

FREE ÉTEINT

LA BANDE 2,6GHZ

LA NUIT

La perception spontanée
des consommateurs



INTRODUCTION :

Contexte :

- [Free annonce éteindre ses antennes 4G la nuit pour économiser de l'énergie dans le cadre de sa stratégie climat.](#)
- Cette annonce **prend de vitesse les acteurs du marché Telco.**

Objectif du projet :

- Comprendre **comment les consommateurs ont perçu cette annonce** entre le 4 et 7 Octobre 2021 :
quelles thématiques et quels sujets sont associés à cette annonce ? Avec quel tonalité/sentiment ?
- En déduire des **enseignements clés** et des *guidelines* pour communiquer sur ces enjeux de communication Corporate et RSE.

Enjeux du projet :

- **Factualiser** et **objectiver** cette perception dans des délais très courts (5 jours)
- Créer un **indicateur de perception**, répliquable pour l'ensemble des problématiques RSE des Directions Communication Corporate

Données collectées :

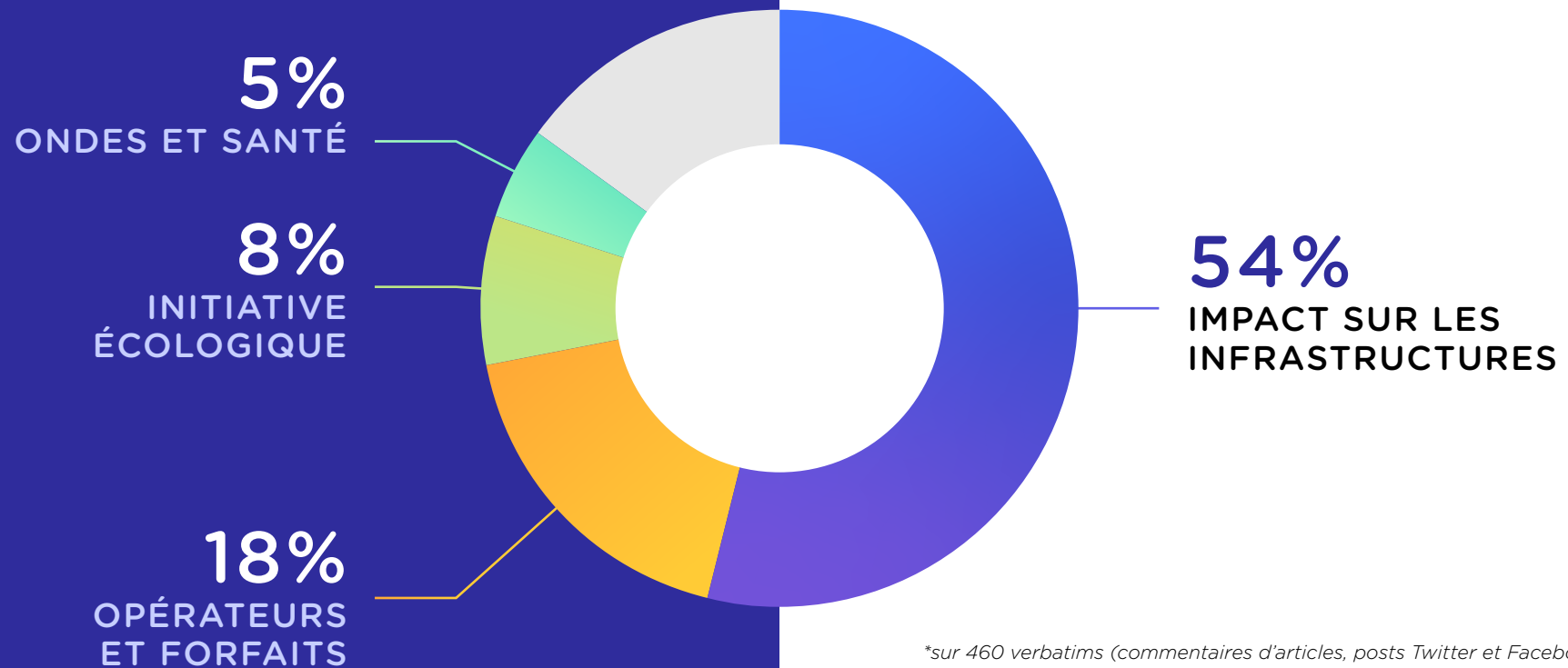
- **460 conversations digitales spontanées** :
Commentaires d'articles, posts Twitter et Facebook
entre le **4 et le 7 Octobre 2021**

1 / ENSEIGNEMENTS QUANTITATIFS

4 GRANDS THÈMES
POLARISENT LES SENTIMENTS
DES INTERNAUTES AUTOUR DE
L'INITIATIVE DE FREE

L'impact sur les infrastructures génère plus de la moitié des réactions.

