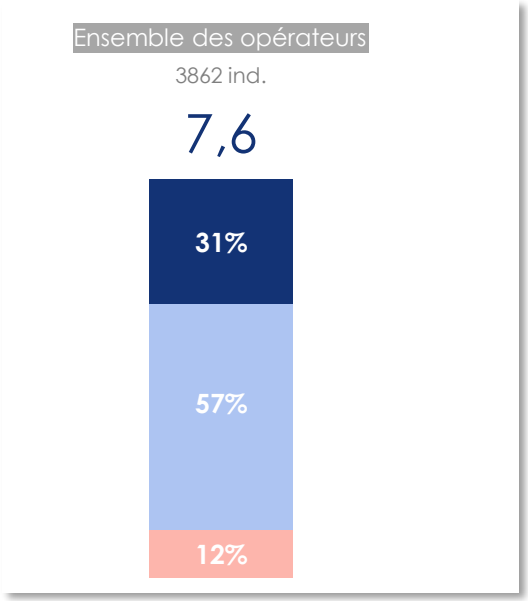
Q16/Q37. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de votre opérateur mobile / votre FAI ?

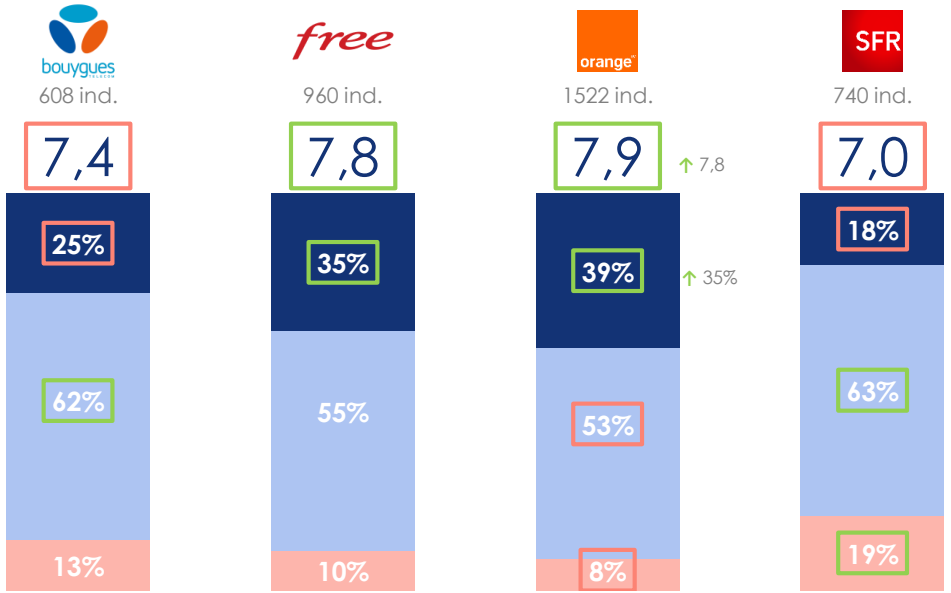
↑↓ Evolutions significatives par rapport à 2021

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 (3 862 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) ?

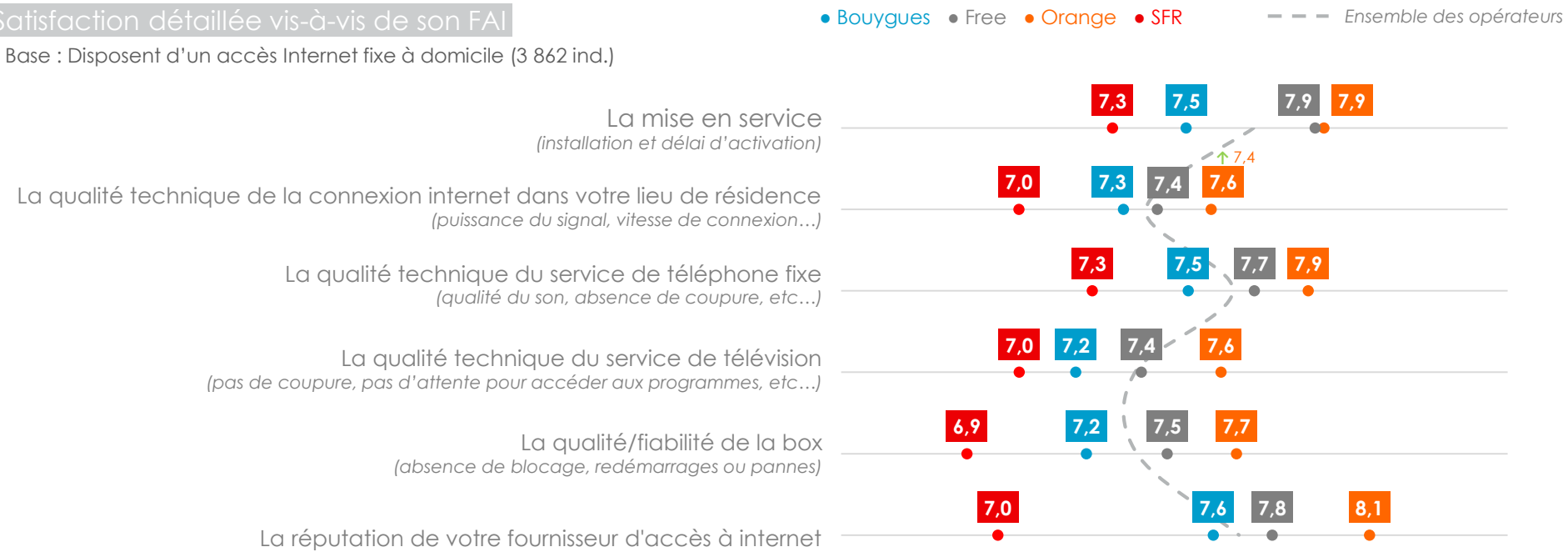
Différence significative par rapport à la moyenne des FAI

Evolutions significatives par rapport à 2021

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 (3 862 ind.)



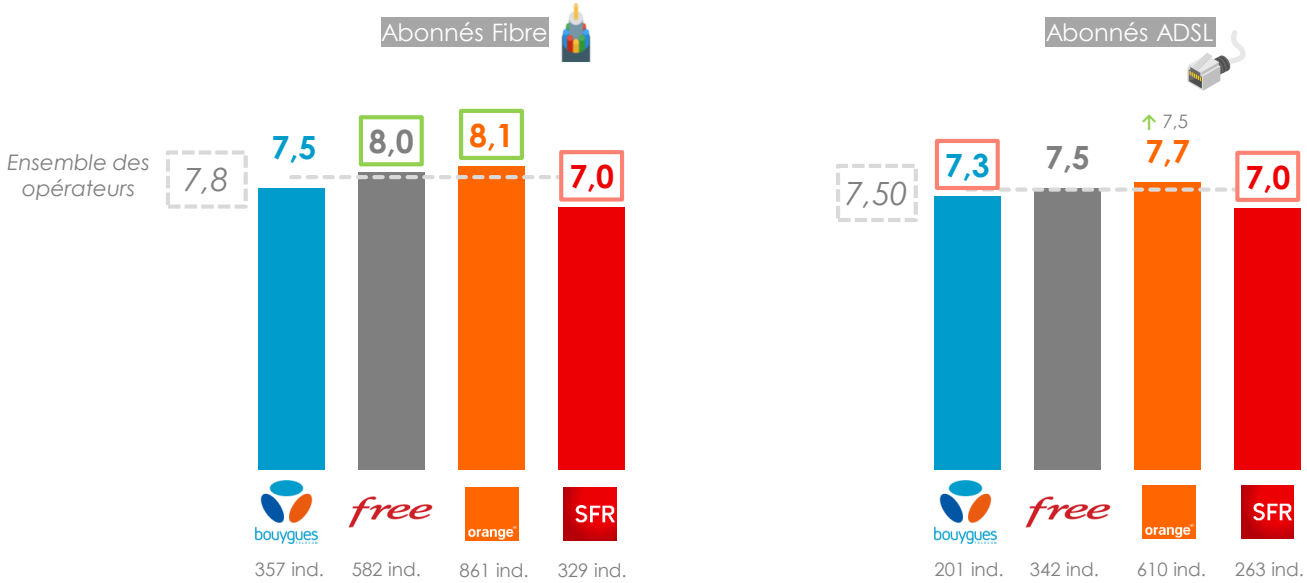
Q17. Plus précisément, sur chacun des critères suivants, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de ce fournisseur d'accès à Internet (FAI) ?

Evolutions significatives par rapport à 2021

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 (3 862 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) ?

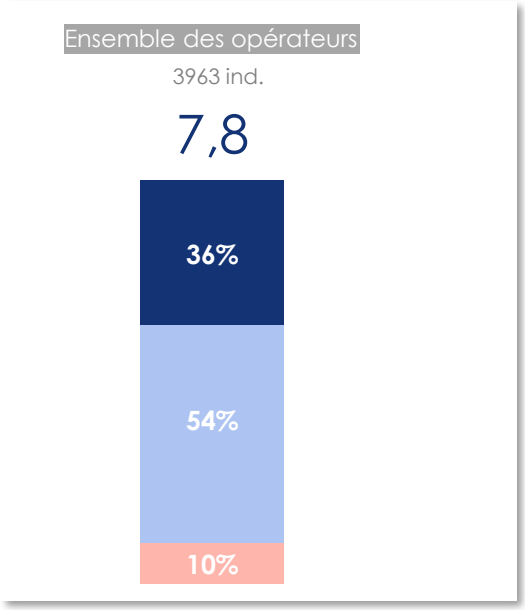
Différence significative par rapport à la moyenne des FAI

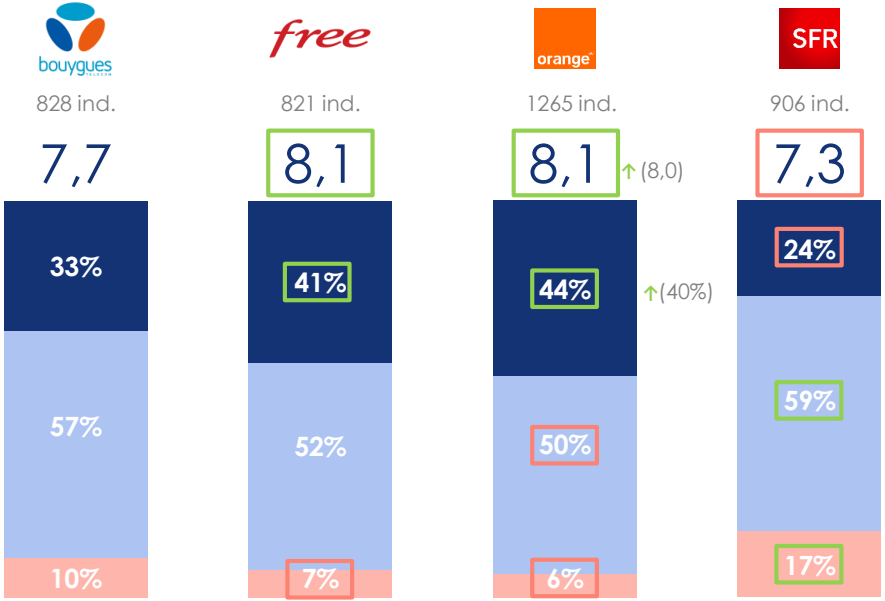
Evolutions significatives par rapport à 2021

Satisfaction vis-à-vis des opérateurs mobiles

Satisfaction générale vis-à-vis de son opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 963 ind.)





