

Mars 2023

**Observatoire  
des insatisfactions  
recueillies et analysées  
par l'AFUTT au cours de l'année 2022**

***dans le secteur des Communications Électroniques***

**Auteur : Pierre-Yves HÉBERT - AFUTT**

**Date de rédaction : 14/03/2023 18:36**

Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :  
« *Selon publication mars 2023 de l'Observatoire de l'AFUTT* »

## Table des matières

+++Avant propos+++ .....	3
+++Avis au lecteur+++ .....	4
I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'AFUTT .....	5
Répartition en volume des insatisfactions entre les opérateurs en 2022 .....	7
Le TOP 5 des motifs d'insatisfactions en 2022 .....	9
Interruption de service .....	9
Livraison-Installation .....	9
Résiliation du contrat .....	9
Qualité de fonctionnement .....	10
Vente forcée ou dissimulée .....	10
Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2022 .....	10
ORANGE .....	12
SFR .....	13
BOUYGUES TELECOM .....	13
FREE .....	14
AUTRES .....	14
L'expérience des clients des communications électroniques au long de leur parcours .....	15
II. Analyse comparative détaillée du secteur fixe.....	17
Volume de insatisfactions et répartition.....	17
L'expérience client dans le secteur Internet .....	20
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des insatisfactions « Internet fixe ». .....	21
Commentaires .....	21
Incidence de la technologie.....	24
L'indice de conflictualité Fixe .....	25
Analyse de la qualité de service des opérateurs d'infrastructure.....	26
Conclusion sur le secteur "Internet fixe" .....	27
III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile » .....	28
Volume d'insatisfactions et répartition.....	28
L'expérience client dans le secteur Mobile .....	31
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des insatisfactions « Mobile ».....	31
Commentaires .....	32
L'indice de conflictualité Mobile .....	34
Conclusion sur le secteur "Mobile" .....	35
IV. Services téléphoniques et télévision.....	36
VI. Conclusion générale .....	36

## +++Avant propos+++

Depuis plus 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 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 croissance toujours soutenue 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 communication électronique.

**Et répond à deux ambitions :**

- Guider les personnes qui signalent les difficultés vécues avec leur opérateur et plus précisément les adhérents de l'**AFUTT**, pour les résoudre.
- 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 Électroniques (CE).

### **Nota**

L'Observatoire est bâti sur une typologie d'insatisfactions très précise et enregistre les commentaires circonstanciés que les consommateurs 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 de clients qui n'ont pas trouvé satisfaction auprès de leur 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 qui décide de s'adresser à l'AFUTT pour faire part de son mécontentement.

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 des forums traduit à l'évidence une déficience de la prise en charge efficace des réclamations par les services clients des fournisseurs.

Il faut rester humble en ce qui concerne la représentativité des insatisfactions reçues car on peut constater que chacune des différentes entités (ARCEP, AMCE, DGCCRF ou ZONE ADSL) qui recueille les signalements des utilisateurs et publie ses résultats a une répartition particulière selon sa popularité auprès des utilisateurs ou la capacité que ces derniers lui prêtent de faire avancer la solution de son problème. La diversité de la typologie de ces différentes publications est le résultat du comportement des utilisateurs face aux difficultés qu'ils rencontrent mais il est certain que pour avoir une image réaliste de la situation, l'absence d'une source objective comptabilisant ces difficultés est regrettable et l'AFUTT encore une fois réclame le rétablissement des statistiques de qualité de service sous l'égide de l'ARCEP que d'ailleurs le règlement européen impose.

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). Pour la deuxième année, compte tenu de la réduction continue du nombre d'accès RTC et de la difficulté des utilisateurs à distinguer le bon vieux RTC du téléphone fourni par les box, nous avons décidé de ne plus distinguer que deux secteurs : **Fixe** et **Mobile**. Dans chacun de ces secteurs, nous nous sommes attachés à distinguer les problèmes **d'accès de ceux des services associés** (Internet, téléphone classique ou sur IP, TV ...) ainsi que les problèmes de relations commerciales de ceux liés au fonctionnement. En revanche, les problèmes portant sur le commerce électronique et, d'une manière générale, les contenus multimédias en tant que tels ne sont toujours 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 2022 s'inscrivent dans un contexte où les opérateurs ont fait des investissements considérables en particulier pour le déploiement de la fibre, ce qui place la France dans le peloton de tête des pays européens en termes de couverture.

Néanmoins les données de notre Observatoire, confirme l'analyse de nombreux autres experts et observateurs du marché, à savoir que ce déploiement ne s'effectue pas toujours bien sur le terrain. Les insatisfactions des utilisateurs que nous recevons et analysons ne représentent qu'un petit pourcentage des clients mais il n'empêche que les doléances exprimées montrent que ceux qui sont victime de ces dysfonctionnements le sont souvent à répétition ou pour une longue période, ce qui provoque chez eux une insatisfaction souvent insupportable. Par ailleurs, le marché des Communication Électroniques doit s'adapter à une évolution sociologique des utilisateurs qui après avoir été confrontés aux contraintes sanitaires que l'on connaît et au déploiement à marche forcée de la fibre, ont des attentes grandissantes vis-à-vis des communications électroniques, en particulier dues au développement du télétravail.

Afin de pouvoir évaluer avec plus de précision la qualité de service réellement rendue par les opérateurs commerciaux sur le terrain, l'AFUTT demande avec insistance le retour de la publication des indicateurs de qualité de service prévue par la Décision n°2017-0126 de l'ARCEP conformément aux articles L36-6 et D98-4 du code des postes et communications électroniques. En effet, l'absence de ces publications, prive les utilisateurs d'une information essentielle pour le choix de leurs prestataires de services de communications électroniques puisqu'ils n'ont plus aucune indication fiable sur la qualité de service à laquelle ils peuvent s'attendre. Rappelons qu'il s'agit principalement de communiquer sur les délais d'installation, les taux de panne et les délais de réparation, autant d'information de première importance pour les utilisateurs. Les enquêtes de qualité de service que l'Arcep a substituées aux précédentes publications ne donnent qu'une information subjective de la situation et n'ont ni la précision ni la rigueur ni l'exhaustivité, des indicateurs dus au titre de la réglementation.

En outre, l'apparition dans le paysage des télécommunications de nouveaux acteurs baptisés opérateurs d'infrastructures impliqués dans le déploiement et la maintenance des lignes à fibre optique mais qui ne sont pas en relation commerciale avec le client final est facteur de perplexité et source de problèmes mal résolus sur le terrain, d'autant que la coopération entre opérateur commercial et opérateur d'infrastructure ne semble pas assortie d'engagements de qualité de service.

Par ailleurs, comme l'a souligné la médiatrice des communications électroniques, l'absence de délégataire du Service Universel peut priver certains nouveaux demandeurs d'accès aux réseaux. Cette situation ne doit pas perdurer. S'il y a des constats de carence du service universel, le retour à la désignation d'un délégataire s'impose aux pouvoirs publics. De plus, ce principe s'inscrit désormais dans le cadre du nouveau code européen des communications électroniques et se porte sur un périmètre élargi, à savoir l'accès pour tous à l'internet haut débit, défini comme permettant à chacun de bénéficier de tous les services devenus essentiels dans la vie personnelle, sociale et professionnelle. La traduction de cet objectif en disposition réglementaire reste toujours à réaliser en France, malgré la publication de plusieurs documents qui en montrent les pistes ([Rapport Lavergne](#) et avis n°2020-1405 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP)).

Les plaintes et insatisfactions qui parviennent à l'AFUTT sont des actes déclaratifs qui, souvent, décrivent plusieurs motifs de mécontentement qui s'enchaînent. La séquence « facturation à tort », « mauvais accueil du service client » puis « mise en recouvrement » et « coupure du service » est un exemple. Dès leur enregistrement, elles sont qualifiées ; seul le motif « origine » étant retenu.

Depuis que notre Observatoire existe, il s'est avéré que le volume annuel des insatisfactions reçues peut varier significativement en fonction du contexte général ou de la politique commerciale des opérateurs. Nos réflexions portent donc davantage sur l'évolution de la répartition du motif de ces insatisfactions et du secteur concerné (fixe, Internet ou mobile) que sur leur volume.

Les plaintes reçues et analysées sont transmises par les clients des principaux Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) : Bouygues Télécom avec B&You (désigné dans la suite par Bytel), Free, Orange avec Sosh (désigné dans la suite par Orange), SFR avec RED (désigné dans la suite par SFR). La rubrique « Autres » comprend les signalements concernant les petits fournisseurs d'accès et celles dont le prestataire n'est pas clairement identifié.

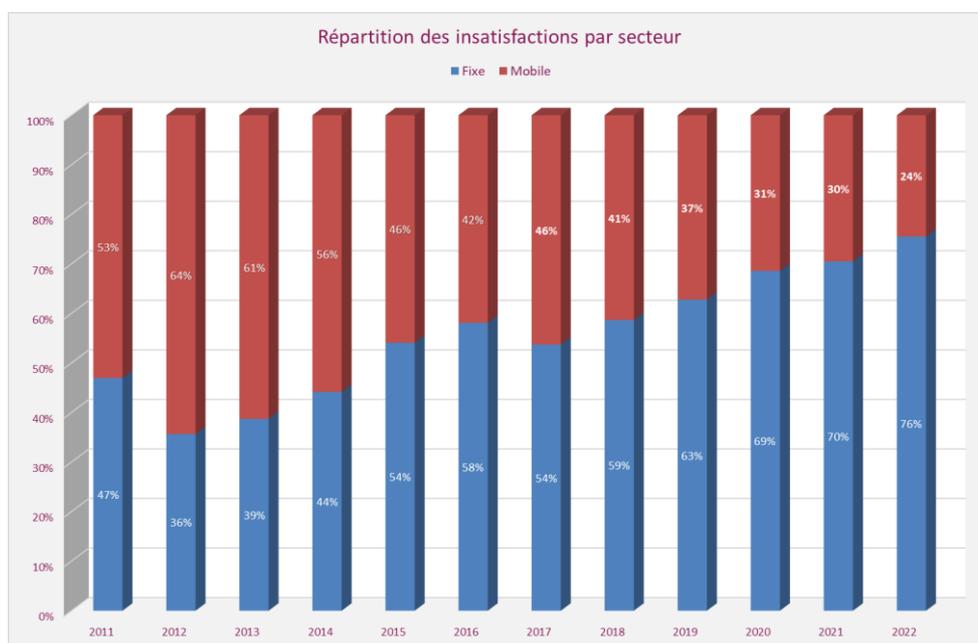


Figure 1

Ce graphique montre que l'augmentation de la part des plaintes du secteur Internet par rapport au secteur mobile se poursuit de façon quasi continue depuis 2012. Cela reste préoccupant alors que les technologies mobiles sont, elles aussi en profonde évolution et que le nombre de clients du secteur mobile représente plus de deux fois celui du secteur fixe (80 000/32 000).

Il faut noter ici que les instances officielles (ARCEP, DGCCRF) se sont organisées au cours des dernières années pour collecter de leur côté les insatisfactions, captant en cela une part des doléances. Cette multiplication des plateformes de recueil et de recours mises à disposition des consommateurs français a provoqué une augmentation de la volatilité des dépôts d'insatisfactions entre ces différentes plateformes, ce qui limite l'interprétation de l'évolution des données en volume.

Ainsi la baisse du volume d'insatisfactions recueilli en 2022 qui est sensiblement inférieur à celui de l'an passé est également observé par la Médiatrice. Si on peut y voir l'effet du manque de réactivité des opérateurs sur la fibre par exemple (installation et SAV) qui décourage certains utilisateurs devenus de ce fait fatalistes et moins enclins à manifester leur insatisfaction, on peut également penser plus positivement que les utilisateurs ne s'adressant généralement à l'Afutt qu'après avoir tenté sans succès d'obtenir la résolution de leur problème par l'assistance de leur opérateur, cette dernière est devenue plus efficace et diligente comme nous le constatons nous-même lorsque nous lui transmettons certains cas.

La réalité de la part élevée d'insatisfactions relatives aux installations en fibre optique a par ailleurs conduit l'ARCEP, le gendarme des Communications Électroniques, que nous avons alerté à maintes reprises, à élaborer en fin d'année 2021 un plan d'actions visant à améliorer la situation (voir son [plan d'actions](#) complémentaires pour l'amélioration de la qualité de l'exploitation FttH). La médiatrice des Communications Électroniques a fait de son côté des recommandations dans le même sens.

Nous verrons aussi que le nombre d'insatisfactions concernant SFR a continué à baisser sensiblement ce qui a eu une incidence certaine sur la baisse du nombre d'insatisfactions que l'Afutt a enregistrées.

Le graphique suivant montre l'évolution en volume de ces plaintes depuis 2014.

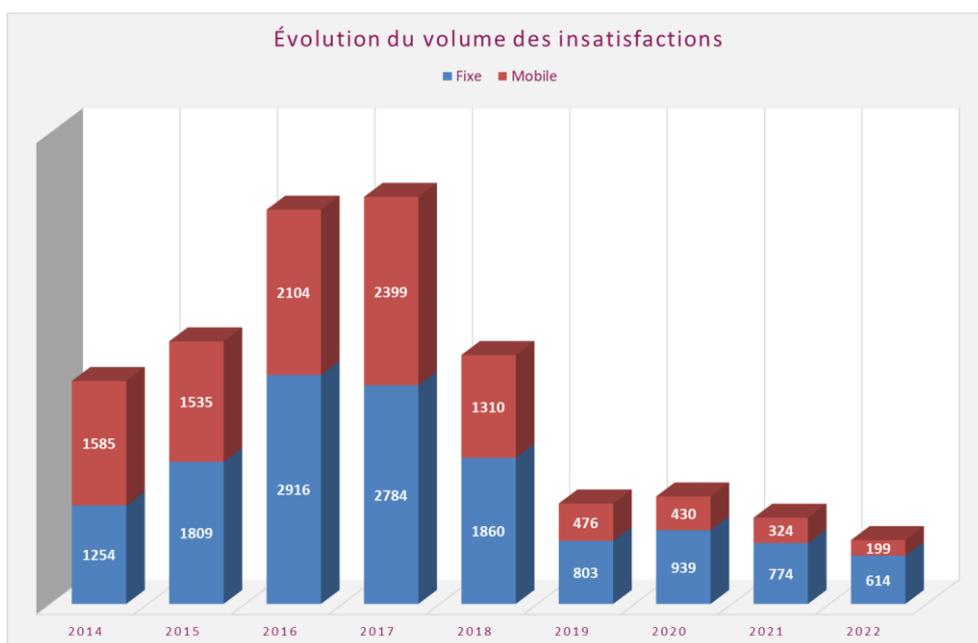


Figure 2

Néanmoins, près d'un millier d'utilisateurs ont encore fait confiance à l'Afutt en 2022 pour lui manifester leur mécontentement vis-à-vis des opérateurs, dont près de 900 ont été validés, ce qui constitue toujours une base suffisante d'analyse de la répartition de leurs motifs d'insatisfaction.

### Répartition en volume des insatisfactions entre les opérateurs en 2022

La répartition de l'ensemble des insatisfactions, tous secteurs confondus, est donnée dans le graphe ci-après qui rappelle les données 2021 afin de montrer l'évolution par rapport à l'an passé.



Figure 3

À ce stade de l'analyse, compte tenu des disparités de parc de clientèle relative à chaque opérateur, il faut prendre les données en tendance. Il apparaît que SFR a encore réduit de 3 points sa part par rapport à l'an passé. BOUYGUES s'est maintenu par rapport à l'an dernier. Les opérateurs mineurs augmentent un peu. ORANGE se maintient également par rapport à l'an passé. Enfin, FREE présente une augmentation d'environ 10%. Le tableau suivant donne la part de chacun des éléments de ces divers groupes.

Le tableau suivant donne la part relative des opérateurs dans chaque groupe. Cette répartition est toutefois à prendre avec précaution dans la mesure où les signalements ont tendance à être attribués à l'opérateur principal même lorsqu'il s'agit de la filiale low-cost.

GROUPE	%	AUTRES	%
ORANGE	92%	CORIOLIS	19,7%
SOSH	8%	PRIXTEL	14,8%
SFR	82%	LA POSTE MOBILE	9,8%
RED	18%	K-NET	8,2%
BOUYGUES TELECOM	99%	SYMA	6,6%
B&YOU	1%	DARTY	3,3%
FREE	100%	INDETERMINEES	38%

Les chapitres II et III détaillent la nature des insatisfactions dans les différents secteurs mais le marché des Communications électroniques étant sujet à des fluctuations rapides, plutôt que de nous borner à une comparaison des situations à un an d'écart, nous nous sommes intéressés à l'évolution des tendances tout au long de l'année. Le graphique suivant montre l'évolution au cours de l'année 2022 sur douze mois glissants.

