



**Observatoire  
des plaintes et insatisfactions  
recueillies et analysées  
par l'AFUTT sur l'année 2018**

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

**Auteur : Pierre-Yves HÉBERT - AFUTT  
Date de rédaction : 14/04/2019 09:21:00**

Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :  
« Selon publication avril 2019 de l'Observatoire de l'**AFUTT** »

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| +++Avant propos+++ .....  | 4  |
| +++Avis au lecteur+++ .....   | 5  |
| I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'AFUTT .....   | 6  |
| L'évolution du volume des plaintes.....   | 6  |
| Le TOP 5 des motifs de plaintes en 2018 .....   | 7  |
| Facturation (17% de l'ensemble des plaintes) .....  | 8  |
| Interruption de service (15% de l'ensemble des plaintes).....   | 8  |
| Résiliation du contrat (13% de l'ensemble des plaintes) .....   | 8  |
| Vente forcée ou dissimulée (12% de l'ensemble des plaintes).....  | 8  |
| Qualité de fonctionnement (11% de l'ensemble des plaintes).....   | 8  |
| Le vécu des utilisateurs des communications électroniques.....  | 9  |
| Répartition des plaintes entre les opérateurs en 2018.....  | 10 |
| II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet fixe » .....  | 11 |
| Volume de plaintes et répartition .....   | 11 |
| Le nombre de plaintes par unité de parc (PUP).....  | 12 |
| Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Internet fixe ».....  | 12 |
| Commentaires .....  | 13 |
| Incidence de la technologie.....  | 15 |
| Conclusion sur le secteur « Internet fixe ».....  | 15 |
| III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile ».....   | 17 |
| Volume de plaintes et répartition .....   | 17 |
| Le nombre de plaintes par unité de parc (PUP).....  | 18 |
| Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Mobile » .....  | 18 |
| Commentaires .....  | 18 |
| Incidence de la technologie.....  | 22 |
| Conclusion sur le secteur « Mobile » .....  | 22 |
| V. Éléments d'analyse des plaintes du secteur « Fixe classique ».....   | 23 |
| Volume de plaintes et répartition .....   | 23 |
| Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe classique ».....  | 23 |
| VI. Conclusion générale .....   | 25 |
| Annexe : Analyse de la qualité des services du secteur téléphonie et internet fixe à partir des<br>indicateurs réglementaires. .... | 27 |
| Représentation graphique.....   | 29 |
| Conclusion .....  | 29 |
| Indicateur 1 (centile 50 pour les accès RTC et xDSL sans rendez-vous).....  | 29 |

|   |    |
|---|----|
| Indicateur 1 (centile 95 pour les accès RTC et xDSL sans rendez-vous).....                        | 30 |
| Indicateur 2 (centile 50 pour les accès RTC et xDSL avec rendez-vous).....                        | 30 |
| Indicateur 2 (centile 95 pour les accès RTC et xDSL avec rendez-vous).....                        | 31 |
| Indicateur 2 (centile 50 pour les accès $\geq 30$ Mbits/s avec rendez-vous).....                  | 31 |
| Indicateur 2 (centile 95 pour les accès $\geq 30$ Mbits/s avec rendez-vous).....                  | 32 |
| Indicateur 3 Taux de pannes signalées par ligne d'accès RTC & xDSL dans le 1er mois .....         | 33 |
| Indicateur 3 Taux de pannes signalées par ligne d'accès $\geq 30$ Mbits/s dans le 1er mois .....  | 33 |
| Indicateur 4 Taux de pannes signalées par ligne d'accès RTC & xDSL après le 1er mois .....        | 34 |
| Indicateur 4 Taux de pannes signalées par ligne d'accès $\geq 30$ Mbits/s après le 1er mois ..... | 34 |
| Indicateur 5 Temps dans lequel 50% des défaillances sont réparées (ADSL et RTC).....              | 35 |
| Indicateur 5 Temps dans lequel 50% des défaillances sont réparées ( $\geq 30$ Mbits/s).....       | 35 |
| Indicateur 5 Temps dans lequel 95% des défaillances sont réparées (ADSL et RTC).....              | 36 |
| Indicateur 5 Temps dans lequel 95% des défaillances sont réparées ( $\geq 30$ Mbits/s).....       | 36 |

## +++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 :**

- *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 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 2018 s'inscrivent dans un contexte où de nombreux abonnés passent d'un opérateur à un autre.

