

# DOSSIER DE PRESSE

29 mars 2017

## Observatoire des plaintes et insatisfactions recueillies et analysées par l'AFUTT sur l'année 2016

***Télécommunications et communications électroniques***

**Auteur : Denis Leboeuf, conseiller AFUTT-Crestel**

**Date de rédaction : 10/03/2017**

Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :  
« Selon publication 2016 de l'Observatoire de l'AFUTT »

## SOMMAIRE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>DOSSIER DE PRESSE .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>+++Avant propos+++ .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>+++Avis au lecteur+++ .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'AFUTT.....</b>      | <b>5</b>  |
| Répartition des plaintes entre les opérateurs en 2016.....                         | 5         |
| L'évolution des volumes de plaintes ces dernières années.....                      | 6         |
| Le vécu des utilisateurs des moyens de communication électronique en 2016 .....    | 6         |
| <b>II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet fixe » .....</b>        | <b>9</b>  |
| Volume de plaintes et répartition .....  | 9         |
| L'indice de conflictualité.....  | 9         |
| Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Internet fixe» ..... | 11        |
| Conclusion sur le secteur « Internet fixe » .....                                  | 14        |
| <b>III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile».....</b>                | <b>15</b> |
| Volume de plaintes et répartition .....  | 15        |
| L'indice de conflictualité.....  | 16        |
| Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Mobile » .....       | 17        |
| Conclusion sur le secteur « Mobile » .....   | 20        |
| <b>IV. Éléments d'analyse des plaintes du secteur « Fixe classique ».....</b>      | <b>21</b> |
| Évolution du volume de plaintes .....  | 21        |
| Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe classique » .....                          | 21        |
| <b>V. Conclusion générale.....</b>   | <b>23</b> |

## +++Avant propos+++

*Depuis près de 50 ans, l'AFUTT agit pour informer et défendre les utilisateurs afin qu'ils bénéficient, sur l'ensemble du territoire, d'un accès de qualité et au meilleur prix, aux technologies de l'information et de la communication électronique.*

*La complexité des offres et la diversification des problèmes rencontrés dans un contexte de forte croissance des usages du téléphone, du smartphone et de l'Internet rendent plus que jamais nécessaire l'existence d'une association spécialisée et indépendante. Son action contribue à prévenir ou à désamorcer certaines incompréhensions entre les acteurs.*

### **L'AFUTT s'est fixé un double objectif :**

- *identifier les attentes et les demandes des utilisateurs en matière de services de communications électroniques,*
- *agir sur les acteurs du marché et les pouvoirs publics pour stimuler et orienter le développement des services dans le sens souhaité par les utilisateurs.*

*Outil de base qui oriente son action, l'Observatoire des plaintes et insatisfactions de l'AFUTT apporte, grâce à la finesse et à l'adaptation régulière de sa nomenclature, un ensemble d'indicateurs pertinents révélateurs des difficultés rencontrées par les utilisateurs des moyens de télécommunication.*

### **Et répond à deux ambitions :**

- *assister les personnes et notamment les adhérents de l'AFUTT, qui signalent les difficultés vécues avec leur opérateur,*
- *constituer une base de données des plaintes et insatisfactions, constamment à jour, afin d'identifier les anomalies récurrentes et orienter les interventions de l'AFUTT auprès des opérateurs et des pouvoirs publics.*

**La publication annuelle du présent rapport est un événement attendu dans le domaine des communications électroniques pour trois raisons essentielles :**

- *il permet d'éclairer les consommateurs sur les principales difficultés qu'ils sont susceptibles de rencontrer,*
- *il apporte à l'ensemble des acteurs du marché, au premier rang desquels les opérateurs, un outil d'amélioration de la qualité de leurs produits et prestations de services.*
- *Avec les références aux années antérieures, il permet de cerner les évolutions et d'identifier les tendances lourdes du domaine des Communications Electroniques (CE).*

### **Nota**

L'Observatoire est bâti sur une typologie de plaintes ou insatisfactions très précise et enregistre les commentaires circonstanciés que les consommateurs plaignants souhaitent apporter. Par conséquent, l'AFUTT est en mesure de produire, à la demande, des analyses plus approfondies. Elle invite les personnes ou entités intéressées à prendre contact avec l'association si elles souhaitent formuler une demande en ce sens.

## +++Avis au lecteur+++

Dans l'interprétation des résultats, le lecteur doit garder à l'esprit les quelques principes méthodologiques qui suivent :

1. Les plaintes ou insatisfactions comptabilisées dans l'Observatoire sont l'expression du mécontentement d'un client qui n'a pas trouvé satisfaction auprès de son fournisseur. Elles sont enregistrées au fil de l'eau sans préjuger de leur bien-fondé, ni de l'issue des éventuels litiges. Cette façon de faire est conforme au principe énoncé dans le guide ETSI EG 202 057 relatif à la mesure des paramètres de qualité de service perçue par les clients. En tout état de cause, **une plainte, même sans fondement juridique, traduit une insatisfaction qui mérite l'attention des opérateurs au moins au plan commercial.**

Aucun traitement spécifique n'est effectué pour qualifier l'échantillon de la population des plaignants qui décident de s'adresser à l'AFUTT.

2. Les plaintes ou insatisfactions reçues à l'AFUTT proviennent essentiellement d'utilisateurs n'ayant pas reçu du service client (voire du service consommateur) de leur opérateur une réponse satisfaisante. L'Observatoire de l'AFUTT est donc à la fois un **indicateur du niveau de mécontentement** des utilisateurs **et un révélateur de l'efficacité du traitement des réclamations** par les prestataires.
3. L'activité des forums de discussions sur lesquels les internautes peuvent facilement échanger sur les difficultés qu'ils rencontrent et s'encourager à porter plainte auprès des pouvoirs publics compétents ou des différentes associations de consommateurs ou d'utilisateurs, peut conduire à une amplification du nombre de dossiers reçus.

Pour autant la réalité de chaque témoignage d'insatisfaction n'est pas à remettre en question et cette activité de forums traduit à l'évidence une déficience de la prise en charge effective des réclamations par les services clients des fournisseurs.

4. **Les indicateurs de tendance sont particulièrement intéressants à retenir** car ils sont établis à partir d'observations réalisées dans des conditions similaires d'une année sur l'autre et pour l'ensemble des opérateurs.
5. Le périmètre couvert par l'AFUTT concerne l'ensemble des marchés regroupés sous l'appellation de Communications Électroniques (CE). Nous distinguons ensuite classiquement le domaine en 3 secteurs : **fixe** « classique », **Internet** (fixe) et **mobile** (y compris Internet mobile). Concernant Internet fixe, nous recueillons plus précisément les problèmes **d'accès à l'Internet et des services qui lui sont de plus en plus souvent associés** (téléphone sur IP, TV...). En revanche, les problèmes portant sur le commerce électronique et, d'une manière générale, les contenus multimédias en tant que tels ne sont pas pris en compte par l'Observatoire.

## I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'AFUTT

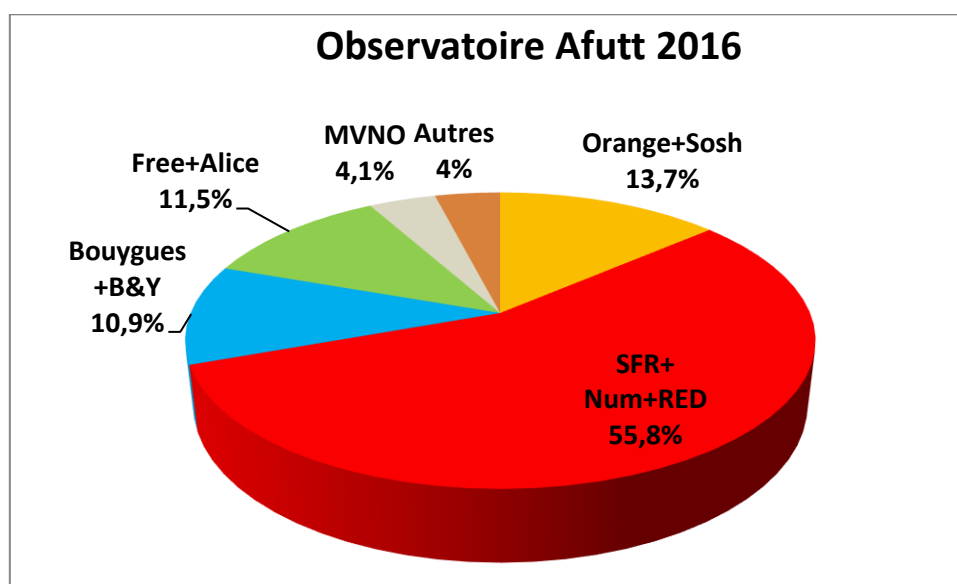
Les résultats de l'Observatoire 2016 s'inscrivent dans un contexte de croissance du parc actif des « mobiles » de 1,3% (+59% pour la 4G) et de croissance des accès internet fixe de 3,3% (+31,9% pour les Très Haut Débit et -1,5% pour le Haut Débit), tandis que les abonnements au réseau téléphonique commuté (RTC) baissent de 9,3%.