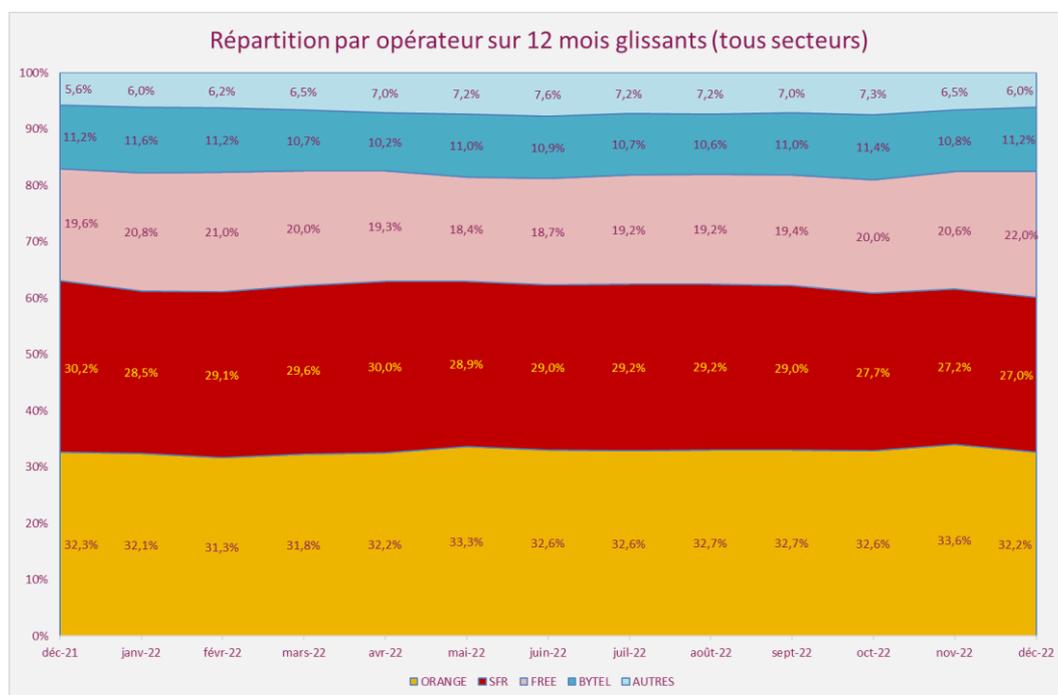


Figure 4

Ce graphique montre que la répartition des insatisfactions entre opérateurs est restée relativement stable au long de l'année et plus particulièrement pour Orange, Bouygues et les petits opérateurs, avec une petite amélioration pour SFR et une dégradation persistante pour Free.

## Le TOP 5 des motifs d'insatisfactions en 2022

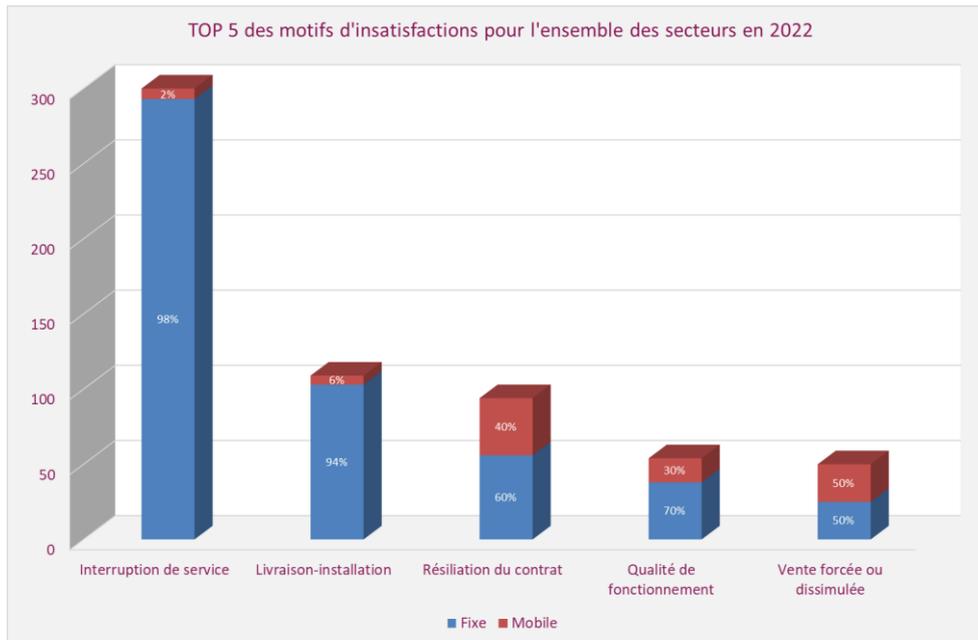


Figure 5

Le graphique de la figure 5 montre que la répartition par motif d'insatisfaction reste assez contrastée en fonction des secteurs., *l'interruption de service* se maintient encore cette année largement en tête des motifs d'insatisfaction sur l'ensemble des plaintes, tirée par le fixe où nous verrons qu'avec la *livraison-installation*, elle représente plus de la moitié des signalements du fixe (Téléphonie et Internet). La *résiliation* garde sa troisième place, alors que la qualité de fonctionnement remonte sur le podium à la quatrième place devant la *vente forcée ou dissimulée* qui s'y maintient. Les *contrats* disparaissent du podium.

### Interruption de service

L'*Interruption de service* est passée de 18% de l'ensemble des signalements en 2019 à 25% en 2020, 29% en 2021 et atteint en 2022 37%. Pour ce motif "*panne réseau, coupure permanente*" est citée dans 45% des cas en 2022 contre 43% des cas en 2021 et 41% en 2020, suivie par les *coupsures intempestives* (18% du fixe comme du mobile) ou *sans préavis* (21% du fixe comme du secteur mobile). Dans le cas des mobiles, il s'agit le plus souvent d'une rupture de contrat et non d'un problème technique. Nous reviendrons en détail sur ce motif pour les secteurs Fixe et Internet où les problèmes de réseau cuivre et de déploiement de la fibre sont devenus les plus préoccupants.

### Livraison-Installation

Nous notons une forte augmentation de ce motif depuis plusieurs années. Il n'était en 2019 qu'à la septième place avec 7% des signalements puis passe troisième avec 12% des signalements en 2020, et à la deuxième place en 2021 avec 13% de l'ensemble des insatisfactions dont 16% des cas du fixe, conséquence à la fois de la fin de commercialisation du RTC et de la multiplication des incidents dans le déploiement de la fibre. Cette tendance s'est maintenue en 2022. Dans le détail, le délai de livraison reste la principale cause d'insatisfaction, cité dans 54% des cas devant la qualité de l'installation citée dans 16% des cas, conséquence d'une organisation de ce déploiement mal maîtrisée et d'un manque de coordination entre les multiples acteurs.

### Résiliation du contrat

Les causes pour ce motif sont très diversifiées mais les principales restent cette année encore *la résiliation non prise en compte* (26%), en légère baisse par rapport à l'an passé (31%) et le *refus de résiliation anticipée sans frais* (14%), également en baisse par rapport à l'an passé surtout dans le secteur mobile (14% contre 26%).

## Qualité de fonctionnement

Ce motif est resté relativement stable par rapport à l'an passé (6,6% vs 6,4%) et sa montée sur le podium n'est due qu'à la baisse de la facturation et des contrats. Ce sont toujours surtout les problèmes de débit qui sont principalement cités

## Vente forcée ou dissimulée

Sans surprise pour ce motif, c'est *vente dissimulée* qui tient la tête suivie par *autre*. Dans le secteur fixe, *pression commerciale*, *refus du droit de rétractation* et *abus de faiblesse* sont aussi fréquemment mentionnés (respectivement dans 20%, 20% et 6% des cas).

## Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2022

Il est également intéressant d'observer sur le graphique suivant comment ont évolué les principaux motifs d'insatisfaction au cours de l'année 2022 sur une période de 12 mois glissante afin de prendre en compte les variations saisonnières. Il montre que la part des *interruptions de service* a, comme l'an passé poursuivi sa croissance au fil des mois, et à moindre titre celle de la *livraison-Installation*. Celle des *contrats* a pourquivi la baisse entamée l'an passé. Celle des *résiliations* s'est sensiblement maintenue de même que celle des *Vente forcée ou dissimulée* qui n'a que peu baissée, alors que celles des problèmes de *facturation*, a poursuivi sa baisse amorcée l'an passé tandis que celle de *qualité de fonctionnement* a un tout petit peu augmentée.

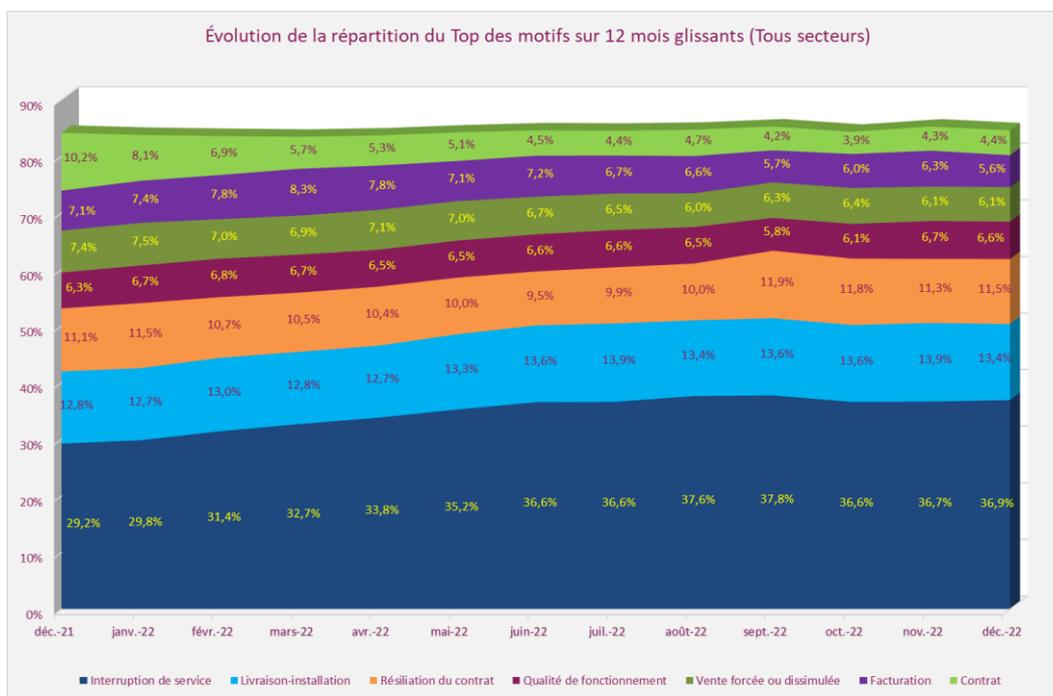


Figure 6

Toutefois cette évolution est sensiblement différente selon les secteurs comme nous le verrons dans les chapitres suivants :

Le secteur fixe suit la tendance générale à la croissance pour l'*interruption de service* et la *livraison-Installation* mais les *ventes forcées et dissimulées* qui avaient fortement baissé en 2019 poursuivent encore cette baisse mais plus modérément. Enfin les problèmes de portabilité sont enfin passés à l'arrière-plan alors que les soucis de maintenance se maintiennent.

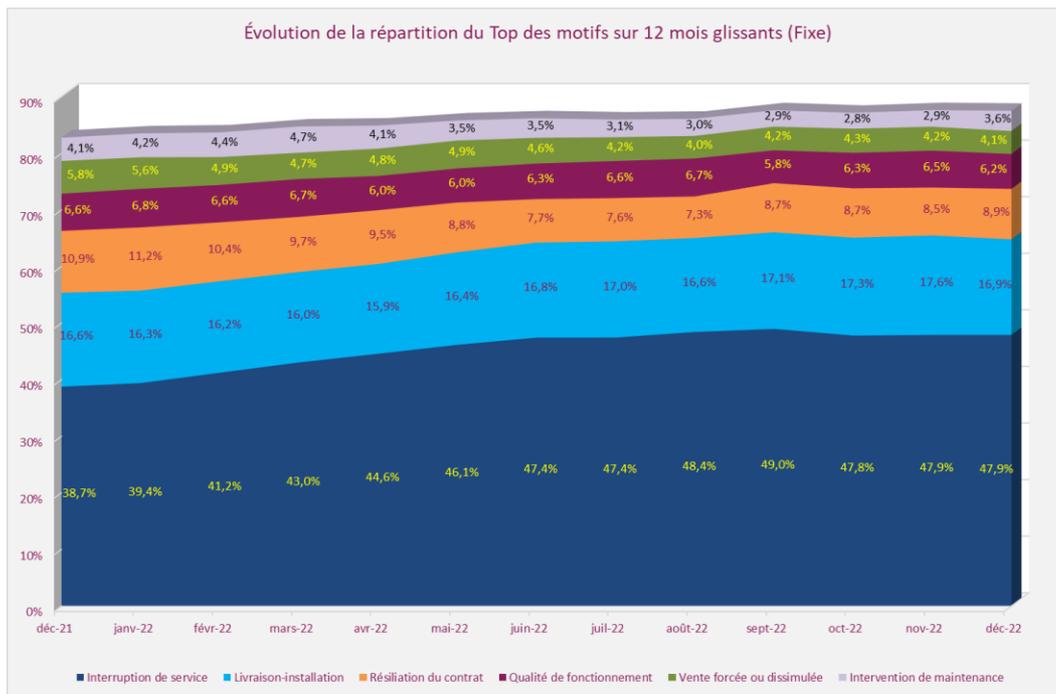


Figure 7

Dans le secteur mobile, le fait marquant est la croissance de la part du motif *résiliation* amorcée en fin d'année dernière et qui commence tout juste à baisser légèrement en fin d'année alors qu'au contraire celle des *contrats* a fortement baissé. La part du motif *facturation* a connu quelques fluctuations en cours d'année avant de retrouver un niveau un peu meilleur en fin d'année. La part des ventes forcées ou dissimulées est restée à peu près stable alors que l'évolution des *recouvrements-contentieux* et de la *qualité de fonctionnement* est à surveiller.

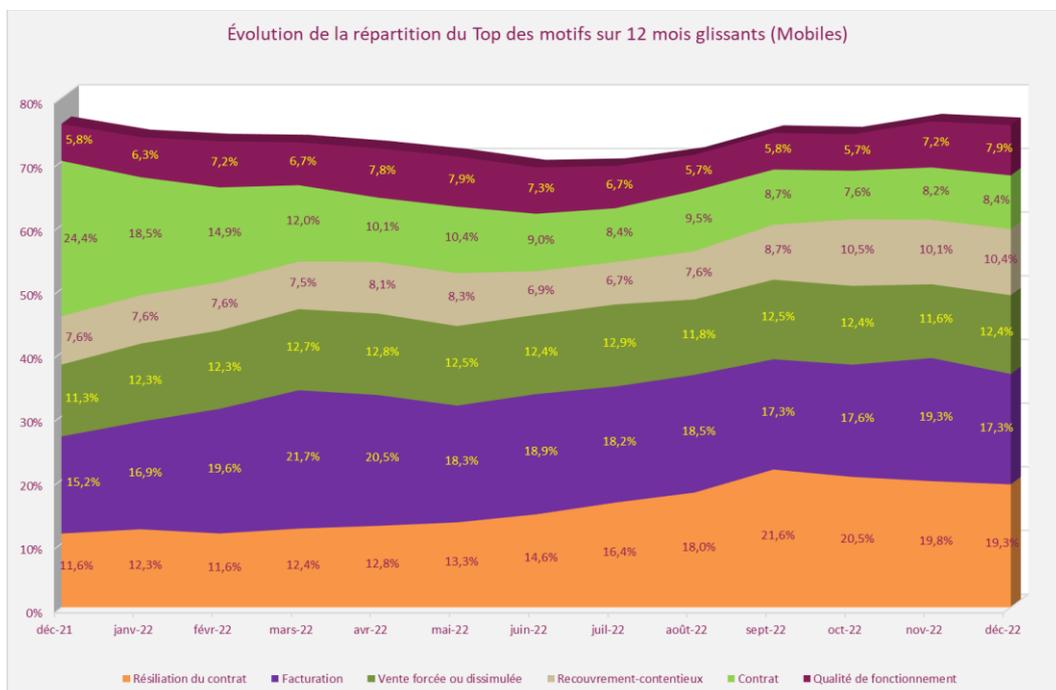
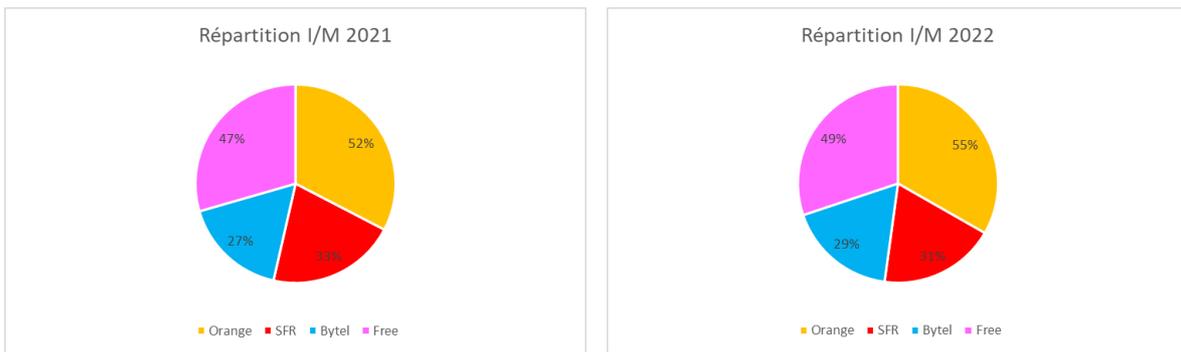


Figure 8

Les graphiques suivants montrent la répartition de ces motifs pour chacun des opérateurs au cours de l'année 2022. Pour comprendre ces résultats et compte tenu que les motifs d'insatisfactions varient de façon relativement importante entre les secteurs fixe et mobile, il est important d'avoir en tête comment se répartissent les abonnés de chacun d'eux entre ces secteurs. Les deux graphiques suivants établis

d'après les publications de l'ARCEP et des opérateurs donnent la répartition des abonnés Internet par rapport aux abonnés mobiles en 2021 et 2022 :



On voit ainsi qu'Orange et Free ont la plus forte proportion d'abonnés Internet et que cette proportion s'est encore accrue en 2022 alors que pour les deux autres opérateurs, elle s'est un peu réduite. Autrement dit, Orange et Free ont aujourd'hui un peu plus d'abonnés Internet que d'abonnés mobiles alors que SFR et Bytel ont environ deux abonnés mobiles pour un Internet.

