



Observatoire des Services Clients 2024

Pour l'Élection du Service Client de l'Année



Quel dispositif méthodologique ?



MODE DE COLLECTE

Administration par Internet
d'un questionnaire de 18
questions sur :

- #1 La qualité de service des services clients
- #2 L'impact des services clients sur la fidélité
- #3 Le niveau de confiance vis-à-vis des services clients
- #4 La réglementation des services clients
- #5 Le niveau de connaissance et d'utilisation de l'IA par les clients



CIBLE

Échantillon de **5 006**
personnes représentatif de la
population de 18 ans et plus,
utilisateurs ou non d'un
service client

 1000 enquêtes

 1 002 enquêtes

 1 001 enquêtes

 1 001 enquêtes

 1 002 enquêtes



PÉRIODE

du 19 au 29 août 2024

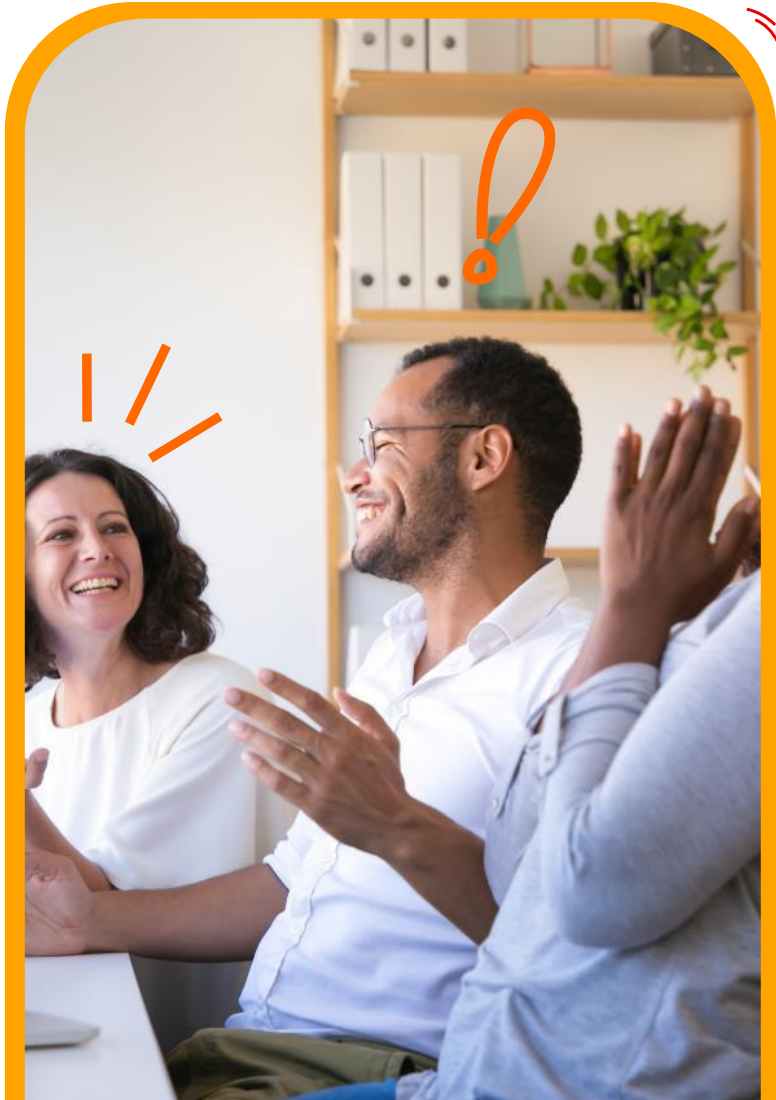


ANALYSE

Redressement des
enquêtes sur les critères
socio-démographiques
de sexe, âge, activité
professionnelle ainsi que
le lieu de résidence.

À RETENIR

Quels sont les points à retenir en 2024 ?



- ✔ **Utilisation des services clients** : un niveau d'utilisation des services clients élevé : 75% des Français contactent un service client au moins une fois dans l'année.
La messagerie Mobile, le chatbot et l'Application mobile sont les canaux qui maintiennent un rythme de progression d'usage.
Le téléphone : canal indispensable de la relation client pour 96% des Français.
- ✔ **Satisfaction** : des scores qui confirment le très haut niveau de l'an dernier ; les scores de « Très Satisfaits » des outils digitaux comme la messagerie mobile, les Réseaux Sociaux et l'Application mobile sont au même niveau que les canaux avec un contact direct avec un conseiller (téléphone et live chat).
- ✔ **Image des services clients** : 79% des Français jugent que les marques font de plus en plus d'effort pour répondre aux demandes via les canaux à distance , il reste toutefois quelques irritants comme la facilité à trouver les coordonnées pour les contacter ou les délais de réponse.
- ✔ **IA** : 58% des Français veulent que l'IA analyse leur demande pour gagner en rapidité et efficacité. Mais la redoutent : 89% des Français pensent que l'IA sera utilisée dans les services clients dans moins de 10 ans, mais seulement 1/3 le souhaite vraiment.
- ✔ **Règlementation** : 77% des Français pensent que l'IA générative doit être réglementée par l'État 61% des Français souhaitent que la réglementation permette de préserver les emplois. Et pourtant 1 Français sur 2 a le sentiment que l'État doit mieux protéger les consommateurs.
- ✔ **Médiation** : 22% des Français ont déjà fait appel à une association de consommateurs et 15% à un médiateur (25% des Français ont déjà fait appel à un type de médiation). Dans moins de la moitié des cas l'intervention a aidé à résoudre la situation.
- ✔ **Europe** : L'Espagne et l'Italie se distinguent sur tous les aspects liés aux canaux de conversation en ligne.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

01

L'UTILISATION DES CANAUX DE CONTACTS

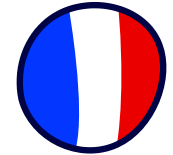
Les Français légèrement moins consommateurs de services clients en 2024

Canaux de contacts des services clients – 12 DERNIERS MOIS

Q1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous contacté un service de relation client, quel que soit le domaine d'activité concerné ? (Base : 1 000 ind.)



Évolution vs 2023



CANAUx CLASSIQUES

Par téléphone 50% ↘

Par e-mail 49%

Click-to-call (rappel par téléphone) 16%



CANAUx CONVERSATION EN LIGNE

Via un chatbot 27%

Par live chat 22%

Par messagerie mobile ou instantanée 18%

Via les réseaux sociaux 11%



CANAUx INTERFACE WEB

Via le site Internet 38% ↘

Par application sur smartphone 16%



AUTRES CANAUx

En face-à-face 17%

Par courrier 12%

67%

(70% en 2023)

42%

(45% en 2023)

43%

(48% en 2023)

23%

(25% en 2023)

75%

des Français

Ont contacté un service client
au cours des 12 derniers mois

(78% en 2023)

En moyenne, les Français ont eu
recours aux services clients par

3,7 canaux différents
(4,0 en 2023)

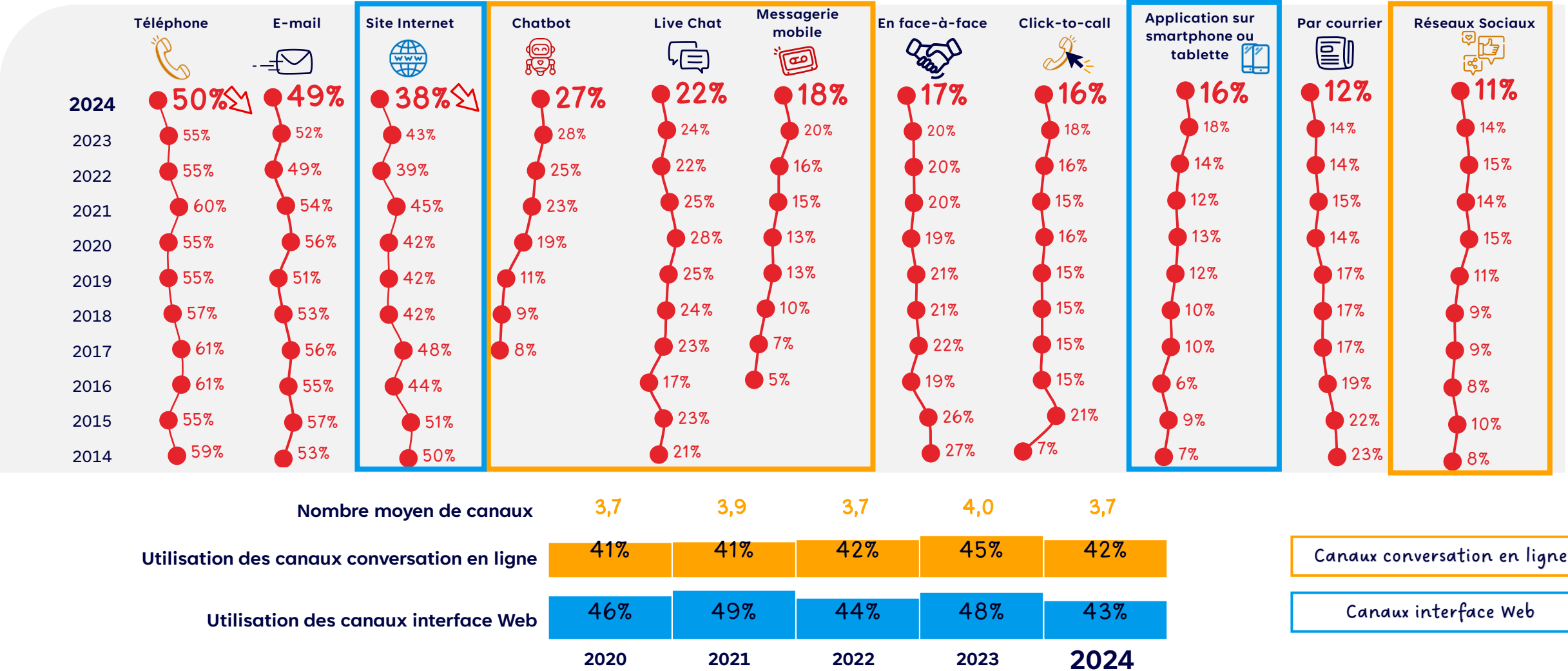
Une baisse de l'utilisation des canaux « classiques » mais qui restent les plus utilisés en France

Canaux de contacts des services clients - HISTORIQUE

Q1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous contacté un service de relation client, quel que soit le domaine d'activité concerné ? (Base : 1 000 ind.)



Évolution vs 2023



Les Italiens et les Espagnols ont davantage recours aux services clients que les autres pays

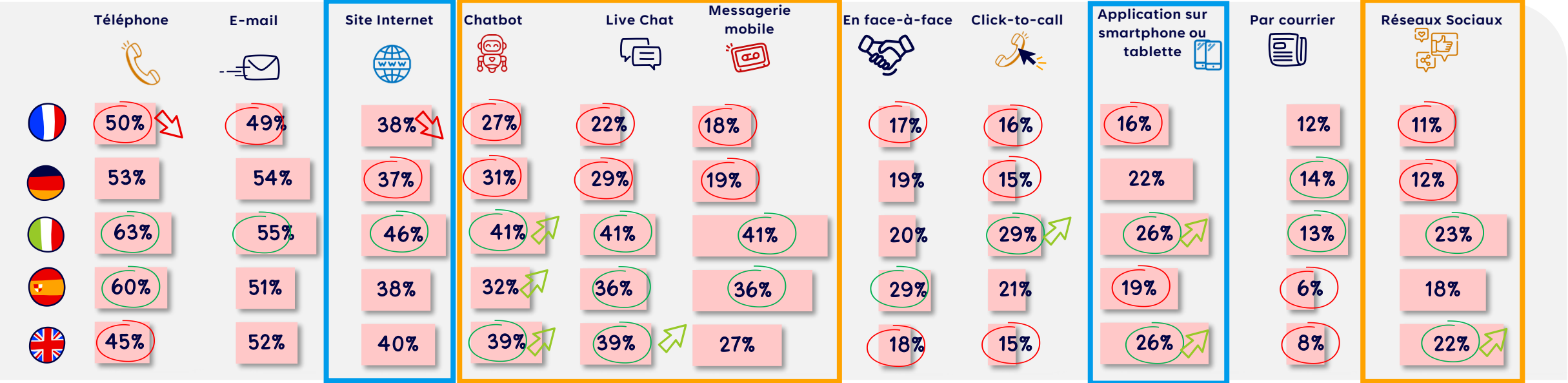
Canaux de contacts des services clients - 12 DERNIERS MOIS

Q1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous contacté un service de relation client, quel que soit le domaine d'activité concerné ? (Base : 5 006 ind.)