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

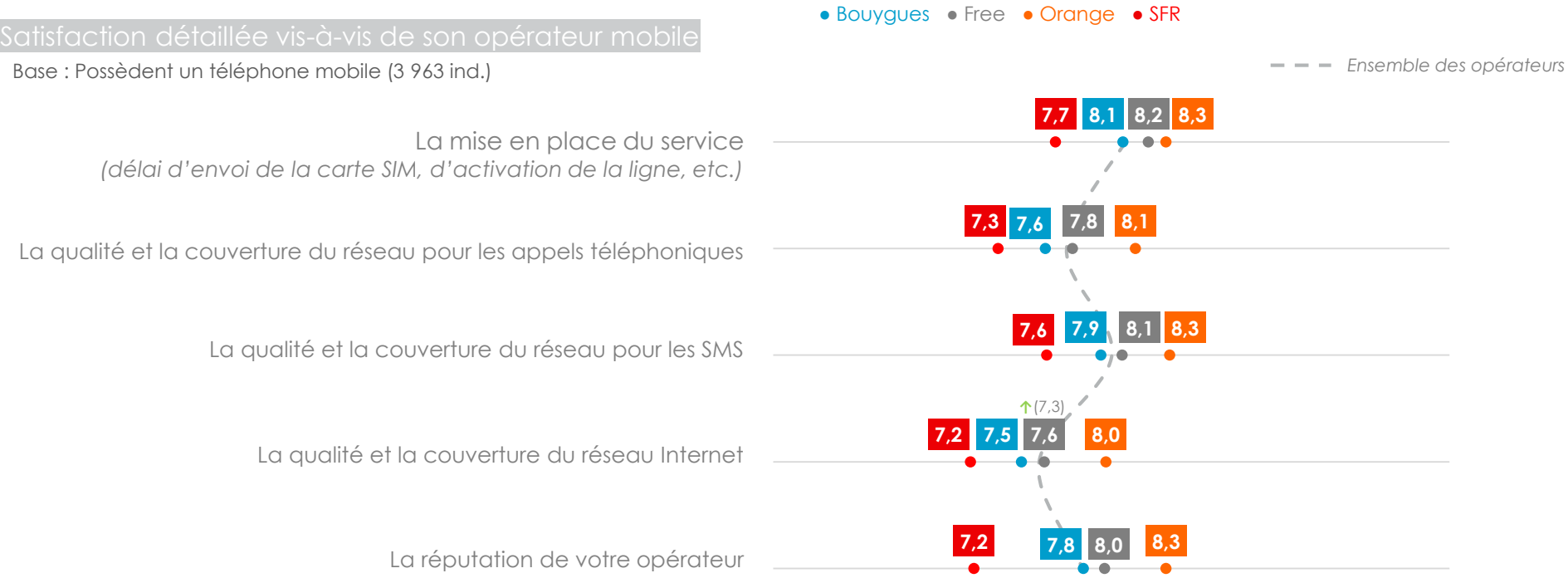
Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

Evolutions significatives par rapport à 2021

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

Satisfaction détaillée vis-à-vis de son opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 963 ind.)



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 ?

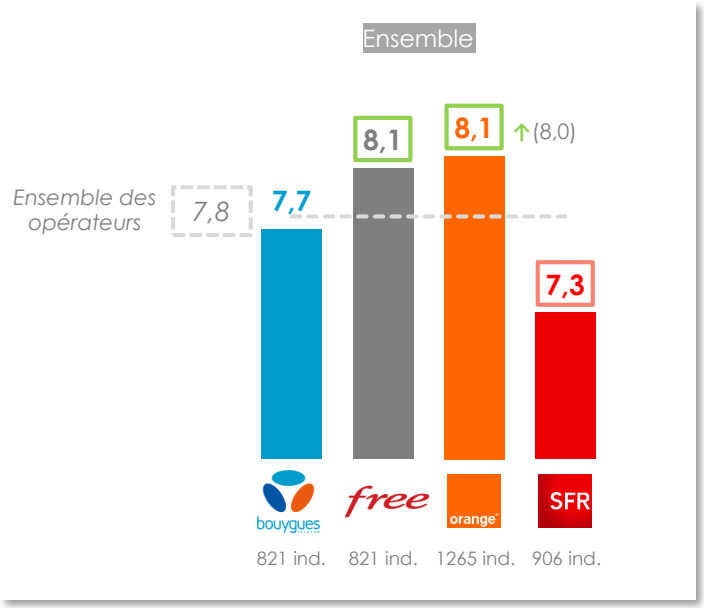
↑↓ Evolutions significatives par rapport à 2021

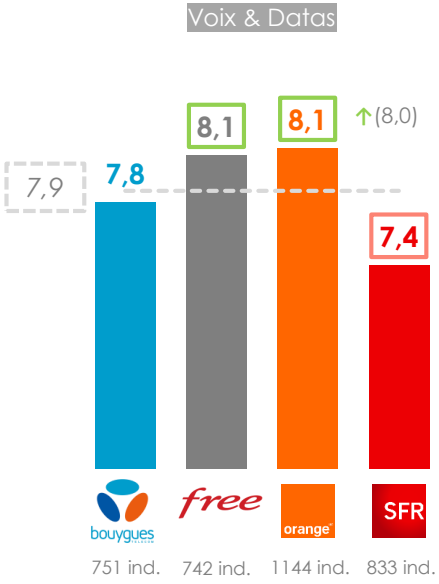
Satisfaction selon l'usage mobile

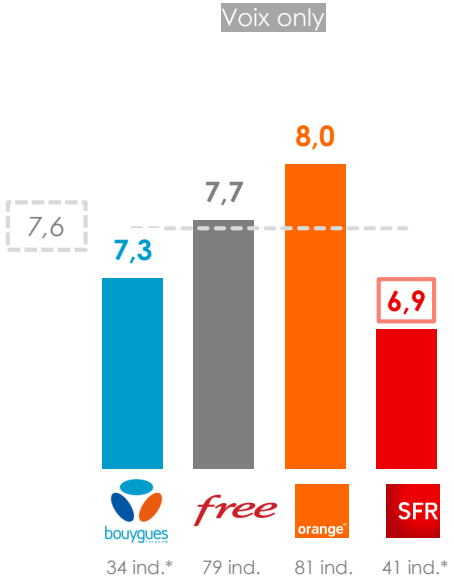
Satisfaction générale vis-à-vis de son opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 963 ind.)

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







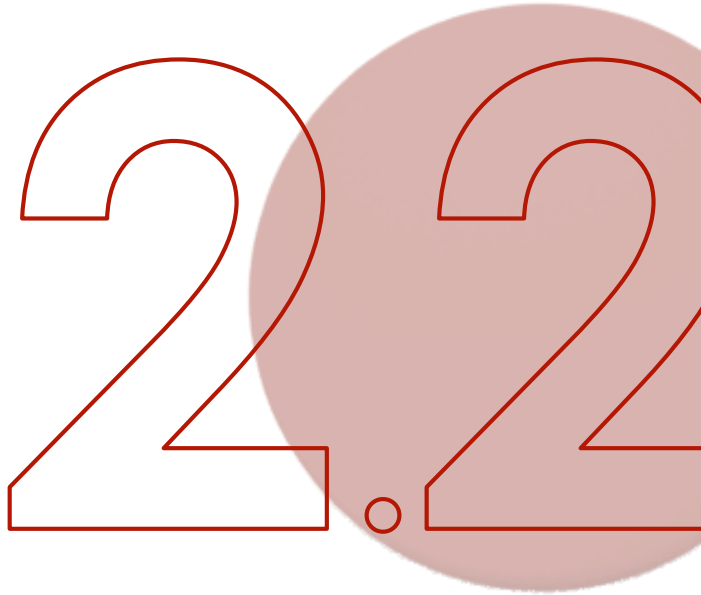
Q37. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction de votre opérateur mobile ?

Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

Evolutions significatives par rapport à 2021

RÉSULTATS

INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE CLIENT

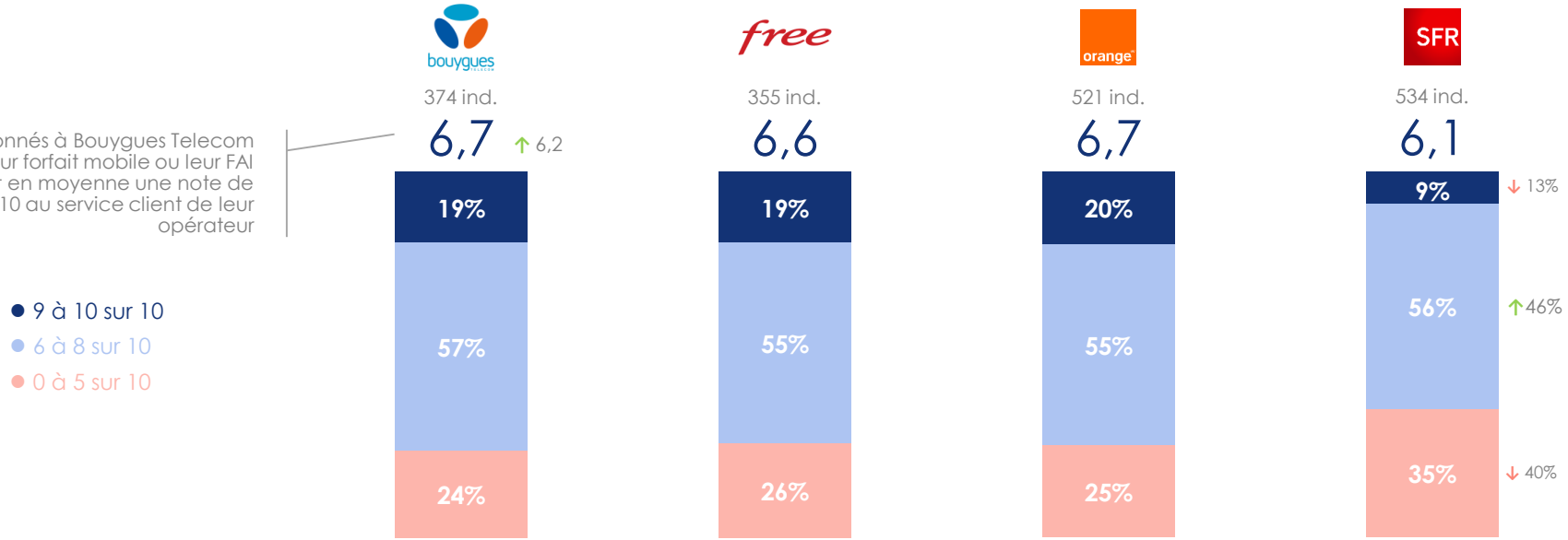


Niveau général de satisfaction du service client (opérateur mobile et FAI)