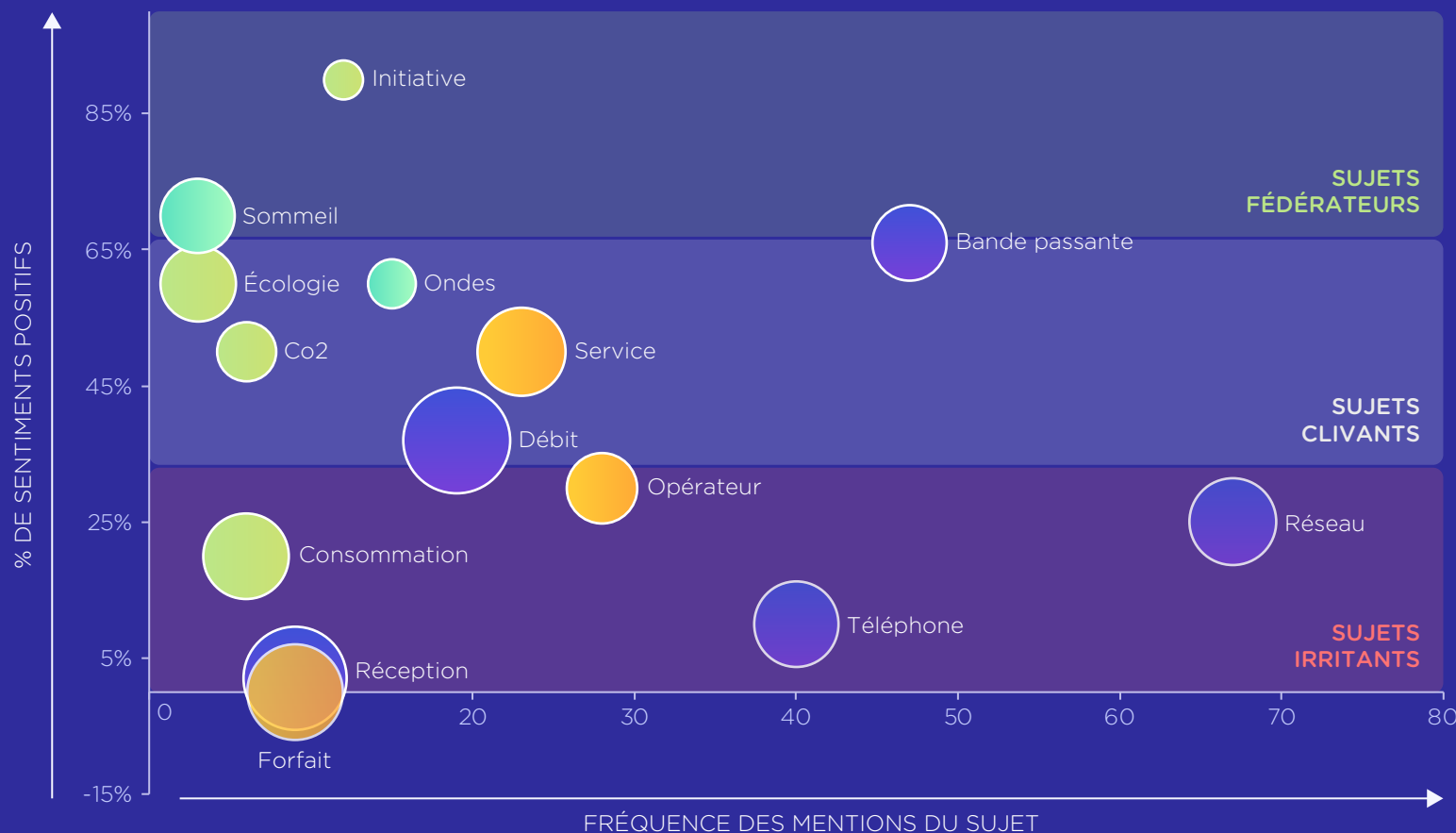
Ventilation des verbatims par thèmes porteurs de sentiment*



*sur 460 verbatims (commentaires d'articles, posts Twitter et Facebook) collectés entre le 4 et 7 octobre 2021

14 PRINCIPAUX SUJETS SONT PORTEURS DE SENTIMENT

La majorité des irritants concerne les interrogations techniques et servicielles liées à la mesure. Les volets écologiques et de santé sont certes abordés plus positivement mais de manière plus superficielle.