Évolution vs 2023

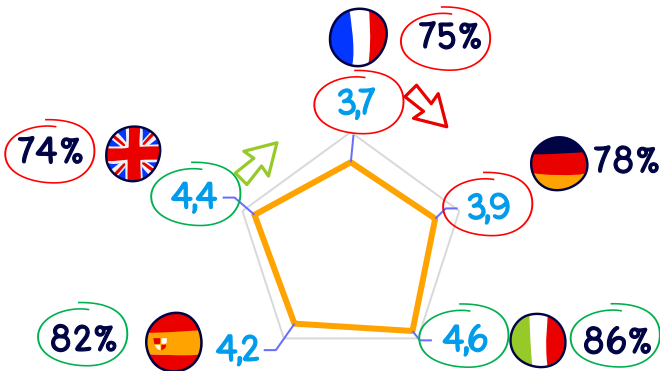
Canaux interface Web

Canaux conversation en ligne

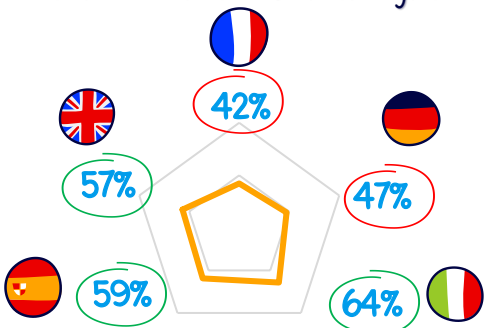


Nombre moyen de canaux utilisés

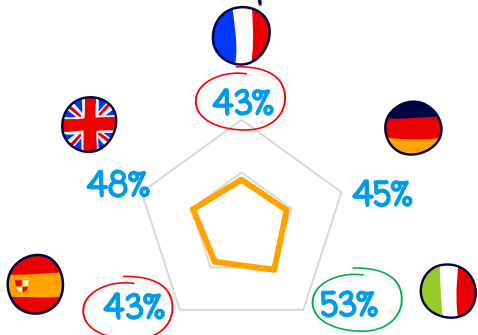
% d'utilisation d'un service client



Canaux conversation en ligne



Canaux interface Web



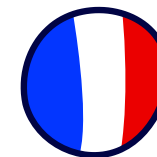
02

LA SATISFACTION DES SERVICES CLIENTS

Des Français satisfaits des contacts avec les services clients, à l'exception du canal chatbot très en retrait

Satisfaction envers les services clients

Q3. Globalement au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que la qualité de votre relation client a été tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfaisante ? (Base : 1 000 ind.)



Évolution vs 2023



CANAL TÉLÉPHONE



CANAUX DIGITAUX



AUTRES

Click-to-call

85%

(88% en 2023)

Téléphone

84%

(86% en 2023)

Messagerie mobile

85%

(84% en 2023)

Application sur smartphone ou tablette

84%

(82% en 2023)

E-mail

82%

(84% en 2023)

Live Chat

75%

(79% en 2023)

Site Internet

80%

(79% en 2023)

Réseaux Sociaux

80%

(78% en 2023)

Chatbot

51%

(52% en 2023)

En face-à-face

93%

(92% en 2023)

Par courrier

73%

(72% en 2023)

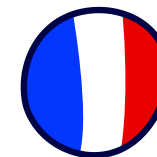
SATISFACTION GLOBALE = 80%

(81% en 2023)

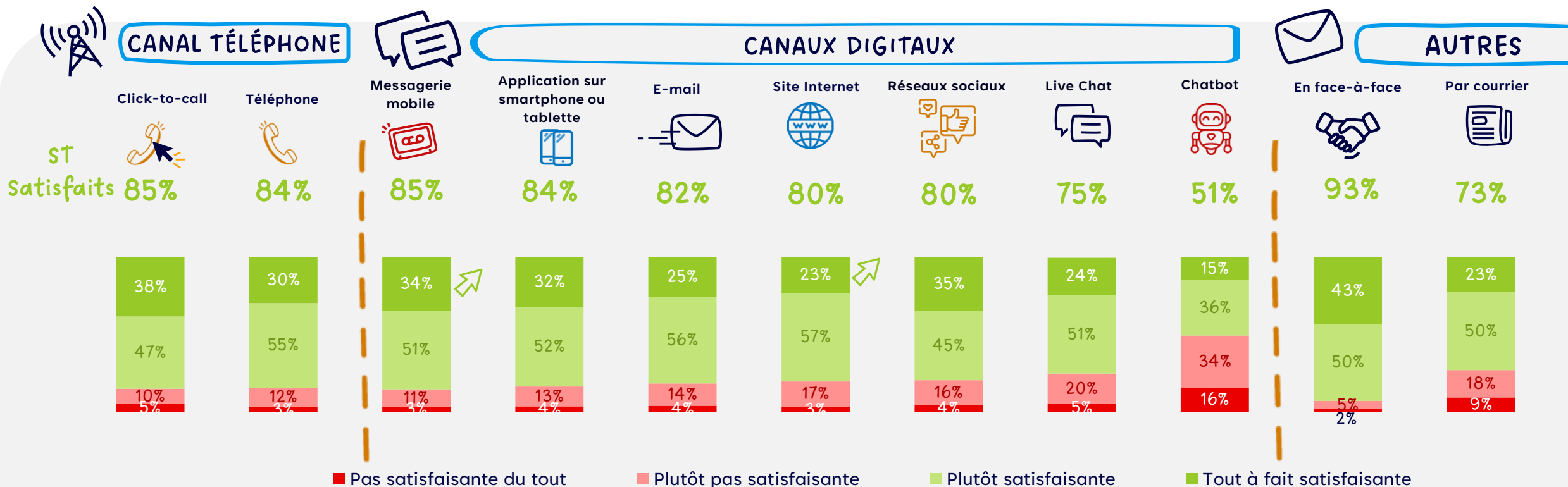
Des taux de « très satisfaits » élevés pour les canaux face-à-face et click-to-call

Satisfaction envers les services clients

Q3. Globalement au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que la qualité de votre relation client a été tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfaisante ? (Base : 1 000 ind.)



Évolution vs 2023



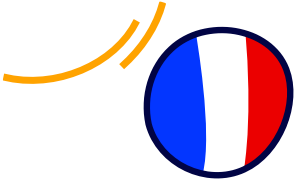
SATISFACTION GLOBALE = 80%

(81% en 2023)

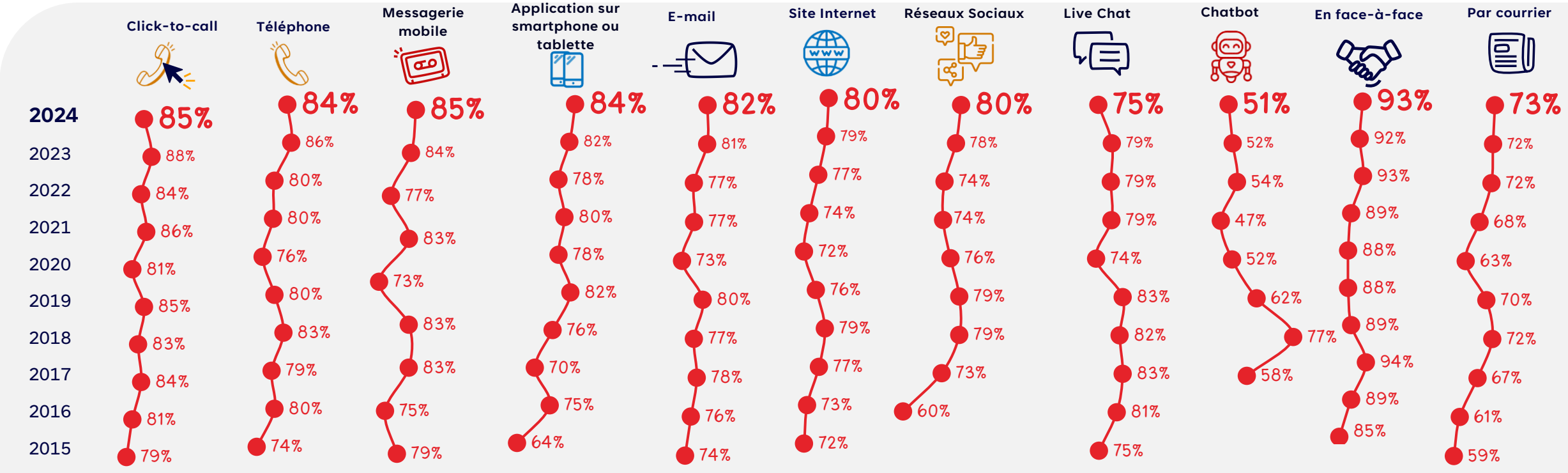
Une satisfaction stable dans l'ensemble, et à son plus haut niveau

Satisfaction envers les services clients - HISTORIQUE

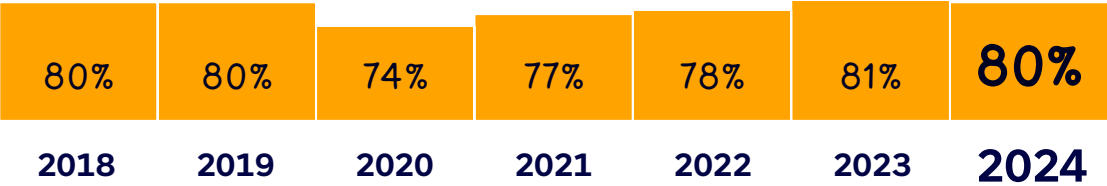
Q3. Globalement au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que la qualité de votre relation client a été tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfaisante ? (Base : 1 000 ind.)



Évolution vs 2023



SATISFACTION GLOBALE



Les Français et les Allemands sont plus satisfaits que les autres pays

Satisfaction envers les services clients

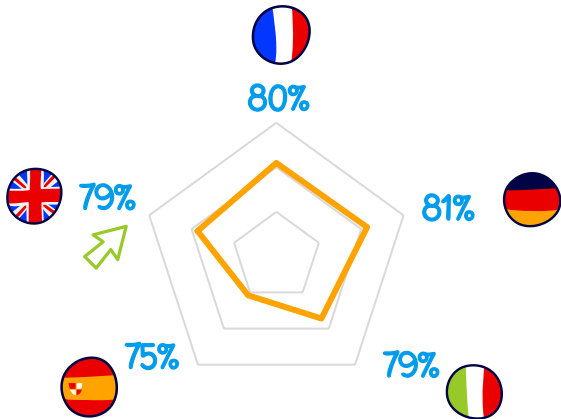
Q3. Globalement au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que la qualité de votre relation client a été tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfaisante ? (Base : 2 720 ind.)



Évolution vs 2023

	Click-to-call	Téléphone	Messagerie mobile	Application sur smartphone ou tablette	E-mail	Site Internet	Réseaux Sociaux	Live Chat	Chatbot	En face-à-face	Par courrier
	85%	84%	85%	84%	82%	80%	80%	75%	51%	93%	73%
	83%	86%	85%	82%	83%	77%	76%	78%	57%	90%	82%
	83%	84%	82%	78%	78%	77%	75%	81%	52%	87%	77%
	80%	80%	78%	75%	74%	69%	71%	73%	50%	91%	70%
	86%	80%	85%	82%	80%	76%	81%	79%	55%	94%	80%

SATISFACTION GLOBALE



Une très forte confiance envers les canaux classiques

Niveau de confiance dans les canaux utilisés

[2023] Q4. Quel niveau de confiance avez-vous dans les canaux que vous avez utilisés ? (Base : 500 ind.)



Évolution vs 2023



ST
CONFIANCE

Click-to-call



88%

Téléphone



92%

Messagerie mobile



80%

Application sur smartphone ou tablette



87%

E-mail



92%

Site Internet



86%

Réseaux Sociaux



75%

Live Chat



78%

Chatbot



51%

En face-à-face



96%

Par courrier



86%

Tout à fait confiance

Plutôt confiance

36%

51%

42%

50%

25%

54%

33%

53%

37%

55%

28%

58%

29%

46%

29%

50%

15%

37%

61%

35%

39%

47%

CONFIANCE GLOBALE =

84%

(83% en 2023)

Un déficit de confiance chez les Espagnols et Italiens

Niveau de confiance dans les canaux utilisés

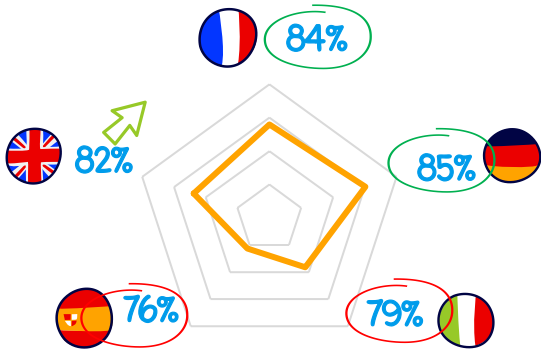
[2023] Q4. Quel niveau de confiance avez-vous dans les canaux que vous avez utilisés ? (Base : 2 720 ind.)



Évolution vs 2023

ST CONFIANCE	Click-to-call	Téléphone	Messagerie mobile	Application sur smartphone ou tablette	E-mail	Site Internet	Réseaux Sociaux	Live Chat	Chatbot	En face-à-face	Par courrier
	87%	92%	80%	87%	92%	86%	75%	78%	51%	96%	86%
	86%	92%	80%	84%	93%	88%	76%	81%	58%	94%	87%
	84%	88%	81%	80%	88%	81%	69%	81%	46%	89%	73%
	78%	87%	74%	73%	82%	73%	68%	72%	44%	92%	74%
	87%	92%	86%	83%	91%	85%	78%	80%	52%	92%	74%

CONFIANCE GLOBALE



04

L'IMPACT DES SERVICES CLIENTS SUR L'IMAGE DES MARQUES

Un service client qui a toujours autant d'importance sur l'image de la marque et des canaux de conversation en ligne moins différenciants

L'impact sur les marques

Q8. Voici une liste de caractéristiques relatives à la qualité de la relation client. Pour chacune d'entre elles, êtes-vous tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord ? (Base : 1 000 ind.)