Satisfaction du service client - consolidé FAI / Opérateur mobile

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

Les abonnés à Bouygues Telecom pour leur forfait mobile ou leur FAI attribuent en moyenne une note de 6,7/10 au service client de leur opérateur



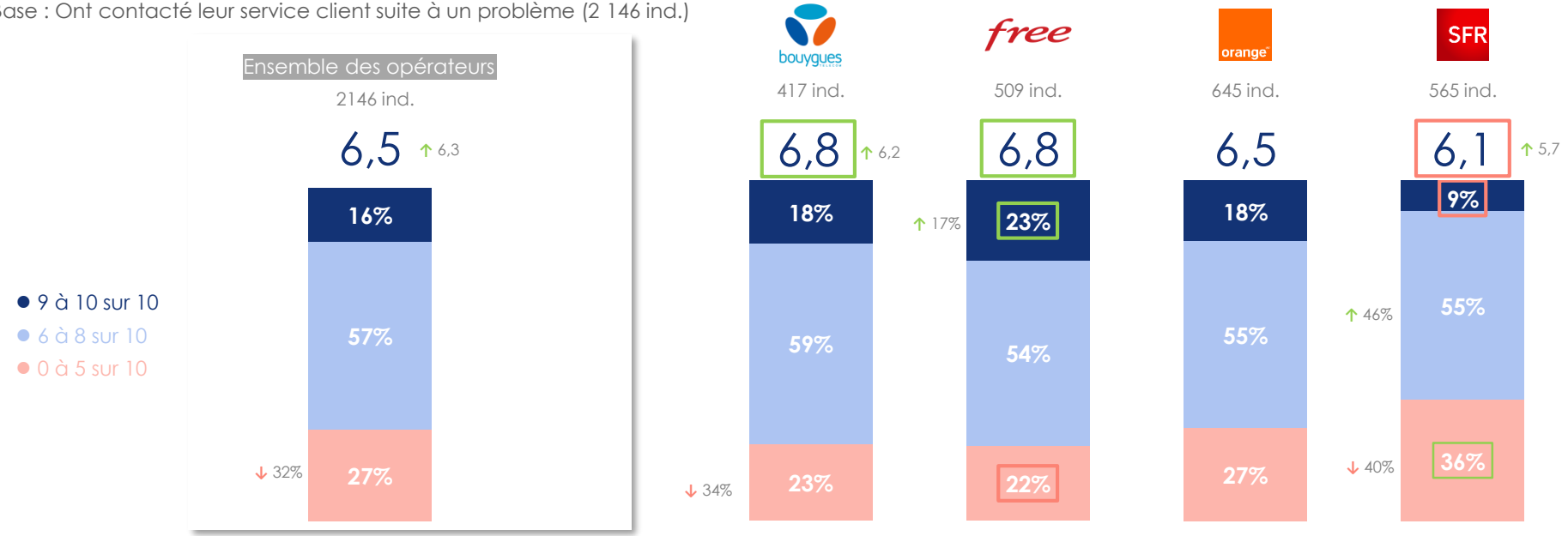
Q33/Q53. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction du service client de votre opérateur mobile / FAI ?

↑↓ Evolutions significatives par rapport à 2021

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 (2 146 ind.)



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 ?

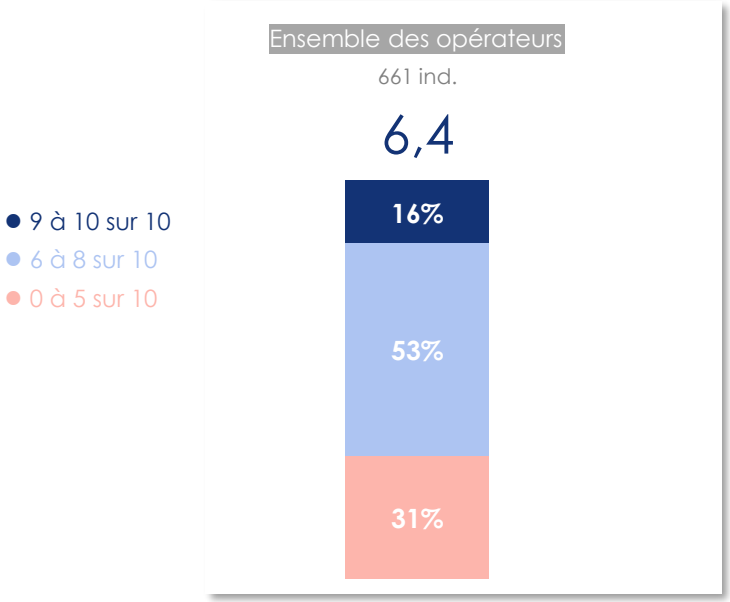
Différence significative par rapport à la moyenne des FAI

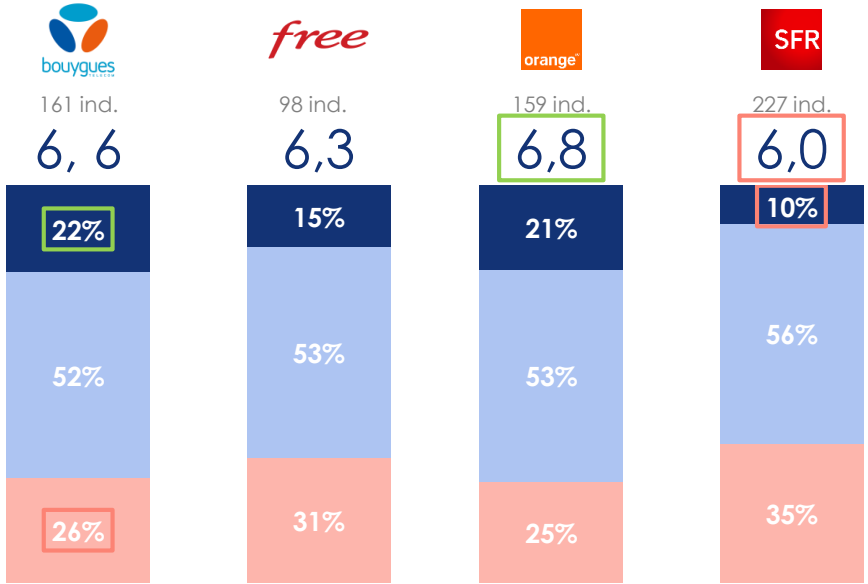
Evolutions significatives par rapport à 2020

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 (661 ind.)





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

Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

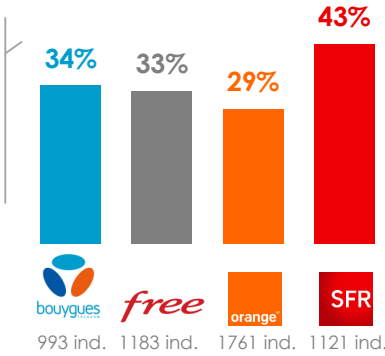
Aucune évolution vs. 2021

Problèmes rencontrés en fonction de l'opérateur

Problèmes rencontrés - consolidé FAI / Opérateur mobile

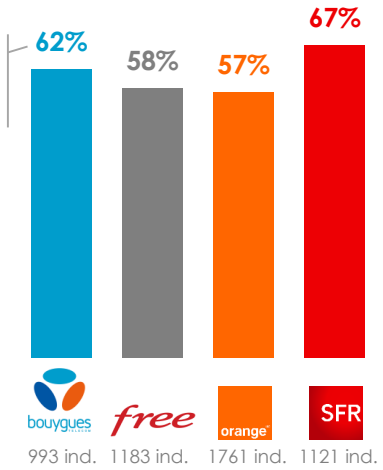
Base : Clients mobiles ou Internet de l'opérateur / fournisseur

34% 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 d'une liste de problèmes pouvant avoir été rencontrés par les consommateurs



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

62% 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 ?

Différence significative par rapport à la moyenne des FAI / opérateurs

Aucune évolution par rapport à 2021

RÉSULTATS

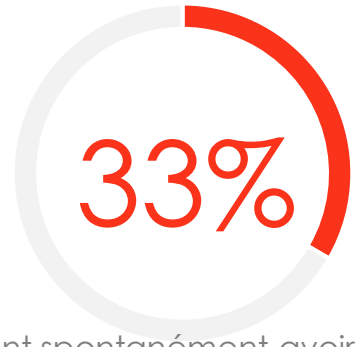
EVALUATION DU SERVICE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

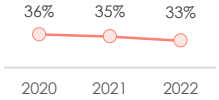
2.3

Problèmes rencontrés avec le FAI

Problèmes rencontrés avec son FAI

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 862 ind.)

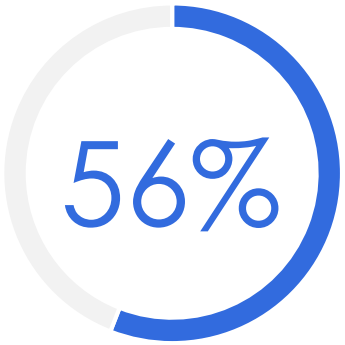


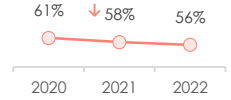


Déclarent spontanément avoir **rencontré un problème avec leur FAI**, avant présentation d'une liste de problèmes pouvant avoir été rencontrés par les consommateurs

bouygues	free	orange	SFR
36%	33%	28%	44%

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**

48% 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 ?