Compte tenu de la part considérable des motifs *interruptions de service* et *Livraison-installation* dans les insatisfactions du secteur fixe, ces différences éclairent la compréhension des graphiques suivants.

## ORANGE

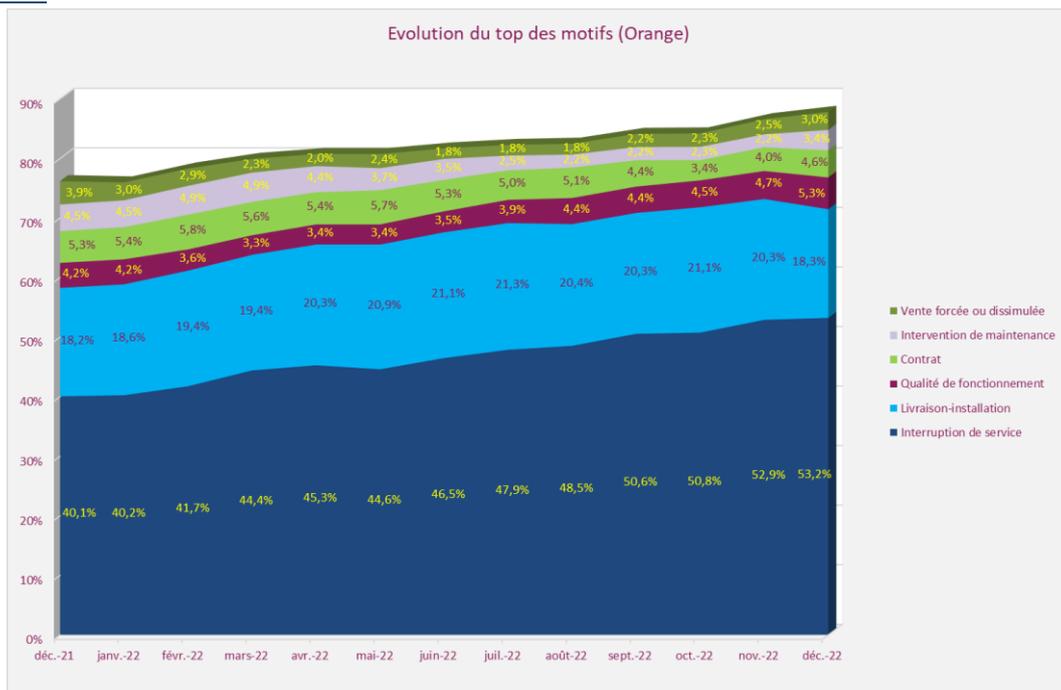


Figure 9

Pour Orange, les tendances de l'année passée se sont confirmées : la croissance de la part de *l'interruption de service* s'est accélérée alors que celles des autres motifs est à peu près stable ou en légère baisse à l'exception de la *qualité de fonctionnement* en petite hausse.

## SFR

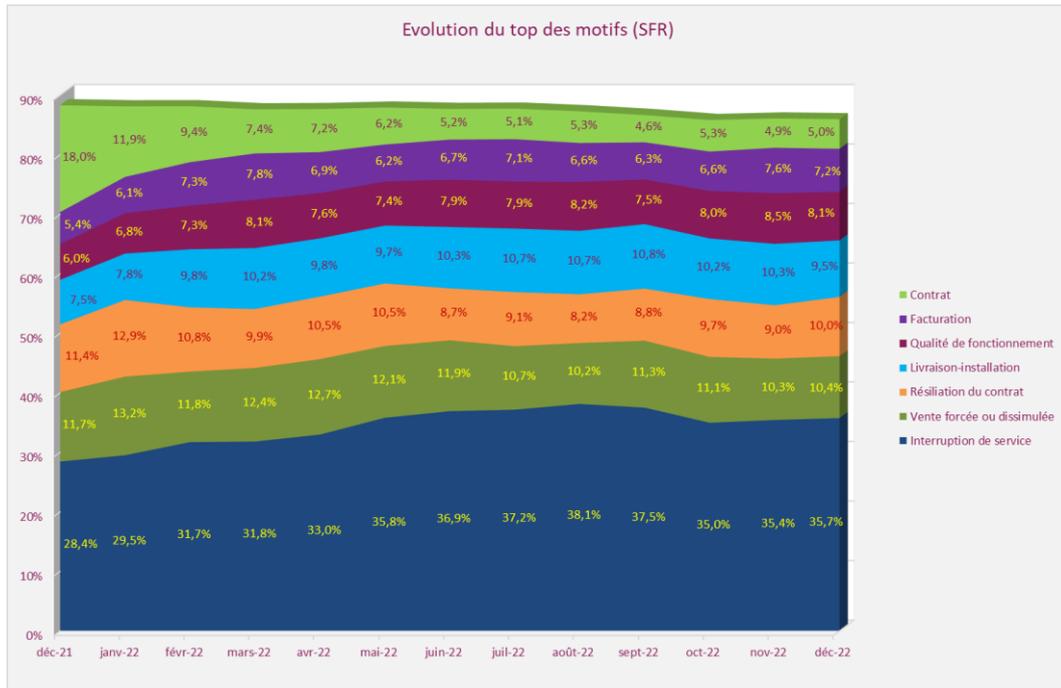


Figure 10

Pour SFR comme pour Orange, on peut dire que les tendances de l'an passé en ce qui concerne la répartition des motifs se sont maintenues. La part des *interruptions de service* et *livraison-installation* ont suivi la tendance générale. La part des *contrats* a heureusement continué à fortement diminuer.

## BOUYGUES TELECOM

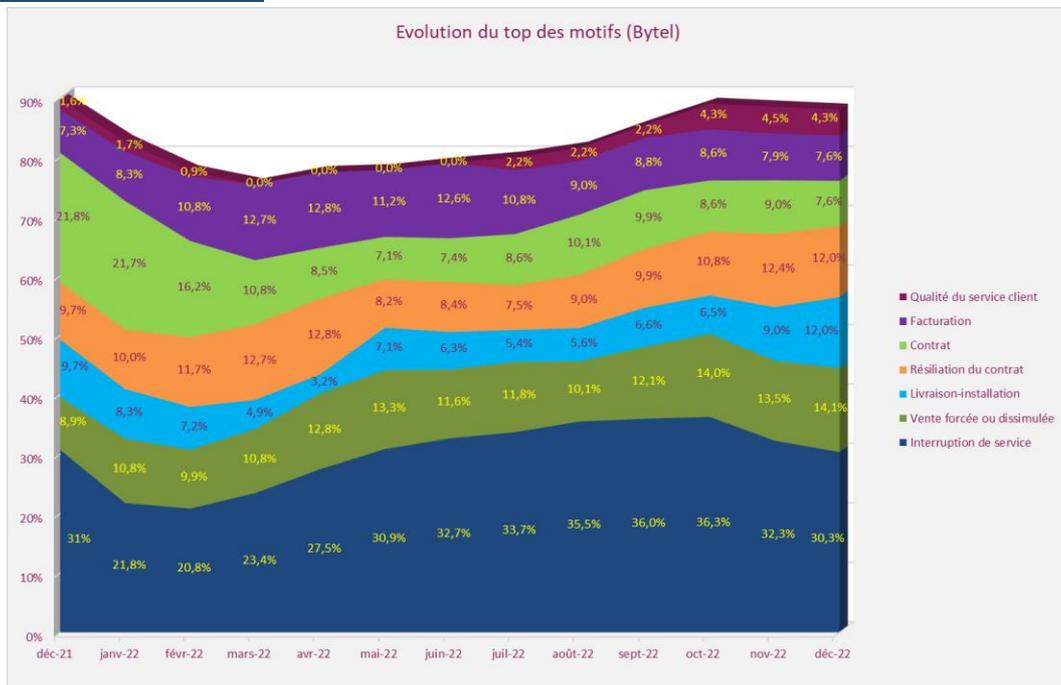


Figure 11

Pour ByTel, on peut observer une forte fluctuation au cours de l'année de la part des *interruptions de service* et de la *livraison-installation*. Celle des *contrats* s'est bien réduite mais celle des *résiliations* a continué à croître. Celle des *ventes forcées ou dissimulées* a recommencé à augmenter.

## FREE

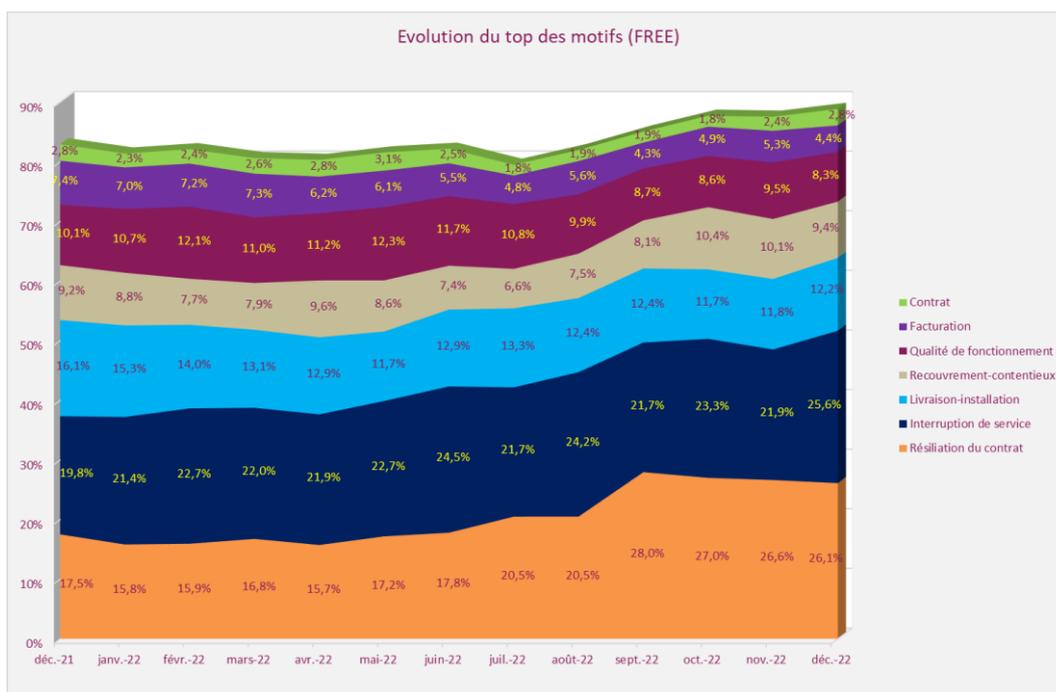


Figure 12

La part des *interruption de service* et des *livraisons-installations* sont également aux premières places chez FREE mais toutefois devancées par les *résiliations* en forte croissance.

## AUTRES

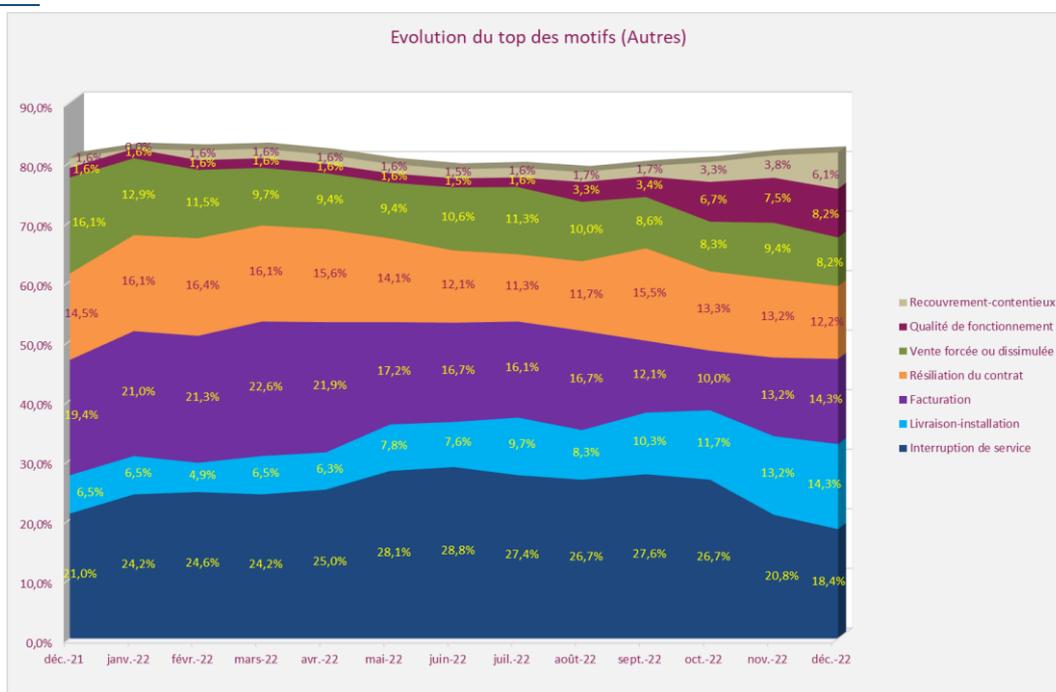


Figure 13

Les *interruptions de service* et la *livraison-installation* sont aussi arrivés aux premières places chez les petits opérateurs mais avec de fortes fluctuations. La *facturation* et la *vente forcée ou dissimulée* sont en baisse alors que *résiliation* a connu aussi de fortes fluctuations et que *qualité de fonctionnement* et *recouvrement-contentieux* sont en hausse.

## L'expérience des clients des communications électroniques au long de leur parcours

Pour l'ensemble des secteurs, les motifs d'origine de l'insatisfaction sont regroupés par étape du parcours client : 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<sup>1</sup>).

Le graphique suivant illustre leur importance relative pour l'ensemble des secteurs.

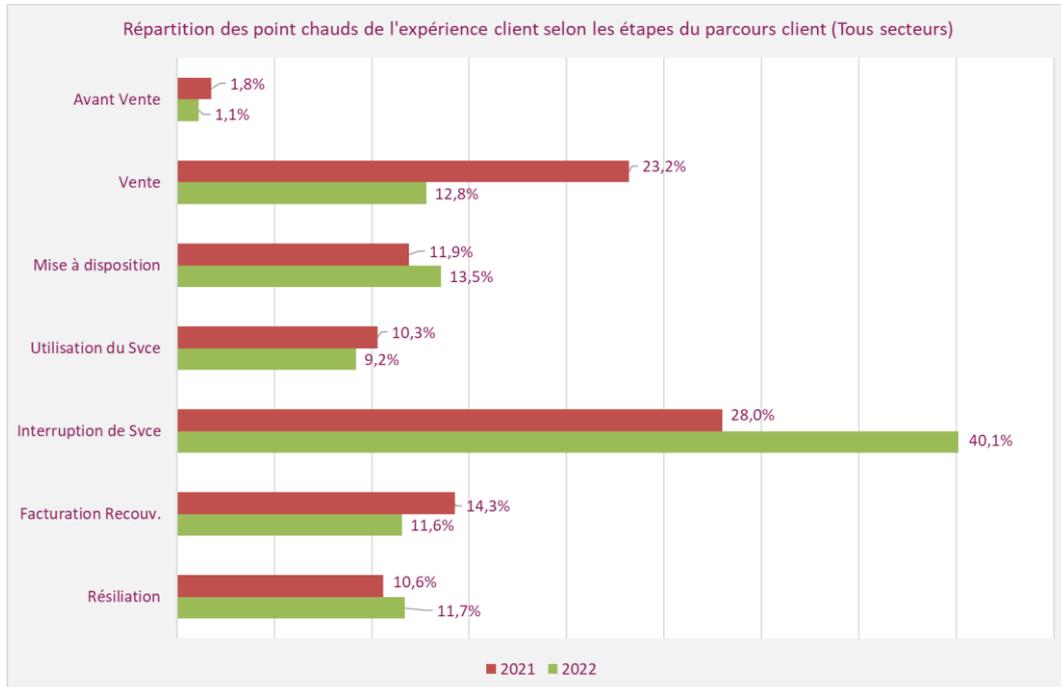


Figure 14

Ce graphique confirme la dégradation sensible pour les *interruptions de service* et à moindre titre pour la *mise à disposition* alors que l'amélioration de la *vente* s'est poursuivie de façon spectaculaire.