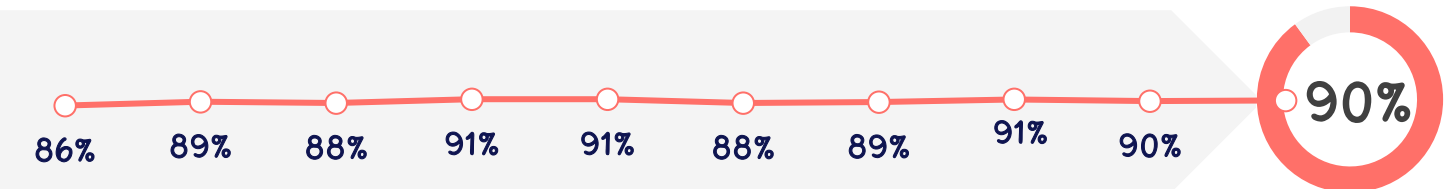
Évolution vs 2023



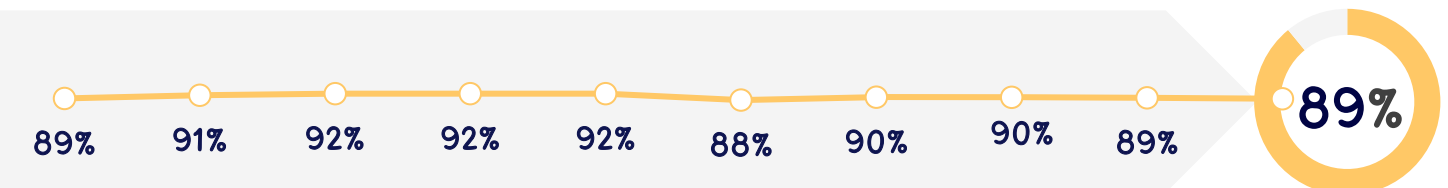
La qualité de la relation client d'une entreprise influence l'image globale que vous en avez.



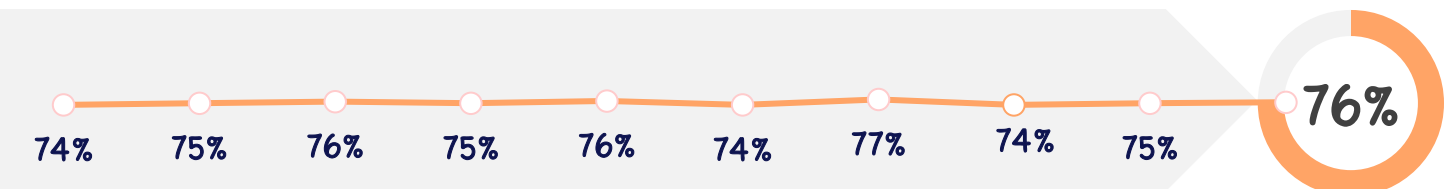
La qualité de la relation client influence la décision d'achat ou de ré-achat.



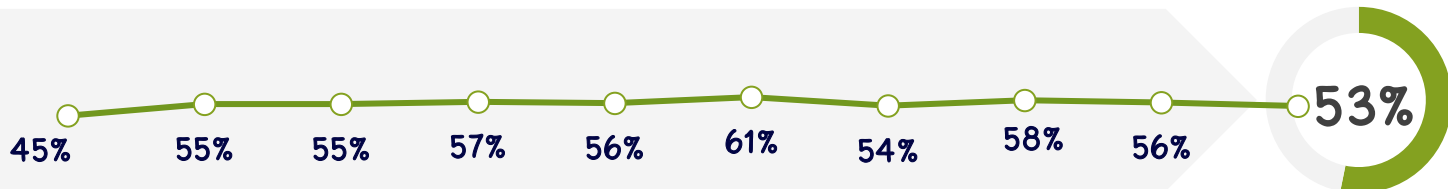
En cas de déception par rapport à la qualité de la relation client, vous pouvez changer d'avis et ne pas acheter ou interrompre votre abonnement.



En cas de bonne expérience avec un service client, vous êtes prêt à dépenser plus ou à être plus fidèle.



Vous avez une meilleure image des entreprises proposant des nouveaux moyens de contacts comme les Réseaux Sociaux, messageries instantanées...



Un impact du service client important partout en Europe

L'impact sur les marques

Q8. Voici une liste de caractéristiques relatives à la qualité de la relation client. Pour chacune d'entre elles, êtes-vous tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord ? (Base : 5 006 ind.)



Évolution vs 2023

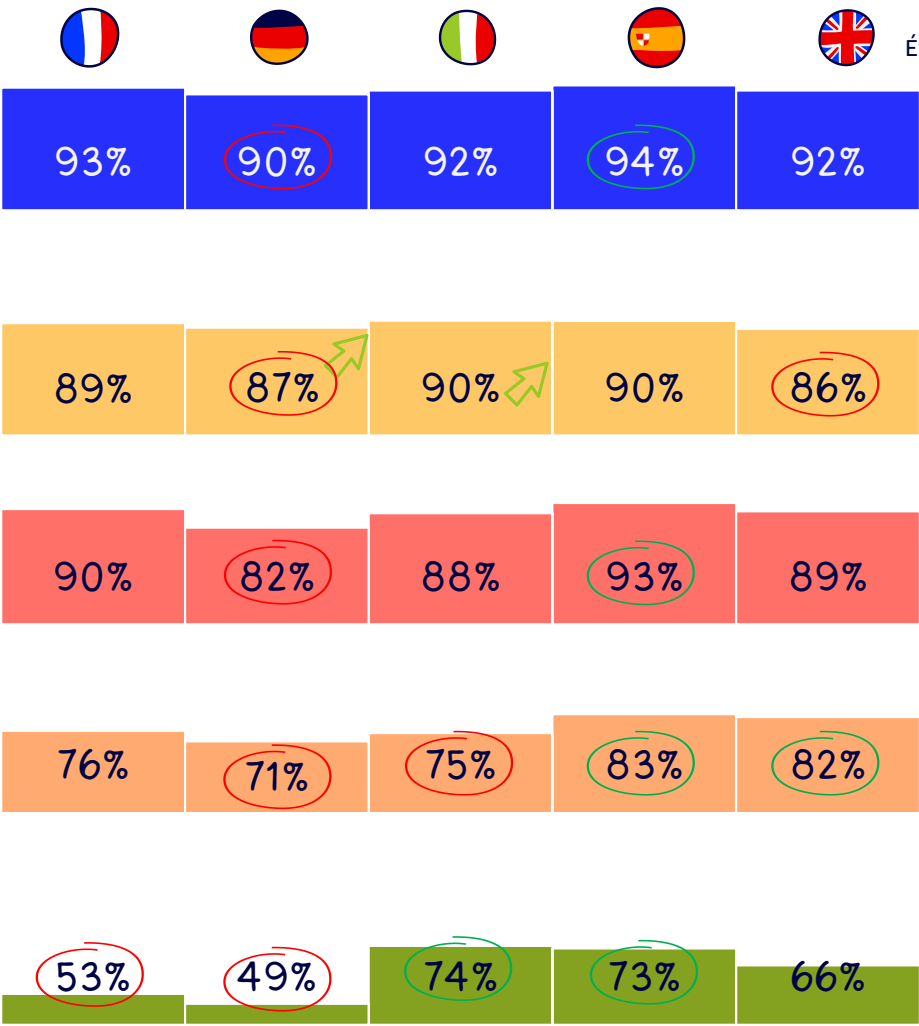
La qualité de la relation client d'une entreprise influence l'image globale que vous en avez.

En cas de déception par rapport à la qualité de la relation client, vous pouvez changer d'avis et ne pas acheter ou interrompre votre abonnement.

La qualité de la relation client influence la décision d'achat ou de ré-achat.

En cas de bonne expérience avec un service client, vous êtes prêt à dépenser plus ou à être plus fidèle.

Vous avez une meilleure image des entreprises proposant des nouveaux moyens de contacts comme les Réseaux Sociaux, messageries instantanées...



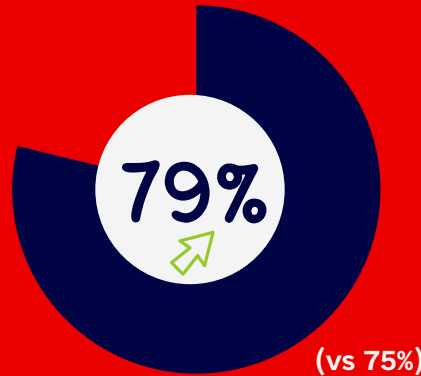
Un ressenti nettement plus positif des efforts faits pour les demandes à distance par rapport au face-à-face

L'impact sur les marques

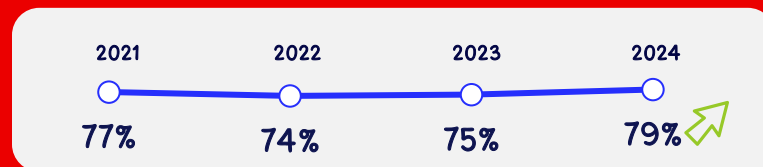
Q8. Voici une liste de caractéristiques relatives à la qualité de la relation client. Pour chacune d'entre elles, êtes-vous tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord ? (Base : 1 000 ind.)



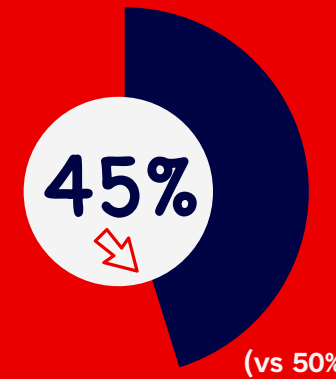
La relation client à distance



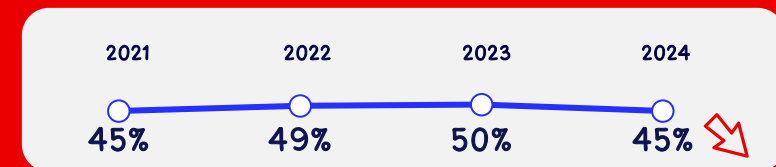
Les entreprises font de plus en plus d'efforts pour répondre à vos demandes à distance (téléphone, e-mail, chat, site Internet...)



La relation client en face-à-face



Les entreprises font de plus en plus d'efforts pour répondre à vos demandes en face-à-face (agence, commerce, guichet...)



Ce même constat sur l'ensemble des pays européens

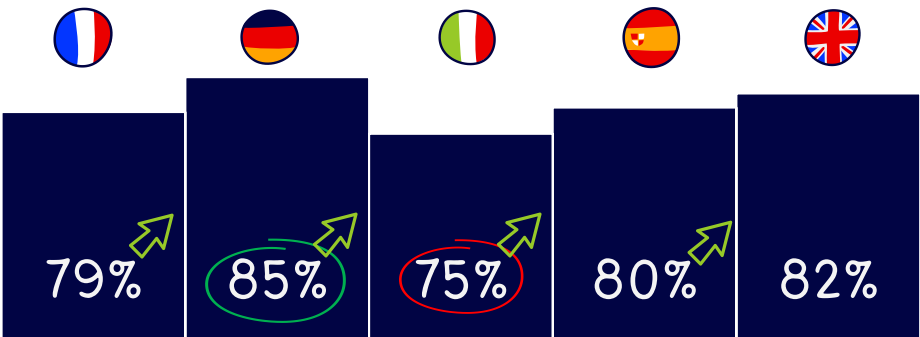
L'impact sur les marques

Q8. Voici une liste de caractéristiques relatives à la qualité de la relation client. Pour chacune d'entre elles, êtes-vous tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord ? (Base : 5 006 ind.)

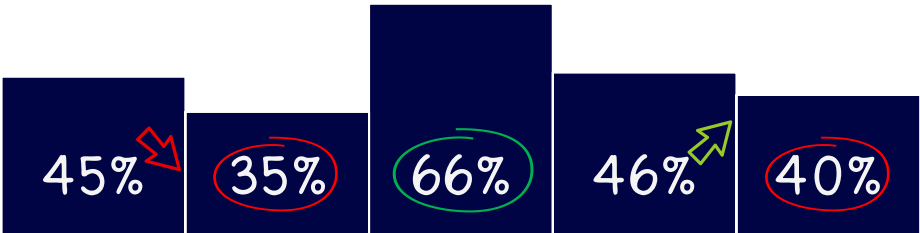


Évolution vs 2023

Les entreprises font de plus en plus d'effort pour répondre à vos demandes à distance (téléphone, e-mail, chat, site Internet...)



Les entreprises font de plus en plus d'effort pour répondre à vos demandes en face-à-face (agence, commerce, guichet...)