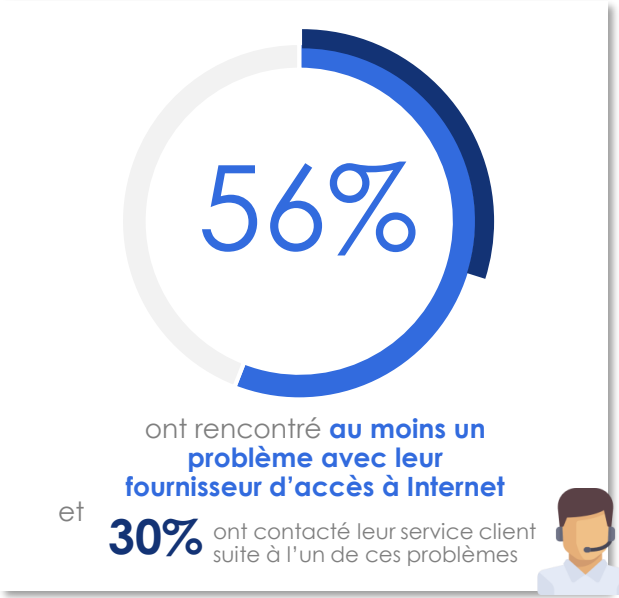
Différence significative par rapport à la moyenne des FAI

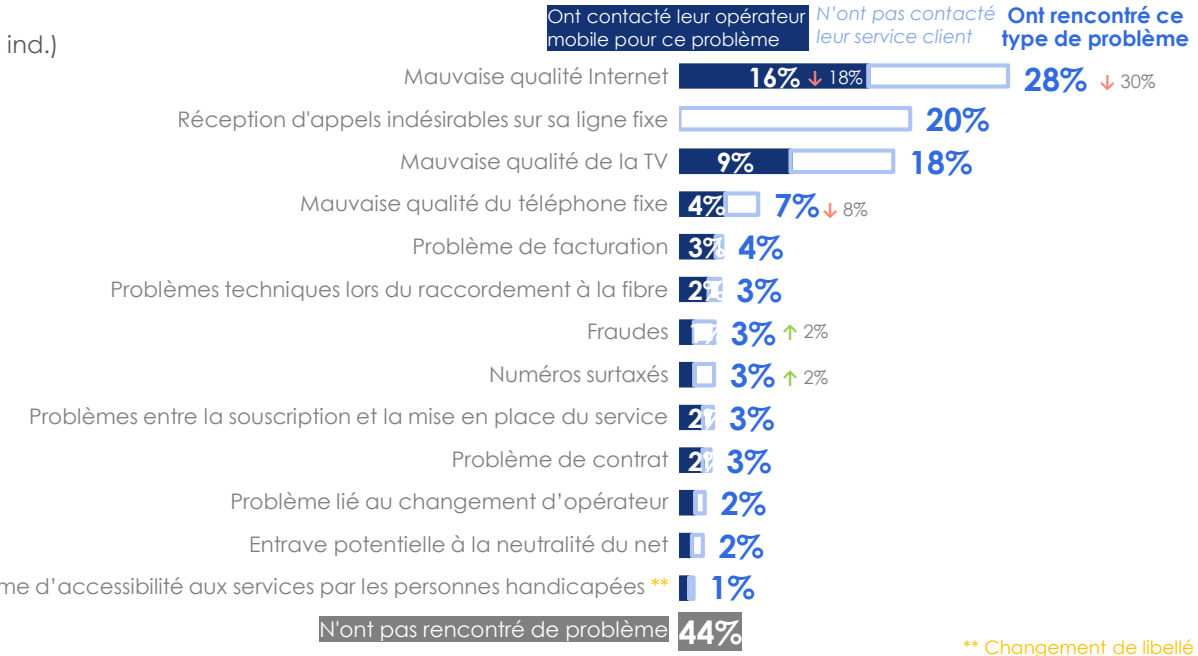
Aucune évolution par rapport à 2021

Typologie des problèmes rencontrés avec le FAI

Problèmes rencontrés avec son FAI

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 862 ind.)





** Changement de libellé

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*

↑↓ Evolutions significatives par rapport à 2021

Grandes catégories de problèmes rencontrés avec le FAI

Problèmes rencontrés avec son FAI

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 862 ind.)

rappel : 56% ont rencontré **au moins un problème avec leur opérateur mobile** et **30%** ont contacté leur service client suite à l'un de ces problèmes

ont rencontré ce type de problème

Problèmes de qualité de service

37% (↓ 41%)

21% (↓ 24%) ont **contacté le service client** de leur FAI

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

Fraudes et appels indésirables

21%

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

Problèmes de surfacturation et contractuels

8% 5%

- *Problème de contrat*
- *Problème de facturation*
- *Numéros surtaxé*

Problème lors de la souscription ou du raccordement

8% 5%

- *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*

Autres problèmes

6% 3%

- *Problème d'accessibilité aux services par 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 ?

** Changement de libellé

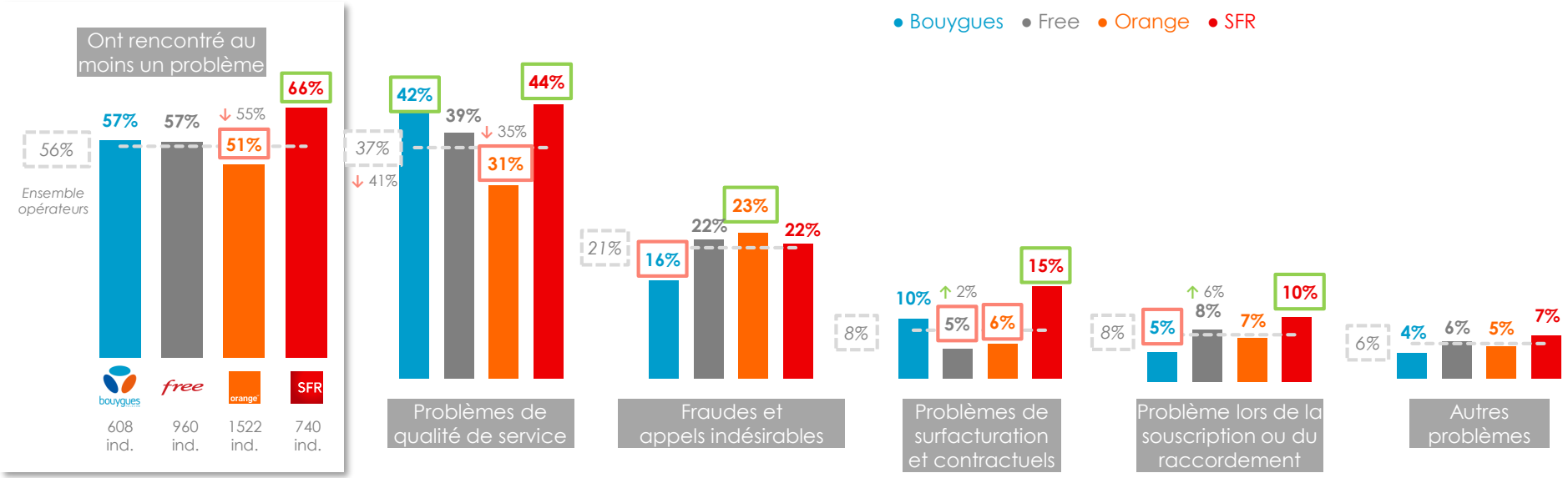
Différence significative par rapport à la moyenne des FAI

Evolutions significatives par rapport à 2021

Typologie des problèmes rencontrés en fonction du FAI

Problèmes rencontrés – scores par FAI

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 862 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 ?

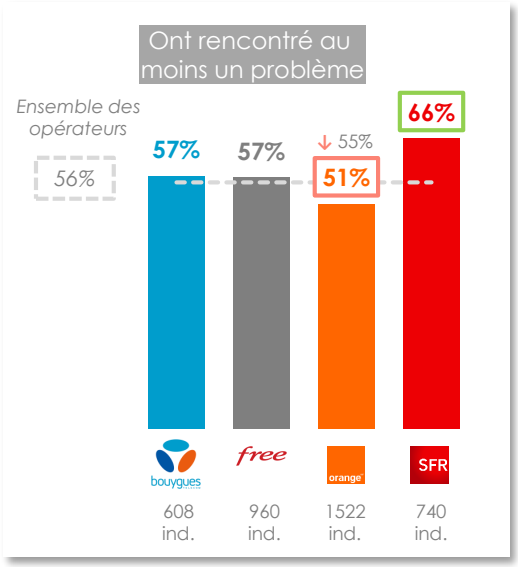
Différence significative par rapport à la moyenne des FAI

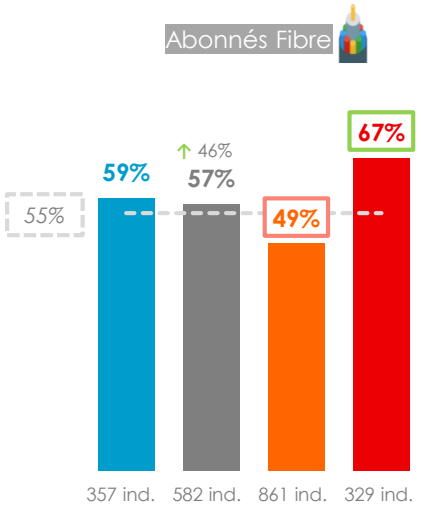
Evolutions significatives par rapport à 2021

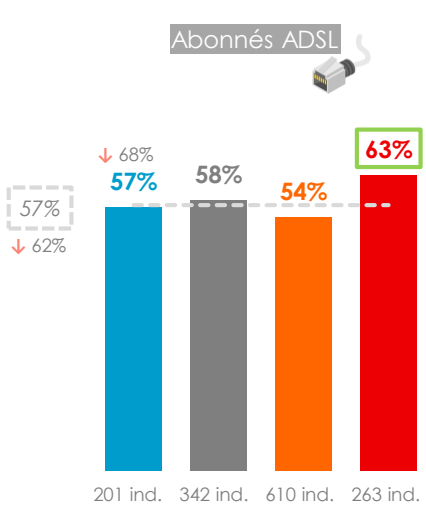
Problèmes rencontrés en fonction du FAI et de la technologie

Problèmes rencontrés – scores par FAI et mode d'accès

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 862 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 ?