C'est dans ce contexte que près de 3200 utilisateurs se sont adressés à l'AFUTT en 2018 pour exprimer leur mécontentement.

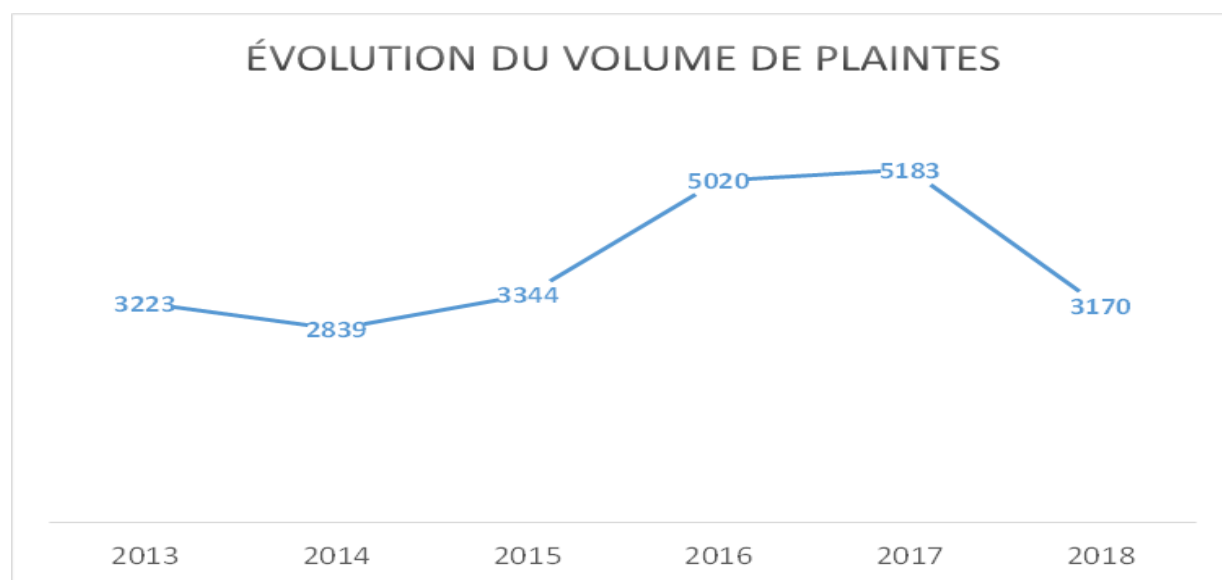
### L'évolution du volume des plaintes

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 arrivée, elles sont qualifiées ; seul le motif « origine » est retenu.

L'évolution du volume des plaintes enregistrées dans l'Observatoire ne peut provenir de modifications de processus, les données étant recueillies et comptabilisées dans des conditions similaires d'une année sur l'autre. Par rapport à l'ancien site, seule la possibilité d'entrer une seconde nature d'insatisfaction a été introduite pour permettre aux Internautes de préciser leur problème mais les modalités de recueil et la nature des informations récoltées restent à très peu de chose près identiques (Il est en outre désormais possible de corriger sa saisie après coup si on s'est enregistré comme on y est invité).