<sup>1</sup> **Nota** : les étapes du parcours client correspondent aux insatisfactions suivantes :

**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, les interventions Service Après-Vente (SAV), les changements de ligne non sollicités.

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

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

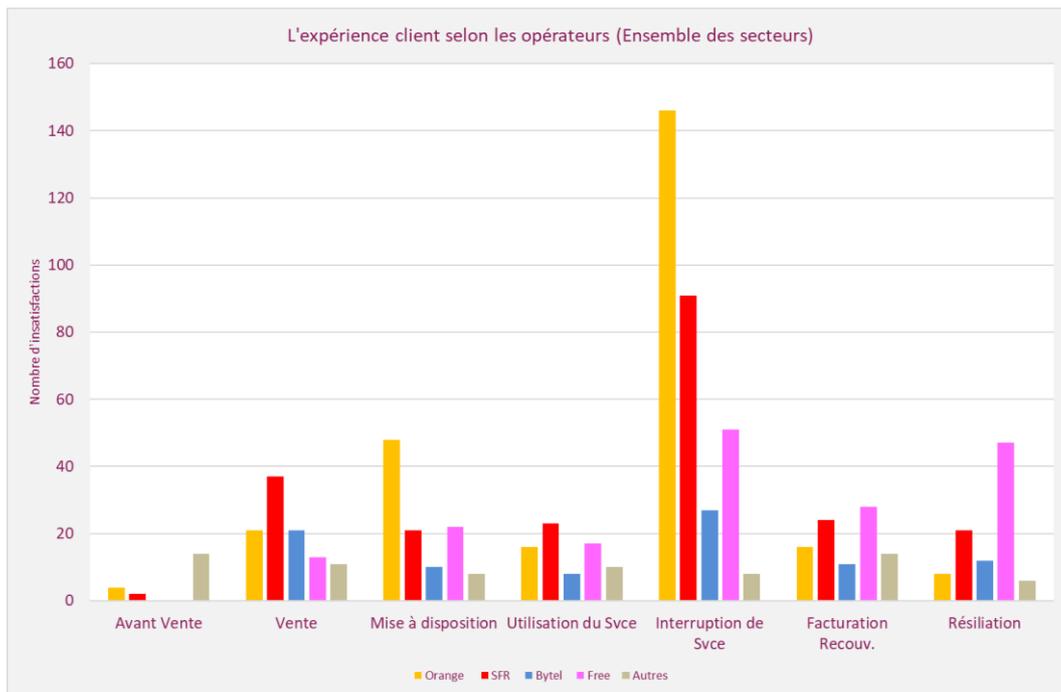


Figure 15

Le retour de SFR à des niveaux comparables au moins en nombre à celui des autres opérateurs s’est confirmé, y compris pour la *vente*. Pour les interruptions de service, il reste encore à un niveau élevé mais, pour cette étape, il est cependant largement devancé par Orange. Toutefois, cette répartition varie selon les secteurs comme nous le verrons dans les chapitres suivants, et la prise en compte du parc de client chez chaque opérateur est bien sûr nécessaire pour une bonne analyse de la situation (voir ces données dans les chapitres suivants)

## II. Analyse comparative détaillée du secteur fixe

### Volume de insatisfactions et répartition

Les insatisfactions recueillies sur le secteur fixe concernent les abonnements téléphoniques "classiques", les abonnements Internet (haut débit et très haut débit) et les services qui leur sont associés (Internet, téléphonie sur IP, TV...).

Le graphique suivant indique la proportion des insatisfactions entre les opérateurs :

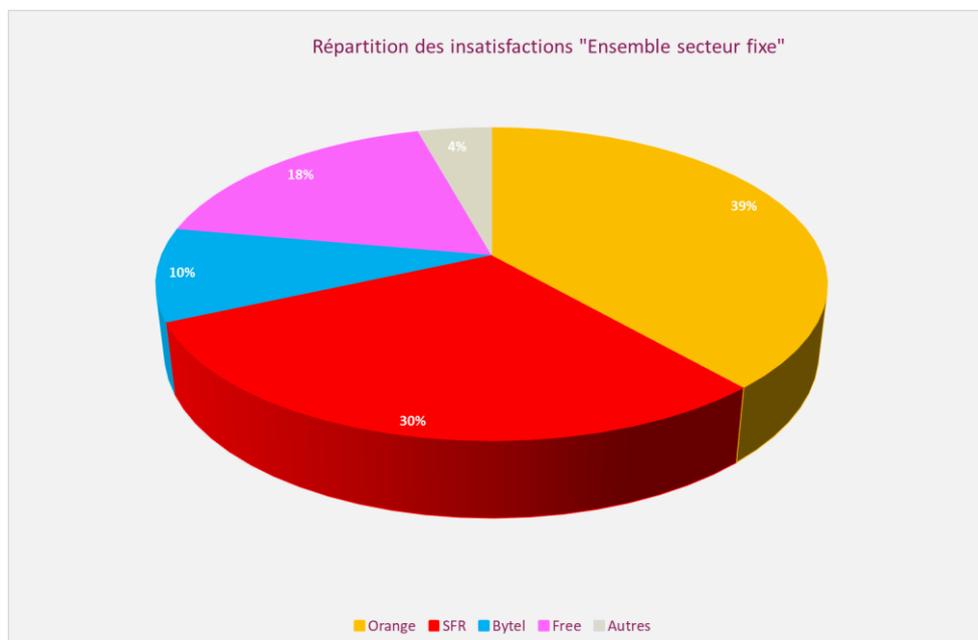


Figure 16

Les variations de la part de chacun des opérateurs entre 2021 et 2022 apparaissent dans le tableau ci-après qui détaille l'évolution en volume et en part relative par rapport à 2021.

Opérateurs	Orange	SFR	ByTel	Free	Autres	Total
Delta en volume 2022/2021	-3,7%	-18,8%	-19,2%	-19,1%	-3,7%	-13,0%
Part relative 2022/2021	38,6/34,8%	29,6/31,7%	17,9/19,3%	9,6/10,3%	4,2/3,8%	
Delta en % 2022/2021	3,8%	-2,1%	-0,7%	-1,3%	+0,4%	
Nb d'insatisfactions par Million d'abonnés 2022/2021	19/20	27/33	13/17	15/20	23/24	19/23
Delta en % 2022/2021	-5,1%	-18,3%	-23,2%	-22,2%	-1,7%	-14,7%

L'analyse sur le nombre brut des insatisfactions a l'inconvénient de ne pas tenir compte de l'importance relative du parc d'abonnés de chaque opérateur. C'est pourquoi étant donné que, dans le secteur Internet fixe comme dans celui des mobiles, nous connaissons assez précisément le nombre des abonnés des opérateurs, il est évidemment bien plus pertinent d'analyser les insatisfactions et de comparer la qualité de service des opérateurs en les rapportant à leur nombre d'abonnés. Le rapport des insatisfactions dans ce secteur concernant un opérateur au nombre de ses abonnés apparaît à l'avant-dernière ligne du tableau ci-dessus. La dernière ligne, qui indique le pourcentage de variation par rapport à 2021, montre que ce rapport a baissé pour tous les opérateurs mais plus particulièrement pour FREE, BYTEL et SFR.

Le graphique ci-dessous représente l'évolution du nombre des insatisfactions reçues à l'AFUTT (c'est-à-dire déduction faite des insatisfactions pour le RTC) rapporté au million d'abonnés « Internet fixe »

**Important** : le nombre d'insatisfactions reçues à l'AFUTT par million d'abonnés ne représente bien évidemment qu'une faible part de l'ensemble des insatisfactions par million de clients, telles que celles traitées par les services clients ou même les services consommateurs de chaque opérateur. L'intérêt de

cette notion tient aux comparaisons qu'elle permet de faire au sein d'un secteur et entre les secteurs au fil des ans.

Sur le graphe on peut voir que cet indice est repassé en dessous du niveau observé avant le pic des années 2015 et suivantes.

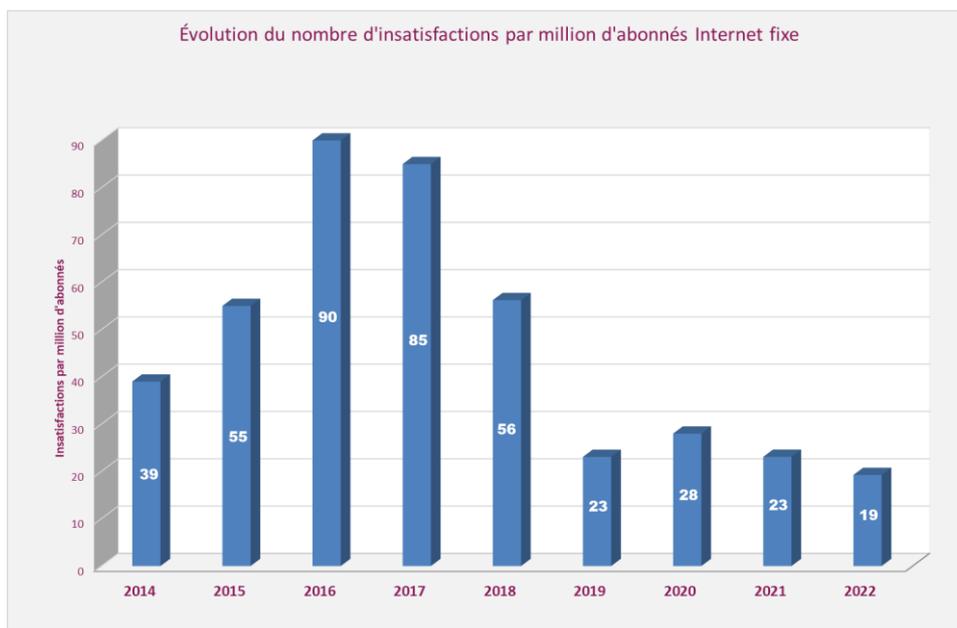


Figure 17

La dilution du nombre de signalements en raison de la multiplication des plateformes de recueil à partir de 2018 ne permet pas d'assurer que la baisse soit effective dans d'exactes proportions entre les données avant et après 2018. Toutefois la tendance reste observable et on voit également sur ce graphe l'impact sur la période 2015 à 2018 de la délicate fusion SFR-Numéricable, en matière de relation client.

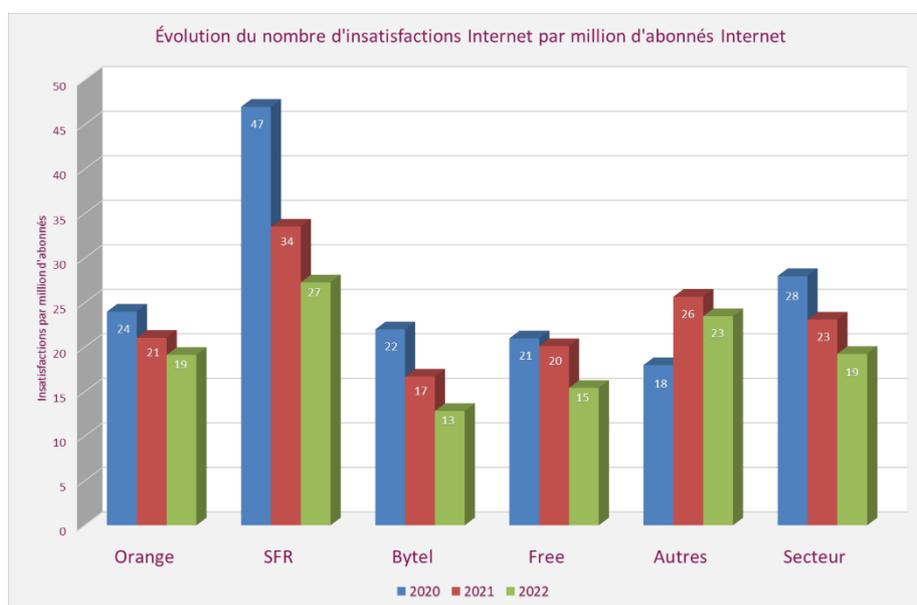


Figure 18

Si le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés a diminué, comme cela apparaît dans le graphique ci-dessus, qui donne le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés sur les trois dernières années des principaux opérateurs, c'est dans des proportions différentes selon les opérateurs, même si la tendance au rapprochement de la qualité de service de ces opérateurs se poursuit. BOUYGUES et SFR montrent l'amélioration la plus nette (plus de 40%) mais SFR reste toutefois encore à un taux de 40% supérieur à

celui d'ORANGE et du secteur et les petits opérateurs sont passés sensiblement au-dessus de la moyenne du secteur.

Le graphique ci-dessous montre d'une autre façon la répartition des insatisfactions par million d'abonnés Internet fixe en 2022. Les taux les plus élevés reviennent encore à SFR et aux petits opérateurs, les plus bas étant ceux de Bytel et de FREE.

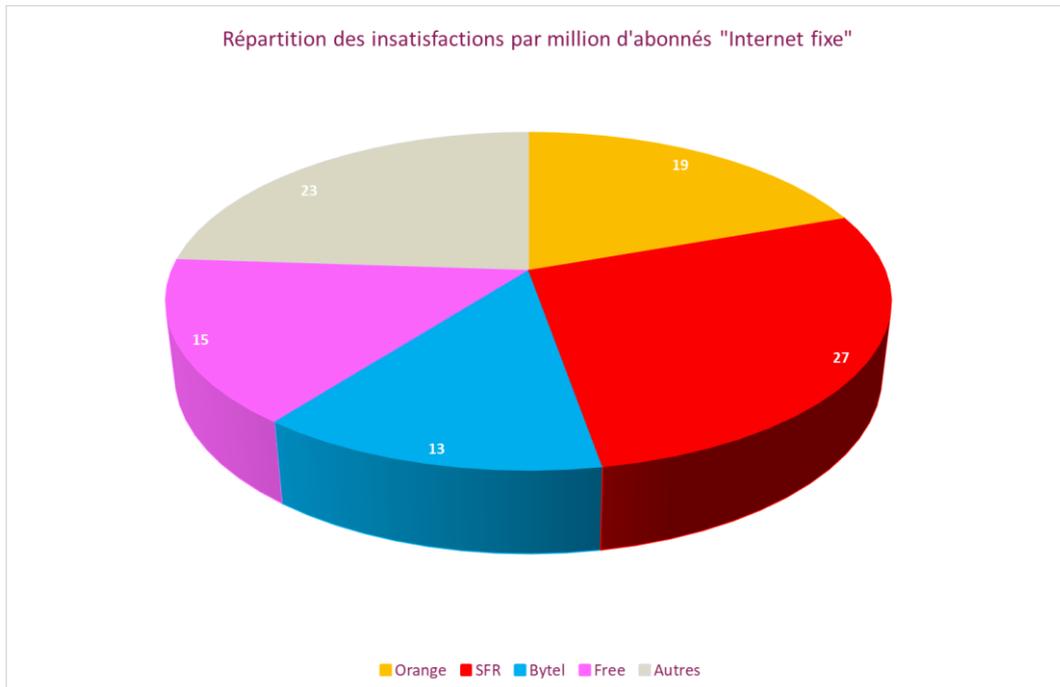


Figure 19

### Commentaires sur l'ensemble des données du secteur

Dans ce secteur, le volume d'insatisfactions d'Orange s'est moins réduit que pour l'ensemble du secteur de sorte que sa part augmente de 2 points, passant de 35,6% à 38,6%. Pour SFR le nombre d'insatisfactions s'est encore sensiblement réduit par rapport à l'an passé, sa part passant de 31,2% à 29,6%. Toutefois en ramenant cette part au nombre d'abonnés, celle de SFR reste encore la plus élevée (27/19). La part de Free passe elle de 10,1% à 9,6%, restant pratiquement constante alors que le secteur a baissé tandis que celle de BOUYGUES retombe à 17,9% au lieu de 19,1%. À noter la part des petits opérateurs qui augmente encore un peu en nombre mais pas en la rapportant au nombre d'abonnés, toutefois toujours assez incertain.

Nota : pour ces calculs, le parc d'abonnés pris en compte est le parc connu au 3<sup>ème</sup> trimestre de l'année 2022 (déclarations des opérateurs et source ARCEP).

Dans cet esprit, il est intéressant d'étudier l'évolution de la répartition des insatisfactions par million d'abonnés Internet au cours de 2022 sur 12 mois glissants de façon à lisser les variations saisonnières.