Les conservations de numéro, éventualité qui survient lors d'un changement d'opérateur, ont été nombreuses en 2016 : environ 1,5 million par trimestre pour le secteur « mobiles » et 0,6 pour le « fixe ».

**Le premier fait majeur à souligner** dans ce contexte de croissance du nombre d'utilisateurs et de déploiement accéléré des réseaux 4G et THD **est l'augmentation de plus de 50% du volume des plaintes reçues à l'Observatoire**. L'an passé, déjà, l'Observatoire avait connu une croissance de 18%. **Le second fait majeur tient**, comme nous le verrons, **à la forte concentration des plaintes chez un opérateur**.

### Répartition des plaintes entre les opérateurs en 2016

La répartition de l'ensemble des plaintes tous secteurs confondus donnée ci-après doit être appréciée en sachant que tous les opérateurs ne sont pas prestataires dans les trois secteurs. C'est une donnée dont l'intérêt principal est la comparaison avec l'année passée.



**Plus de la moitié des plaintes sont émises par les clients de l'ensemble SFR, RED et Numéricâble** (la part Numéricâble représentant 2,8%). Déjà fort élevé l'an passé (39%) le taux de plaintes de cet ensemble continue de progresser. Celui de Bouygues Telecom reste quasiment constant sur les deux années 2015 et 2016 et celui de Free et d'Orange baisse respectivement de 6,1 et 7,7 points.

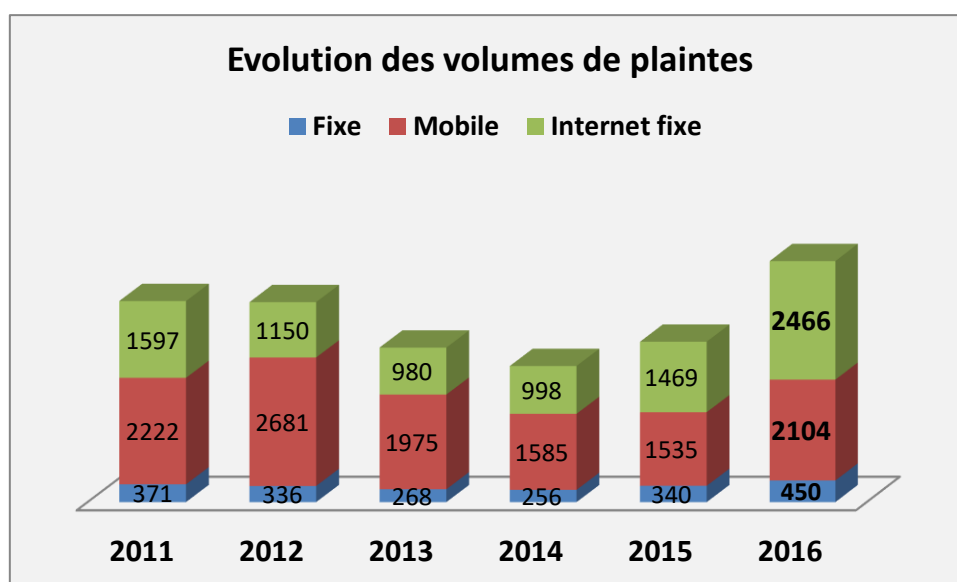
En excluant l'ensemble SFR, la hausse de 50% de plaintes, sur l'ensemble du domaine des CE indiquée plus haut, tombe à 10%.

## L'évolution des volumes de plaintes ces dernières années

L'évolution des volumes de plaintes tient à plusieurs facteurs : la croissance des parcs, l'appropriation des outils et services, le niveau d'exigence des utilisateurs qui est fortement dépendant de la promesse du prestataire et de la tarification. Les grandes restructurations du domaine des Communications Electroniques ont également, un impact important sur le nombre de sollicitations reçues à l'Observatoire des plaintes. L'année 2016 n'a pas été marquée par des changements significatifs.

L'évolution des volumes de plaintes enregistrées dans l'Observatoire de l'AFUTT ne peut être attribuée à des modifications de processus : les données de l'Observatoire sont recueillies dans des conditions similaires d'une année sur l'autre et pour l'ensemble des opérateurs. La principale nouveauté tient à la possibilité de déposer son témoignage par smartphone depuis mars 2014.

Le graphe ci-après trace l'évolution sur les six dernières années.



La part de plaintes du secteur « mobile » après un cap en 2012, coïncidant à l'entrée de Free sur ce marché, baissait régulièrement depuis ; en 2016, hausse assez brutale de 37%. Plus frappant encore est la situation du secteur « internet fixe » qui après une croissance de 47% l'an passé connaît à nouveau une hausse de près de 68%. Ce secteur, avec un quart des clients du domaine des Communications Electroniques (CE), apporte environ 50% de plaintes reçues à l'Observatoire.

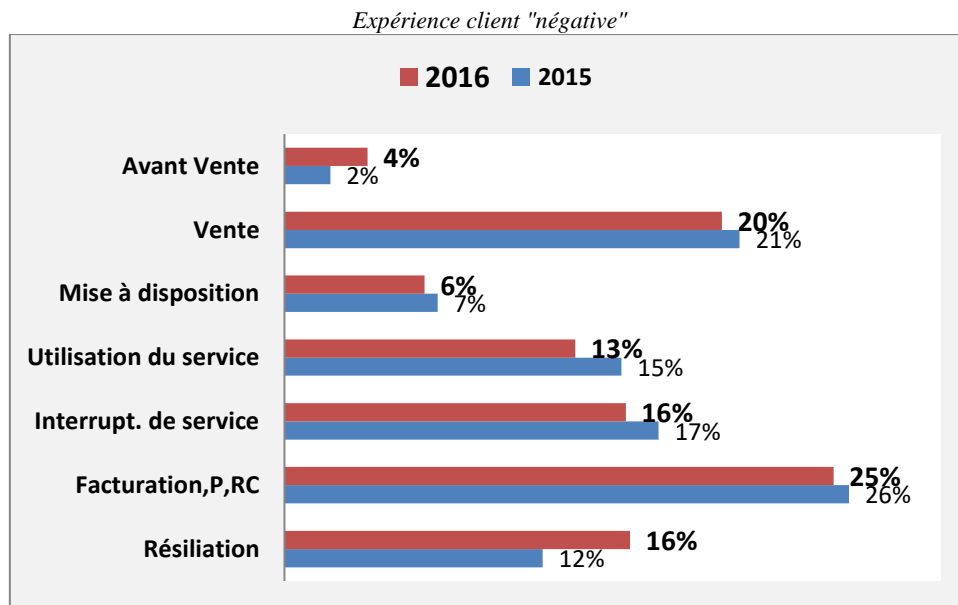
Une analyse plus détaillée de chacun des secteurs fait l'objet des chapitres II, III, IV.

## Le vécu des utilisateurs des moyens de communication électronique en 2016

Les plaintes et insatisfactions qui parviennent à l'AFUTT sont des actes déclaratifs qui, souvent, décrivent plusieurs motifs de mécontentement. Dès leur arrivée, elles sont qualifiées ; seul le motif « origine » est retenu. Ainsi, le vécu des utilisateurs peut être illustré à partir de l'ensemble des plaintes enregistrées. Pour représenter ce vécu et mettre en évidence la qualité des moments de vie, les causes « origine » du conflit sont regroupées par situation : *l'avant-vente, la vente, la mise à disposition, l'utilisation du service, les*

interruptions de service, la facturation avec le paiement et le recouvrement-contentieux puis la rupture de la relation : la résiliation du contrat (voir le détail au nota 1 ci dessous).