Le tableau ci-dessous donne les volumes enregistrés au cours de ces six dernières années :

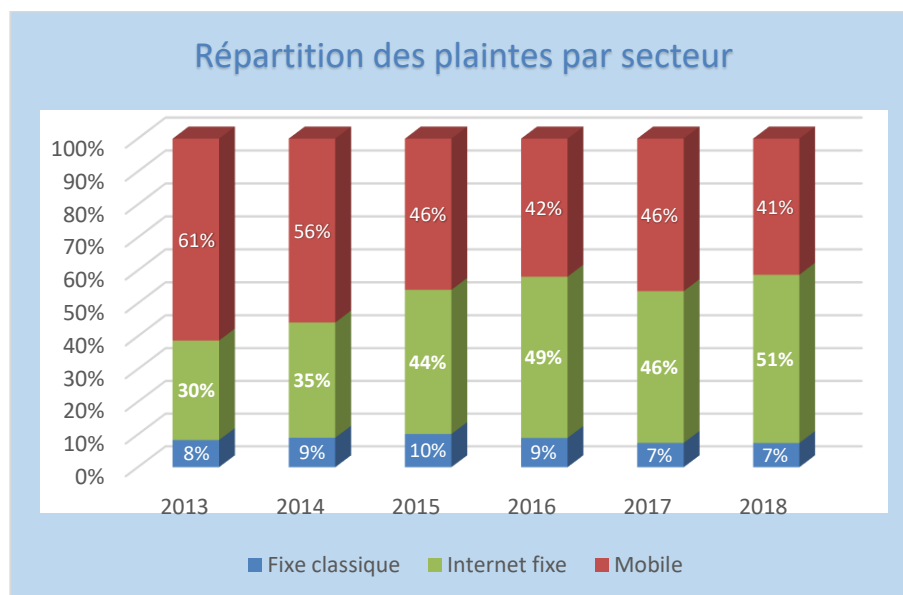
| 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017         | 2018        |
|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| <b>3223</b> | <b>2839</b> | <b>3344</b> | <b>5020</b> | <b>5183</b>  | <b>3170</b> |
| <b>-22%</b> | <b>-27%</b> | <b>+18%</b> | <b>+50%</b> | <b>+3,2%</b> | <b>-39%</b> |



Seule une partie de la diminution du nombre de plaintes en 2018 par rapport à 2017 peut être imputée à la mise en ligne du nouveau site de l'AFUTT qui a connu quelques dysfonctionnements.

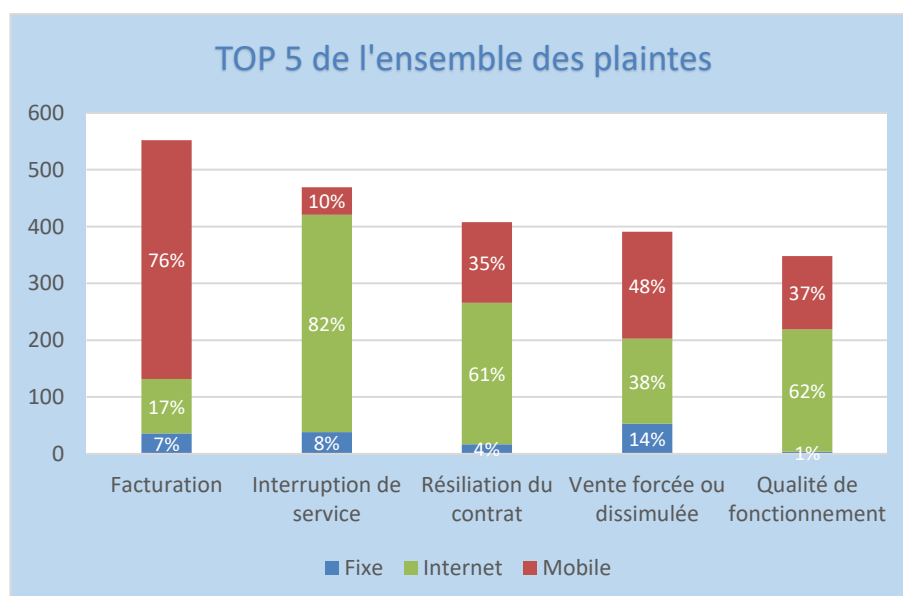
La partie la plus importante de cette diminution tient à d'autres facteurs parmi lesquels une réduction effective des causes de mécontentement également observée chez le médiateur et la DGCCRF