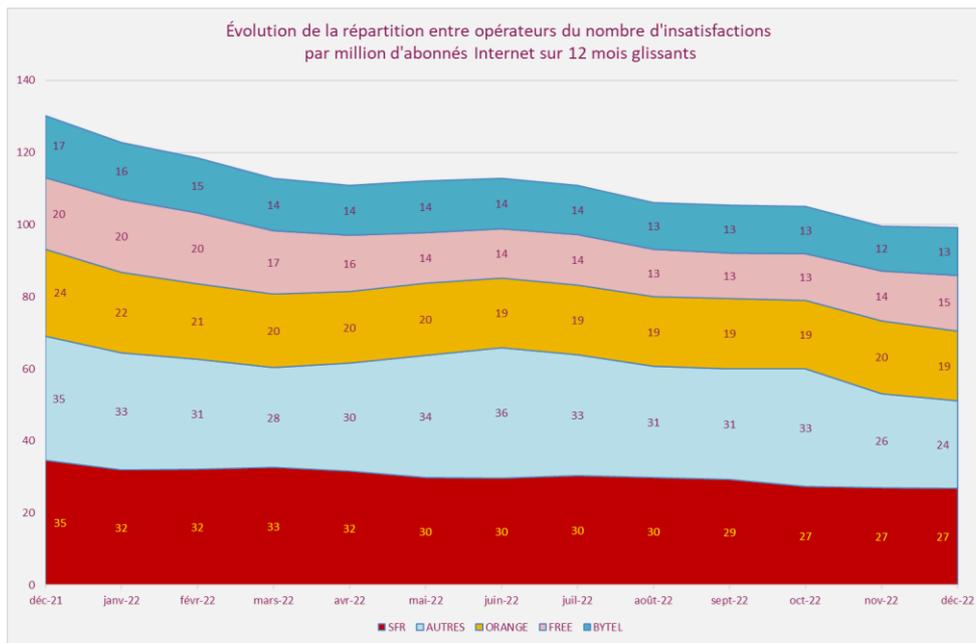


Figure 20

Dans le graphique ci-dessus qui indique comment se répartit le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés entre les opérateurs, on voit que :

- La part d'insatisfactions de SFR continue à se réduire mais reste toutefois encore à un niveau supérieur à celles des autres.
- Celle des petits opérateurs, qui avait atteint des sommets l'an passé est revenue à un niveau plus raisonnable quoiqu'encore élevé.
- Celles des trois autres opérateurs ont à peu près suivi l'évolution générale, gardant leurs places respectives.

### L'expérience client dans le secteur Internet

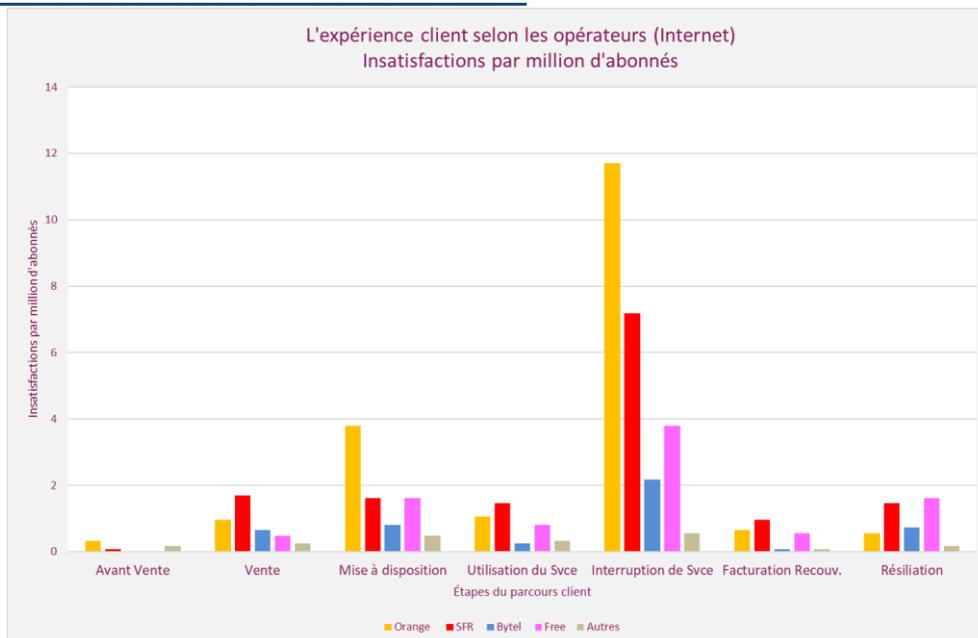


Figure 21

L'allure générale de la répartition est ici assez proche de celle de l'ensemble des secteurs, montrant bien l'impact dominant de ce secteur où les *interruptions de service* prennent la part du lion pour Orange et à moindre titre pour SFR, la *mise à disposition* étant également une étape critique pour Orange alors que pour SFR la *vente* reste un point faible.

## Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des insatisfactions « Internet fixe ».

Comme déjà signalé, bon nombre d'utilisateurs décrivent en même temps que le problème d'origine plusieurs autres motifs d'insatisfaction en particulier s'ils sont insatisfaits du service client de l'opérateur. Seul le motif « origine » est retenu.

Le score de SFR, moins prépondérant que l'an passé, est moins déterminant dans les résultats du secteur Internet fixe mais la liste et le classement des litiges retenus dans ce TOP 5 restent globalement pertinents chez les autres opérateurs.

Le TOP 5 du secteur, donné dans le tableau ci-après, représente 78% des insatisfactions du secteur soit encore 1% de plus que l'an passé pour les mêmes motifs et cela essentiellement en raison de la poursuite de la forte croissance relative des interruptions de service.

N°	Motif d'insatisfaction	% du total des insatisfactions Internet 2022	% du total des insatisfactions Internet 2021	Variation 2022/2021	
				%	volume
1	Interruption de service	48,6%	39,5%	+9,1%	+5% ↗
2	Livraison-installation	16,9%	17,4%	-0,5%	-16% ↘
3	Résiliation du contrat	9,0%	11,0%	-2,1%	-28% ↘
4	Qualité de fonctionnement	6,4%	7,2%	-0,8%	-25% ↘
5	Vente forcée ou dissimulée	4,0%	5,1%	-1,1%	-31% ↘
		84,8%	80,3%		

## Commentaires

- Le volume général des insatisfactions diffère selon les motifs et l'on voit que cette augmentation est principalement due au premier motif, *interruption de service* qui est le seul à avoir augmenté en volume alors que l'ensemble du secteur a baissé.
- La *livraison-installation*, reste au deuxième rang.
- La *Résiliation du contrat* reste à un volume élevé même si elle perd un peu en valeur relative, conséquence probable des changements de tarifs récents.
- La *qualité de fonctionnement* garde sa quatrième position. Nous restons vigilants sur ce motif car d'une part il arrive que la fibre, une fois installée soit débranchée intempestivement par un concurrent, et, d'autre part, les processus de réparation entre opérateur commerciaux et opérateurs d'infrastructure peuvent s'avérer dilatoires.
- La *Vente forcée et dissimulée* reste sur le podium avec une valeur relative à peine inférieure à celle de l'an passé.
- Le *contrat* qui a encore perdu un peu de terrain cette année reste au pied du podium.

### *Poursuite de la dégradation de la qualité technique*

La part des motifs "*interruption de service*" plus "*qualité de fonctionnement*" a encore progressé et atteint un niveau inacceptable (55/46,7% des insatisfactions), les dysfonctionnements techniques constituent une des principales préoccupations de l'AFUTT depuis 2020.

Il faut en outre noter que certaines interruptions de service qui nous sont rapportées atteignent des durées de plusieurs semaines, voire plusieurs mois, absolument inadmissibles dans un contexte où le numérique est de plus en plus indispensable dans la vie de tous les jours et alors que les compensations proposées par les opérateurs après des réclamations sans fin sont complètement ridicules. À noter l'entrée en vigueur de la nouvelle Directive européenne qui prévoit des pénalités en cas d'absence de l'opérateur au rendez-vous qu'il a fixé.

Ce motif persistant à un niveau inacceptable est principalement dû à nos yeux à une coordination défaillante entre opérateurs commerciaux et opérateurs d'infrastructure ainsi qu'à un inventaire des

lignes approximatif et mal partagé. On nous remonte ainsi fréquemment des cas de clients déclarés éligibles puis déclarés inéligibles quelques mois plus tard, après moultes péripéties. Face à cette situation, l'ARCEP a imposé en 2020 un [plan d'action complémentaire pour l'amélioration de la qualité de l'exploitation FttH](#) qui n'a, pour le moment, démontré aucune efficacité. Le rôle des opérateurs d'infrastructure s'avérant déterminant dans la livraison et la réparation des accès fibre et leur qualité de service ayant été mise sous surveillance par l'ARCEP à travers la publication d'indicateurs, nous avons été amenés à les analyser : voir, [Analyse de la qualité de service des opérateurs d'infrastructure](#).

### *Interruptions de service*

Ce motif constitue à lui seul près de 50% des insatisfactions

#### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** Le 22/09, la ligne fixe Orange pro de mes parents, âgés et sans tél. mobile, a été coupée en raison d'un défaut électrique (répartiteur). Ils ont déjà été privés de tél. pendant 48 jours cet été, suite à un vol de câble sur le réseau Orange. La réparation avait "traîné" en longueur à cause d'un problème de répartiteur qu'ils ont mis du temps à résoudre.

Je pense que ce même répartiteur est en cause le 22/09, La réparation du 27/07 ayant été mal faite (supposition de ma part), probablement bâclée par un sous-traitant.

Concernant la panne du 22/09, mes parents sont restés jusqu'au 27/09 au soir sans tél. alors que le contrat Orange assure un dépannage sous 3j. En situation précaire (ma mère est à domicile en fin de vie), mes parents ont été privés de leur seul moyen de communication pour joindre les secours si besoin. Au 3901, ils avaient assuré un dépannage le 24/09 18h max. Promesse non tenue et délais sans cesse repoussés. Le 27/09 12h Orange affirme que la réparation est faite or, ligne toujours en panne. Orange aurait simulé 1 pseudo réparation pour avoir la paix ? Un contact a vérifié sur place, réparation pas faite et c'est ce monsieur qui a achevé les travaux. Scandaleux !

**Exemple 2 :** Cela fait un an que je n'ai plus de ligne téléphonique suite à une manipulation d'Orange ou SFR et qu'ils ne peuvent réparer. Le voisin lui est réparé.

**Exemple 3 :** 7/09/2022 Réseau ADSL endommagé lors des travaux en vue de l'installation de la fibre depuis le 23 mai 2022. Absence de réseau ADSL et de fibre à ce jour.

### *Livraison-installation*

Avec le précédent, ce motif représente plus de la moitié des insatisfactions du secteur Internet fixe

#### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** Mon permis de construire date de 2018.

Au niveau raccordement en télécom, l'infrastructure de ma maison avait été faite par plusieurs entreprises.

En attendant que la fibre s'installe, j'ai pris une box 4G (pylône situé à 100m de la maison).

En juin, j'ai demandé le raccordement de la fibre, un technicien c'est déplacé et m'a annoncé que c'est possible mais, problème de maison non reconnu au service.

J'appelle le service des raccordements qui m'annonce que pour monter un dossier (je dis bien un dossier), il faut que je paie 648 euros...

Je viens vers vous pour ce côté abusif de la situation.

Etant dans une grande entreprise, je n'ai jamais facturé autant pour un clic de souris.

648 euros pour une personne à 10 euros de l'heure équivaut à un travail de 65 heures (soit environ 7 jours). J'ai vu beaucoup de personnes déconcertées par cette pratique. Faut-il envisager de se regrouper pour saisir la justice ?

**Exemple 2 :** Correspondant de Mme XXXXXX domiciliée à l'EHPAD de Béthanie, 3 rue des Anciens Combattants d'Afrique du Nord 36180 Pellevoisin depuis son déménagement le 21 juin dernier, le transfert de sa ligne fixe numéro 0123456789 devait être effectif le 4 courant, ce qui n'est pas le cas à ce jour compte tenu du dysfonctionnement de sa Live Box et ce, malgré les rendez-vous fixés téléphoniquement par les services techniques d'Orange le samedi 9 courant entre 8 et 13 heures, le lundi suivant entre 13 et 14 heures puis le vendredi 15 entre 12 et 13 heures - aucun technicien ne s'étant présenté aux dates indiquées ...

Nous avons donc adressé une réclamation par courrier recommandé au Service Client d'Orange dont nous avons reçu l'accusé de réception le 23.

Je vous remercie donc de bien vouloir intervenir auprès du fournisseur d'accès afin qu'il rétablisse au plus vite la ligne qui est toujours facturée à cette dame !

**Exemple 3 :** Il y a un mois Orange devait intervenir à mon domicile pour effectuer le raccordement de ma ligne. Le rendez-vous était convenu et le temps d'intervention était de trois heures. Le jour de l'intervention personne n'est venu. Le service de déménagement me contacte en s'excusant et m'informe que je serai contacté sous sept jours pour convenir d'un nouveau rendez-vous. Cela fait maintenant un mois et je n'ai toujours pas été contacté par Orange malgré plusieurs relances de ma part. Et pour finir Orange m'envoie un mail qui m'informe que je dois rendre ma livebox et que ma ligne mobile sera coupée alors que n'ai rien demandé dans ce sens. Honteux !

**Exemple 4 :** Bonjour, nous avons souscrit un forfait chez Bouygues depuis le 13/12/2021 pour avoir la fibre. Un technicien est venu le 28/12/21 pour l'installer mais n'a pas pu se raccorder à l'extérieur de notre maison car soi-disant : saturation alors qu'il y a 3 logements de reliaison. Donc impossible de nous mettre la fibre. Après réclamation, un deuxième technicien s'est à nouveau déplacé au mois de mars mais le problème à l'extérieur pour se raccorder toujours existant. Cela va donc faire 5 mois que nous n'avons toujours pas le forfait fibre Bouygues d'installer alors que bien sûr "éligible depuis le début".

### Résiliation

Ce motif qui se maintient depuis des années à un haut niveau connaît une petite hausse cette année, en particulier chez SFR et Free.

#### Quelques exemples :

**Exemple 1 :** Mécontent du service K-Net j'ai souscrit un nouvel abonnement fibre (internet+téléphone) chez Free. J'ai demandé de conserver mon numéro de téléphone et Free m'a annoncé s'occuper de tout, portabilité et résiliation de l'abonnement K-Net. Ainsi que spécifié par Free et par l'ARCEP je n'ai pas envoyé de courrier de résiliation à K-Net. Free a installé et mis en service la Freebox le 27/04 et me facture depuis. Mais K-Net, considérant que la portabilité n'est pas une résiliation, continue de me facturer mensuellement, pour rien puisque la fibre n'est plus connectée. J'ai demandé le remboursement des factures indues mais K-Net refuse arguant que la fibre optique n'a pas été résiliée.

**Exemple 2 :** Lors d'un changement d'opérateur de Bouygues vers Free, j'ai rendu tout le matériel, j'ai fait ma demande de résiliation et Bouygues continue les prélèvements ...

**Exemple 3 :** 22/12/2022 Free ne résilie pas mon abonnement internet demandé par LRAR le 20/10/22. Free continue les prélèvements mensuels alors que je n'ai plus de matériel, box renvoyée le 27/10/22.

Je ne peux plus joindre le service client par téléphone mais uniquement par la messagerie interne. Aucune explication au problème et aucune solution à part attendre car ils "ont transmis ma demande au service concerné".

### Qualité de fonctionnement

Quatrième motif d'insatisfaction, il a baissé un peu cette année.

**Exemple 1 :** 29/10/2022 Coupure fibre pour une énième fois, intervention d'un "technicien" qui avoue son incompetence pour une panne qui "doit se situer au niveau de l'armoire de

connexion" vu le "bordel" qu'il y a dedans (sic) plus de nouvelle d'Orange depuis excepté un SMS me demandant de les rappeler si le délai dépassé le 7 Novembre ,!!!

**Exemple 2 :** (ADSL) Réseau de + en + faible et inférieur à 500 kb/s en descendant, inférieur à 300 kb/s en ascendant.

**Exemple 3 :** (Fibre) Depuis 3 semaines 1/2, mon débit internet en soirée, en téléchargement, est divisé par 25, passant de 530mbps en journée, à un maigre 15mbps de 21 heure à 23h30, tous les soirs.

### *La vente forcée ou dissimulée*

Ce motif, apparu pour la première fois dans le Top 5 en 2018, se maintient depuis 2016 à un niveau élevé encore cette année.

#### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** le problème concerne la ligne fixe analogique de la mairie de notre commune. Elu maire depuis Mai 2020, mon prédécesseur a souscrit à une offre de ciel télécom il y a quelques années

Aujourd'hui, ciel télécom me propose de me fournir des combinés connectés sur la box orange, si je refuse l'offre la ligne analogique sera coupée. Je soupçonne chez eux la volonté de nous faire souscrire une offre Internet.

La ligne analogique est connue de tous nos administrés, mais aussi des services de l'état ainsi que des services fiscaux et de tout autre entité ayant des rapport avec les services de la mairie;

Comment pouvons-nous récupérer le R I O auprès de ciel télécom ? sachant qu'ils en font une rétention illégale et abusive "dixit le service commercial de chez orange"

**Exemple 2 :** Lors d'un démarchage téléphonique le vendeur FREE m'a menti me certifiant à plusieurs reprises que tous les abonnements que j'avais via SFr seraient cloturés sans frais à l'activation de ma ligne chez FREE. J'ai posé la question plusieurs fois et à chaque fois la même réponse. Or SFR m'a facturé de 453€ comme je le supposais, pour les pénalités d'abonnement pour une offre d'engagement de 12 mois pour un bouquet de chaînes.