07

MOTIFS DE CONTACT & RECOURS À LA MÉDIATION

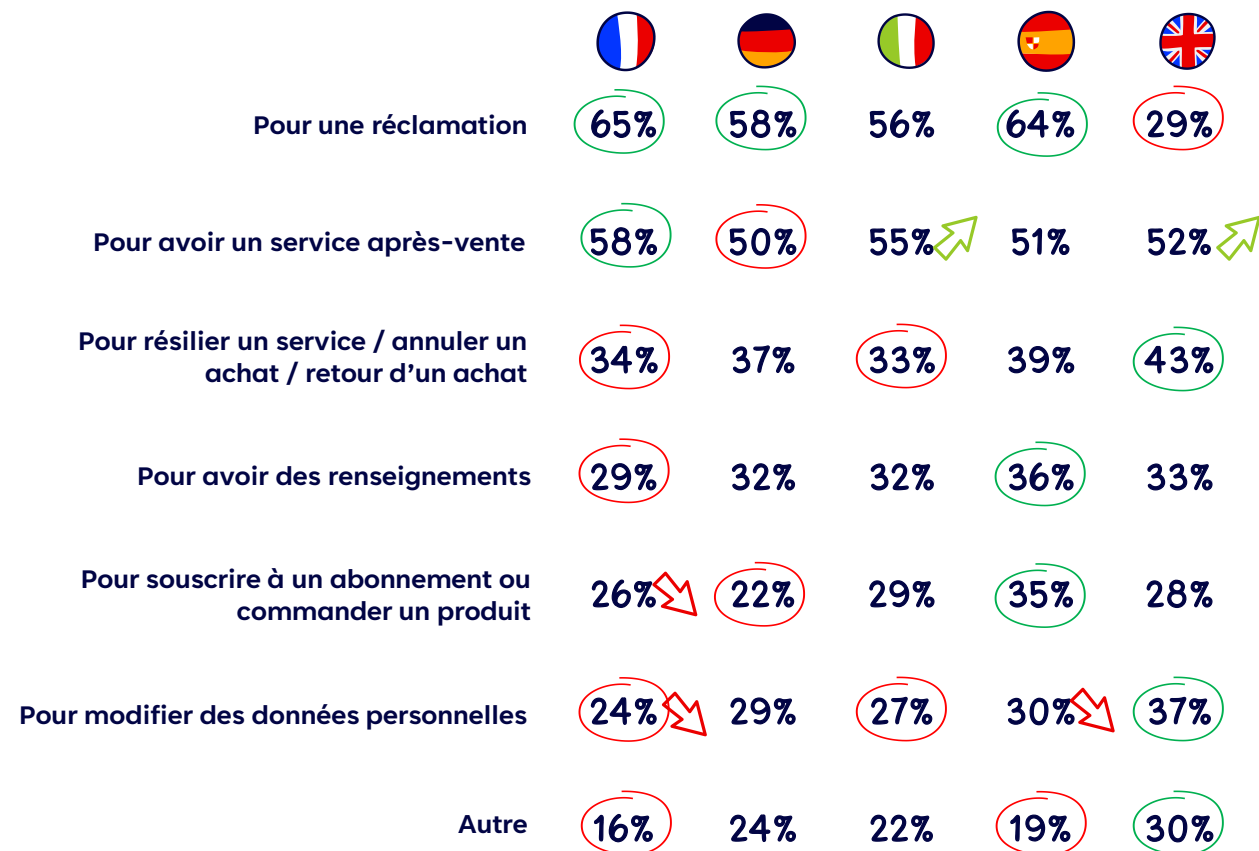
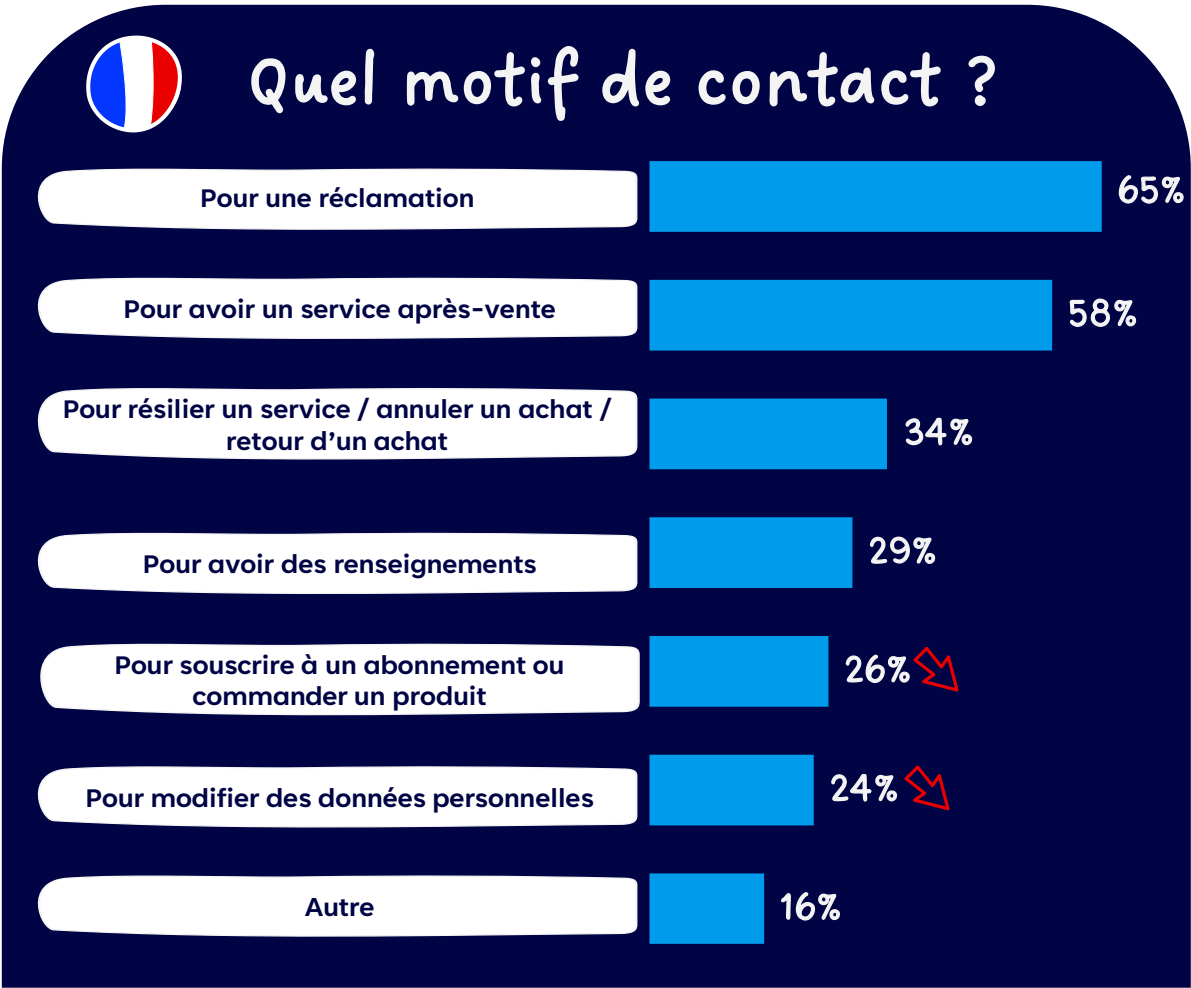
Les principaux motifs de contact sont la réclamation et le service après-vente, quel que soit le pays

Motif de contact d'un service client

Q5. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous contacté un service de relation client, quel que soit le canal et le secteur ? (Base totale : 3 973 ind.)



Évolution vs 2023



Peu de Français ont recours à des médiateurs ou à des associations de consommateurs en cas de litige

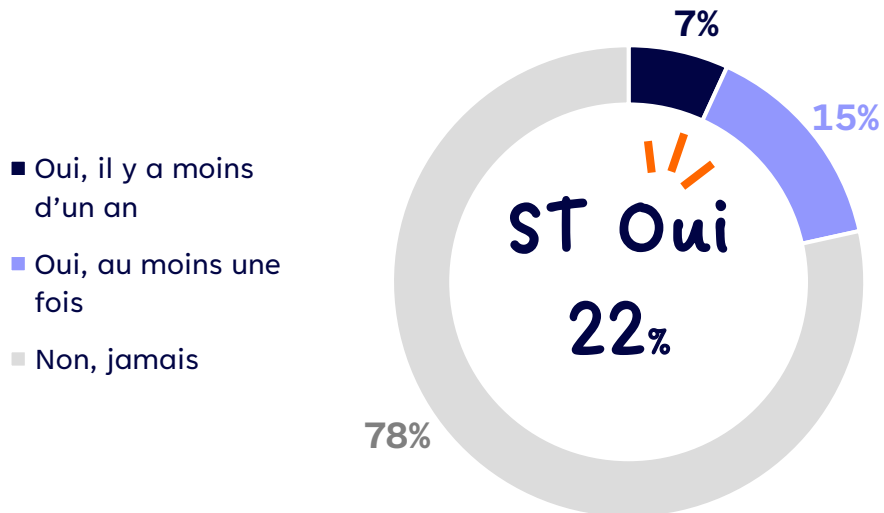
Recours en cas de demande non résolue

[2024] Q1. Avez-vous déjà fait appel à une association de consommateurs suite à une demande non résolue avec un service client ? (Base : 1 000 ind.)

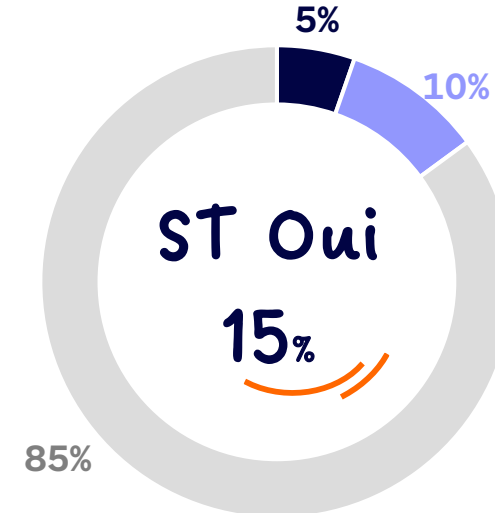
[2024] Q2. Avez-vous fait appel à un médiateur suite à une demande non résolue avec un service client ? (Base 1 000 ind.)



A fait appel à une **association de consommateurs** suite à une demande non résolue avec un service client ?



A fait appel à **un médiateur** suite à une demande non résolue avec un service client ?



Les Espagnols et les Britanniques ont davantage recours à des tiers pour gérer les demandes non résolues

Recours en cas de demande non résolue

[2024] Q1. Avez-vous déjà fait appel à une association de consommateurs suite à une demande non résolue avec un service client ? (Base : 5 006 ind.)
[2024] Q2. Avez-vous fait appel à un médiateur suite à une demande non résolue avec un service client ? (Base 5 006 ind.)



A fait appel à une **association de consommateurs** suite à une demande non résolue avec un service client ?

					
ST OUI	22%	22%	30%	39%	35%
Oui, il y a moins d'un mois	7%	7%	8%	10%	9%
Oui, au moins une fois	15%	15%	23%	30%	25%
Non, jamais	76%	78%	70%	61%	65%

A fait appel à **un médiateur** suite à une demande non résolue avec un service client ?

					
ST OUI	15%	14%	23%	29%	23%
Oui, il y a moins d'un mois	5%	6%	6%	8%	7%
Oui, au moins une fois	10%	8%	17%	21%	17%
Non, jamais	85%	86%	77%	71%	77%

Un recours qui contribue à résoudre la situation dans un peu plus de 40% des cas en France

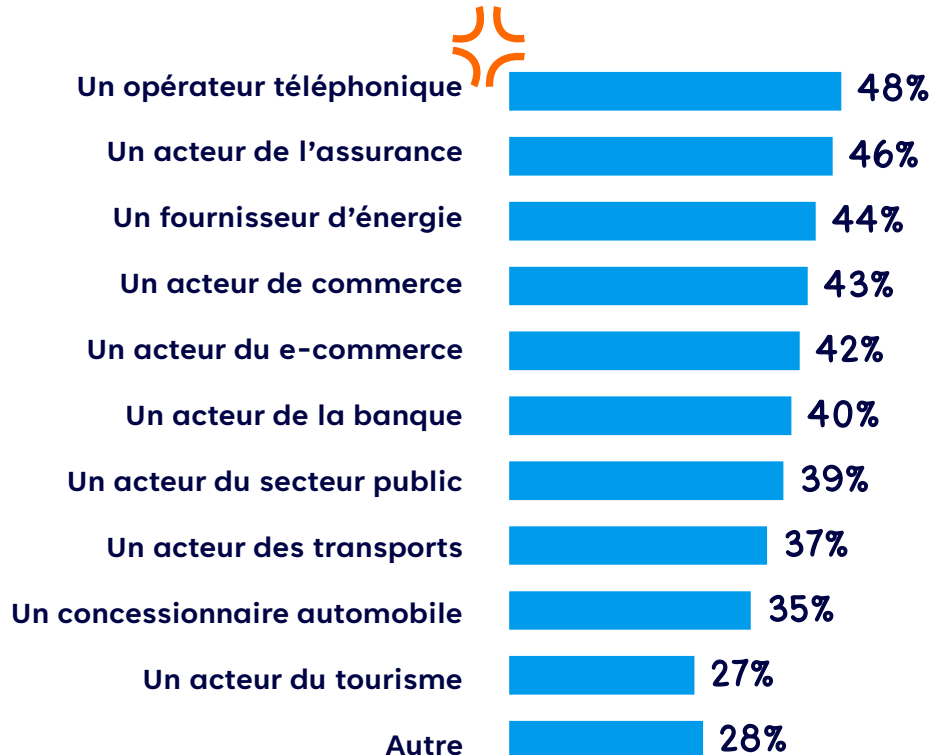
Secteurs d'activité pour lesquels vous avez fait appel à un médiateur ou à une association de consommateurs

[2024] Q3. Quel est le ou les secteurs d'activité pour lesquels vous avez fait appel à un médiateur ou une association de consommateurs au cours de la dernière année ? (Base : 86 ind.)

[2024] Q4. À l'issue de ce recours diriez-vous... (Base : 86 ind.)