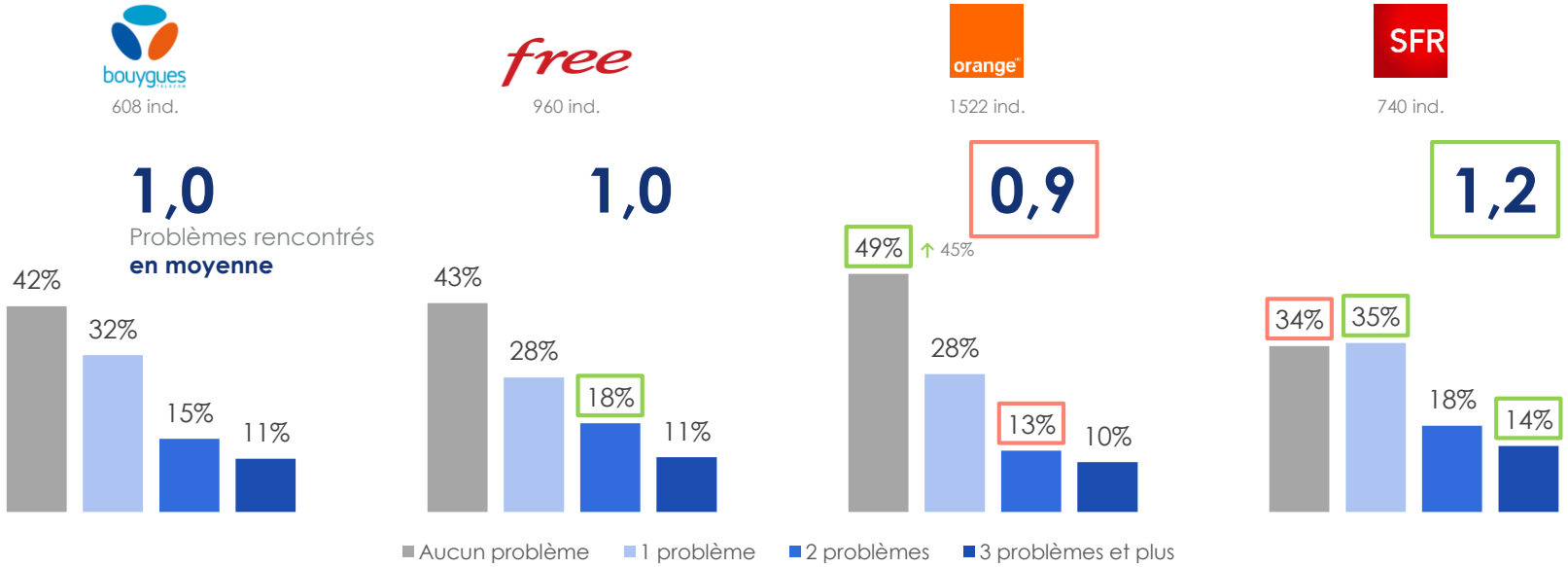
Différence significative par rapport à la moyenne des FAI

Evolutions significatives par rapport à 2021

Nombre de problèmes rencontrés en fonction du FAI

Nombre moyen de problèmes rencontrés – scores par FAI

Base : Disposent d'un accès Internet fixe à domicile (3 862 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 ?

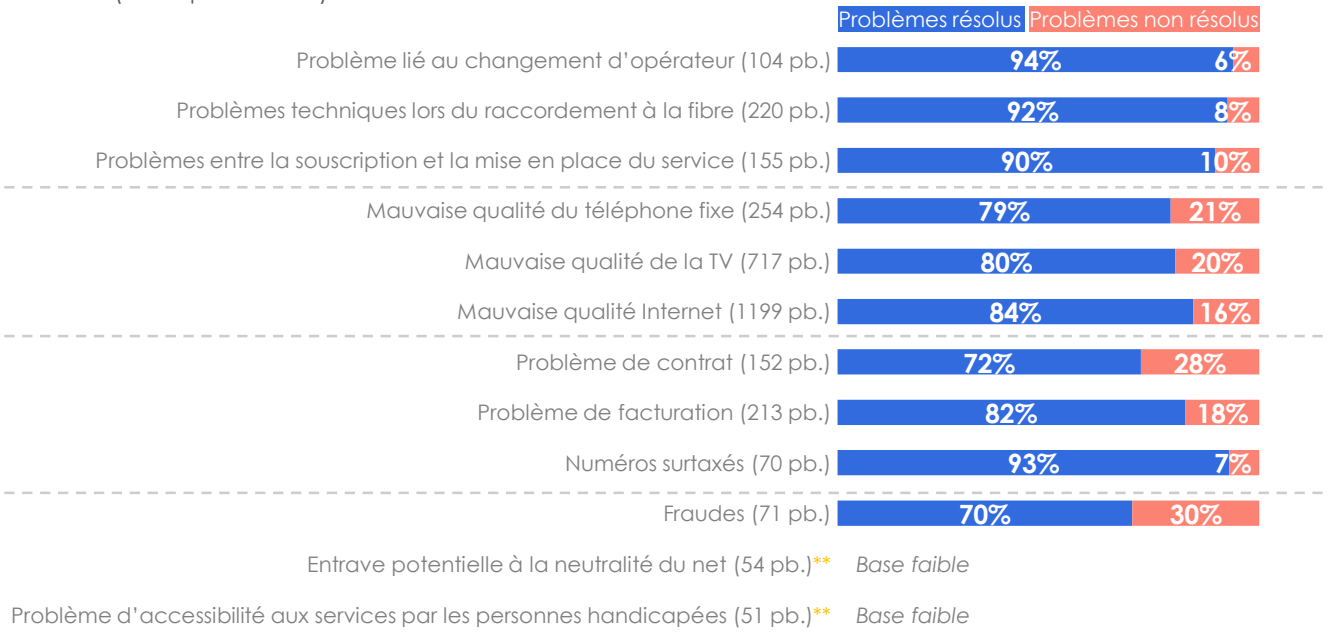
Différence significative par rapport à la moyenne des FAI

Evolutions significatives par rapport à 2021

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 (3 260 problèmes.)



Q28. La dernière fois que vous avez contacté votre service client pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu par l'opérateur ? Légère modification du libellé

** Changement de libellé

↑↓ Evolutions significatives par rapport à 2021

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 (3 260 problèmes.)

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

rappel

83% ↑ 80%

Des problèmes rencontrés sont **résolus**

82%

Problèmes de qualité de service

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

92%

84% ↑

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*

80%

74% ↑

Problèmes de surfacturation et contractuels

- *Problème de contrat*
- *Problème de facturation*
- *Numéros surtaxé*

78%

Autres problèmes

- *Problème d'accessibilité aux services par les personnes handicapées* **
- *Entrave potentielle à la neutralité du net*
- *Fraudes*

** Changement de libellé

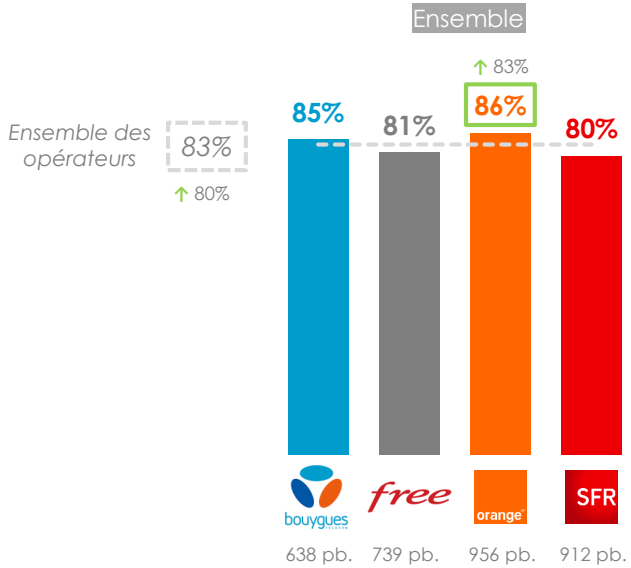
Q28. La dernière fois que vous avez contacté votre service client pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?

↑↓ Evolutions significatives par rapport à 2021

Taux de résolution après contact avec le service client en fonction du 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 (3 260 problèmes.)



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

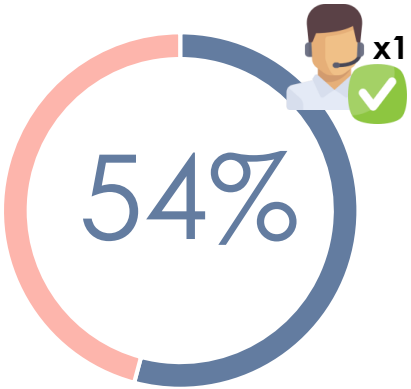
Différence significative par rapport à la moyenne des FAI

Evolutions significatives par rapport à 2021

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

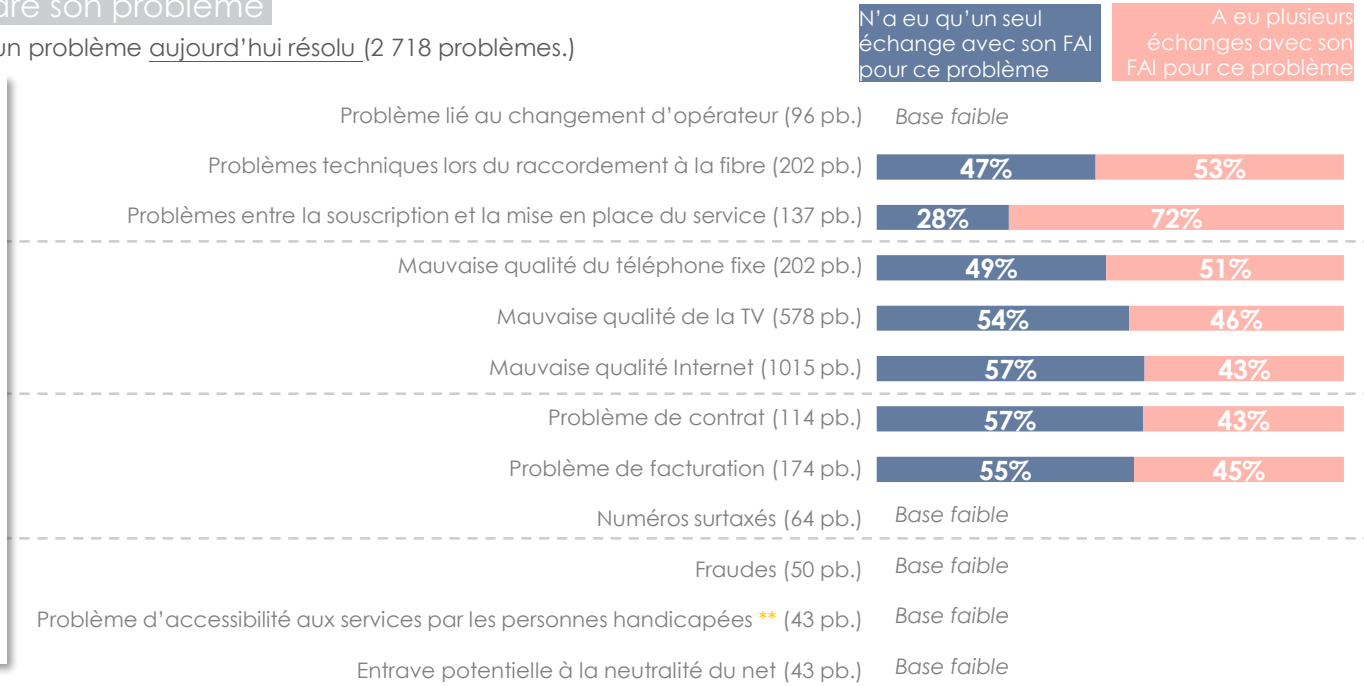
Nombre de sollicitations pour résoudre son problème

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème aujourd'hui résolu (2 718 problèmes.)