Le graphe ci-après, qui donne le taux de plainte par étape, caractérise donc **l'expérience utilisateur des moyens de communication électronique**. S'agissant d'une analyse à partir de plaintes l'expérience est qualifiée « **négative** »).



**Nota 1** Les moments de vie sont appréciés en quantifiant les difficultés rencontrées selon le regroupement suivant:

**Avant- vente** : plaintes portant sur l'accès à l'information commerciale et la tarification.

**Vente** : plaintes portant sur contrat, ventes forcées ou dissimulées, offres promotionnelles et les problèmes de portabilité.

**Mise à disposition** : plaintes portant sur le délai de livraison et la conformité de l'installation,

**Utilisation du service** : plaintes portant sur la qualité de fonctionnement, l'accès au service, l'assistance et le service client, la pression commerciale.

**Interruptions de service**: plaintes portant sur les pannes et les coupures : interruptions intempestives ou de longue durée et les interventions Service Après-Vente (SAV)

**Facturation recouvrement** : plaintes relatives à la facturation, le paiement, le recouvrement et le contentieux.

**Résiliation** : non prise en compte, non application de la loi Châtel ou des motifs légitimes de résiliation etc.

Sont exclues de cette analyse les plaintes portant sur les annuaires et les services de renseignement. Elles sont peu nombreuses

Comme chaque année les deux moments les plus conflictuels correspondent à l'étape « facturation, paiement » avec les contentieux qui peuvent s'ensuivre (étape FPRC) et à l'étape « vente ». Cette situation est une conséquence de l'ambiguïté et de la complexité des offres qui perdurent dans un contexte de concurrence exacerbée. On pourrait, en première lecture, retenir une amélioration relative puisque l'étape FPRC rassemblait 28% des plaintes en 2014 contre 25% en 2016 mais en réalité, les plaintes de cette étape ont augmenté de 48% par rapport à 2014 !

L'étape « vente », qui arrive en deuxième position est de plus en plus conflictuelle (taux de plaintes 16% en 2014 contre 20% en 2016). En volume la croissance des problèmes durant

cette étape est de 120% entre 2014 et 2016. Les ventes dites « dissimulées », les changements de tarifs des opérateurs ou de conditions générales des contrats se sont multipliés. Les offres promotionnelles apportent également leur lot de déception.

Enfin, les conflits lors des résiliations (16% en 2016) ont été multipliés par deux en un an. Certes le comportement consumériste ou opportuniste s'accroît mais surtout bon nombre d'utilisateurs vivant des déceptions en termes de qualité de service sont conduits à changer d'opérateur. Cette opération s'accompagne encore fréquemment d'un conflit portant sur les frais ou la perte de numéro de téléphone.

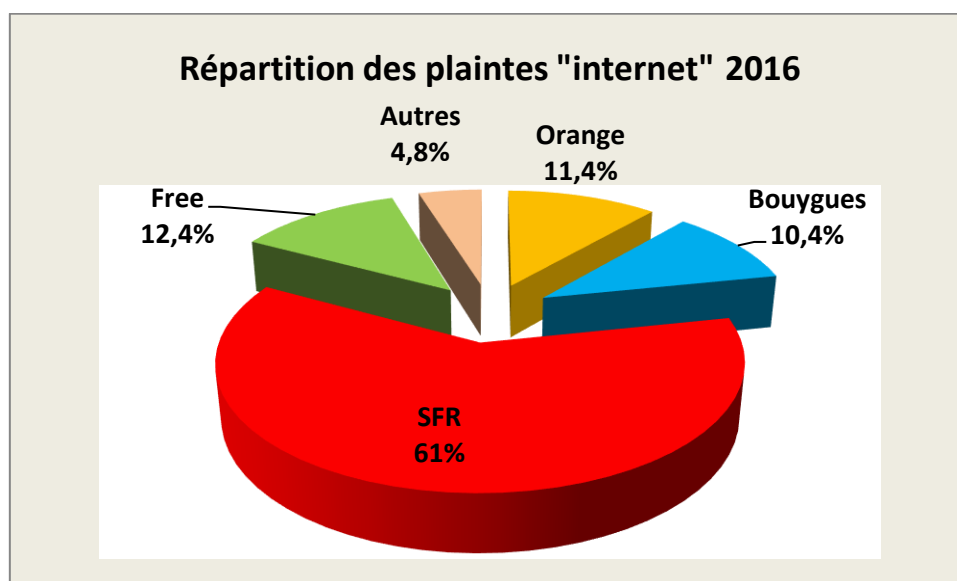
Cette première analyse partielle des moments de vie sur l'ensemble du domaine des CE masque les disparités entre les secteurs qui sont présentés dans les chapitres qui suivent.



## II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet fixe »

### Volume de plaintes et répartition

Les plaintes recueillies sur le secteur « Internet fixe » concernent l'accès à internet (haut débit et très haut débit) et les services qui lui sont associés (téléphonie sur IP, TV...). Les près de **2500 plaintes** reçues et analysées ont pour origine les prestations des principaux Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) suivants : Bouygues Télécom, Free avec Alice, Orange, SFR avec Numéricâble. La rubrique « Autres » comprend les plaintes concernant de petits fournisseurs d'accès non cités et celles dont le prestataire n'est pas clairement identifié. La répartition des plaintes est donnée dans le graphe ci-dessous.



### **Commentaires**

SFR voit sa contribution augmenter très nettement par rapport à l'an passé (+20 points) puisqu'en 2015 l'Observatoire notait 36% pour SFR et 5% pour Numéricâble. Celle de tous les autres opérateurs en contrepartie diminue (Free : - 11,6 points, Bouygues : -1 et Orange - 6,6 points). Ce constat en taux de plaintes doit être relativisé par l'évolution respective des parts de marché. Pour tenir compte de cet effet, l'AFUTT calcule chaque année un **indice** dit de « **conflictualité** » et le taux de **plaintes** par **unité** de **parc** (**pup**).

**Nota 2 :** pour ces calculs, le parc d'abonnés pris en compte est le parc connu au 3<sup>ème</sup> trimestre de l'année 2016 (déclarations des opérateurs et source ARCEP)

### L'indice de conflictualité

**L'indice de conflictualité** d'un fournisseur d'accès à Internet (FAI), défini par l'AFUTT, est le **quotient du taux de plaintes qu'il génère par le taux de parc de clients qu'il gère**. Par construction, l'indice du secteur est donc égal à 1.

Interprétation de l'indice : si tous les utilisateurs d'Internet étaient clients du même FAI, le nombre de plaintes du secteur serait multiplié par l'indice de ce FAI.

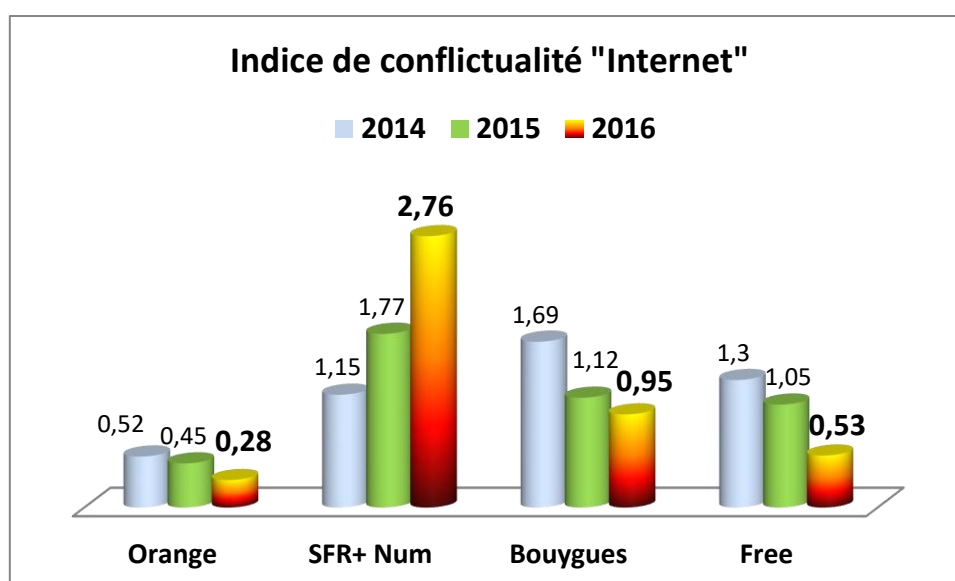
Le tableau ci-après rassemble les données 2016 et rappelle les indices déterminés en 2015.