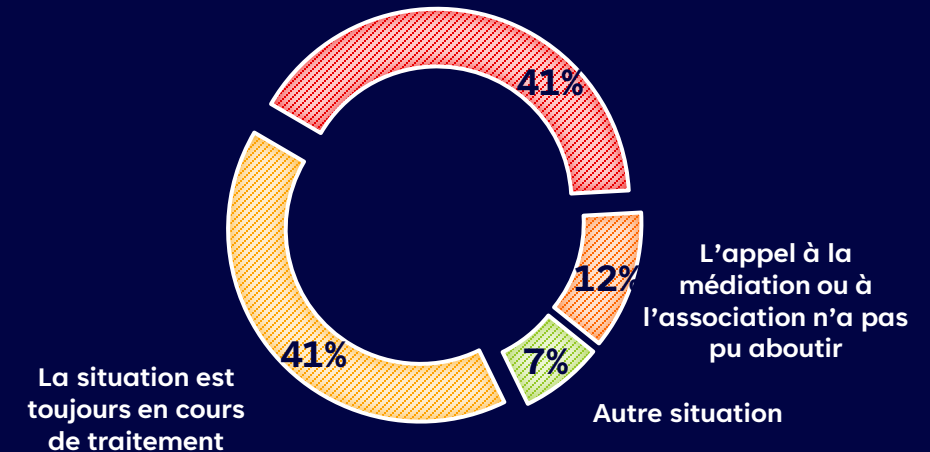


Secteurs d'activités concernés par un appel à un médiateur ou à une association de consommateurs



Situation à l'issue du recours

L'association de consommateurs ou le médiateur vous ont aidé à résoudre la situation



Une efficacité moindre en France de ces recours

Secteurs d'activité pour lesquels vous avez fait appel à un médiateur ou une association de consommateurs

[2024] Q3. Quel est le ou les secteurs d'activité pour lesquels vous avez fait appel à un médiateur ou une association de consommateurs au cours de la dernière année ? (Base : 510 ind.)
[2024] Q4. À l'issue de ce recours diriez-vous... (Base : 510 ind.)



Secteurs d'activités concernés par un appel à un médiateur ou à une association de consommateurs

Un opérateur téléphonique	48%	45%	59%	37%	51%
Un fournisseur d'énergie	44%	48%	52%	31%	57%
Un acteur de commerce	43%	46%	48%	34%	56%
Un acteur du e-commerce	42%	37%	50%	37%	36%
Un acteur de l'assurance	46%	43%	35%	34%	42%
Un acteur des transports	37%	49%	44%	28%	42%
Un acteur de la banque	40%	29%	40%	40%	45%
Un acteur du secteur public	39%	41%	49%	27%	40%
Un acteur du tourisme	27%	39%	45%	30%	40%
Un concessionnaire automobile	35%	32%	44%	25%	36%
Autre	28%	36%	23%	20%	26%

Situation à l'issue du recours

L'association de consommateur ou le médiateur vous ont aidé à résoudre la situation	41%	54%	56%	49%	49%
La situation est toujours en cours de traitement	41%	32%	35%	33%	38%
L'appel à la médiation ou à l'association n'a pas pu aboutir	12%	6%	6%	12%	8%
Autre situation	7%	9%	3%	6%	6%

07

IA ET RÉGLEMENTATION DES SERVICES CLIENTS

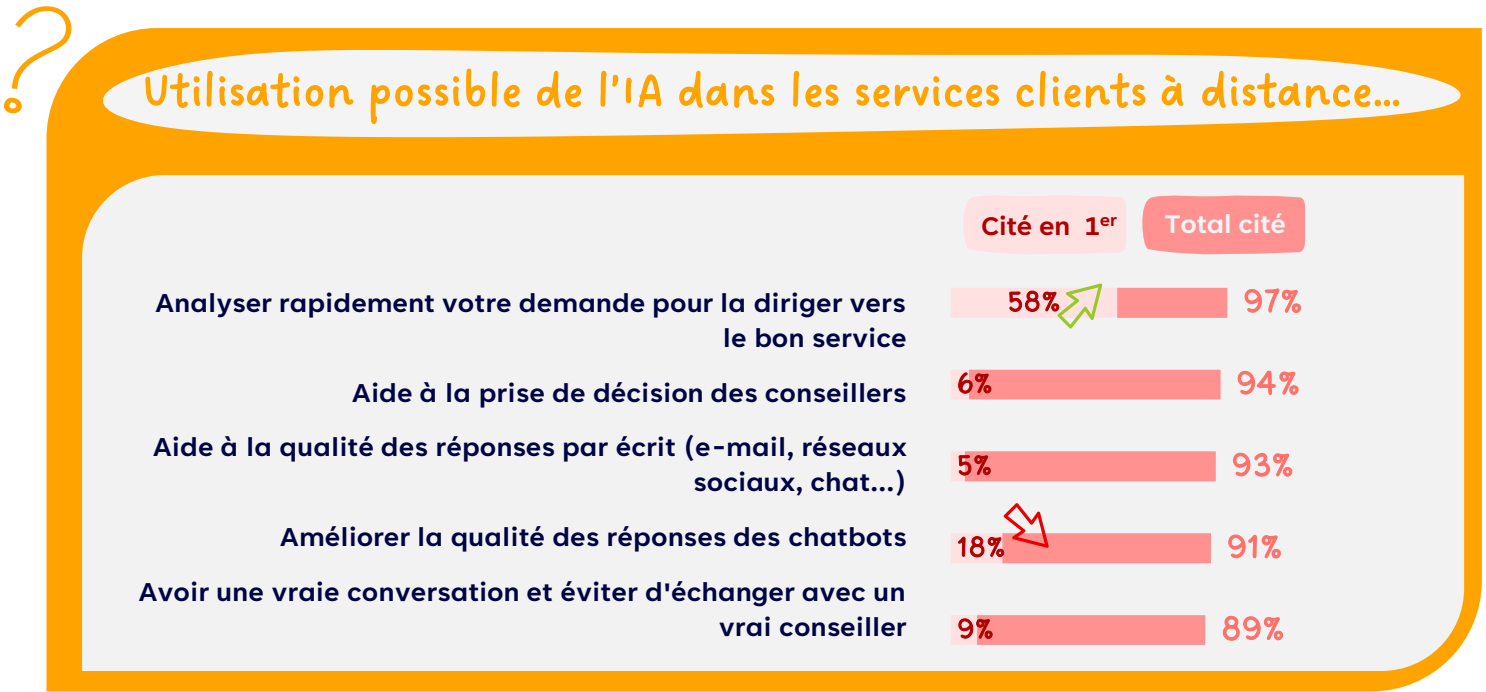
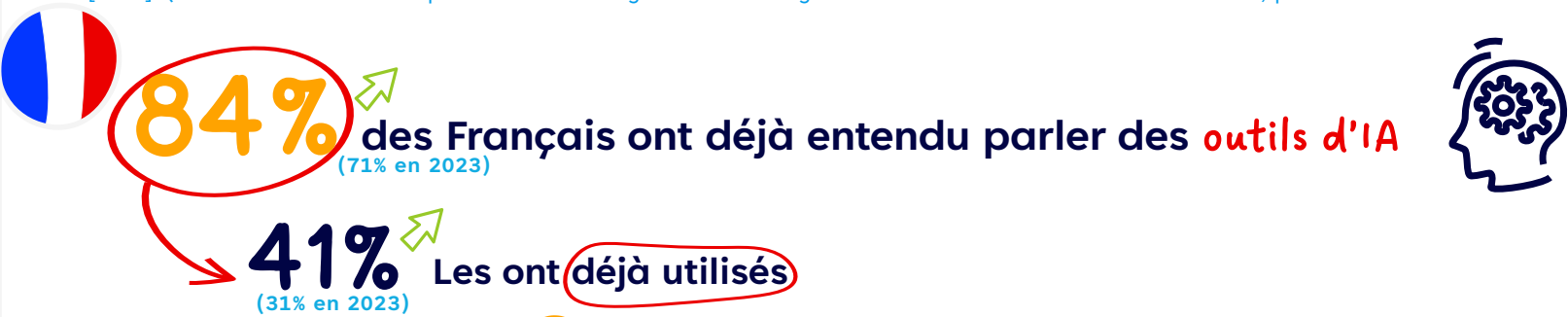
Une forte connaissance de l'IA chez les Français et une utilisation de plus en plus importante



Évolution vs 2023

Intelligence Artificielle générative

[2023] Q12. Avez-vous déjà entendu parler des outils d'Intelligence Artificielle générative, de type ChatGPT ? (Base : 1 000 ind.)
[2023] Q12b. Avez-vous déjà utilisé des outils d'Intelligence Artificielle générative, de type ChatGPT ? (Base : 842 ind.)
[2023] Q13. Parmi les utilisations possibles de l'Intelligence artificielle générative dans les services clients à distance, pouvez-vous classer les initiatives suivantes de la plus utile à la moins utile ? (Base : 1 000 ind.)



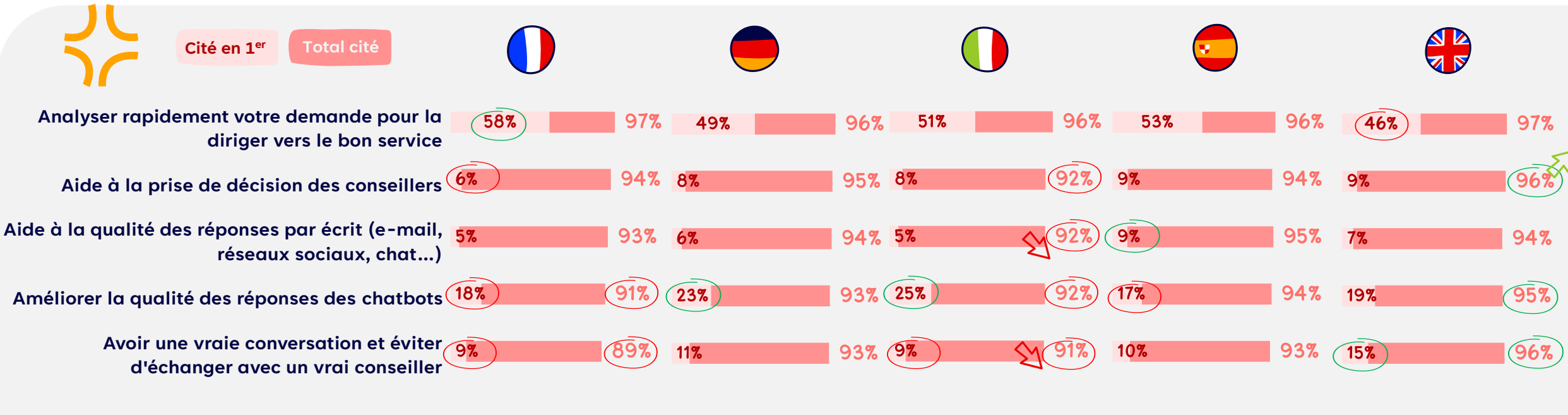
Moindre utilisation de l'IA en France alors qu'il s'agit du pays avec la plus forte connaissance

Intelligence Artificielle générative

[2023] Q12. Avez-vous déjà entendu parler des outils d'Intelligence Artificielle générative, de type ChatGPT ? (Base : 5 006 ind.)
[2023] Q12b. Avez-vous déjà utilisé des outils d'Intelligence Artificielle générative, de type ChatGPT ? (Base 3 856 ind.)
[2023] Q13. Parmi les utilisations possibles de l'Intelligence artificielle générative dans les services clients à distance, pouvez-vous classer les initiatives suivantes de la plus utile à la moins utile ? (Base : 5 006 ind.)



Évolution vs 2023



Presque 90% des Français pensent que les services clients seront gérés par l'IA dans un futur proche mais seulement 1/3 le souhaite

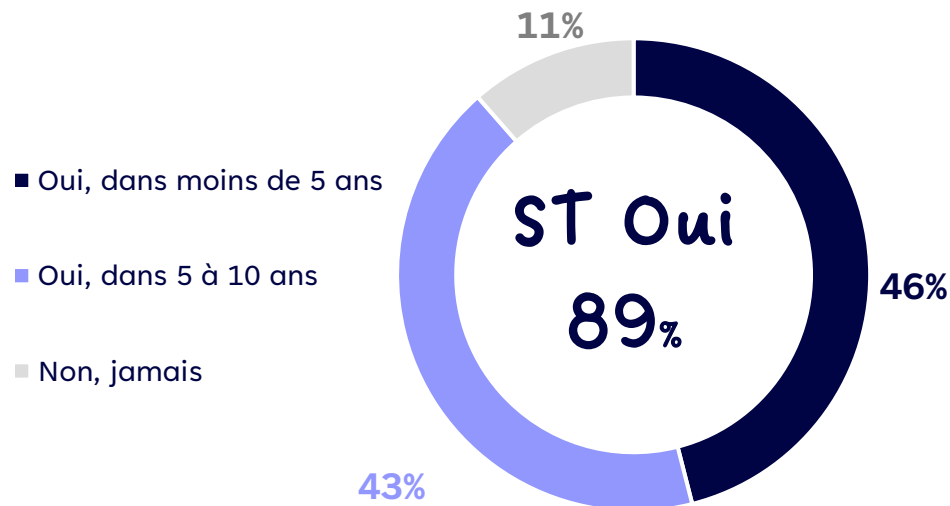
Intelligence Artificielle générative dans le futur

[2024] Q11. Pensez-vous que dans 5 à 10 ans les services clients seront partiellement gérés par de l'Intelligence Artificielle Générative ? (Base : 1 000 ind.)

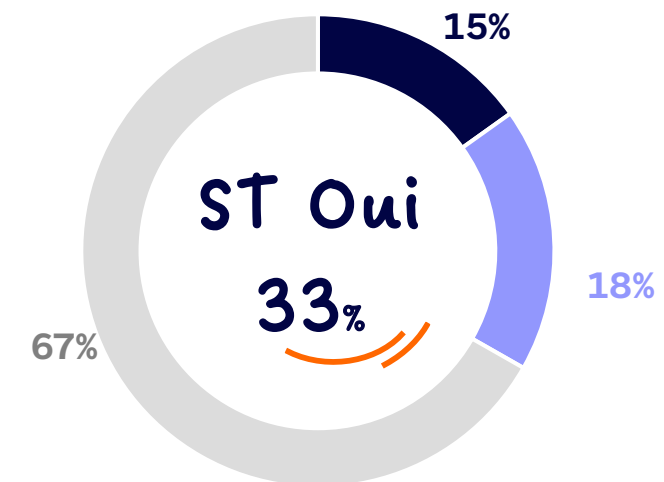
[2024] Q12. Souhaitez-vous que les services clients fassent plus appel à l'Intelligence Artificielle Générative pour vous reconnaître, qualifier votre demande, vous répondre plus rapidement, ... ? (Base 1 000 ind.)