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

46% 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 ?

Modification du libellé de la question

** Changement de libellé

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 (2 718 problèmes.)

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

rappel

54%

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

55%

Problèmes de qualité de service

Mauvaise qualité du téléphone fixe

Mauvaise qualité de la TV

Mauvaise qualité Internet

41%

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

58%

Problèmes de surfacturation et contractuels

Problème de contrat

Problème de facturation

Numéros surtaxé

70%

Autres problèmes

Problème d'accessibilité aux services par 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 ?

Modification du libellé de la question

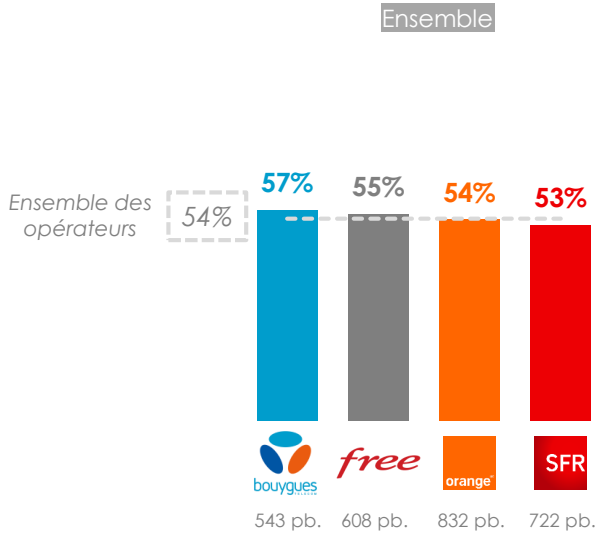
** Changement de libellé

Aucune évolutions significatives par rapport à 2021

Taux de résolution après une seule sollicitation auprès du service client en fonction du 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 (2 718 problèmes.)



Q30. 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

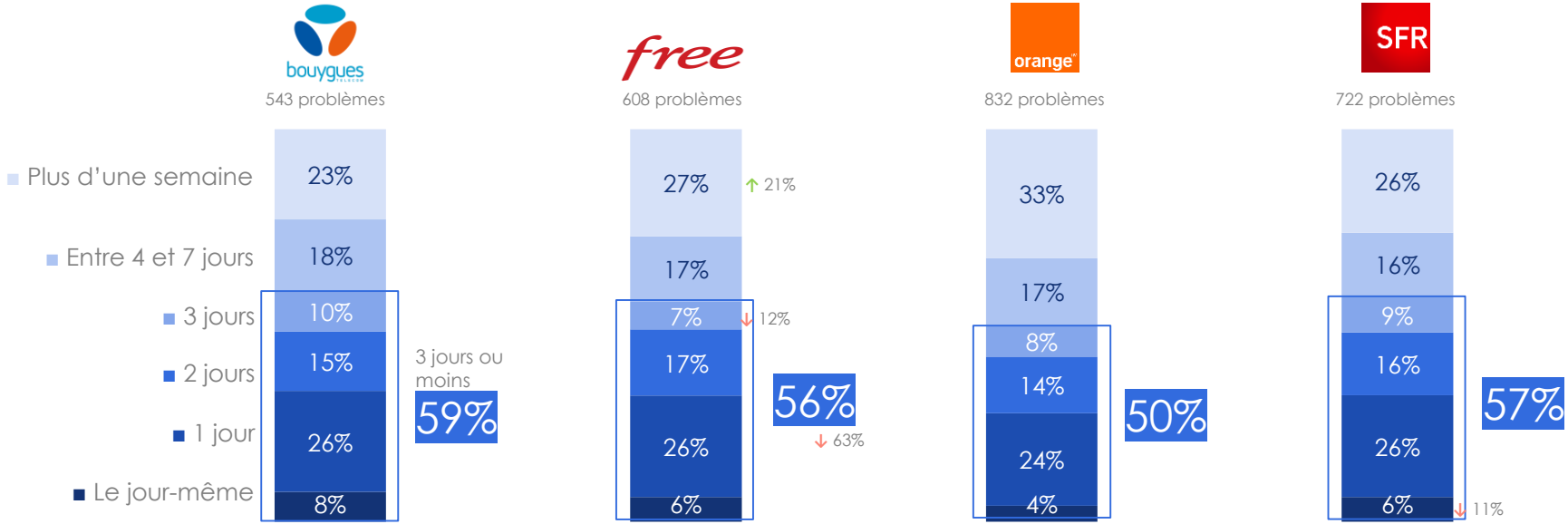
Différence significative par rapport à la moyenne des FAI

Aucune évolutions significatives par rapport à 2021

Temps de résolution des problèmes lorsqu'ils ont été résolus en fonction du 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 (2 718 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

↑↓ Evolutions significatives par rapport à 2021

Temps de résolution des problèmes lorsqu'ils ont été résolus en fonction du 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 (2 718 problèmes.)

En nombre de jours

bouygues	free	orange	SFR
543 problèmes	608 problèmes	832 problèmes	722 problèmes
7	8	10	8
3	3	3	3
1	1	1	1

3ème quartile

Médiane

1er quartile

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

Aucune évolutions significatives par rapport à 2021

RÉSULTATS

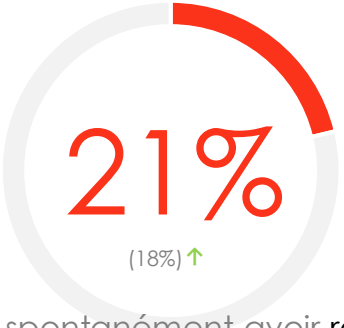
EVALUATION DU SERVICE DES OPÉRATEURS MOBILES

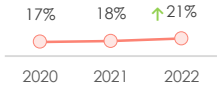
2.4

Problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

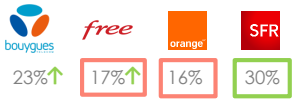
Problèmes rencontrés avec leur opérateur mobile

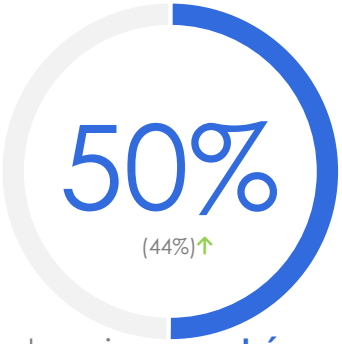
Base : Possèdent un téléphone mobile (3 963 ind.)

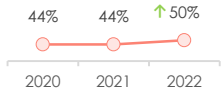




Déclarent spontanément avoir **rencontré un problème avec leur opérateur mobile**, avant présentation d'une liste de problèmes pouvant avoir été rencontrés par les consommateurs







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

34% (30%)↑ ont rencontré au moins un problème de la liste hors fraudes ou appels indésirables

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

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

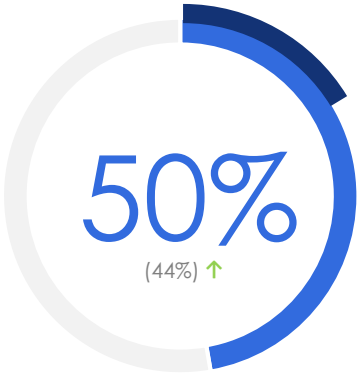
Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

Evolutions significatives par rapport à 2021

Typologie des problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

Problèmes rencontrés avec leur opérateur mobile

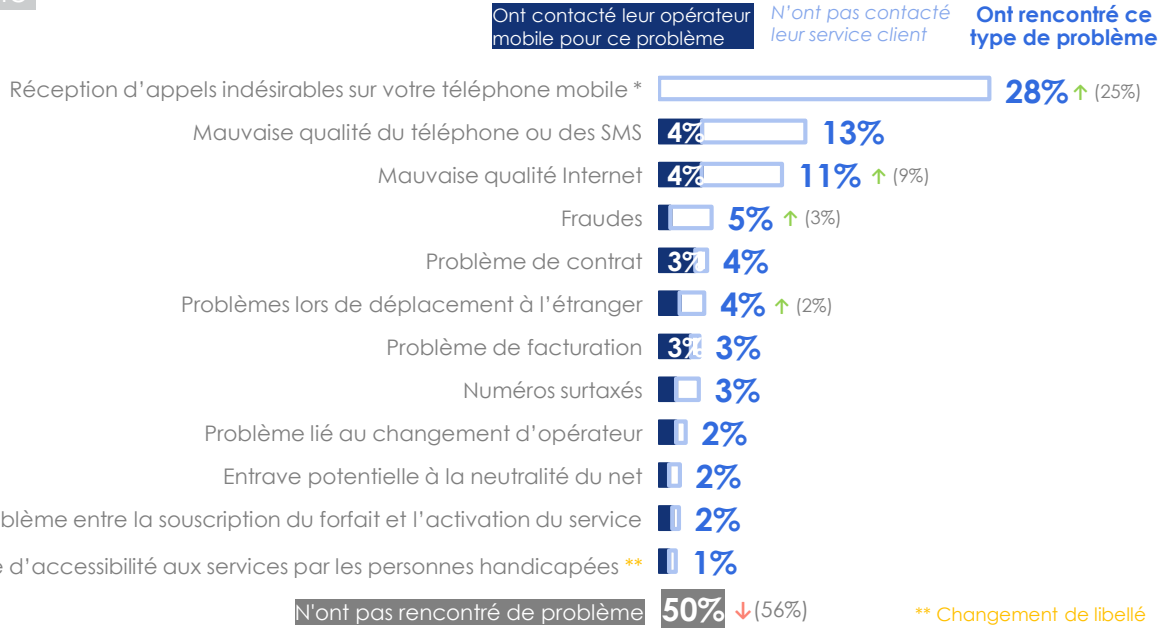
Base : Possèdent un téléphone mobile (3 963 ind.)