● INFRASTRUCTURES RÉSEAU

● OPÉRATEURS ET FORFAITS

● INITIATIVE ÉCOLOGIQUE

● ONDES ET SANTÉ

La taille des bulles traduit le NIVEAU D'IMPLICATION constaté dans les conversations associées à un sujet. Plus la bulle est grande, plus l'implication des émetteurs est importante.

2 / ENSEIGNEMENTS QUALITATIFS

INFRASTRUCTURES RESEAU :

DES SENTIMENTS PARTAGÉS AU SUJET DE L'IMPACT D'UNE COUPURE DES ANTENNES HAUTE FRÉQUENCE SUR LA QUALITÉ DU RÉSEAU. LE NÉGATIF L'EMPORTE ET FAIT REJAILLIR LES QUESTIONS DE NIVEAU DE SERVICE.



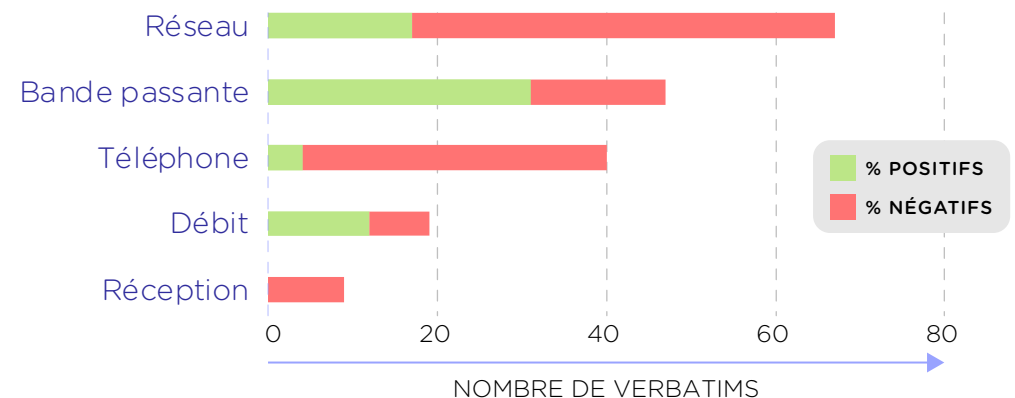
« Et donc un noctambule ou bien encore un travailleur de nuit ne peut pas jouir d'une même qualité de réseau qu'en journée, alors pourtant qu'il paye le même tarif qu'un autre. »

« Il n'y a pas que cette bande qui s'éteint... Depuis deux semaines, j'ai l'impression d'être revenu en 2012 : pertes de signal intempestifs, passage calamiteux sur réseau Orange en 3G, voire plus de connexion du tout durant quelques minutes ! Ça ne sent pas bon ! »



« Bien on va penser à éteindre notre abonnement à Free... Je ne comprenais pas pour quelle raison je n'avais que rarement du réseau... »

Polarité des principaux sujets liés à l'infrastructure réseau



« La nuit les gens dorment, et donc le réseau est moins sollicité, inutile alors de laisser activé un max de fréquence inutilisés. Pour l'utilisateur ça ne change rien, son débit ne baisse pas, en l'absence de monde utilisant l'antenne. »



« C'est écrit que les antennes se remettent en fonction si la bande passante n'est pas suffisante. Donc normalement transparent pour l'utilisateur. »

2 / ENSEIGNEMENTS QUALITATIFS

INITIATIVE ÉCOLOGIQUE :

L'ACCUEIL EST GLOBALEMENT POSITIF MAIS LE SUJET N'ENGAGE PAS LES INTERNAUTES SATISFAITS.



« Une très belle initiative ! »



« Personnellement je trouve que cette initiative est très bienvenue. »



« Une idée à creuser par tous les opérateurs »



« Cool »



« C'est parfait cette mesure ! »



« Bonne initiative »

« Quoi bonne initiative ? Ils font des économies au détriment (peut-être), de la qualité du réseau... je ne vois pas en quoi c'est une bonne initiative »



90%

DE SENTIMENTS POSITIFS ASSOCIÉS AU MOT-CLÉ « INITIATIVE »

MAIS

LES INTERNAUTES SALUANT L'INITIATIVE SONT

4X MOINS

LOQUACES QUE LES AUTRES.