Pensent que les services clients seront partiellement gérés par de l'Intelligence Artificielle Générative



Souhaitent que les services clients fassent plus appel à l'Intelligence Artificielle Générative



Une plus forte volonté chez les Allemands d'un appel à l'IA dans les services clients

Intelligence Artificielle générative dans le futur

[2024] Q11. Pensez-vous que dans 5 à 10 ans les services clients seront partiellement gérés par de l'Intelligence Artificielle Générative ? (Base : 5 006 ind.)
[2024] Q12. Souhaitez-vous que les services clients fassent plus appel à l'Intelligence Artificielle Générative pour vous reconnaître, qualifier votre demande, vous répondre plus rapidement, ... ? (Base 5 006 ind.)



Pensent que les services clients seront partiellement gérés par de l'Intelligence Artificielle Générative

ST OUI	89%	90%	88%	92%	90%
Oui, dans moins de 5 ans	46%	50%	53%	58%	53%
Oui, dans 5 à 10 ans	43%	40%	35%	33%	37%
Non, jamais	11%	10%	12%	8%	10%

Souhaitent que les services clients fassent plus appel à l'Intelligence Artificielle Générative

ST OUI	33%	59%	47%	46%	48%
Oui, dans moins de 5 ans	15%	31%	25%	28%	27%
Oui, dans 5 à 10 ans	18%	28%	22%	18%	21%
Non, jamais	67%	41%	53%	54%	52%

Une grande partie des Français favorable à une réglementation de l'IA par crainte de perdre des emplois

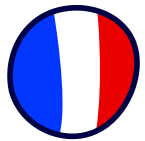
Réglementation de l'Intelligence Artificielle

[2024] Q13. Pensez-vous que l'Intelligence Artificielle Générative utilisée par les services clients doit faire l'objet d'une réglementation particulière de l'État ? (Base : 1 000 ind.)

[2024] Q14. Quels sont selon vous les enjeux d'une réglementation de l'utilisation de l'IA dans les services clients ? (Base 768 ind.)



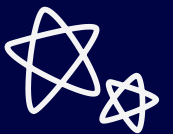
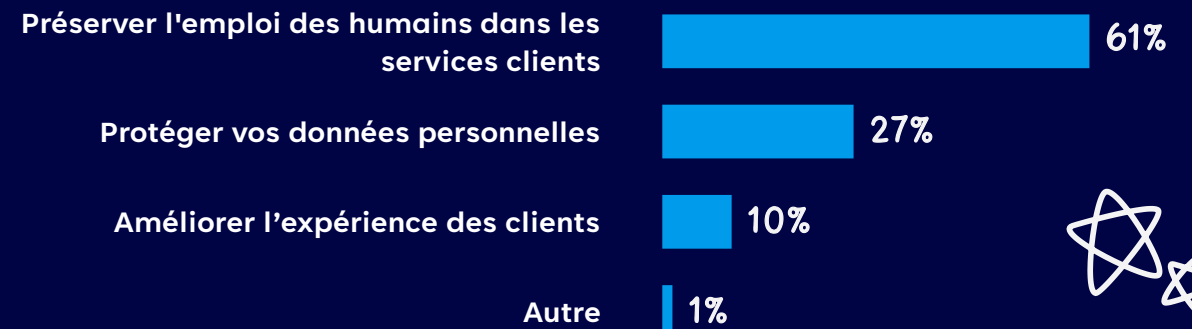
Réglementation de l'IA



77%
des Français

Pensent que l'IA Générative utilisée par les services clients doit faire l'objet d'une réglementation particulière de l'État

Les enjeux d'une réglementation de l'utilisation de l'IA ?



Les Allemands moins attachés à une réglementation que les autres pays

Réglementation de l'Intelligence Artificielle

[2024] Q13. Pensez-vous que l'Intelligence Artificielle Générative utilisée par les services clients doit faire l'objet d'une réglementation particulière de l'État ? (Base : 5 006 ind.)
[2024] Q14. Quels sont selon vous les enjeux d'une réglementation de l'utilisation de l'IA dans les services clients ? (Base 3 601 ind.)

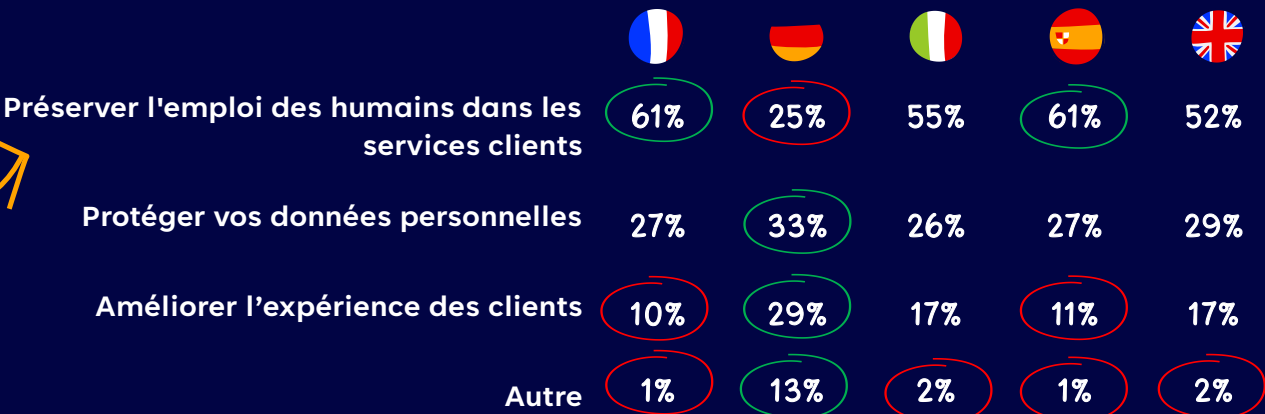


Réglementation de l'IA



Pensent que l'IA Générative utilisée par les services clients doit faire l'objet d'une réglementation particulière de l'État

Les enjeux d'une réglementation de l'utilisation de l'IA ?



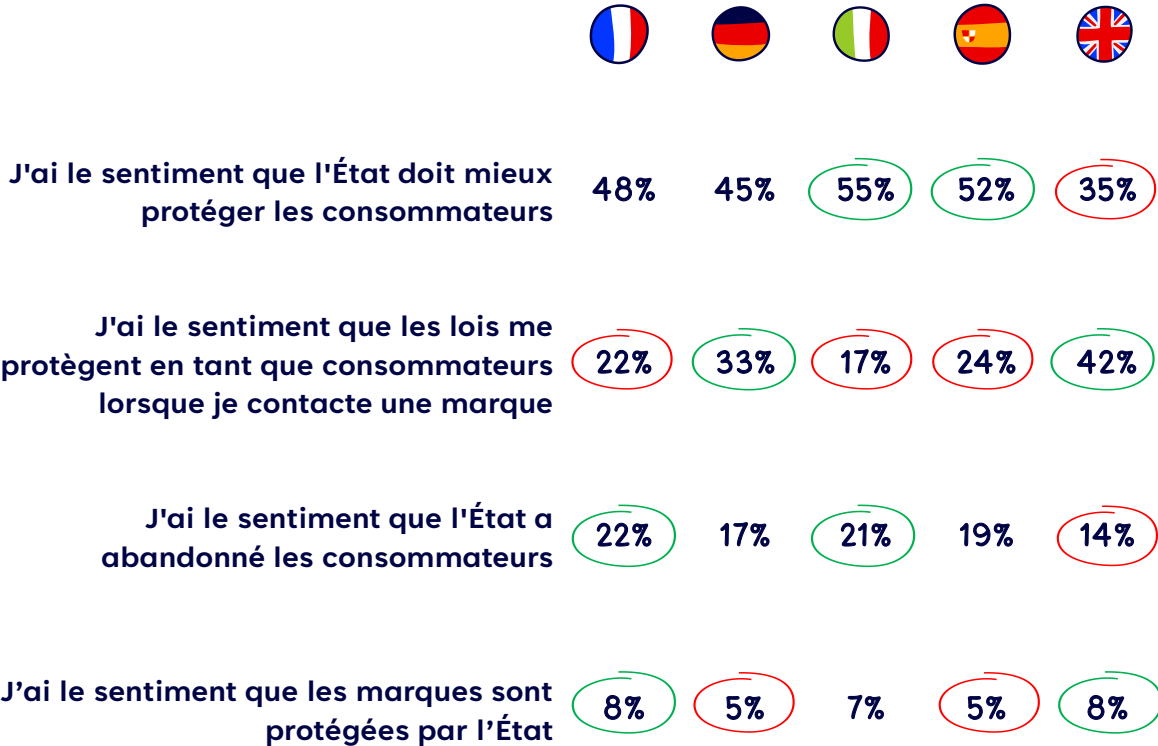
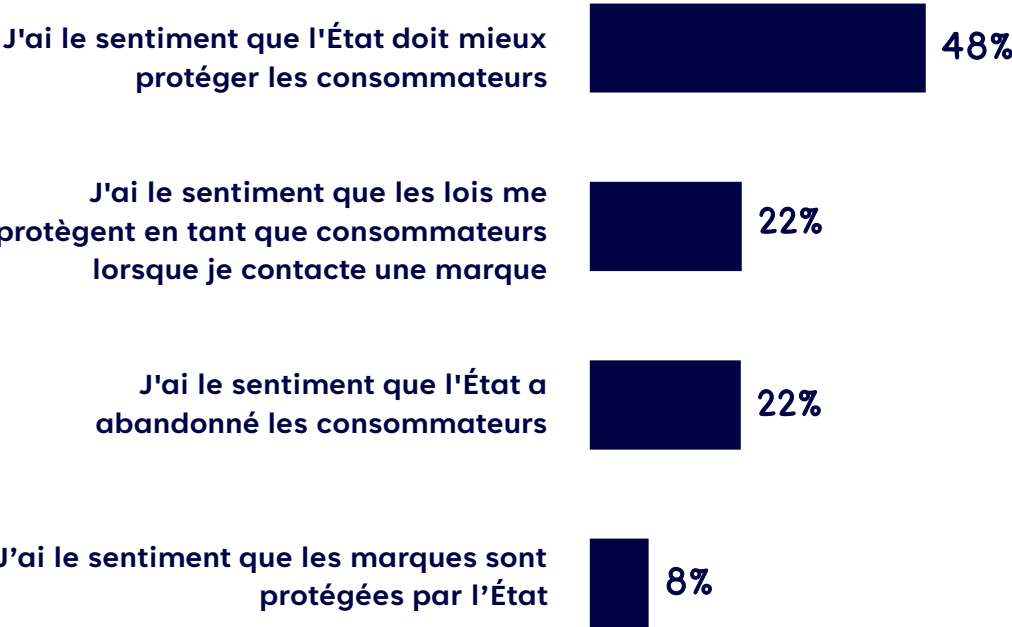
Des attentes sur la protection de l'État dans les relations entre les marques et les consommateurs

Encadrement de l'État dans la protection des consommateurs

[2024] Q5. Parlons maintenant de l'encadrement de l'État dans la protection des consommateurs. Parmi les phrases suivantes, laquelle décrit le mieux votre état d'esprit ? (Base : 5 006 ind.)



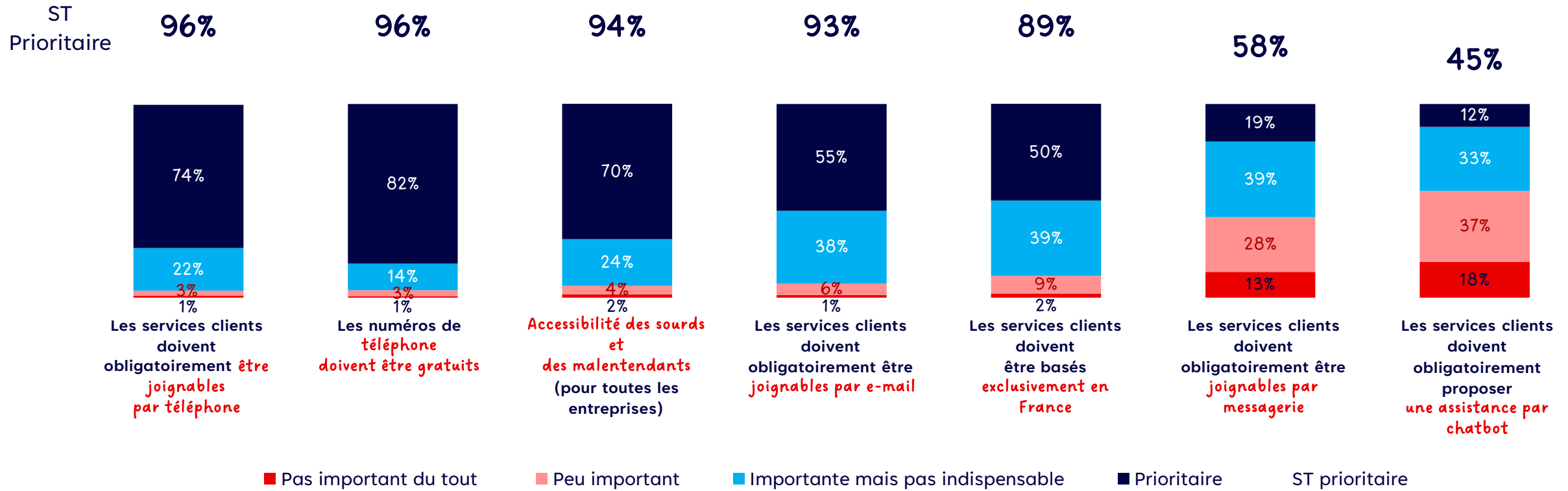
Quel rôle de l'État dans la protection des consommateurs ?