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

et

(14%)↑ **17%** ont contacté leur service client suite à l'un de ces problèmes



**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 ?

↑↓ Evolutions significatives par rapport à 2021

Grandes catégories de problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

rappel : 50% ont rencontré **au moins un problème avec leur opérateur mobile** et ↑17% ont contacté leur service client suite à l'un de ces problèmes

Problèmes rencontrés avec leur opérateur mobile

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 963 ind.)

ont rencontré ce type de problème

Fraudes et appels indésirables

30% ↑ (26%)

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

Problèmes de qualité de service

20% ↑(17%)

6% ont **contacté le service client** de leur opérateur mobile

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

Problèmes de surfacturation et contractuels

10%

6%

- *Problème de contrat*
- *Problème de facturation*
- *Numéros surtaxés*

Autres problèmes

9% ↑ (7%)

4% ↑ (3%)

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

Problèmes de souscription

4%

2%

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

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

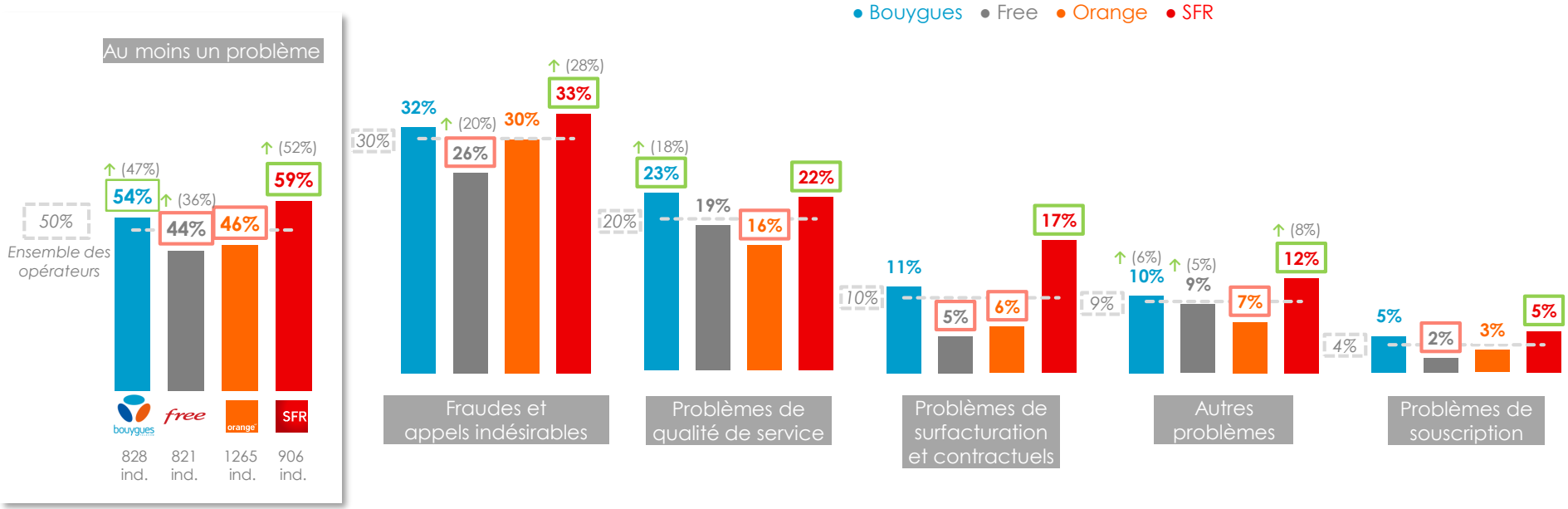
** Changement de libellé

↑↓ Evolutions significatives par rapport à 2021

Typologie des problèmes rencontrés avec l'opérateur mobile

Problèmes rencontrés – scores par opérateur

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 963 ind.)



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

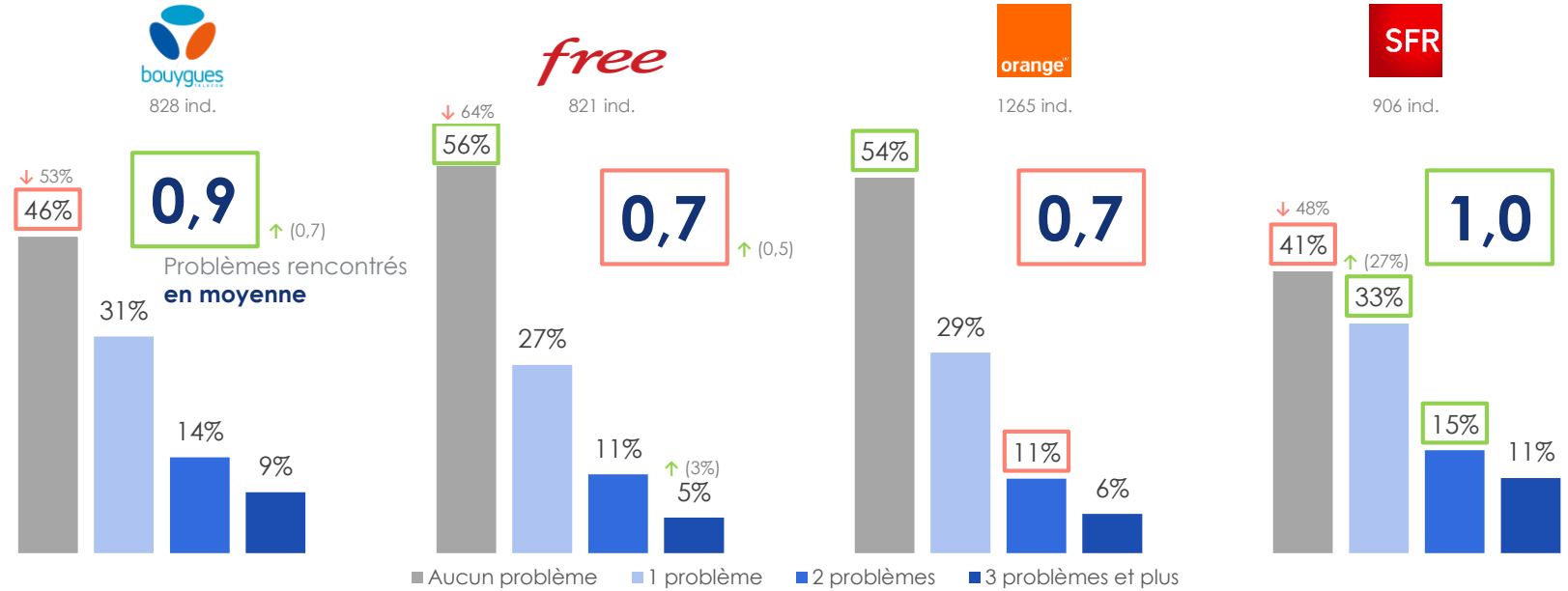
Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

Evolutions significatives par rapport à 2021

Nombre de problèmes rencontrés selon l'opérateur mobile

Nombre moyen de problèmes rencontrés – scores par opérateur

Base : Possèdent un téléphone mobile (3 963 ind.)



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

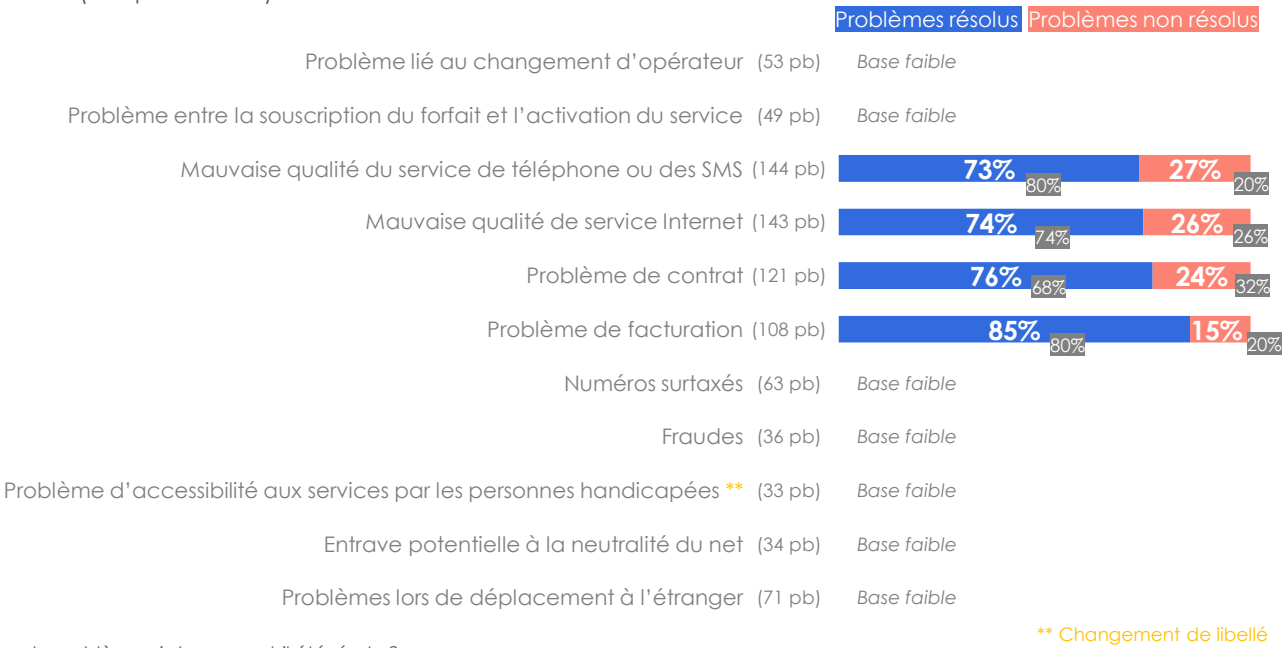
Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

Evolutions significatives par rapport à 2021

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 (855 problèmes.)



** Changement de libellé

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

Rappel des résultats 2021 sans évolution significative

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 (855 problèmes.)

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

rappel

80%

Des problèmes rencontrés sont **résolus**

73%

Problèmes de qualité de service (287 pb)

Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS

Mauvaise qualité Internet

78%

Problèmes de surfacturation et contractuels (292 pb)

Problème de contrat

Problème de facturation

Numéros surtaxés

88%

Autres problèmes (174 pb)

Problèmes lors de déplacement à l'étranger

Entrave potentielle à la neutralité du net

Problème d'accessibilité aux services par les personnes handicapées **

Autres problèmes

92%

Problèmes de souscription (102 pb)

Problème lié au changement d'opérateur

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

** Changement de libellé

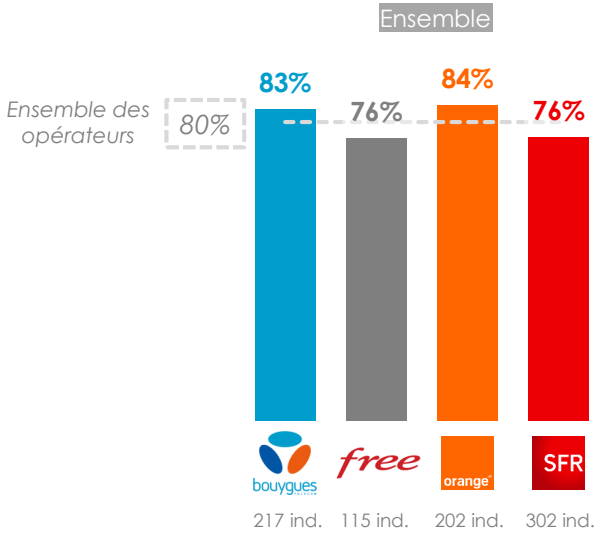
Q47. La dernière fois que vous avez contacté votre service client pour le problème ci-dessous, a-t-il été résolu ?