|                         | Taux plaintes | Indice 2016 | Indice 2015 | Parc T3 16 (Millions) |
|-------------------------|---------------|-------------|-------------|-----------------------|
| <b>Orange</b>           | 11,4%         | <b>0,28</b> | 0,45        | 11,056                |
| <b>SFR+ Numericable</b> | 61%           | <b>2,76</b> | 1,77        | 6,07                  |
| <b>Free</b>             | 12,4%         | <b>0,53</b> | 1,05        | 6,254                 |
| <b>Bouygues</b>         | 10,4%         | <b>0,95</b> | 1,12        | 3,0                   |
| <b>Autres</b>           | 4,8%          | <b>1,23</b> | 1,35        | 1,07                  |
| <b>Total</b>            | 100%          | <b>1</b>    | 1           | 27,453                |

### Commentaires

Le seul indice de conflictualité qui se dégrade en 2016 est celui de SFR+ Numéricable : 2,76 contre 1,77 en 2015. La multiplication des conflits avec les utilisateurs, principalement « résiliation de contrat », « publicité trompeuse », « qualité de service », « paiement » et subséquemment la baisse du nombre d'abonnés expliquent la dégradation de l'indice. L'achat de SFR par Numericable semble s'être traduit, par un certain désordre dans la qualité des prestations fournies aux abonnés de ces prestataires. Les premiers symptômes apparus en 2014, sont confirmés en 2015 et amplifiés en 2016. En première approche, des processus de back office, notamment, semblent bien lourds pour atteindre un niveau de qualité comparable aux autres opérateurs.

Le graphe ci-après montre l'évolution de l'indice de conflictualité sur les trois dernières années.

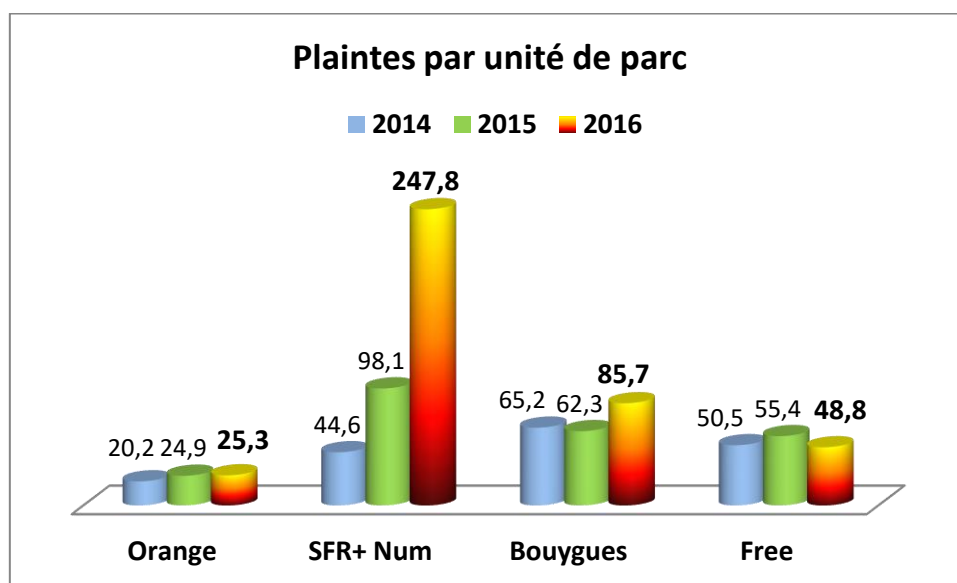


L'indice de Free et celui d'Orange sont quasiment divisés par deux. Bouygues, après les deux années 2013 et 2014 difficiles pour ses clients était revenu à un niveau d'indice moins alarmant en 2015 mais progresse peu en 2016.

### **Le nombre de plaintes par unité de parc.**

Le nombre de **plaintes par unité de parc** (pup) doit être interprété à partir des conditions dans lesquelles les plaintes arrivent à l'AFUTT. Il s'agit de requêtes au 2<sup>ème</sup> niveau, voire 3<sup>ème</sup> niveau ; ce nombre ne représente donc qu'une faible part de la mesure réelle des insatisfactions client. L'intérêt du calcul du pup tient aux comparaisons qu'il permet de faire au sein d'un secteur et entre les secteurs. C'est une appréciation chiffrée de la qualité (plutôt non qualité) du service offerte aux internautes à partir des données de l'Observatoire de l'AFUTT. Cette appréciation permet de moduler la première impression laissée par le calcul de l'indice surtout quand un opérateur, comme cette année, concentre brutalement plus de la moitié des plaintes.

Le graphe qui suit donne le pup sur les trois dernières années des principaux opérateurs. Il montre, comme le laissait entendre le calcul de l'indice, que la qualité de service s'est dégradée chez deux opérateurs : très nettement chez SFR et dans une moindre mesure chez Bouygues Telecom.



*Nota : l'unité de parc est le million d'abonnés*

### **Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Internet fixe »**

Le TOP 5 du secteur, donné dans le tableau ci-après, représente un peu plus de 61% des plaintes du secteur.

| N° | litige                       | Taux/total<br>plaintes<br>2016 | Taux/total<br>Plaintes<br>2015 | Tendance<br>volume<br>2016/2015 |
|----|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| 1  | Résiliation de contrat       | 15,8%                          | 11,3%                          | ↗<br>+134%                      |
| 2  | Interruption de service      | 14,9%                          | 13,3%                          | ↗<br>+87%                       |
| 3  | Qualité fonctionnement (QoS) | 12%                            | 14,4%                          | ↗<br>+41%                       |
| 4  | Facturation                  | 10,3%                          | 11,3%                          | ↗<br>+54%                       |
| 5  | Contrat                      | 8,3%                           | (5,5%)                         | ↗<br>+153%                      |
|    | <b>TOTAL</b>                 | <b>61,4%</b>                   | <b>55,8%</b>                   | <b>+84%</b>                     |

### Commentaires :

1. Les différends sur les contrats, qui avaient déjà beaucoup progressés l'an passé, entrent au TOP 5. Les litiges « qualité de fonctionnement » et « interruption de service » habituellement en tête du TOP 5 du secteur « internet fixe », sont détrônés par « résiliation de contrat ».
2. Le score de SFR, largement prépondérant, marque les résultats globaux du secteur. Les TOP 5 des quatre principaux opérateurs comprennent en commun les items 1, 2, 3 et 4. Seul SFR présente l'item « contrat », les autres présentent à la place, comme l'an passé, l'item « livraison–installation ».
3. Tous les types de litiges du TOP 5 sont en hausse. Les hausses les plus fortes portent sur « contrats » : de nombreux changements de tarifs et/ou de conditions générales sont rapportées et, sur « résiliations de contrat » conséquence d'un taux de churn important. Au-delà du TOP 5 tous les autres types de litige du secteur sont en hausse. Et notamment, les défaillances du SAV ne sont pas mises en évidence cette année mais elles restent à un niveau élevé particulièrement chez Free et SFR. De même des situations de « ventes dissimulées » et de « pression commerciale » sont souvent dénoncées. Le nombre de cas augmente respectivement +85% et +150% en 2016).

### A propos de la qualité technique

La qualité technique (« interruption de service » plus « qualité de fonctionnement ») représente 26,9% des problèmes signalés à l'AFUTT, un peu moins que l'an passé. Amélioration en apparence car en volume, le nombre de problèmes progresse de 63%. Les défauts majeurs (coupure permanentes ou intempestives de l'accès), classés dans « interruptions de service » représentent 52% des plaintes comptabilisées dans « qualité technique ». Ces défauts sont d'autant plus pénalisants que le SAV se distingue par des délais d'interventions excessifs ou une qualité d'intervention souvent critiquée. Pour l'essentiel les problèmes de *qualité de fonctionnement signalés*: qualité auditive médiocre des communications téléphoniques, temps d'accès aux services en ligne prohibitif, non ou mauvaise réception des chaînes de TV..., défaillance moins grave que les coupures, tiennent

à un **débit jugé insuffisant**, à tout le moins non conforme à l'attente. Ils représentent 22% des cas mais sont en hausse de 41% par rapport à 2015 où l'Observatoire notait déjà par rapport à l'an passé une hausse de 50% !