Les Français sollicitent des mesures de joignabilité des services clients par téléphone mais très peu par chat et messagerie

Priorité de la mise en place des mesures de l'État

[2024] Q10. Parmi les mesures réglementaires suivantes, lesquelles devraient être mises en place prioritairement par l'État pour améliorer l'accessibilité et la qualité des services clients ? (Base : 1 000 ind.)

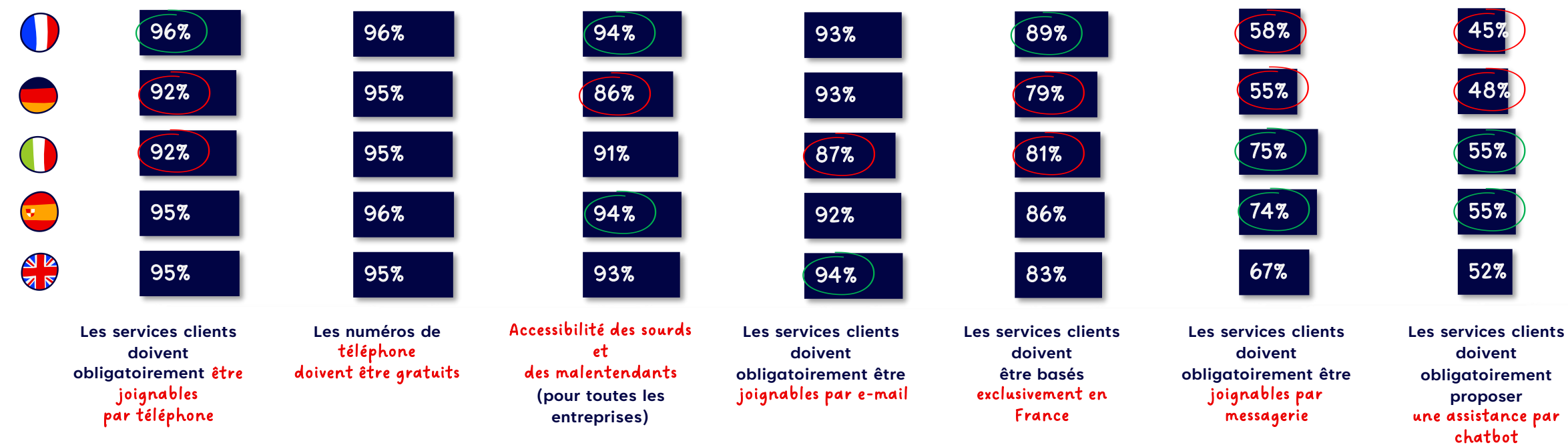


Une volonté de pouvoir joindre un service client par chat et messagerie plus forte en Espagne et en Italie

Priorité de la mise en place des mesures de l'État

[2024] Q10. Parmi les mesures réglementaires suivantes, lesquelles devraient être mises en place prioritairement par l'État pour améliorer l'accessibilité et la qualité des services clients ? (Base : 5 006 ind.)

ST
Prioritaire



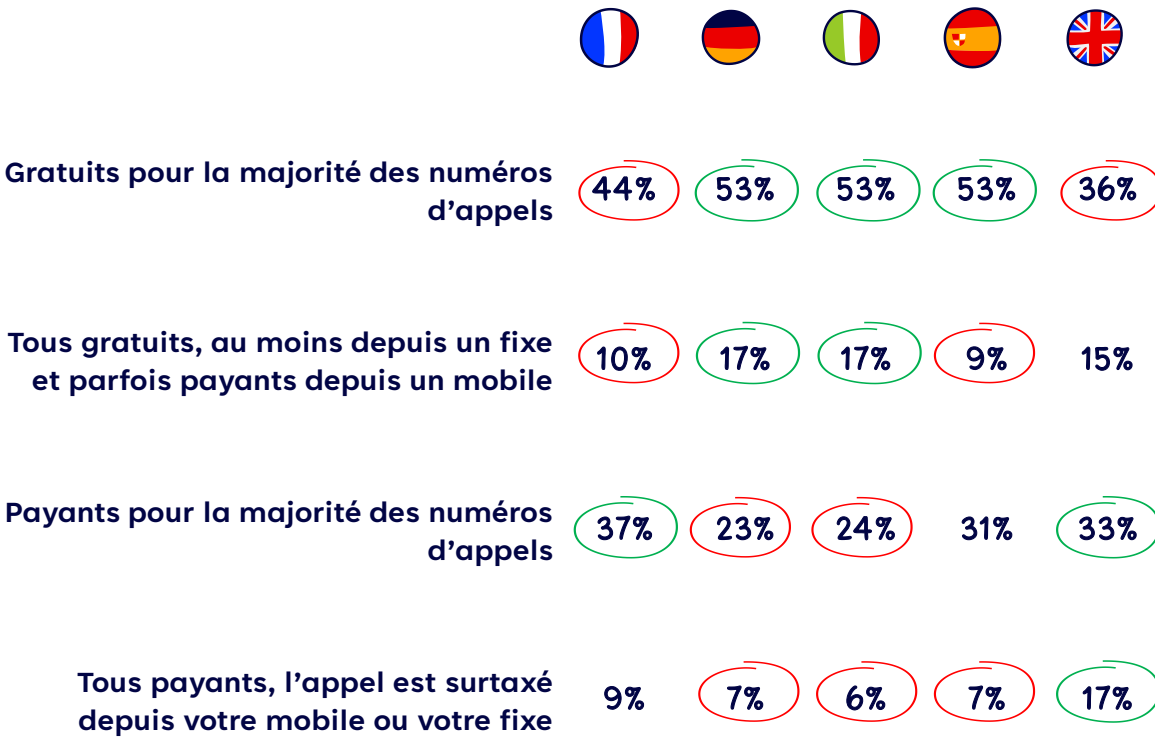
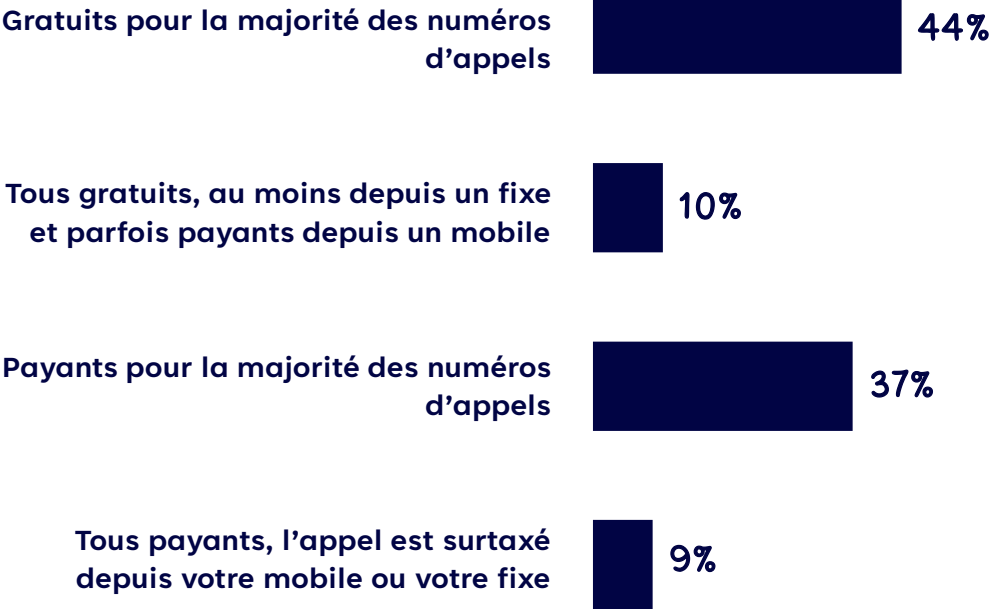
Une grande partie des européens s'accorde sur la gratuité de la majorité des numéros d'appels des services clients

L'image des services clients

[2024] Q6. Selon vous, les services clients téléphoniques sont... (Base : 1 000 ind.)



Les services clients téléphoniques sont...



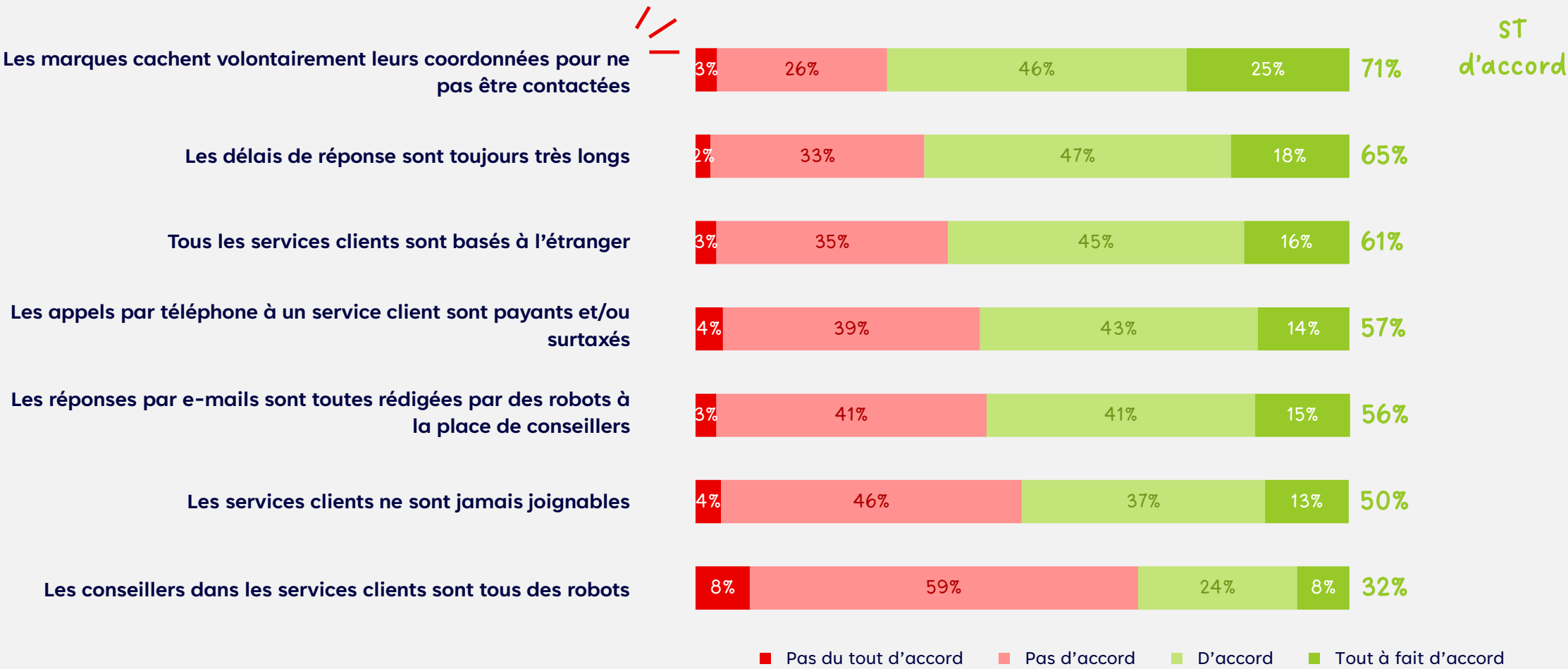
07

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES CLIENTS

Une trace mémorielle forte des difficultés rencontrées avec les services clients : difficulté à trouver les coordonnées, délais...

Ressenti vis-à-vis des services clients

[2024] Q7. Voici un certain nombre d'affirmations sur les services clients. Êtes-vous tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes ? (Base : 1 000 ind.)



Des délais de réponses jugés plus longs pour les Espagnols et les Britanniques

Ressenti vis-à-vis des services clients

[2024] Q7. Voici un certain nombre d'affirmations sur les services clients. Êtes-vous tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes ? (Base : 5 006 ind.)