J'ai fait un RAR mais FREE m'informe que ce n'est pas de leur ressort, alors que le vendeur m'a menti. Pour prouver ma bonne foi j'ai demandé à ce qu'ils écoutent l'enregistrement de la conversation. J'avais d'ailleurs eu un autre conseiller qui m'avait signalé que ce n'était pas la première fois que cela arrivait et que je serais sûrement remboursé. Je trouve que ce genre de vente est abusive et peut mettre les gens en grande difficulté financière.

### Incidence de la technologie

Il y a de nombreuses technologies fixes pour accéder à Internet et comme l'an passé nous avons étudié si les causes d'insatisfaction différaient selon ces technologies lorsqu'elles sont indiquées. Le graphique ci-dessous confirme la corrélation entre les technologies et les principaux motifs d'insatisfaction. C'est la fibre qui domine dans tous les motifs d'insatisfactions jusqu'à un quasi-monopole des *contrats* et de la *facturation*.

En ce qui concerne les *contrats*, c'est le plus souvent parce que le contrat n'est pas honoré après plusieurs mois et pour la *facturation*, c'est aussi parce que le client paie pour un service qui n'est pas rendu. Autant dire que la cause sous-jacente est clairement, là encore, assez souvent liée à des problèmes d'installation ou d'exploitation de la fibre.

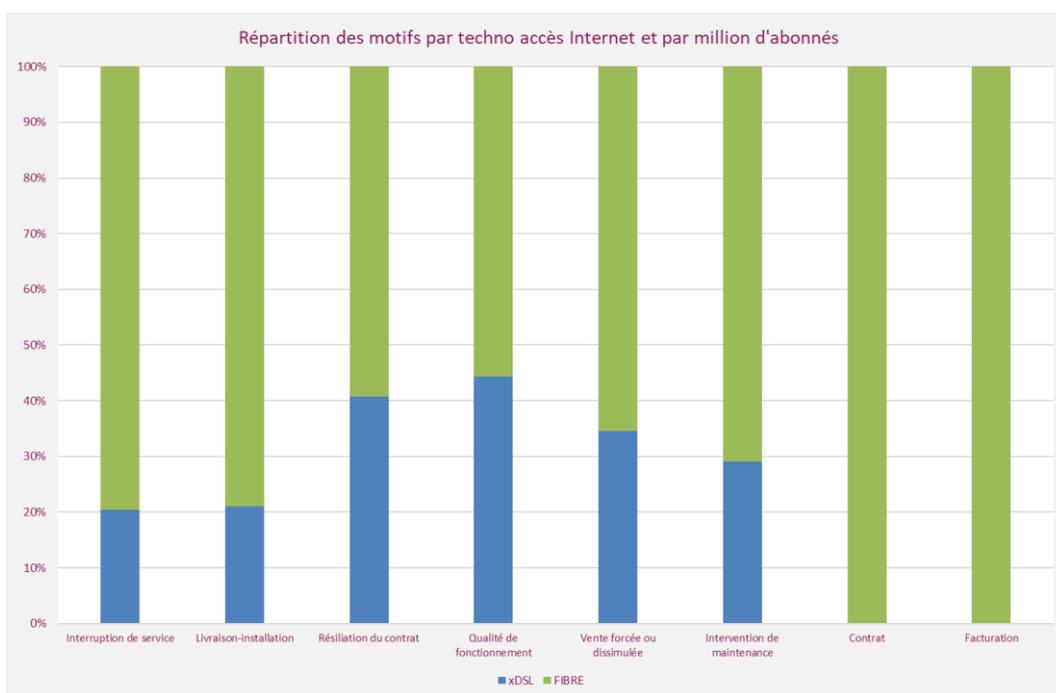


Figure 22

## L'indice de conflictualité Internet

Pour les comparaisons d'une année à l'autre, l'inconvénient du nombre d'insatisfactions par million d'abonnés est qu'il dépend à la fois du nombre total d'insatisfactions et du nombre total d'abonnements. L'indice de conflictualité d'un fournisseur d'accès à Internet (FAI), a été défini par l'AFUTT pour pallier cet inconvénient et faciliter la comparaison entre FAI d'une année sur l'autre. C'est le quotient de la part d'insatisfactions que génèrent ses clients par sa part de marché, ce qui le rend indépendant du nombre total d'insatisfactions. Par construction, l'indice du secteur est donc égal à 1. Un opérateur qui présente un indice supérieur à « 1 », engendre plus d'insatisfactions par million d'abonnés que les opérateurs du secteur pris dans leur ensemble.

Le tableau ci-dessous rassemble les données du calcul de l'indice 2022 et rappelle les valeurs des indices déterminées en 2021.

FAI	Part des insatisfactions	Indice 2022	Indice 2021	Part du Parc T3 2022
Bouygues	9,6%	0,67	0,74	14,41%
Free	17,9%	0,80	0,88	22,35%
Orange	38,6%	0,99	0,89	38,83%
Autres	4,2%	1,22	1,06	3,47%
SFR	29,6%	1,42	1,48	20,93%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

La plage des indices : de 0,67 à 1,42 n'évolue que très peu par rapport à l'année précédente et reste encore assez large. Orange, Free et Bytel ont un indice inférieur à « 1 » avec des résultats assez proches alors que SFR et les petits opérateurs sont au-dessus. En fait, SFR s'est cependant nettement amélioré alors que les petits opérateurs se sont au contraire fortement dégradés. Pour apprécier les tendances, le graphe ci-après montre l'évolution de l'indice de conflictualité des opérateurs sur les trois dernières années. Le score pour les petits opérateurs est cependant à prendre avec précautions compte tenu des incertitudes sur leur parc.

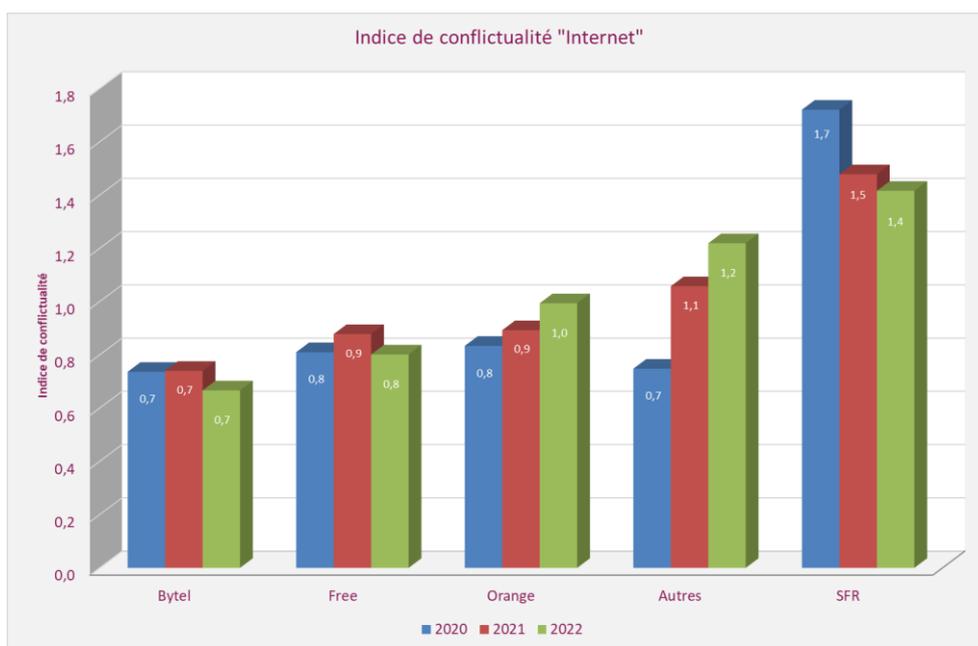


Figure 23

## Commentaires

Bytel conserve encore la meilleure place cette année, suivi de près par Free et Orange.

Orange reste en troisième place, sa situation continuant à se dégrader, toujours essentiellement en raison des problèmes liés au déploiement de la fibre. La forte implication d'Orange dans le déploiement de la fibre et sa présence commerciale sur un grand nombre de zones couvertes, peut expliquer cette constatation.

SFR poursuit encore cette année sa tendance à l'amélioration mais reste en dernière place, toujours loin de ses performances de 2014 (1,15).

## Analyse de la qualité de service des opérateurs d'infrastructure

Le déploiement de la fibre a été organisé en répartissant la tâche entre opérateurs commerciaux dont les offres migrent progressivement de l'ADSL à la fibre et opérateurs d'infrastructure (OI) parfois appelés opérateurs d'immeuble, qui déploient et exploitent l'infrastructure d'accès. Ils sont répertoriés par l'ARCEP et organisés en groupes dont les principaux sont : ALTICE, ALTITUDE INFRASTRUCTURE, AXIONE, FREE, ORANGE et TDF. L'ARCEP a défini une trentaine d'indicateurs de qualité de service avec des objectifs de qualité de service auxquels ces OI seront tenus de se conformer en principe au début de 2023. Les résultats sont dès à présent publiés et considérant que la qualité de service des opérateurs commerciaux ne pourra être bonne si celle des OI ne l'est pas, l'Afutt les a analysés. Cette analyse est disponible sur le [site de l'Afutt](#) et les principales conclusions de cette étude sur les résultats du T3 2022 sont :

### En déploiement

Le principal point noir (en dehors du taux de malfaçons analysé plus loin) porte sur :

- les non-respects des délais de livraison des liens PRDM-PM pour 95% des cas > 51,9 JO en moyenne pour un seuil fixé à 20 JO

### En exploitation-maintenance (SAV)

Les principaux points noirs portent sur :

- le délai de rétablissement sur le segment PM-PBO pour 95% des cas > 12 JO en moyenne au lieu de 6 JO comme fixé par le seuil
- le délai moyen de rétablissement sur le segment PRDM-PM > 30 HO en moyenne au lieu des 8 HO fixées par le seuil

Bien que le régulateur n'ait pas fixé de seuil à certains indicateurs, quelques-uns d'entre eux sont de la plus haute importance pour les consommateurs, et les données communiquées reflètent assez bien le fort niveau d'insatisfactions recueillies à l'AFUTT sur la période, il s'agit :

- du taux de malfaçons du raccordement final (malfaçons constatées sur le raccordement final lorsqu'il est effectué) :  
> 13,9 % en moyenne constatée en valeur brute sur les données de 39 opérateurs. Ce taux est à la hausse. Il était de 4,6 % au T2 2022
- du taux de signalement à tort par l'opérateur commercial  
> il atteint les 26,8 % en moyenne sur 87 réseaux au T3 2022. Il était déjà de 25,1 % au T2 2022  
Cet indicateur est important car il fait ressortir le défaut de coordination technique des opérateurs d'infrastructure avec les opérateurs commerciaux qui fait subir au consommateur final un « effet ping-pong » très préjudiciable. L'indicateur reflète par ailleurs le seul point de vue des opérateurs d'infrastructures. On attend avec impatience les remarques des opérateurs commerciaux !

### Analyse par opérateur

Le site de l'afutt détaille les résultats mais on peut retenir qu'aucun opérateur ne satisfait actuellement à l'ensemble des seuils normés par l'ARCEP.

Seuls 29 opérateurs sur 96 parviennent à satisfaire au moins 50% des critères définis par l'ARCEP.

Si on examine la qualité globale des OI de chacun des groupes, seuls AXIONE et ALTITUDE INFRASTRUCTURE atteignent ce seuil de 50% des indicateurs de leurs OI conformes aux critères de l'ARCEP alors que les OI de tous les autres groupes dont ORANGE, ALTICE et FREE n'en satisfont que 25% !

Cette situation est vraiment préoccupante et on ne voit pas comment les opérateurs commerciaux pourraient assurer une bonne qualité de service sans une amélioration significative de celle de tous les OI !

Espérons que les récentes recommandation de la Médiatrice des Communications Électroniques auront plus d'effet que le plan d'amélioration de l'Arcep. Cependant, il faudra sans doute en passer par la loi pour améliorer la situation car les bonnes intentions et même les bonnes volontés ne suffiront probablement pas, et, à cet égard, nous soutenons la proposition de loi du sénateur Chaize. À ce stade, au vu de l'échec des mesures prises à ce jour, seules des dispositions législatives contraignantes peuvent mettre de l'ordre sur le marché et rassurer les consommateurs, de plus en plus nombreux à résilier leur abonnement fibre pour revenir à l'ADSL, quand c'est encore possible.

### Conclusion sur le secteur "Internet fixe"

Dans l'ensemble des insatisfactions, les plus fortes baisses en volume concernent la *vente forcée ou dissimulée* (-31%), ce dont on ne peut que se réjouir, la *résiliation* (-28%), la *qualité de fonctionnement* (-25%) et alors que l'*interruption de service* (+5%) a encore continué à augmenter.

Il faut également noter que la part de l'ensemble du TOP 5 a encore augmenté par rapport aux autres motifs d'insatisfaction essentiellement en conséquence de la croissance du premier motif par rapport aux autres.

En ce qui concerne la comparaison entre les opérateurs, les écarts continuent à se réduire même si SFR a encore des progrès à faire. N'oublions pas néanmoins que ce ne sont là que des moyennes sur l'ensemble du territoire et que la situation peut être très contrastée selon les lieux, en particulier pour la qualité des infrastructures en fibre optique : cf. l'étude des indicateurs QoS OI par l'AFUTT qui montre de grandes disparités dans la production de ces réseaux en fonction du département dans lequel on se trouve.

Si l'on s'intéresse à l'évolution au cours de l'année dans ce secteur en particulier, le graphique de la figure 20 qui montre l'évolution du nombre d'insatisfactions par million d'abonnés par opérateurs sur douze mois glissants au cours de l'année 2022, fait apparaître que l'amélioration de SFR semble bien une

tendance continue mais que la conflictualité des petits opérateurs reste préoccupante bien que leur nombre d'insatisfaction se soit sensiblement réduit.

Enfin, le contexte général du déploiement de la fibre se montre particulièrement préoccupant de notre point de vue qui semble partagé par l'ARCEP et par un certain nombre d'associations de consommateurs que nous avons consultées et même si ce n'est pas le cas des opérateurs. L'étude des publications de qualité de service des OI est particulièrement éloquent de ce point de vue.

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

#### Volume d'insatisfactions et répartition

En 2022, dans le secteur mobile, le volume des insatisfactions enregistrées à l'AFUTT a sensiblement diminué (-39%) par rapport à l'an passé. Pour rappel ce constat ne saurait traduire de facto une amélioration certaine dans ces proportions, compte tenu de la dilution des plaintes entre les différentes plateformes de recueil en fonction des motifs de plaintes (qui fluctue d'année en année).

Les insatisfactions reçues ont pour origine les Opérateurs Réseau Mobile (ORM) : Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free (les insatisfactions des offres « low cost » de ces ORM sont incluses) et les MVNO (Mobile Virtual Network Operator) : Coriolis, NRJ, OZONE, La Poste mobile, Prixtel, etc.

Le graphique suivant indique la proportion des insatisfactions du secteur entre les opérateurs :

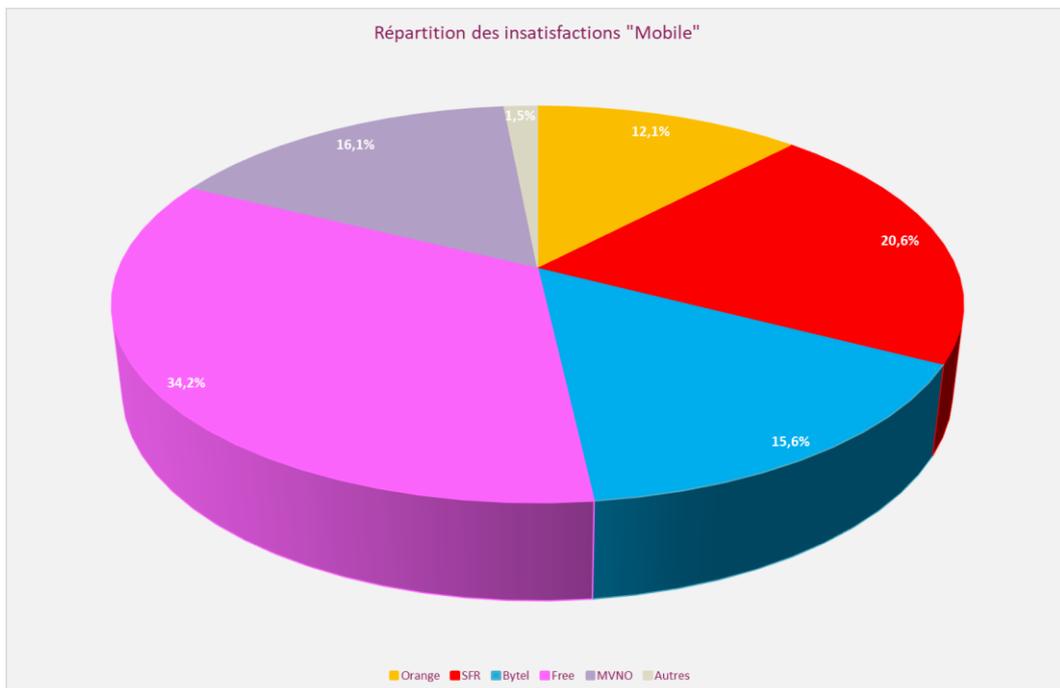


Figure 24

Les variations de la part de chacun des opérateurs entre 2021 et 2022 apparaissent dans le tableau ci-après qui détaille l'évolution en volume et en part relative par rapport à 2021.