(en moyenne 6 mots par verbatim contre 23 tous sujets confondus)

2 / ENSEIGNEMENTS QUALITATIFS

INITIATIVE ÉCOLOGIQUE :

SI LES BIENFAITS ÉCOLOGIQUES
SONT SALUÉS, ILS SONT AUSSI
CONSIDÉRÉS COMME UN PRÉTEXTE À
DES ÉCONOMIES CAMOUFLÉES.

« Je ris de voir tous ces gens qui suivent cette mode ecole surtout quand on connaît la nature humaine. »



« Foutaise et greenwashing. L'objectif est de réduire la facture, l'électricité étant déjà à +90 % décarbonnée en France (pour les climatocultistes que le CO2 inquiète). »

« La fausse bonne idée écologique... Dans l'exemple cité dans l'article l'utilisateur passe de 4 barres à 1 barre, donc son portable consommera plus d'énergie en augmentant sa puissance pour continuer à accrocher un signal. »



« Bientôt c'est Enedis qui va couper le jus la nuit parce que c'est ecole et on pourrait coupé Internet la nuit tant qu'on y est. »



« Beau geste ecole 🙄 »

« Économiser de l'énergie ne peut pas être une mauvaise idée sous prétexte qu'elle est décarbonnée ! C'est une très bonne idée de la part de Free, j'espère que les autres s'en inspireront. »



« Et un beau geste pour l'écologie. J'aime bien ce genre de nouvelles. »

2 / ENSEIGNEMENTS QUALITATIFS

INITIATIVE ÉCOLOGIQUE :

SI CERTAINS INTERNAUTES POINTENT AUSSI DU DOIGT UNE POSSIBLE AUGMENTATION DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DES SMARTPHONES...



« Couper certaines fréquences hautes peut faire décrocher le portable sur une autre cellule plus lointaine , avec quelques barres de reception en moins c'est la consommation du smartphone (qui ajuste sa puissance d'émission) qui augmente ! il n'est pas sur qu'il y ait une économie d'énergie , en tout cas c'est le consommateur qui paiera le supplément.»

« Tant que la baisse de la puissance d'un signal émis entraîne une hausse inversement proportionnelle de la consommation auprès des récepteurs qui doivent amplifier localement ce signal, il faudrait des mesures détaillées pour étayer la thèse d'un impact positif. Surtout tenant compte de la perte d'efficacité additionnelle, si ces récepteurs opèrent sur batteries rechargeables. »



« Donc on a moins d'ondes émises par les antennes pour plus émises par les téléphones. »

2 / ENSEIGNEMENTS QUALITATIFS

ONDES ET SANTÉ :

...FAISANT REJAILLIR LES ANGOISSES ET LE DÉBAT LIÉS AUX ONDES ÉMISES PAR CES DERNIERS



« Je me pose tout de même des questions sur de potentiels effets sur les ondes émises par les téléphones ».

« Certains sont beaucoup plus sensibles que d'autres, comme pour plein de choses, et on est pas égaux ».



« Il faut que le public se renseigne sur les ondes et qu'il comprenne notamment que le soleil émet des rayonnements infiniment plus puissants et nocifs qu'un téléphone portable. »

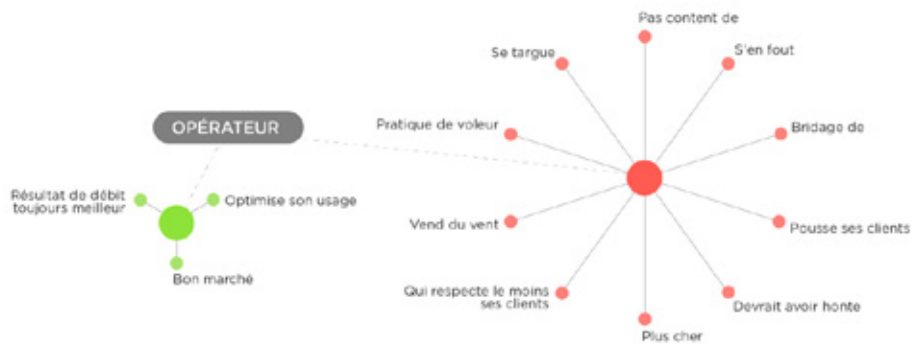


« Certains s'apercevront qu'ils dormiront beaucoup mieux ! Ça complète le planificateur de WiFi que j'utilise, et que je coupe de 23h59 à 5h59 »

2 / ENSEIGNEMENTS QUALITATIFS

OPÉRATEURS ET FORFAITS :

LA MÉFIANCE EST GRANDE VIS-À-VIS DES OPÉRATEURS, JUGÉS TROP PEU TRANSPARENTS ET BIENVEILLANTS. LES INTERNAUTES SONT PROMPTS À COMPARER LES ACTEURS DES TÉLÉCOMS ET À FAIRE JOUER LA CONCURRENCE.