provenant en particulier du rétablissement progressif de la situation de SFR (groupe Altice). Celle-ci nous a fait en effet sensiblement retrouver la répartition des plaintes d'avant 2017 comme l'illustre le graphique ci-dessous montrant l'évolution de cette répartition entre les secteurs ces dernières années.



Ce graphique montre une diminution relative des plaintes du secteur mobile par rapport au secteur Internet retrouvant une répartition relativement proche de celles de 2016. L'amélioration relative du secteur mobile est explicitée dans l'analyse détaillée des secteurs.

### Le TOP 5 des motifs de plaintes en 2018



Ce graphique montre que la répartition par motif de plaintes est assez contrastée en fonction des secteurs. Cette année encore la **facturation** arrive en tête des motifs d'insatisfaction sur l'ensemble des plaintes mais essentiellement à cause des mobiles alors que, pour l'Internet, le principal motif est **l'interruption de service** qui passe devant la **résiliation**. La **vente forcée ou dissimulée** reste en

quatrième place comme l'an passé mais cette année la **Qualité de fonctionnement** prend la place du **Contrat** sur le podium.

### Facturation (17% de l'ensemble des plaintes)

Une analyse plus fine des motifs montre qu'en ce qui concerne la « **Facturation** », les trois causes essentielles sont :

#### *La consommation en itinérance*

Cette cause est citée dans 40% de l'ensemble des plaintes, tous secteurs confondus, entrant dans cette catégorie « **Facturation** » alors qu'elle ne concerne que le secteur mobile (52% de ce secteur).

#### *La facturation à tort*

Cette cause concerne 25% de l'ensemble des plaintes dans cette catégorie « **Facturation** » mais 25% du secteur fixe, 55% du secteur Internet et 19% du secteur mobile.

#### *La facturation hors forfait*

Cette cause représente 13% de l'ensemble des plaintes dans cette catégorie « **Facturation** » mais 15% du secteur mobile et 8% du secteur Internet.

Parmi les autres causes notables, il faut citer les appels inconnus (6% du total mais 23% du secteur fixe). A citer également les appels, SMS, MMS surtaxés (9% du total et 13% de l'Internet).

### Interruption de service (15% de l'ensemble des plaintes)

Pour l'**Interruption de service**, il faut citer « panne réseau, coupure permanente » (45% du total de ces plaintes), suivies par les coupures intempestives (24%) ou sans préavis (16%).

### Résiliation du contrat (13% de l'ensemble des plaintes)

La cause principale pour ce motif est la résiliation non prise en compte (31%) et le refus de résiliation anticipée sans frais (27%).

### Vente forcée ou dissimulée (12% de l'ensemble des plaintes)

Pour ce motif ce sont essentiellement la vente dissimulée (54%) et, à moindre titre, le refus du droit de rétractation (18%) qui arrivent en tête.