Opérateurs	Orange	SFR	ByTel	Free	MVNO	Total
Delta en volume 2022/2021	-60,7%	-59,8%	-36,7%	-13,9%	52,2%	-38,6%
Part relative 2022/2021	12/19%	21/31%	16/15%	34/24%	18/7,1%	
Delta en % 2022/2021	-6,77%	-10,88%	0,45%	9,79%	10,49%	
Nb d'insatisfactions par M d'abonnés 2022/2021	1,1/2,6	1,9/5,0	2,0/3,0	4,7/5,4	6,4/4,8	2,5/4,0
Delta en % 2022/2021	-59,2%	-62,4%	-35,3%	-12,7%	33,3%	-37,5%

Comme pour le secteur Internet, le rapport des insatisfactions dans ce secteur concernant un opérateur au nombre de ses abonnés apparaît à la dernière ligne du tableau ci-dessus.

L'évolution du secteur en nombre d'insatisfactions par million d'abonnés est illustrée ci-dessous

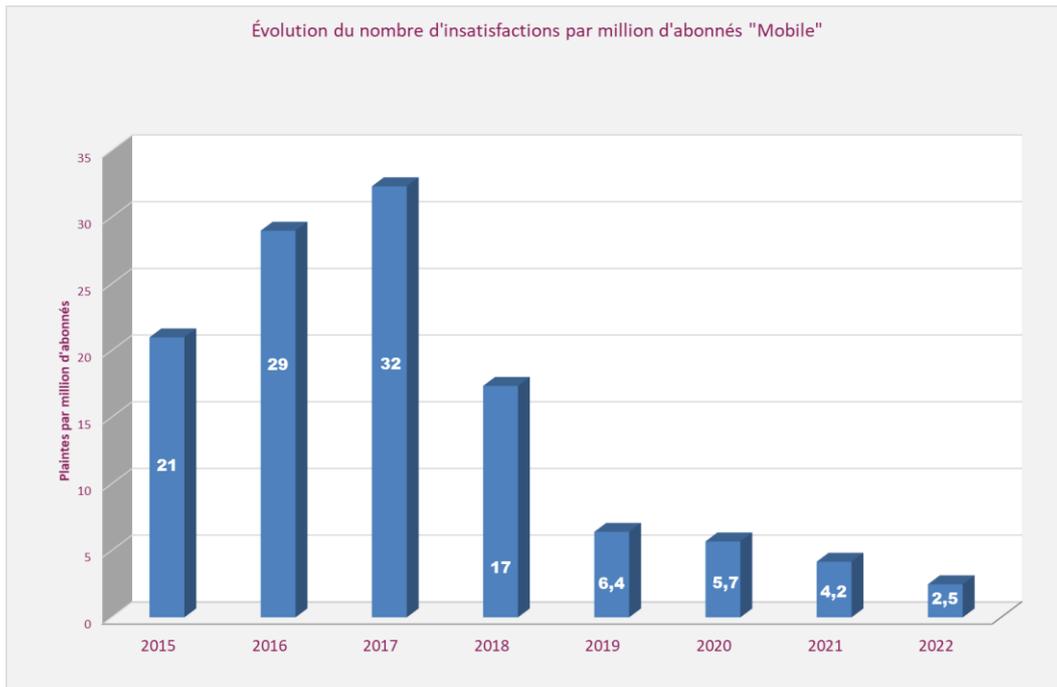


Figure 25

En raison des conditions dans lesquelles les internautes saisissent l'**AFUTT**, le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés ne représente qu'une faible part de la mesure réelle des insatisfactions client. L'intérêt de cette notion tient aux comparaisons qu'elle permet de faire au sein d'un secteur et entre les secteurs.

Toutefois, cette évolution n'est pas dans les mêmes proportions pour tous les opérateurs, comme le montre le graphique qui suit et qui donne le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés des trois dernières années pour chacun des opérateurs. Il montre la baisse générale significative de cet indicateur sur les trois dernières années, SFR étant le principal responsable de cette baisse. Toutefois on peut distinguer une tendance sensiblement différente pour Free et les MVNO.

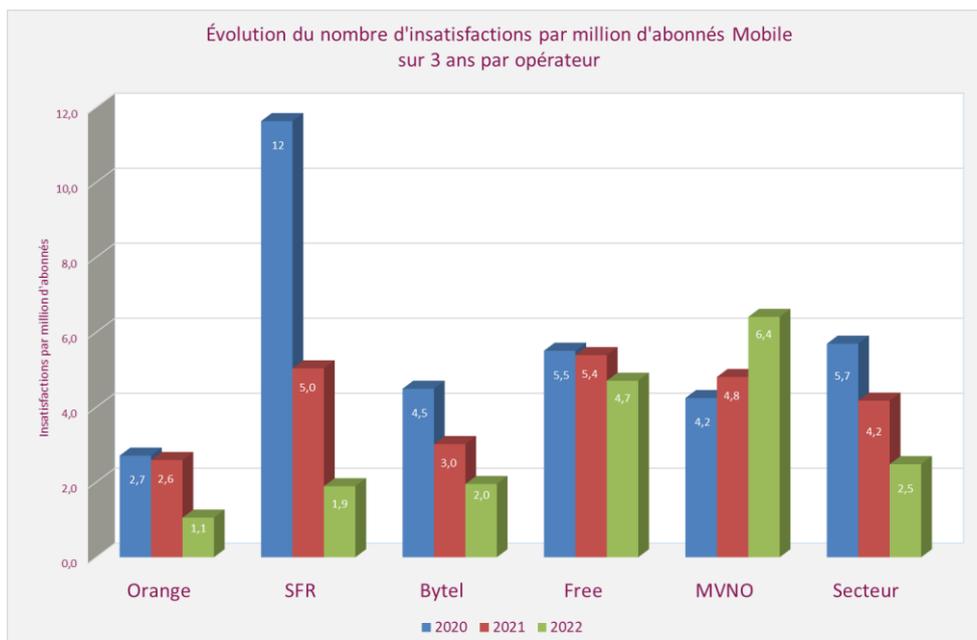


Figure 26

Le graphique suivant confirme le précédent et montre que dans ce secteur mobile comme dans celui d'Internet, la qualité de service de SFR se rapproche de celle de ses concurrents. Dans le secteur mobile, elle parvient même à devancer celle de Bytel, ORANGE restant nettement en tête.

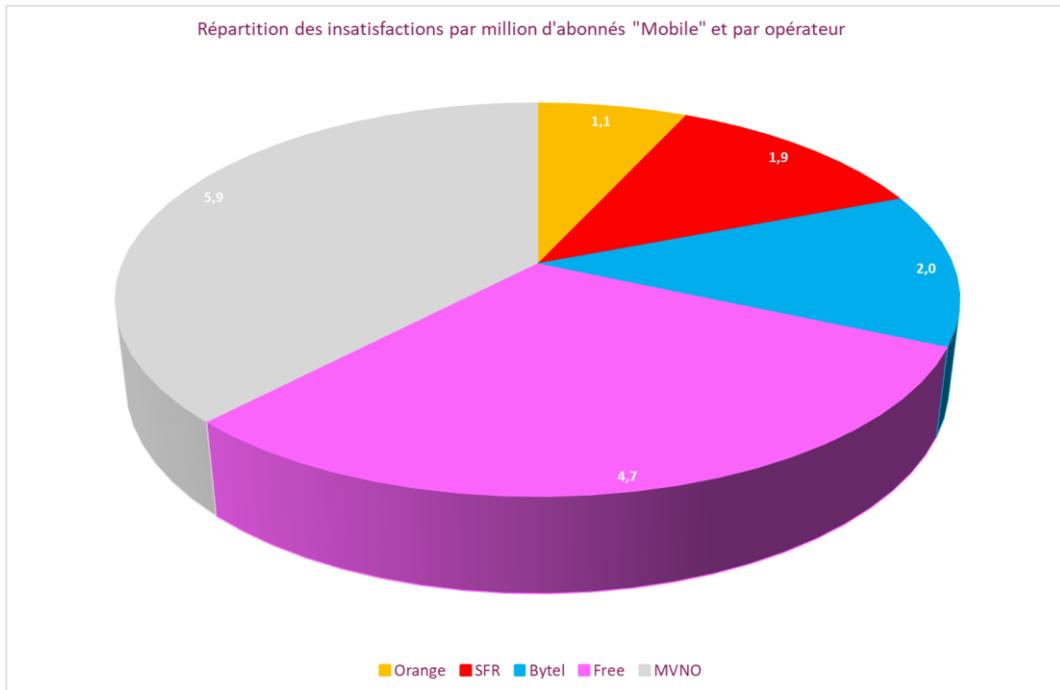


Figure 27

Comme pour le secteur Internet, l'évolution de la répartition des insatisfactions par million d'abonnés au cours de 2021 sur 12 mois glissants entre opérateurs, illustrée par le graphique ci-après, indique que la part de SFR présente toujours une tendance à une diminution sensible et se rapproche des meilleurs pour le secteur mobile. En revanche, une tendance à l'augmentation peut être perçue pour Free et les MVNO ne suivent pas la tendance à la baisse générale des insatisfactions qui nous parviennent.

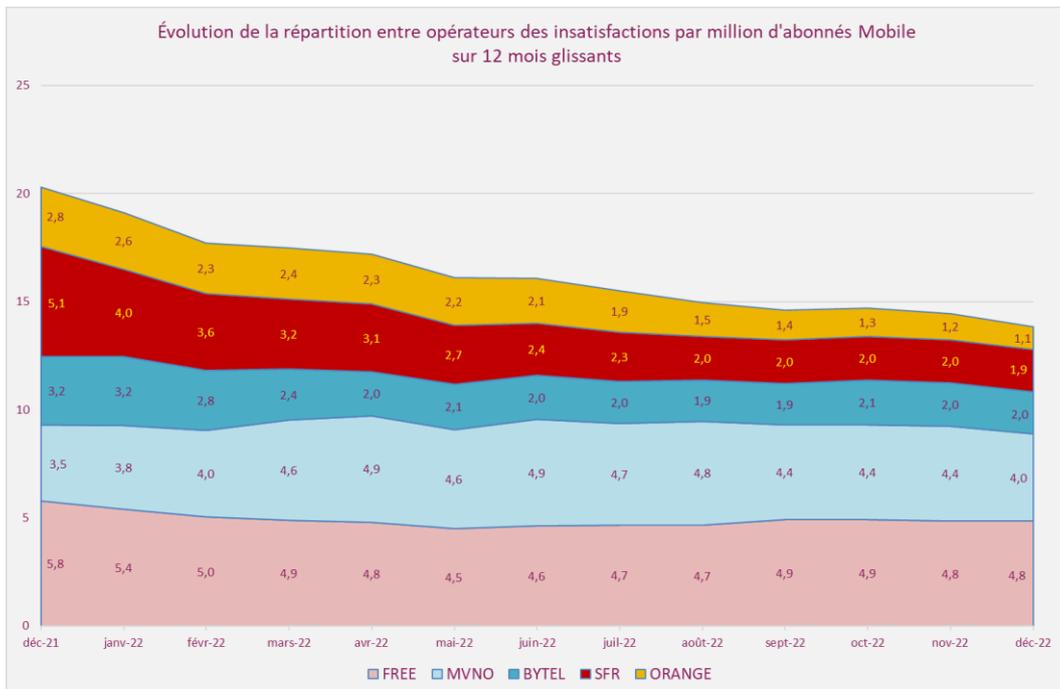


Figure 28

## Commentaires

Le fait marquant en ce secteur est la baisse générale des insatisfactions qui nous sont parvenues, sauf pour les MVNO qui marquent une augmentation sensible. Les parts d'Orange et de SFR connaissent en revanche la plus forte baisse à l'inverse de celle de FREE qui ne baisse que de 14%. Orange reste le moins conflictuel. Bouygues Télécom s'est fait devancer par SFR. Le nombre d'insatisfactions de Free baisse très légèrement en volume et poursuit donc son augmentation en part relative (34/24%). Le nombre d'insatisfactions à l'égard des MVNO augmente encore en volume (+52%).

## L'expérience client dans le secteur Mobile

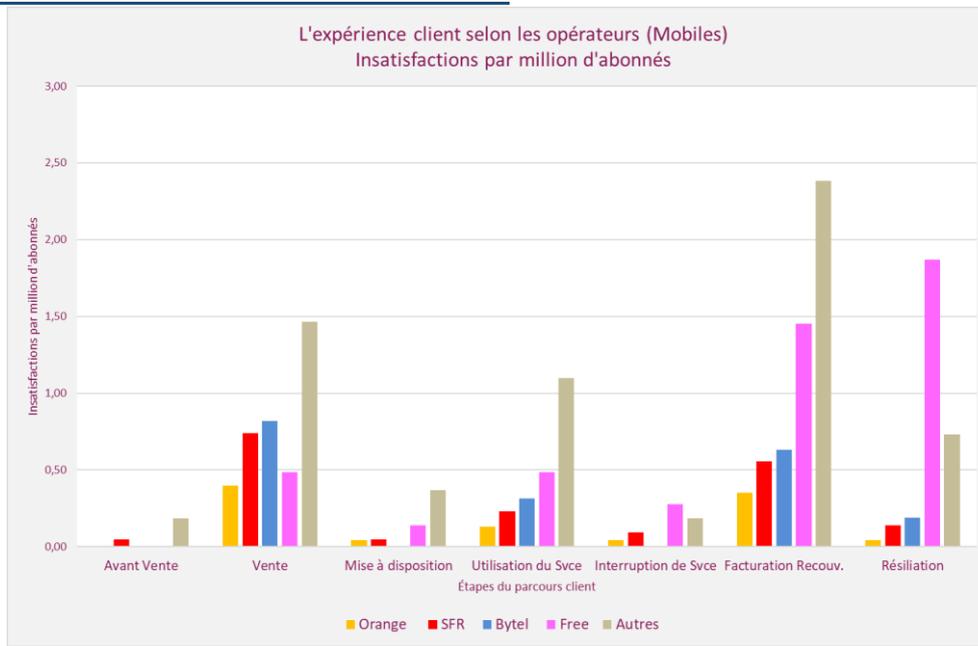


Figure 29

Le graphique de la figure 29 fait surtout ressortir la domination des MVNO dans la plupart des étapes du parcours client. Dans le secteur mobile, « *vente* » et « *facturation* » sont les étapes les plus conflictuelles mais pour Free ce sont « *facturation* » et « *résiliation* ». Pour ce dernier sujet, ce sont principalement les retours de matériel qui sont sources de litige.

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

L'analyse du TOP 5 détaille l'évolution des principaux motifs d'insatisfaction.

Les cinq premiers motifs rassemblent un peu moins de 70% des insatisfactions reçues en 2022. Le tableau ci-après les détaille et rappelle les résultats de l'année précédente, montrant une sensible augmentation des « *résiliations* » et une forte baisse du *contrat* par rapport à 2021, les autres motifs restant relativement stables.

N°	Motif d'insatisfaction	% du total des insatisfactions Internet 2022	% du total des insatisfactions Internet 2021	Variation 2022/2021	
				%	volume
1	Résiliation du contrat	19,1%	11,4%	7,7%	+3% ↗
2	Facturation	17,1%	15,1%	2,0%	-31% ↘
3	Vente forcée ou dissimulée	12,6%	11,4%	1,1%	-32% ↘
4	Recouvrement-contentieux	10,6%	7,7%	2,8%	-16% ↘
5 ex	Contrat	8,0%	24,1%	-16,0%	-79% ↘
5 ex	Qualité de fonctionnement	8,0%	5,9%	2,2%	-16% ↘
		75,4%	75,6%		

## Commentaires

- La composition du TOP 5 reste inchangée avec toutefois la « *Qualité de fonctionnement* » qui s'y inclut mais dans un ordre différent, le motif *Contrat* étant repassé en queue de peloton alors que les « *résiliations* » ont pris la tête.
- Dans ce secteur encore plus que dans celui d'Internet, le volume général des insatisfactions a baissé par rapport à 2021 (~-38,6%).
- La « *Facturation* » à 17,1% reste à un niveau des plus bas de ces dernières années.
- La « *Vente forcée et dissimulée* » reste au Top 5 en gagnant une place.
- Le motif « *Recouvrement-contentieux* » augmente et gagne aussi une place.

### Résiliation du contrat

Ce motif est passé en tête en 2022 avec même une légère augmentation en volume alors que l'ensemble du secteur a baissé.

#### Quelques exemples :

**Exemple 1 :** Suite à une demande de RIO par mail, Coriolis a résilié mon offre sans mon consentement.

**Exemple 2 :** J'ai envoyé une lettre avec A/R en date du 02.03.2021 pour clore une ligne mobile après de Free. J'ai reçu l'accusé le 04.03.2021. Mais 20 jours après, la ligne est toujours active, et ce en violation du code de la consommation (délai de 10 jours max). Et Free prétend qu'aucune lettre n'est parvenue à l'adresse, ce qui est faux, accusé de réception à l'appui.