« Au final ça n'a qu'un but : réduire les coûts de production au maxi et faire le plus de bénéfice possible. j'ai bien du mal à comprendre ce qui pense que Free est encore aujourd'hui celui qui oriente le marché en faveur des consommateurs. C'est terminé depuis bien longtemps. C'est plutôt aujourd'hui celui qui exploite le plus le consommateur. Celui qui calme le plus les prix c'est clairement SFR aujourd'hui. Et celui qui offre le meilleur rapport qualité-prix c'est clairement orange. On peut remercier le gouvernement précédent d'avoir privatisé orange sinon nous payerions aujourd'hui 5 fois plus chères pour un service 3 fois moins bon. Et c'est un fonctionnaire qui vous parle. »

« On pouvait déjà lire dans la communication des opérateurs « 99% de la population couverte » pas territoire hein! « POPULATION ». Maintenant on peut rajouter de 16h à 19h dans les petites lignes. »



« si par contre, vous remarquez que la qualité de service s'est dégradé avec le temps, signalez le par de copieuses insultes à un quelconque commercial de votre opérateur, et faites jouer la concurrence. »

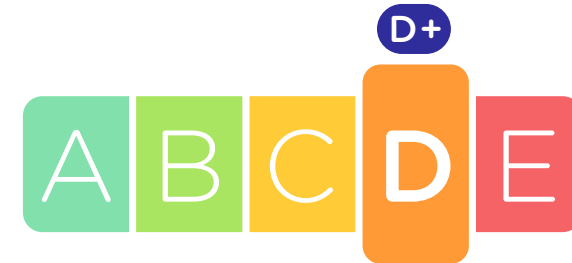


« Donc les tarifs des forfaits @free vont voir leurs tarifs indexés à la durée de la lumière du soleil ? »

3 /SYNTHÈSE SOUS FORME DE L'INDICATEUR

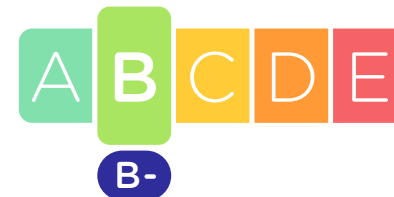
DES DISPARITÉ SIGNIFICATIVES DANS L'ACCUEIL DE LA NOUVELLE : SI LES IMPACTS ÉCOLOGIQUES ET SUR LA SANTÉ SONT PLUTÔT PERÇUS POSITIVEMENT, DES CRAINTES SUR LA DÉGRADATION DES PERFORMANCES DU RÉSEAU LA NUIT SE CRISTALLISENT.

Score de perception **global** :



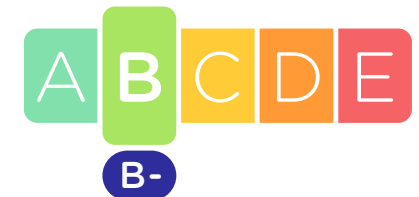
Score de perception

INITIATIVE ÉCOLOGIQUE



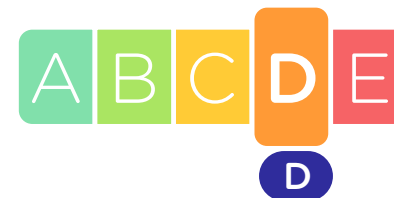
Score de perception

ONDES ET SANTÉ



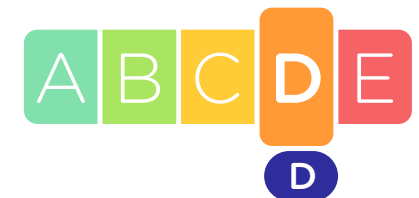
Score de perception

OPÉRATEURS



Score de perception

INFRASTRUCTURES



Grâce à la combinaison de l'IA et de IH,
nous transformons les données
sémantiques en insights pour objectiver
vos décisions stratégiques et orienter
efficacement vos actions.

[CONTACTER SYNOMIA](#)

www.synomia.fr

 **synomia**