**Nota 3** : *l'an passé l'AFUTT avait présenté une étude des temps de chargement des pages web sur 7839 agglomérations. Dans 66% des cas le temps fut considéré comme médiocre (>8secondes) ou insuffisant (compris entre 5 et 8 secondes).*

A ce constat il faut ajouter les plaintes provenant de divers dysfonctionnements d'équipements. Enfin perdurent encore quelques changements de ligne non sollicités (1,7% des plaintes) qui souvent privent l'utilisateur de son accès durant plusieurs jours avec un préjudice sévère lorsque le client concerné est un commerçant ou un entrepreneur.

Ainsi l'Observatoire permet de constater que **le risque pour un internaute de rencontrer un défaut bloquant a encore augmenté. Cette situation est d'autant plus pénalisante que la qualité d'intervention du Service Après vente, reconnue très largement déficiente l'an passé, reste fréquemment mise en cause.**

### **A propos des résiliations**

L'utilisateur n'entend pas régler des frais lorsqu'il résilie pour carence grave de l'opérateur : défaut de service (absence de service ou qualité technique nettement insuffisante), délai d'installation prohibitif, SAV inopérant etc. Il conteste logiquement les frais quand une promesse d'absence de frais a été avancée lors de la contractualisation.

Il n'accepte pas également la poursuite des paiements mensuels quand sa demande de résiliation effectuée en bonne et due forme, n'a pas été prise en compte par le fournisseur (36% des plaintes) ou lorsque ce dernier conteste à tort le retour d'équipement et ajoute des frais supplémentaires. Ces situations se sont largement multipliées depuis l'an passé. Elles représentent cette année plus de 22% des cas.

### **A propos de la facturation**

Les litiges portant sur la facturation proviennent en majorité **de facturations** considérées **à tort** : le service est facturé par anticipation alors qu'il n'est pas encore installé ou en état de fonctionner, le service est résilié, la box retournée mais la facturation du service perdure.

Notons les situations récurrentes, qui représentent près de 20% des plaintes, de facturations d'appels surtaxés ou d'appels hors forfait contestés par l'utilisateur. S'agit-il de manque de clarté de la tarification, de piratage ou de dysfonctionnements sans solutions chez l'opérateur ?

S'ajoutent à ces situations devenues « classiques » des facturations de jeux, services, abonnements non commandés, du moins consciemment, tant la facilité d'accès prime sur la possibilité de contrôle ou sur la désactivation de ces options. Ces achats ou ventes dissimulées représentent une part de plus en plus importante des contestations de facture. Deux exemples :

*Je me retrouve facturé actuellement de l'achat de jeux, que je n'ai pas effectué. Mes enfants n'ont pu effectuer non plus cet achat puisque j'avais sécurisé les achats Internet par un mot de passe. De plus, j'ai vérifié et aucun abonnement ou achat via Internet+. Malgré tout, X m'a facturé 310 € en décembre ....*

*On m'a fait payer 13€ par mois l'abonnement aux chaînes beINSports, dont le contrat a été reconduit automatiquement après un mois offert sans que je ne le sache, car je n'allume jamais la box tv et je*

*ne connaissais même pas l'existence de ces chaînes tv. J'ai réclamé la résiliation de l'abonnement beINSports mais l'opérateur a refusé à plusieurs reprises mes demandes de remboursement.*

### ***A propos des livraisons-installations***

Il ne faut pas comprendre que les problèmes de livraison et d'installation ne figurant plus au TOP 5 soient en voie de résolution. Ils arrivent en 6<sup>ième</sup> position avec une croissance de 43% par rapport à 2015. Quand il n'a pas été victime d'une offre non disponible (éligibilité de la fibre annoncée mais non réelle par exemple), l'internaute vit souvent des situations d'attente d'une installation conforme sans recours possible hormis une menace de résiliation qui ne règle pas spontanément le problème. S'agissant des nouvelles installations fibre il arrive que l'accès ADSL soit coupé avant l'installation opérationnelle de la fibre. Ces situations sont toujours dramatiques, les conséquences sont encore plus lourdes quand l'utilisateur concerné est un professionnel. Des raccordements FTTH dans les immeubles sont parfois sources de désordre lorsque deux opérateurs sont concernés.

### **Conclusion sur le secteur « Internet fixe »**

Le pup du secteur est passé de 39 en 2014 à 55 en 2015 puis à 90 en 2016. Incontestablement il faut attribuer la croissance du nombre de plaintes par unité de parc à une dégradation des prestations offertes par les opérateurs et les fournisseurs de service pris dans leur ensemble. Plus précisément cette évolution laisse entendre que la probabilité pour un client de vivre une insatisfaction non résolue d'emblée par le service client ou le service consommateur de son opérateur a augmenté ces trois dernières années.

Mais de fortes inégalités sont constatées, entre le pup de l'opérateur le moins conflictuel et le pup de l'opérateur le plus conflictuel, il y a un rapport 10 !

Dans ce contexte de forte croissance du très haut débit, ce secteur **est toujours très marqué par des dysfonctionnements techniques d'autant plus pénalisants** que le besoin de connexion est devenu incontournable.

Les utilisateurs qui s'adressent à l'AFUTT signalent de surcroît que dans la relation avec l'opérateur pour résoudre les problèmes techniques, ils vivent des expériences désagréables : longs temps d'attentes, incompréhensions, manques d'attention, promesses non tenues et souvent encore des renvois de responsabilité d'un opérateur à l'autre.

### III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile »

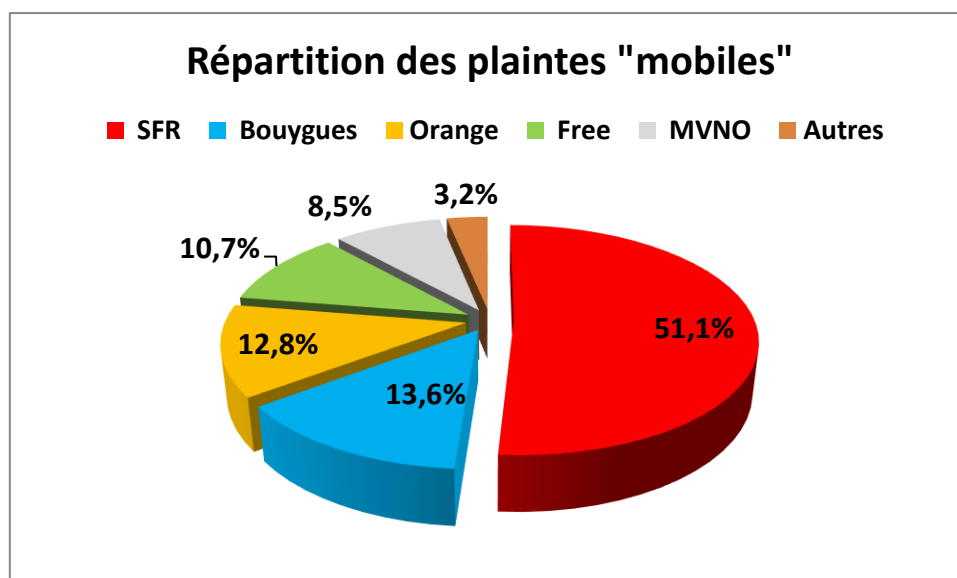
---

#### Volume de plaintes et répartition

L'AFUTT a enregistré 37% de plaintes de plus que l'an passé sur le secteur « mobile ». Ces plaintes, un peu plus de 2100, ont pour origine les principaux acteurs suivants :

- Opérateurs Réseau Mobile (ORM) : Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free. Les plaintes des offres « low cost » de ces ORM sont incluses.
- Mobile virtual network operator (MVNO): Coriolis, Breiz, NRJ, Virgin, Tele2, La Poste mobile, Pritel, Simyo, Numericable, Zéro forfait. Cette liste est volontairement limitée.
- Une rubrique « Autres » comprend les plaintes concernant les prestataires plus modestes non cités ci-dessus et les plaintes de prestataires inconnus du déclarant.

La répartition des plaintes entre les principaux acteurs est donnée dans le graphe ci-après.