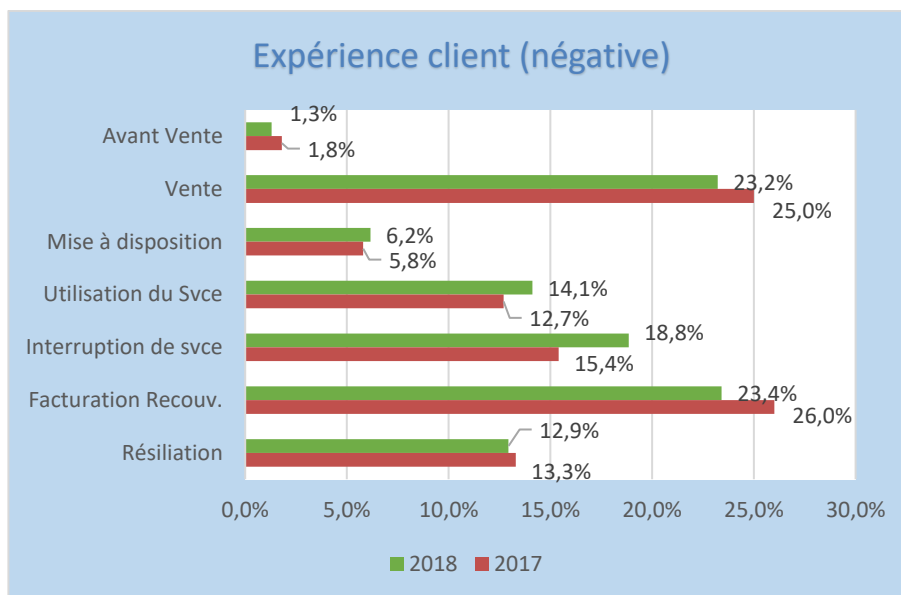
### Qualité de fonctionnement (11% de l'ensemble des plaintes)

C'est ici le motif vitesse (débit) qui mène le bal à raison de 38% de l'ensemble de ce motif (48% du secteur Internet et 23% du secteur mobile dont la couverture est la plainte essentielle : 48% du secteur mobile).



## Le vécu des utilisateurs des communications électroniques

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> ci-dessous) dont le graphique suivant illustre l'importance relative.



Les étapes « Facturation recouvrement » et « Vente » arrivent cette année encore largement en tête mais perdent toutefois 1,8% d'importance par rapport à l'an passé. En revanche, « l'interruption de service » passe cette année de 15,4 à 18,8% ce qui est particulièrement préoccupant, s'agissant d'un dysfonctionnement total majeur.

---

<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,

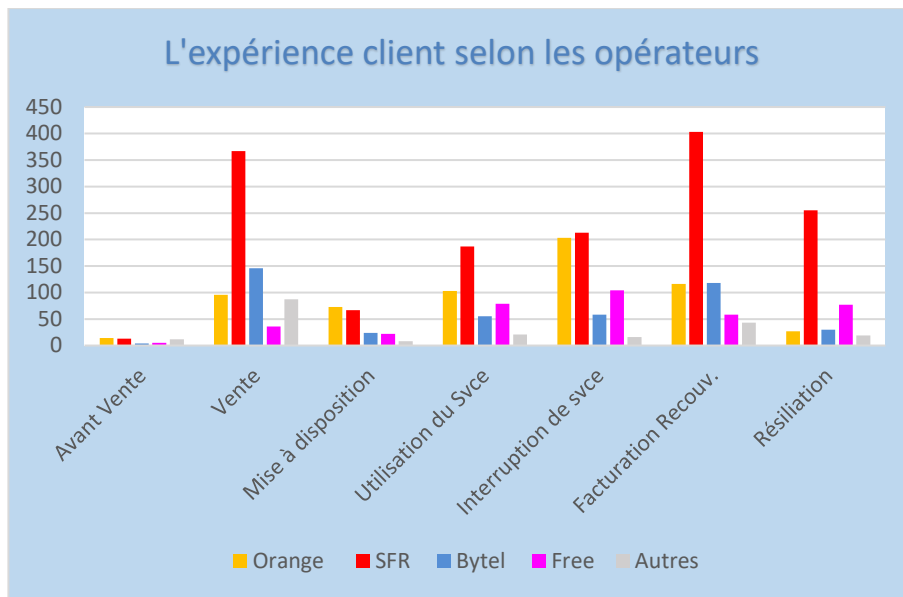
**Utilisation du service** : plaintes portant sur la qualité de fonctionnement, l'accès au service, l'assistance et le service client, la pression commerciale.