Aucune évolutions significatives par rapport à 2020

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 (855 problèmes.)



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

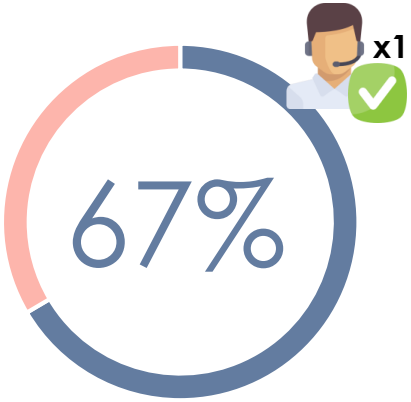
Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

Aucune évolution par rapport à 2021

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

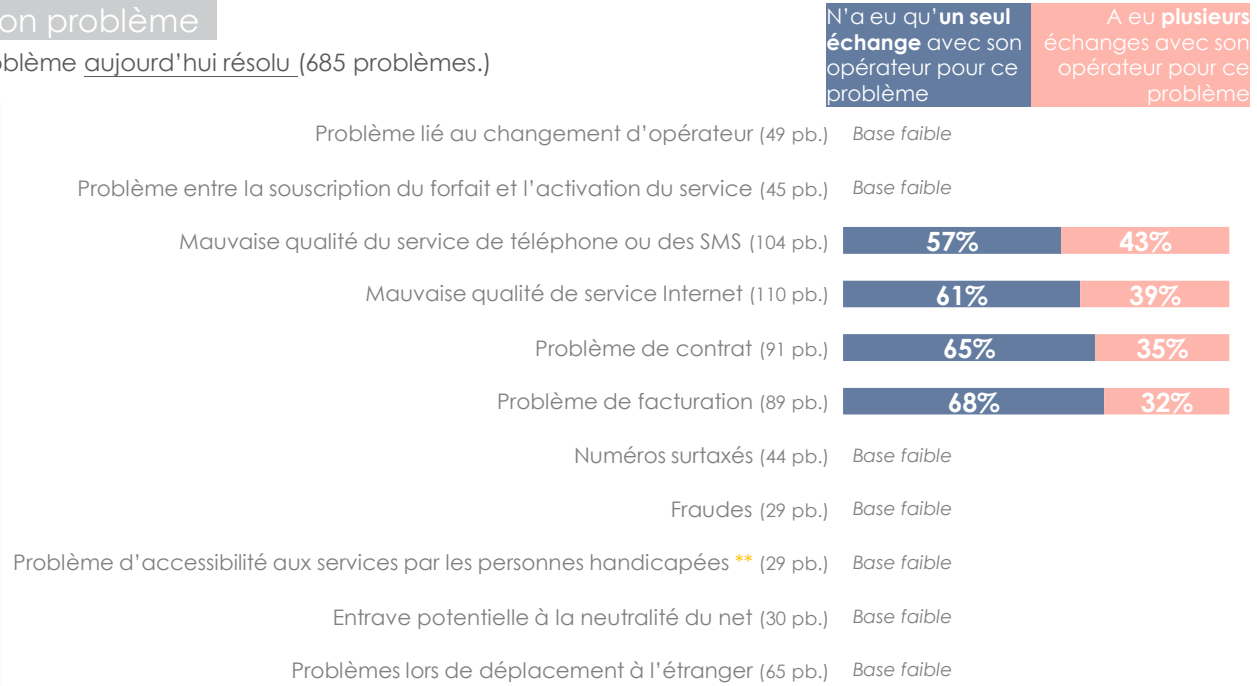
Nombre de sollicitations pour résoudre son problème

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème aujourd'hui résolu (685 problèmes.)



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

33% ont **sollicité plusieurs fois leur opérateur pour ce problème**



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

** Changement de libellé

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 aujourd'hui résolu (685 problèmes.)

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

rappel

67%

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

59%

Problèmes de qualité de service

(214 pb)

Mauvaise qualité du téléphone ou des SMS

Mauvaise qualité Internet

67%

Problèmes de surfacturation et contractuels

(224 pb)

Problème de contrat

Problème de facturation

Numéros surtaxés

75%

Autres problèmes

(153 pb)

Problèmes lors de déplacement à l'étranger

Entrave potentielle à la neutralité du net

Problème d'accessibilité aux services par les personnes handicapées

Autres problèmes

68%

Problèmes de souscription

(94 pb)

Problème lié au changement d'opérateur

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

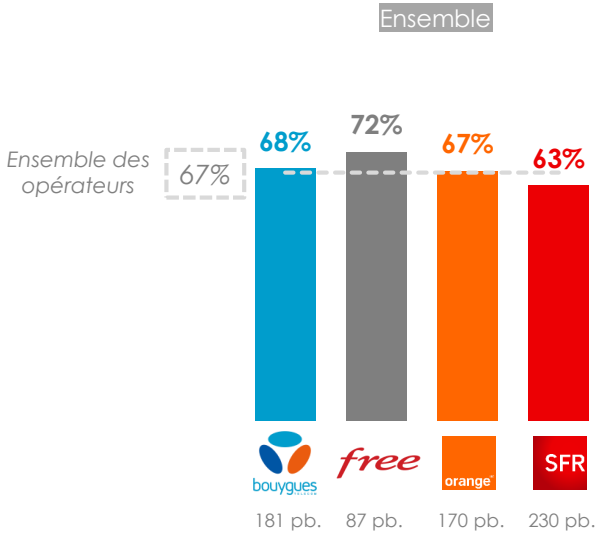
Q49. Combien de fois avez-vous sollicité (appels, emails, relances de votre part…) votre opérateur pour que ce problème soit résolu ?
Modification du libellé de la question

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

x1

Base : Ont contacté leur service client suite à un problème aujourd'hui résolu (685 problèmes.)



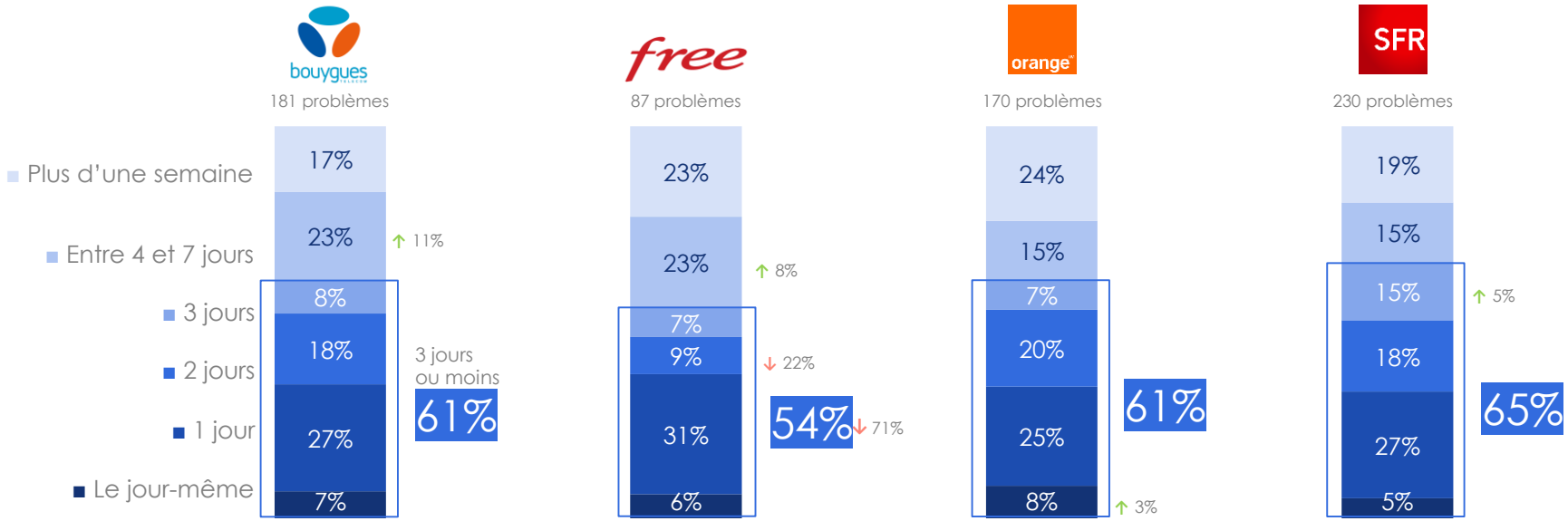
Q49. Combien de fois avez-vous sollicité (appels, emails, relances de votre part…) votre opérateur pour que ce problème soit résolu ?
Modification du libellé de la question

Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

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 (685 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

Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

Evolutions significatives par rapport à 2021

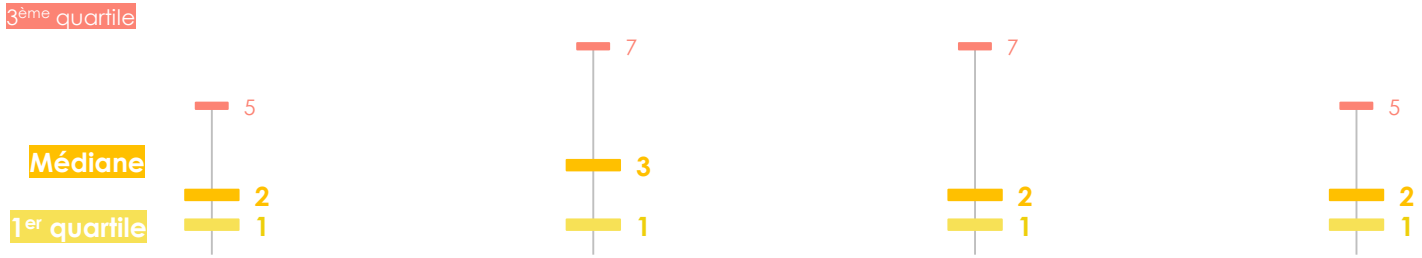
Temps de résolution des problèmes lorsqu'ils ont été résolus selon l'opérateur

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 (685 problèmes.)

En nombre de jours

bouygues	free	orange	SFR
181 problèmes	87 problèmes	170 problèmes	230 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***

Différence significative par rapport à la moyenne des opérateurs

Aucune évolution par rapport à 2021