**Exemple 3 :** Refus de résiliation, l'opérateur redemande des documents déjà envoyés. Ma maman est en EHPAD, ne se sert plus de son mobile (réception et émission). Offre sans engagement

### Facturation

La *facturation* a également augmenté en 2022 par rapport aux autres motifs mais toutefois moins que la *résiliation*.

#### Quelques exemples :

**Exemple 1 :** Surfacturation de dépassement de forfait sans consentement. Arnaque des forfaits appelés Brio Liberté, apparemment à bas coût (nous avons contracté un forfait de 4,99€/mois, 5Go de données pour notre fils mineur), mais qui entraînent des surfacturations (2€/100mo de données) astronomiques.

**Exemple 2 :** De passage au Canada, nous avons appelé un assureur au +1 877 935-8705.

L'abonnement à 19,95 € prévoit les appels du ou vers le Canada.

Selon le Plan de Numérotage Nord-Américain, ce numéro est gratuit. Mais pas pour Free. L'appel a été facturé à 2,19 € / minute au motif qu'il s'agit d'un numéro spécial (soit un total de plus 100 €). Or Free ne précise pas ce qu'est un numéro spécial et indique qu'il peut y avoir surfacturation pour DES numéros spéciaux sans préciser lesquels.

Cette pratique, répandue, est totalement déloyale. Nous avons demandé des explications en magasin. Il nous a été répondu qu'ils ne sont pas là pour régler les litiges mais vendre des lignes.

**Exemple 3 :** Aucune information de Free me disant que mon téléphone allait se raccorder automatiquement au satellite à mon départ du bateau le 18 juillet 2022 (21h30). Je n'ai utilisé aucun service internet ou téléphonique, juste laissé mon téléphone allumé sans mode avion, ne sachant pas ce qu'il en était. Ce n'est que le lendemain, 15h41 après le départ que j'ai reçu un SMS de Free m'annonçant un encours supérieur à 40 euros ! J'ai alors éteint le téléphone et quand je l'ai rallumé juste avant le débarquement, j'ai reçu un SMS de Free m'annonçant le tarif des envois de SMS, des communications, etc en mer, soit 20h20 après le départ ! Dans ce SMS, rien ne dit que laisser son téléphone allumé sans mode avion coûtera cher. Depuis mon service abonné est restreint (je ne sais pas trop en quoi) et je n'arrive à parler qu'à un conseiller en boutique, complètement désemparé devant mon affaire. On ne peut plus joindre un service client national spécialisé... Je fais donc une lettre de réclamation au service national consommateur Free par courrier mais je ne sais pas quand et si j'aurai une réponse. J'envoie mon billet bateau ainsi que des captures d'écran pour prouver tout ce que je décris.

### *Vente forcée ou dissimulée*

Ce motif est en légère augmentation en 2022 par rapport aux autres motifs, en conséquence en particulier des changements de tarif souvent jugés anormaux.

#### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** On me propose une évolution de mon contrat à l'aide d'un SMS et si vous ne prêtez pas attention pour annuler dans le mois qui suit votre forfait est définitif moyennant 5 euros par mois sur chaque contrat (mon mari et moi).

**Exemple 2 :** Ma grand-mère a été facturée sur 29 mois pour un service qu'elle n'utilise pas et qui s'est activé suite à publicité sur laquelle elle a dû cliquer. Le service en question est Orange Jeux Club, facturé à hauteur de 11,95€/mois minimum soit  $29 \times 11,95\text{€} = 346,55\text{€}$  facturés. N'étant pas la seule dans ce cas, et suite à échange par messagerie en ligne avec une conseillère Sosh, cette dernière a su tout de suite de quoi il s'agissait et désactivé l'option qui faisait qu'elle pouvait adhérer automatiquement à ce genre de service, donc j'en déduis et conclus que l'opérateur Sosh est très conscient de ces agissements trompeurs et abusifs, facturant des services sur contrat sans le consentement libre du consommateur, et ainsi je demande nullité du contrat, ou du moins aux services facturés décrits ci-dessus.

**Exemple 3 :** En décembre 2021, mon père de 86 ans a eu un appel téléphonique de Bouygues proposant 20 euros de remise sur son abonnement. Il a dit « ok » sans comprendre que c'était une reconduction pour 1 an. Et en janvier, il a résilié son abonnement pour Orange. Donc maintenant, on lui demande 483,89 euros puisqu'il a résilié son abonnement trop tôt.

Mes parents ne comprennent rien à internet. Ils n'ont rien signé. Ils auraient eu un texto de confirmation sur leur portable qui date de 20 ans ! Ils ne lisent jamais leurs textos. Et après, un commercial les a appelé pour les prévenir qu'ils devraient payer cher mais mes parents ont pensé à une arnaque. Comme ils n'ont rien signé, peuvent-ils se défendre ?

### *Recouvrement-contentieux*

Ce motif est en forte augmentation relative cette année à la suite comme le précédent des récentes augmentations de tarif.

**Exemple 1 :** J'ai reçu une mise en demeure avec des factures impayées pour un montant de 330€ alors que le contrat sur ce numéro est résilié depuis 2 ans quasiment maintenant.

**Exemple 2 :** De retour de l'étranger j'apprends que la ligne téléphonique de mon mobile a été résiliée. Je n'ai pas eu de rejet de paiement de la part de ma banque. Lorsque j'ai appelé FREE, ils m'ont indiqué que ma carte bleue avait expiré fin juillet. J'ai tenté de récupérer ma ligne sans succès. Je vous sollicite afin de récupérer mon RIO pour retrouver mon numéro de téléphone et procéder à un nouvel abonnement chez un nouvel opérateur.

**Exemple 3 :** Suite à une erreur de saisie de la part de SFR, pour l'enregistrement de nos coordonnées bancaires, les prélèvements ont été rejetés. Depuis, la situation est corrigée, les prélèvements d'abonnement se font bien, MAIS, les sommes non prélevées nous sont réclamées (ok), ne pouvant

les régler par virement (double authentification nécessaire sur le portable du patron qui a bien d'autres choses à faire), le règlement a été effectué par chèque, envoyé en lettre suivi, reçu le 5 mai 2022. MAIS, la ligne pro a été coupée le 17 mai.... IMPOSSIBLE de savoir où est le chèque chez SFR, ni à la compta, ni au recouvrement, ni au service client....

### Contrat

Ce motif a beaucoup diminué cette année où les signalements sont ici encore en grande partie la conséquence des changements de tarifs récents.

#### Quelques exemples :

**Exemple 1 :** J'ai été démarchée par téléphone en août pour un contrat mobile que l'on m'a vendu pour 19,99 €/ mois, forfait 5G, 170G, avec un smartphone iPhone 8. Dès les premiers jours je me suis rendue compte que ce forfait était en fait à 47€! Avec les réductions box et remise portabilité on était à 25€ ce qui n'était toujours pas l'offre que l'on m'avait vendu au téléphone. J'ai tenté de résilier dans les 15 jours, on m'a fait traîner dans les différents services, on ne m'a jamais recontacté pour la résiliation/ renvoyer le matériel jusqu'à ce que je dépasse les 14 jours. Je n'ai cessé d'appeler pour régler cela et mettre fin à ce contrat, personne ne donne suite ni ne comprend l'offre que j'ai et aujourd'hui on me demande 580€, somme que je ne peux régler bien évidemment.

#### Exemple 2 :

- Disparition abusive de l'option Deezer Premium, dans l'offre OPEN, souscrite depuis 2014, sans diminution du cout forfait mensuel.

- Proposition ensuite par e-mail de s'abonner à 1 € à Deezer qui passe à 9,99 € après 3 mois

### Qualité de fonctionnement

Augmentation sensible de ce motif par rapport aux autres

#### Quelques exemples :

**Exemple 1 :** Malgré plusieurs abonnements à la 4G, je ne reçois que la 3G dans ma maison (les voisins sont dans le même cas) et encore je ne m'en sors que parce que j'ai le femtocel de Free, suite à une coupure de courant j'ai été obligé de sortir de la maison pour appeler. J'ai signalé à Free ce problème plusieurs fois mais toujours pas d'amélioration.

**Exemple 2 :** Depuis plus d'un an le niveau de signal décroît continuellement. Le niveau aujourd'hui est de -111 dBm. J'ai contacté Orange et ils m'ont informé qu'ils le font exprès car ils veulent récupérer des antennes 3G/4G pour déployer la 5G. Je trouve ceci proche de la fraude car ma facture n'a pas diminué pour autant!

### L'indice de conflictualité Mobile

Comme pour le secteur « Internet fixe », *l'indice de conflictualité d'un opérateur « Mobile », défini par l'AfUTT, est le quotient de la part d'insatisfactions que les clients de cet opérateur génèrent par la part de marché de cet opérateur.* Par construction l'indice du secteur est égal donc à « 1 ». Il facilite la comparaison entre les opérateurs d'une année à l'autre. Les valeurs de l'indice 2022 ainsi que celles des deux années précédentes sont rapportées dans le graphique ci-après qui montre l'augmentation significative de FREE et surtout des MVNO.

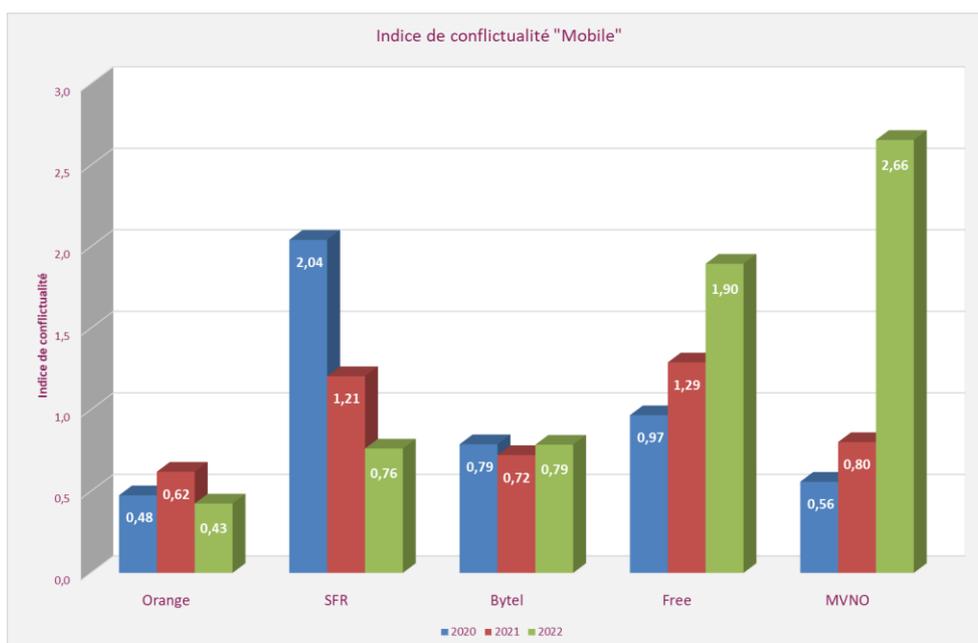


Figure 30

Le tableau ci-dessous rassemble les données du calcul de l'indice 2022 et rappelle les valeurs des indices déterminés en 2021.

MNO	Part des Insatisfactions	Indice 2022	Indice 2021	Part du Parc
				T3 2022
Orange	12,1%	0,43	0,62	28,3%
SFR	20,6%	0,76	1,21	27,0%
Bouygues	15,6%	0,79	0,72	19,8%
Free	34,2%	1,90	1,29	18,0%
MVNO	17,6%	2,58	0,80	6,8%
<b>Total</b>	100%	1	1	100%

Dans cette comparaison, Orange reste le moins conflictuel et améliore son score par rapport à l'an passé. SFR prend la deuxième place en améliorant également son score. Bouygues Télécom perd une place avec un score en léger recul. FREE est en grande perte de vitesse en prenant avec les MVNO la plus grosse part des insatisfactions.

### Conclusion sur le secteur "Mobile"

L'année 2022 a été marquée dans le secteur mobile par une baisse des insatisfactions enregistrées par l'AFUTT par rapport à 2021 qui était déjà lui-même en baisse par rapport à 2020. Le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés est en conséquence également en baisse, le nombre des abonnés mobile ayant lui-même continué à augmenter.

Dans le secteur Mobile, la part de l'ensemble du TOP 5 a légèrement baissé (67,3 au lieu de 69,8) ce qui traduit le fait que la diversification des motifs d'insatisfaction se poursuit mais la composition de ce TOP5 reste inchangée avec cependant un ordre différent des motifs reste inchangé, la *résiliation* devenant la plus critique.

Parmi ces divers motifs, la *Facturation* reste à un niveau des plus bas de ces dernières années mais à l'inverse la *Vente forcée ou dissimulée* continue à progresser. *Qualité de fonctionnement* rentre dans le Top 5 à égalité avec le contrat avec 8% du secteur. mais cette année

La comparaison entre opérateurs en tenant compte de leur parc donne toujours Orange en tête devant SFR qui devance Bouygues alors que Free et les MVNO perdent du terrain dans ce secteur.

Selon l'ARCEP, les abonnements 5G atteindraient 9% du parc mais il est difficile d'analyser la situation sur ces nouveaux réseaux compte tenu de leur pénétration encore limitée et de leurs caractéristiques trop variables.

## IV. Services téléphoniques et télévision

En ce qui concerne le RTC, (fermé commercialement en 2018 et dont la fermeture technique totale est prévue pour 2025) le nombre d'insatisfactions est devenu trop faible pour que les statistiques soient fiables. Néanmoins, nous avons reçu quelques critiques sur la qualité de la téléphonie ou de la télévision qui concernent respectivement 4% et 13% des insatisfactions en matière de qualité de fonctionnement. La première se répartit à égalité entre fixes et mobiles alors que la seconde concerne exclusivement la TVoIP.

## VI. Conclusion générale

La qualité de service opérationnel et la qualité de la relation client du secteur des communications électroniques restent sous surveillance étroite de notre association car de nombreux indices laissent penser qu'il y a encore beaucoup d'améliorations à faire en particulier dans le secteur Internet qui reste cinq fois plus conflictuel que le secteur mobile : 19 insatisfactions par million d'abonnés contre 2,5 pour le secteur mobile. Le secteur reste plus conflictuel que beaucoup d'autres, il est par exemple plus conflictuel que le secteur banque/assurance/mutuelles (source DGCCRF)

Une des causes de l'insatisfaction pour le secteur fixe est la gestion catastrophique du déploiement de la fibre alors que les besoins en débit et en services numériques des utilisateurs ne cessent d'augmenter, et que la disponibilité des réseaux et leur résilience constituent l'une des clés de voute du développement de nos civilisations modernes. Surtout, le niveau actuel de qualité du réseau fibre est incompatible avec l'annonce d'une fermeture prochaine des abonnements sur liaison cuivre au profit de la fibre.

Nous percevons également à travers les messages que nous recevons les risques d'une fracture numérique territoriale. Lutter contre cela reste un des grands thèmes de notre action depuis des années, en particulier à travers la recherche d'une spécification complète et ambitieuse d'un nouveau service universel du fixe et du mobile

Pour l'information des utilisateurs, Il faut regretter que les statistiques de qualité de service imposées par la Commission Européenne et transposées en droit français ne soient plus publiées par les opérateurs avec accord de l'ARCEP malgré les demandes répétées de l'Afutt.

Si l'on s'intéresse à la part relative des différents motifs d'insatisfaction, les résultats diffèrent selon les secteurs :

- Globalement, *Résiliation du contrat* et *Vente forcée et dissimulée* figurent dans tous les secteurs.
- Dans le secteur Fixe, ce sont *Interruptions de service*, *Livraison-installation* et *Résiliation du contrat* qui arrivent en tête. L'*interruption de service* continue à augmenter alors que *Livraison-installation* reste stable et que les autres motifs ont baissé ou sont restés stables.
- Dans le secteur Mobile, *Résiliation du contrat* et *Facturation* sont en tête avec une part en nette croissance pour la première et plutôt stable pour la seconde.

Nota : Bien que les plaignants ne s'adressent pas en grand nombre à l'AFUTT sur ce motif, nous savons que les problèmes de démarchages intempestifs restent à des niveaux très élevés, et que les mesures prises, à date, pour l'éradiquer ne sont pas efficaces. En considérant la part des insatisfactions attribuée à chacun des opérateurs, en particulier à l'indice de conflictualité et au nombre d'insatisfactions par million d'abonnés,

- BYTEL conserve un indice de conflictualité meilleur que celui de chacun des secteurs, arrivant en tête dans le secteur Internet.

- Orange reste à la troisième place dans le secteur Internet avec un indice de conflictualité égal à celui du secteur mais dans le secteur mobile reste toujours le moins conflictuel.
- En ce qui concerne l'expérience client selon les opérateurs, SFR améliore cette année encore sa situation en réduisant son écart avec les autres opérateurs dans tous les secteurs parvenant même à la seconde place dans le secteur mobile.
- FREE perd sa première place de bon élève dans le secteur Internet et passe à la quatrième dans le secteur mobile.
- Dans chacun des groupes la part des opérateurs low cost reste relativement marginale mais leur conflictualité se détériore dans les deux secteurs.