#### **Commentaires**

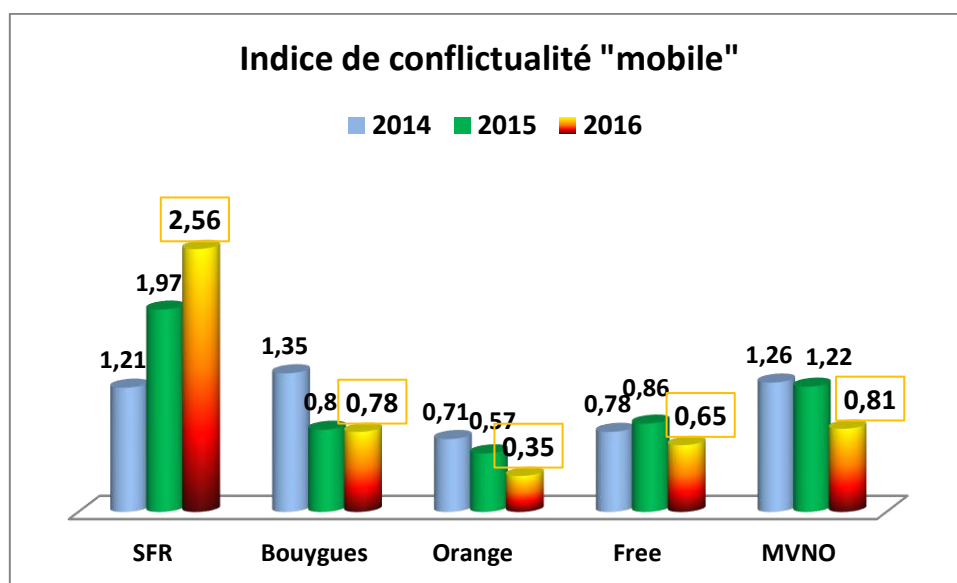
Deux faits majeurs : la forte progression, deux années consécutives, du taux de plaintes ayant pour origine les clients de SFR (+ 17 points en 2015 puis +12 points en 2016) et la nette décroissance du taux de plaintes de Orange en 2016 (baisse de 8,2 points).

La part de Free baisse légèrement (-1,7 point), celle de Bouygues augmente de 1,7 point. Ainsi l'évolution des taux de plaintes dans ce contexte de croissance élevée en volume est fort différenciée d'un opérateur à l'autre. Pour une comparaison plus pertinente des opérateurs, les volumes de plaintes sont rapportés aux parcs d'abonnés respectifs des opérateurs en vue de calculer l'indice de conflictualité.

## L'indice de conflictualité

Comme pour le secteur « internet fixe », l'indice de conflictualité d'un opérateur « mobile », défini par l'AFUTT, est le quotient du taux de plaintes que les clients de cet opérateur génèrent par le taux de parc de clients que cet opérateur gère. Par construction l'indice du secteur est égal donc à « 1 ».

Pour calculer les indices de l'année 2016 sont retenues les valeurs de parc au troisième trimestre de l'année recueillies à partir des déclarations des opérateurs et des publications de l'ARCEP. Le calcul de l'indice 2016 ainsi que les valeurs des deux années précédentes sont rapportés dans le graphe ci-après.



### **Commentaires**

Un opérateur qui présente un indice supérieur à « 1 », engendre plus de plaintes et insatisfactions par unité de parc que les opérateurs du secteur pris dans leur ensemble. C'est très nettement le cas de SFR dont l'indice se dégrade pour la deuxième année. En conséquence d'un tel taux de plaintes chez cet opérateur qui gère un parc de l'ordre du cinquième du parc total du secteur « mobile », tous les autres opérateurs bénéficient d'une amélioration de l'indice. Mais cette dernière n'est pas uniforme. Notamment l'indice de Bouygues reste proche de celui de l'année précédente. C'est symptomatique d'une dégradation de la qualité de service plus marquée que chez Orange ou Free en 2016.

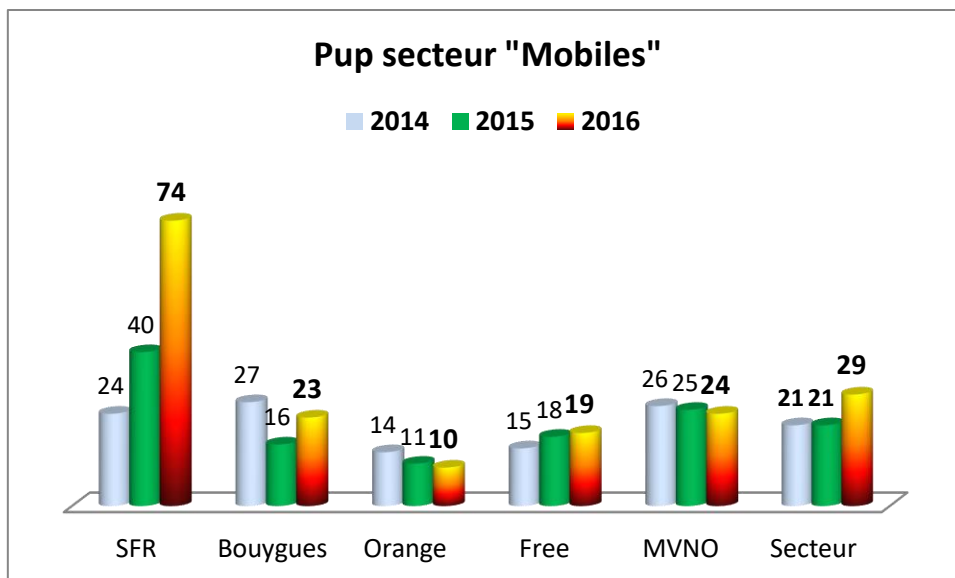
### **Le nombre de plaintes par unité de parc**

De même que pour le secteur « internet fixe », en raison des conditions dans lesquelles les plaignants saisissent l'AFUTT, le nombre de plaintes par unité de parc (pup) ne représente qu'une faible part de la mesure réelle des insatisfactions client.

L'intérêt du calcul du pup tient aux comparaisons qu'il permet de faire au sein d'un secteur et entre les secteurs.

Le graphe qui suit donne les valeurs du pup des trois dernières années.





*Nota : l'unité de parc est le million d'abonnés*

Le pup du secteur « Mobile » identique pour les deux années 2014 et 2015 passe à 29. C'est la conséquence de la nette dégradation du pup de SFR et pour une plus faible part de la dégradation du pup de Bouygues. Ce constat laisse entendre que la probabilité pour un client de vivre une insatisfaction non résolue d'emblée par le service client ou le service consommateur des opérateurs y compris les MVNO, a augmenté par rapport à 2015 et 2014. L'analyse du TOP 5 donne l'évolution des principaux types de litige.

#### **Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Mobile »**

Parmi la vingtaine de types de litiges de la nomenclature de l'Observatoire, les 5 premiers rassemblent un peu plus de 58% des plaintes. Ce TOP 5 de l'année 2016 avec l'occurrence des plaintes est donné dans le tableau ci-dessous. Le tableau rappelle également la situation de l'an passé et calcule la tendance en volume.

#### ***Commentaires***

Les utilisateurs ont connu en 2016 les mêmes principaux types de problèmes qu'en 2015 mais l'item « interventions SAV » en léger recul (-14%) disparaît du TOP 5 pour laisser la place à « recouvrement-contentieux ». Hormis « contrat » et « intervention SAV » qui restent quasiment stables, tous les types de litige baissent en volume. Ce que le TOP 5 ne montre pas, c'est la forte croissance des ventes dites dissimulées qui progressent de près de 60% !