ST D'accord					
Les marques cachent volontairement leurs coordonnées pour ne pas être contactées	71%	53%	54%	61%	71%
Les délais de réponse sont toujours très longs	65%	58%	69%	76%	77%
Tous les services clients sont basés à l'étranger	61%	29%	45%	45%	47%
Les appels par téléphone à un service client sont payants et/ou surtaxés	57%	36%	39%	48%	56%
Les réponses par e-mails sont toutes rédigées par des robots à la place de conseillers	56%	50%	51%	60%	54%
Les services clients ne sont jamais joignables	50%	41%	43%	48%	50%
Les conseillers dans les services clients sont tous des robots	32%	44%	33%	46%	37%

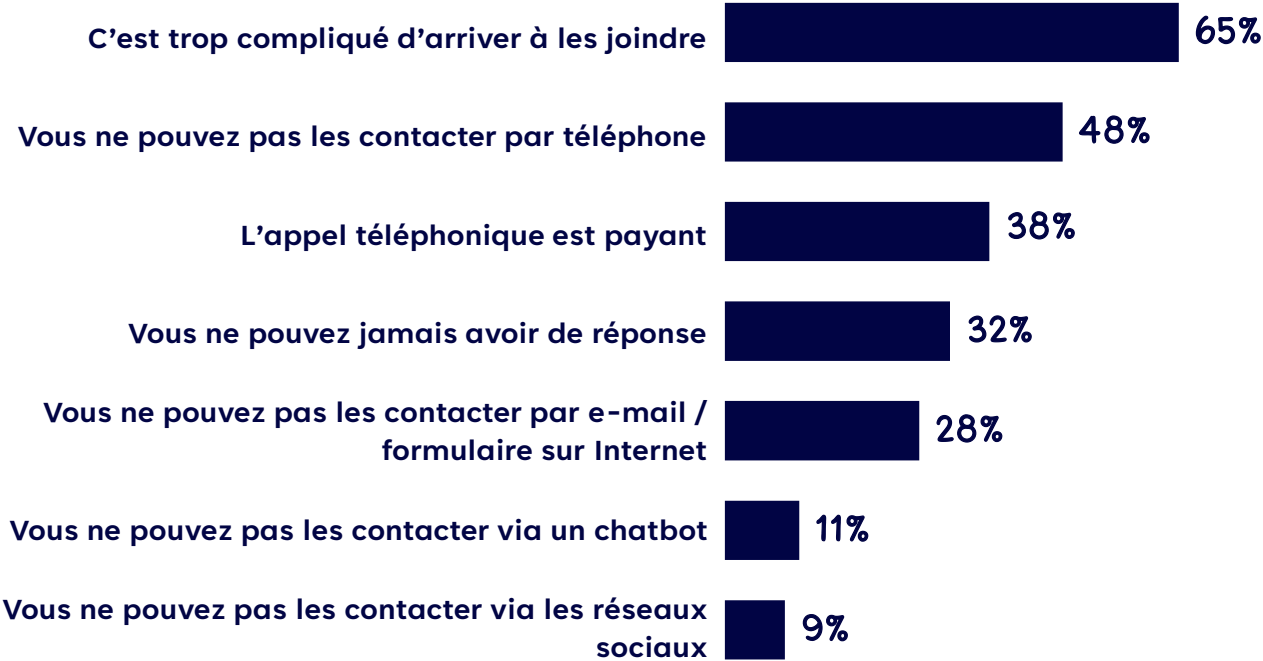
Un Français sur deux a déjà renoncé à contacter une marque notamment en raison de la difficulté à la joindre

Raison de renoncement à contacter un service client

[2024] Q8. Avez-vous déjà renoncé à contacter un service client ? (Base : 1 000 ind.)
[2024] Q9. Pour quelles raisons avez-vous renoncé à contacter un service client ? (Base : 1 000 ind.)



Pour quelle raison ?



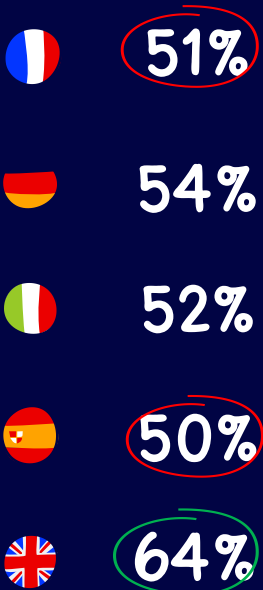
En UK, un taux de renoncement plus fort dû au sentiment de ne jamais avoir de réponse convenable

Raison de renoncement à contacter un service client

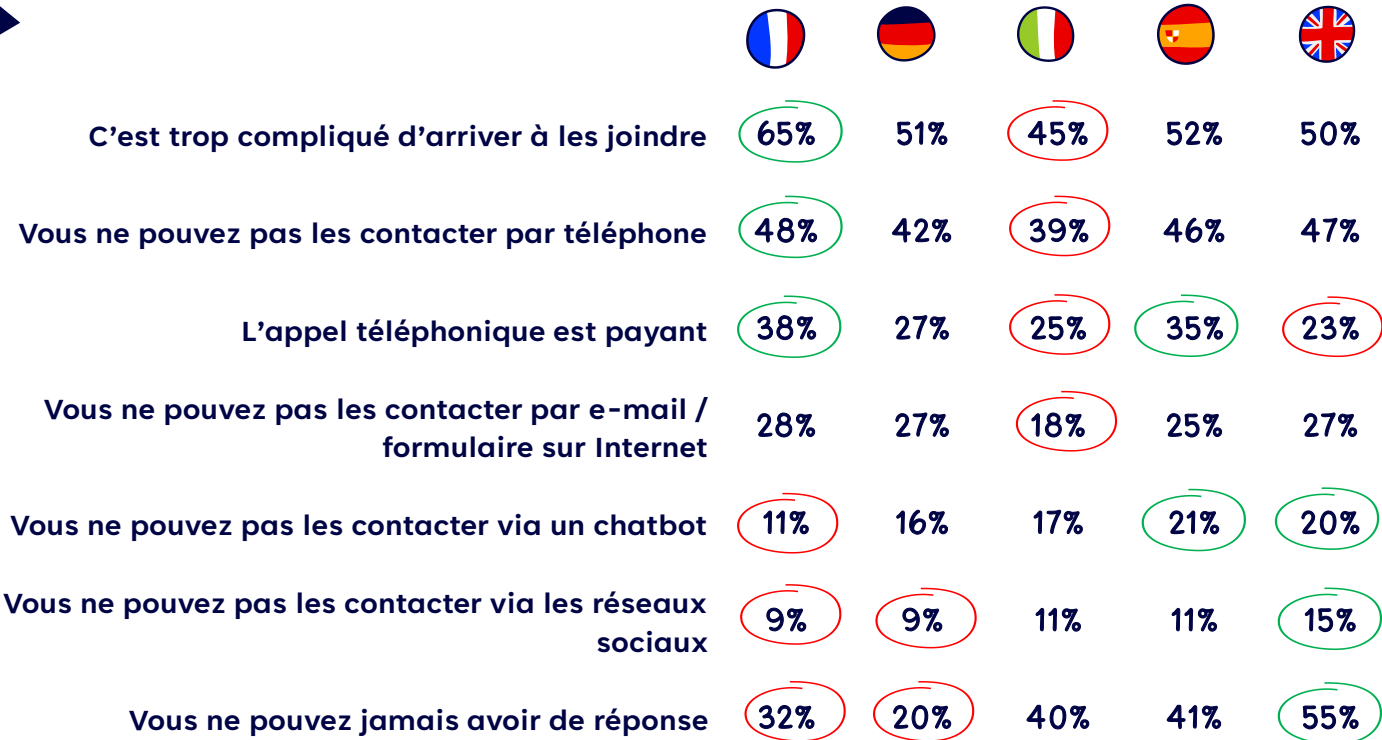
[2024] Q8. Avez-vous déjà renoncé à contacter un service client ? (Base : 5 006 ind.)
[2024] Q9. Pour quelles raisons avez-vous renoncé à contacter un service client ? (Base : 5 006 ind.)



Ont renoncé à contacter un service client (%oui)



Pour quelle raison ?



ANNEXES

Profils des Français interrogés

Questions S1, S2, S3, et S4. (Base : 1 000 ind.)

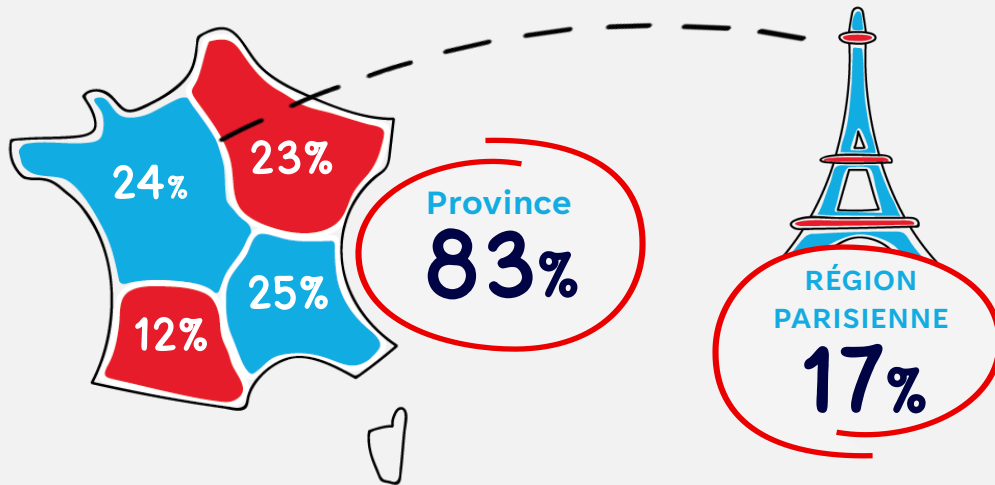


Représentativité

48%



52%



Âge

18-24 ans	10%
25-34 ans	15%
35-49 ans	25%
50-64 ans	25%
65 ans et +	24%



12% CADRE SUPÉRIEUR

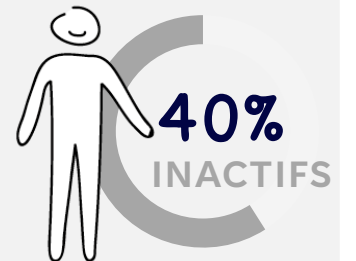
15% PROFESSION INTERMÉDIAIRE

4% AGRICULTEUR, INDÉPENDANT, CHEF D'ENTREPRISE



23% EMPLOYÉ

7% OUVRIER



Q1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous contacté un service de relation client, quel que soit le domaine d'activité concerné ?

% Oui	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Par téléphone	80%	77%	84%	59%	55%	61%	61%	57%	57%	55%	60%	55%	55%	50%
Par e-mail	45%	44%	48%	53%	57%	55%	56%	53%	51%	56%	54%	49%	52%	49%
Par le site Internet	45%	46%	53%	50%	51%	44%	48%	41%	42%	42%	45%	39%	43%	38%
Par courrier	23%	30%	36%	23%	22%	19%	17%	17%	17%	14%	15%	14%	14%	12%
En face-à-face	26%	30%	29%	27%	26%	19%	22%	21%	21%	19%	20%	20%	20%	17%
Par application sur smartphone ou tablette	9%	8%	9%	8%	10%	8%	9%	9%	11%	15%	14%	15%	18%	16%
Par live chat (modification en 2017)	-	18%	14%	21%	23%	17%	23%	24%	25%	28%	25%	22%	24%	22%
Par click-to-call	-	5%	7%	7%	21%	15%	15%	15%	15%	16%	15%	16%	18%	16%
Via les Réseaux Sociaux	-	12%	11%	7%	9%	6%	10%	10%	12%	13%	12%	14%	14%	11%
Par messagerie mobile	-	-	-	-	-	5%	7%	10%	13%	13%	15%	16%	20%	18%
Via un chatbot	-	-	-	-	-	-	8%	9%	11%	19%	23%	25%	28%	27%
Par WhatsApp	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6%	-	-	-
ST Canaux Émergents	-	-	-	-	-	26%	36%	36%	41%	44%	43%	45%	48%	45%
Au moins 1 service	-	-	-	75%	75%	79%	81%	79%	79%	78%	78%	77%	78%	75%
Nombre moyen de canaux	-	-	-	-	-	3,2	2,8	3,0	3,4	3,7	3,9	3,7	4,0	3,7

Q3. Globalement au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que la qualité de votre relation client a été tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfaisante ?

% Satisfait	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Satisfaction globale	-	77%	79%	80%	80%	74%	77%	78%	81%	80%
Par téléphone	74%	80%	79%	83%	80%	76%	80%	80%	86%	84%
Par e-mail	74%	76%	78%	77%	80%	73%	77%	77%	81%	82%
Par le site Internet	72%	73%	77%	79%	76%	72%	74%	77%	79%	80%
Par courrier	59%	61%	67%	72%	70%	63%	68%	72%	72%	73%
En face-à-face	85%	89%	94%	89%	88%	88%	89%	93%	92%	93%
Par application sur smartphone ou tablette	64%	75%	70%	76%	82%	78%	80%	78%	82%	84%
Live Chat	75%	81%	83%	82%	83%	74%	79%	79%	79%	75%
Par click-to-call	79%	81%	84%	83%	85%	81%	86%	84%	88%	85%
Via les Réseaux Sociaux	60%	73%	79%	79%	76%	67%	74%	74%	78%	80%
Messagerie mobile	-	79%	75%	83%	83%	73%	83%	77%	84%	85%
Chatbot	-	-	58%	77%	62%	52%	47%	54%	52%	51%
WhatsApp	-	-	-	-	-	-	82%	-	-	-

Évolutions en série longue

Q8. Voici une liste de caractéristiques relatives à la qualité de la relation client. Pour chacune d’entre elles, êtes-vous tout à fait d’accord, d’accord, pas d’accord ou pas du tout d’accord ?

% d'accord	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
La qualité de relation client influence votre décision d'achat ou de ré-achat	86%	88%	86%	89%	88%	91%	91%	88%	89%	91%	90%	90%
En cas de déception par rapport à la qualité de relation client, vous pouvez changer d'avis et ne pas acheter ou interrompre votre abonnement	90%	92%	89%	91%	92%	92%	92%	88%	90%	90%	89%	89%
La qualité de la relation client d'une entreprise influence l'image globale que vous en avez	89%	92%	90%	94%	93%	94%	96%	91%	94%	94%	93%	93%
En cas de bonne expérience avec un service client, vous êtes prêt à dépenser plus ou à être plus fidèle	80%	74%	74%	75%	76%	75%	76%	74%	77%	74%	75%	76%
Vous avez une meilleure image des entreprises proposant des nouveaux moyens de contacts comme les Réseaux Sociaux, les applications mobiles...	-	-	45%	55%	55%	57%	56%	61%	54%	58%	56%	53%



**Vous allez
comprendre.**