Ci-après le tableau du TOP 5 « mobile »

| N° | Litige                    | Taux/total<br>plaintes<br>2016 | Taux /total<br>plaintes<br>2015 | Tendance<br>en volume<br>2016/2015 |
|----|---------------------------|--------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| 1  | Facturation               | 21,9%                          | 21,1%                           | ↗<br>+42%                          |
| 2  | Résiliation contrat       | 13,7%                          | 12,5%                           | ↗<br>+50%                          |
| 3  | Qualité de fonctionnement | 8,2%                           | 8,7%                            | ↗<br>+28%                          |
| 4  | Contrat                   | 8,4%                           | 8,7%                            | ↗<br>+32%                          |
| 5  | Recouvrement-contentieux  | 6%                             | (8%)                            | ↗<br>+18%                          |

### **À propos de la facturation**

La facturation, avec près de 22% des plaintes, reste le point délicat du secteur « mobile ». La complexité des offres et de la tarification en sont la principale cause. Les changements de tarifs imposés en cours de contrat ou les promotions commerciales ambiguës, non perçues comme temporaires, ne participent pas à la clarification. L'évolution des usages data, mal maîtrisés en terme de coût, les restrictions de l'« illimité » encore mal comprises de même que la frontière « forfait/ hors forfait » alimentent de nombreux conflits. Les utilisateurs qui voyagent à l'étranger découvrent au retour des surprises désagréables ; certains vivent des drames lorsque la facture atteint plusieurs milliers d'euros. Ce **vécu en itinérance**, bien que des utilisateurs avertis s'informent et prennent des précautions avant le départ demeure **anxiogène**. Il représente plus de 22% des litiges « facturation » captés par l'AFUTT. Cette situation, qui touche sans distinction, les clients de tous les opérateurs est difficilement acceptable.

Ajoutons des découvertes de communications surtaxées : Services à Valeur Ajoutée (SVA), SMS+, MMS+, de nombreux abonnements non sciemment sollicités et enfin nombreux cas de piratage ou d'arnaques que l'Association Française du Multimédia Mobile (AFMM) ou les opérateurs ne sont pas à même d'endiguer.

L'Observatoire enregistre également des témoignages sur d'importants dépassements de forfait ou contournements d'utilisations du mobile par les mineurs : abonnement à des jeux, achats, voire modification du contrat que le souscripteur (le payeur), non simultanément averti ne peut pas maîtriser. Il existe des offres ou des options adaptées permettant de bloquer ou limiter certains usages. Mais l'information n'est pas systématiquement fournie lors de la souscription et des contournements restent possibles. La pratique des opérateurs doit évoluer. A cet effet un groupe de travail « télécom et jeunesse », lancé depuis plusieurs années par le CNC, rassemblant opérateurs, consommateurs et piloté par la DGCCR tarde à conclure.

Les problèmes signalés dans les litiges facturation, qui ne trouvent pas de compréhension de l'opérateur, passent fréquemment par un refus de paiement du client suivi par une réaction coercitive brutale chez certains opérateurs avec coupure de l'accès.

### **À propos des résiliations de contrat**

Les conflits portant sur la facturation, les problèmes de qualité de service et notamment de couverture mais aussi le pouvoir de séduction des offres, la pression commerciale et la multiplication des contrats sans engagement favorisent le turnover. Les conflits surviennent quand la possibilité de quitter son opérateur sans frais (ou avec les frais prévus) est contestée (35% des cas) : non respect de la loi Chatel, contestation du défaut de service, contestation des pièces justificatives des motifs de résiliation sans frais etc. Ils proviennent aussi, conséquence de processus mal contrôlés, d'une non prise en compte de la demande de résiliation dont la conséquence est la poursuite de la facturation (30% ces cas).

L'année 2016 est marquée par un fort taux de changement d'opérateur qui a entraîné un surcroît de plaintes de 50% par rapport à 2015. A lui seul SFR apporte 54% des plaintes de ce type.

Ajoutons enfin que, bien le nombre de cas n'augmente pas en 2016, ces résiliations sont encore trop souvent accompagnées d'une perte de numéro. La plupart des pertes résulte d'un comportement brutal de son opérateur qui résilie pour faute de paiement (réelle mais fondée ou, liée à une mauvaise gestion du paiement chez l'opérateur).

### **A propos de la qualité de service**

Avec l'évolution des usages, la quasi nécessité d'être connecté à chaque instant, l'attente des utilisateurs se calquent sur des promesses marketing les plus avantageuses. Elles peuvent être incomprises ou se révéler optimistes. De nombreuses désillusions surviennent entre la réalité de la couverture et celle annoncée par les cartes de couverture. Elles se rapportent pour 71% à un défaut de couverture.

Un exemple :

*Je suis propriétaire d'un camping situé à Mialet dans le Gard.  
J'accueille en pleine saison 1500 personnes par jour. Au total plus de 10 000 personnes viennent en haute saison autour de Mialet et n'ont absolument aucune couverture mobile (on ne parle même pas de 3G),  
Aucun opérateur ne fonctionne : je suis en pleine zone blanche.  
Cela fait des années que nous nous battons pour avoir un minimum de réseau. Cela nous arrangerait et serait aussi utile aux secours qui interviennent souvent l'été, et qui sont obligés de faire 3km pour trouver une barre et joindre les médecins de l'hôpital.*

Des désillusions surviennent également sur la qualité du réseau : plusieurs témoignages parviennent à l'AFUTT portant sur des pannes et le délai d'intervention de l'opérateur qui de surcroît maintient le prélèvement de l'abonnement alors que le service n'est pas rendu.

Un exemple :

*Depuis début avril, une antenne relais, située dans les environs de CROZANT (23160), est en panne. Cette panne a été reconnue par l'opérateur qui n'a pas encore rétabli l'accès au réseau.... Nous sommes fin mai ! Etant handicapé, je ne peux me déplacer afin de pouvoir capter le réseau sur une autre antenne relais.*

## Conclusion sur le secteur « Mobile »

La baisse régulière du nombre de litiges constatée depuis 2012 est stoppée. Le nombre de litiges « facturation », « contrat », « résiliation de contrat » et « qualité de service » a fait un bon en 2016.

Les problèmes de facturation restent prépondérants chez tous les opérateurs malgré les tentatives pour apporter de la clarification : fiches d'informations standardisées, accès aux prix des communications par le 3008, évolutions de la tarification des services SVA, mise en place du 33700 etc. Les effets de ces mesures seraient ils atténués par un manque de communication ? Au-delà des litiges « facturation », des spécificités apparaissent : SFR se distingue surtout par les conflits lors des résiliations, Free par les problèmes de paiement, Orange par les interventions SAV et Bouygues par les ventes dissimulées.

La qualité du service et notamment la couverture reste problématique pour de nombreux territoires et crée des inégalités. A titre anecdotique, rappelons l'écrit d'une ex première dame dans un ouvrage très médiatisé « Merci pour ce moment » : « *Il reçoit en direct les félicitations de...ça n'arrête pas, sauf quand la ligne est coupée. C'est ainsi en Corrèze* ». Des résultats de mesures publiés par L'ARCEP en juin 2015 permettent de constater que 18 départements, quel que soit l'opérateur : Orange, Bouygues et SFR, avaient une couverture inférieure à 50%. Se pose la question de savoir à : quoi sert-il de proclamer la couverture du territoire à 95% dès lors que les critères retenus pour définir la dite couverture ne peuvent pas garantir la délivrance effective du service ? Cette question déjà posée les années précédentes reste encore d'actualité.

**L'AFUTT consciente des perspectives que permettent d'envisager les technologies numériques pour désenclaver les zones rurales, souhaite que soit retrouvée une dynamique d'investissements, beaucoup trop faibles jusqu'à présent dans ces zones délaissées. Elle rappelle que les politiques publiques ont pour objet d'assurer aux citoyens de tous les territoires, y compris ceux vivant dans les espaces enclavés ou mal desservis, une accessibilité suffisante.**

Elle ajoute qu'avec le développement des smartphones et de l'usage data, l'utilisation du mobile en « indoor » est devenue incontournable. Les accès mobile ne pourront constituer une alternative au fixe (à la fibre) que si des dispositions commodes sont prises pour une couverture « indoor ». Or cette évolution n'est prise en considération ni par les autorités ni par les opérateurs. **L'AFUTT suggère, comme l'an passé, la mise en place par les opérateurs mobile d'une option « couverture indoor » dans leur contrat.**

Les points les plus faibles/Vs moins faibles : SFR (résiliation/SAV); Free (paiement/contrat); Orange (SAV/QoS); Bouygues(vente dissimulée/portabilité)

## IV. Éléments d'analyse des plaintes du secteur « Fixe classique ».

### Évolution du volume de plaintes

Le secteur « Fixe classique » correspond au Réseau Téléphonique Commuté (RTC). Ce secteur qui perd régulièrement des abonnés ne rassemblait plus que 9,6 millions d'abonnés au 3<sup>ème</sup> trimestre 2016. Cependant l'AFUTT n'enregistre pas de baisse des plaintes. Près de 9% des plaintes du domaine des CE sont attribuées à ce secteur.

En raison de son rôle particulier d'opérateur historique, Orange se voyait affecter jusqu'en 2015 la majorité des plaintes. Ce n'est plus le cas en 2016 près de 40% des plaintes de ce secteur proviennent de clients SFR.

### Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe classique »

Le TOP 5 de l'année 2016 qui rassemble 58% des plaintes comprend les mêmes items que l'an passé.

| N° | Litige                             | Taux / total plaintes 2016 | Tendance en volume 2016/2015 | Taux / total plaintes 2015 |
|----|------------------------------------|----------------------------|------------------------------|----------------------------|
| 1  | Facturation                        | 23,8%                      | ↗<br>+118%                   | 14,5%                      |
| 2  | Interruption de service            | 10,7%                      | ↗<br>+50%                    | 9,4%                       |
| 3  | Vente forcée                       | 7,6%                       | ↗<br>+6%                     | 9,4%                       |
| 4  | Résiliation de contrat             | 9,1%                       | ↗<br>+32%                    | 9,1%                       |
| 5  | Appels non désirés ou malveillants | 8,9%                       | ↗<br>+33%                    | 8,8%                       |

### **Commentaires**

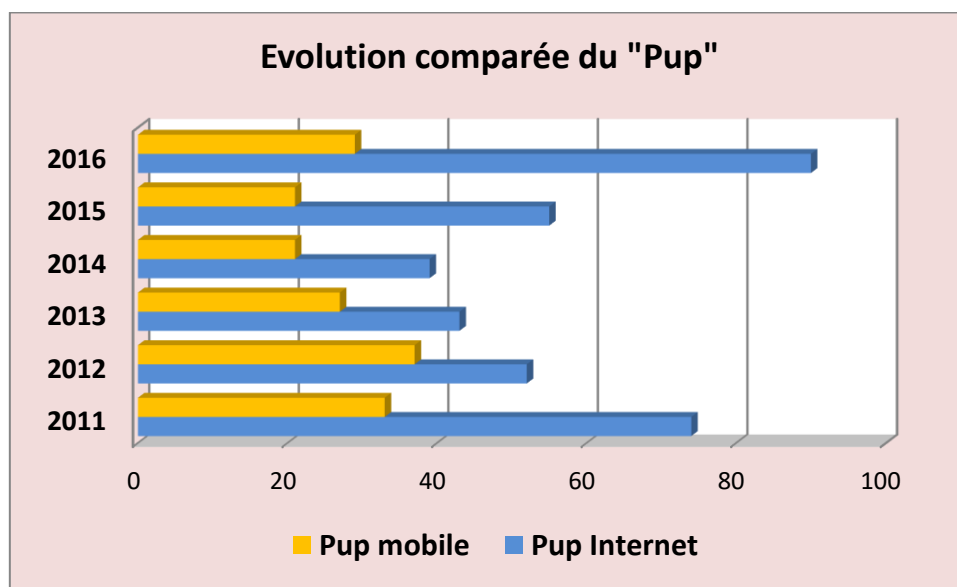
Comme pour les autres secteurs, le litige « facturation » est très présent. Le nombre de cas transmis à l'AFUTT a plus que doublé en 2016. Les interruptions de service, conséquence d'un manque d'entretien du réseau (partie aérienne, « sous répartitions ») ont augmenté de 50%.  
AFUTT

A retenir : le secteur « fixe classique » se distingue des autres secteurs par la forte densité d'« **appels non désirés ou malveillants** ». Ces appels sont probablement favorisés par le traditionnel souci de l'exhaustivité de l'annuaire de l'opérateur historique. Ils concernent tous les abonnés mais perturbent plus gravement les personnes isolées et fragilisées dont le téléphone fixe est le seul outil. On peut déplorer qu'après « Pacitel » dont l'efficacité n'était pas celle attendue, l'arrivée de « Bloctel », par ailleurs tardive, n'a pas changé fondamentalement la situation. Bon nombre d'utilisateurs expliquent que malgré leur

inscription auprès de cet organisme, ils restent encore sollicités, pour ne pas dire harcelés, par des appels souvent lancés par des automates. Ainsi, malgré les avertissements de l'AFUTT, force est de constater qu'à ce jour, il reste quasi impossible de se prémunir durablement de ces appels non sollicités.

## V. Conclusion générale

Sur l'ensemble du domaine des communications électroniques, l'Afutt a reçu, en 2016, 48% de plaintes par unité de parc de plus que l'an passé. Cette donnée de l'Observatoire montre à l'évidence que la qualité des services offerte ne s'est pas améliorée. L'année la moins conflictuelle pour les deux principaux secteurs « internet fixe » et « mobile » est 2014 comme le montre le graphe ci-après. Depuis, l'achat de SFR par Numericable a provoqué un certain désordre et les plaintes des utilisateurs de SFR ont explosé.



Une constante demeure, en 2016 comme les années précédentes, ce sont les litiges de **facturation** qui dominent avec les complications qui peuvent s'ensuivre (refus de paiement, mise en recouvrement puis contentieux). Au-delà de la classique « facturation à tort » ou d'éventuels piratages, cette situation, rappelons-le, est essentiellement liée à l'ambiguïté des offres et à la complexité de la tarification, notamment en data. Elle perdure à cause d'incessantes offensives commerciales en situation de concurrence exacerbée. Les services de back office des opérateurs en sont parfois « dépassés ». Par ailleurs, les **communications en situation d'itinérance restent anxiogènes** et créent des situations dramatiques. Ce point devrait mobiliser l'attention des autorités concernées.

Avec la nouvelle présentation de la facture distinguant les communications des autres services (services fournis par l'opérateur lui-même ou par un fournisseur tiers) et la clarification de la tarification des SVA, des améliorations sont observées. Mais les objectifs sont loin d'être atteints. En ce qui concerne les communications surtaxées, la réactivité, mais surtout les moyens d'anticiper de l'AFMM, pour maîtriser des éditeurs indécents, ne sont pas adaptés.

L'année 2016 fait apparaître un net accroissement des conflits sur les ventes qualifiées de dissimulées car faites sans le consentement explicite de l'utilisateur. Il découvre, lorsqu'il examine le contenu de sa facture : des achats, des abonnements, des consommations de services qu'il n'a pas expressément sollicités ou dont le caractère payant ne lui est pas apparu clairement. Les plaintes sur ces ventes à l'insu de l'utilisateur qui se pratiquent sur

les deux secteurs « Internet fixe » et « Mobile » s'étaient déjà largement développés en 2015 (+53%).

Il est clair que le rôle que l'on pourrait qualifier de « complice » de l'opérateur favorise cette situation. Après avoir facturé, il se comporte en huissier chargé de recouvrer en menaçant de couper l'accès de l'utilisateur en cas de non paiement.

Sûrs d'être payés par un opérateur du croire, les fournisseurs indécents sont encouragés dans leurs activités.

***L'AFUTT rappelle sa proposition sur ce point: si l'opérateur procède au recouvrement il doit assurer le guichet unique en cas de réclamation ; s'il n'assume pas ce rôle, alors l'opérateur doit se limiter à l'encaissement sans action coercitive de recouvrement.***

Enfin, le best effort a atteint ses limites et les écarts entre le niveau de qualité offert (promis) et le niveau de qualité servi (perçu) ne sont plus acceptables. La qualité technique : continuité d'accès, couverture, débit, ... reste médiocre. Les usages évoluent rapidement, le réseau ne suit pas.

***L'AFUTT, suivant en cela les travaux de la Commission Européenne, demande la mise en place d'engagements de performances minimales dans les contrats de service d'accès à Internet avec pénalités en cas de non respect avéré et répété dans le temps (cette non qualité doit pouvoir être mesurée sur des serveurs tests certifiés).***

L'AFUTT, qui a développé son club qualité des services numériques (club Qostic) depuis plusieurs années, observe que le rang de la France en termes de qualité d'accès aux services en ligne est en deçà de la moyenne européenne (classement 14<sup>ème</sup> sur les 28 pays de l'UE). De nombreuses pistes de progrès restent à ouvrir. Elle entend faire préciser le niveau d'engagement des opérateurs puis faire accélérer le déploiement du THD fixe et mobile. Dans cette perspective, **L'AFUTT a lancé fin 2016 la création d'un nouveau club appelé Terranum** » dont l'ambition est d'aider les collectivités à résoudre les problèmes de couverture. Un livre blanc a été rédigé en mars 2017.