**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.

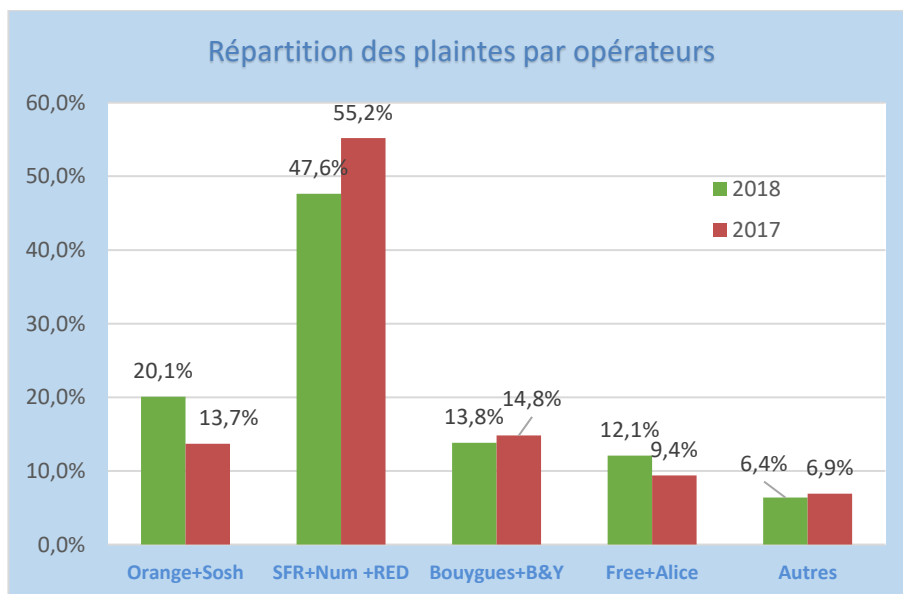
**Résiliation** : non prise en compte de la demande, non application de la loi Châtel ou des motifs légitimes de résiliation etc.

Ce vécu des clients est illustré chez chacun des opérateurs dans le graphique ci-après :



### Répartition des plaintes entre les opérateurs en 2018

La répartition de l'ensemble des plaintes tous secteurs confondus est donnée dans le graphe ci-après qui rappelle les données 2017 afin de montrer l'évolution par rapport à l'an passé.



Il apparaît que SFR réduit sa part de près de 8% par rapport à l'an passé. Bouygues s'améliore légèrement mais ne parvient pas à retrouver ses résultats de 2016. Les opérateurs mineurs restent quasi stables tandis qu'Orange perd nettement de terrain (6%). Enfin FREE ne confirme pas son amélioration de l'an passé. Le tableau suivant donne la part de chacun des éléments de ces divers groupes. À noter que les opérateurs mineurs représentent toujours une part des plaintes supérieure à leur part de marché. Le tableau suivant indique la part relative de chaque opérateur au sein de chaque groupe.

| GROUPE           | %   | AUTRES       | %     | AUTRES  | %    |
|------------------|-----|--------------|-------|---------|------|
| ORANGE           | 90% | CORIOLIS     | 12,9% | DARTY   | 1,5% |
| SOSH             | 10% | LA POSTE     | 8,4%  | OZONE   | 1,5% |
| SFR              | 82% | PRIXTEL      | 4,5%  | AVITEL  | 1,5% |
| RED              | 15% | 5 TELECOM    | 4,0%  | MONATEL | 1,5% |
| NUMERICABLE      | 3%  | CIEL TELECOM | 2,5%  |         |      |
| BOUYGUES TELECOM | 90% | ECO TELECOM  | 2,0%  |         |      |
| B&YOU            | 10% | A TELECOM    | 2,0%  |         |      |
| FREE             | 98% | NRJ          | 1,5%  |         |      |
| ALICE            | 2%  | OVH          | 1,5%  |         |      |

Les chapitres suivants détaillent la nature des plaintes dans les différents secteurs.

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

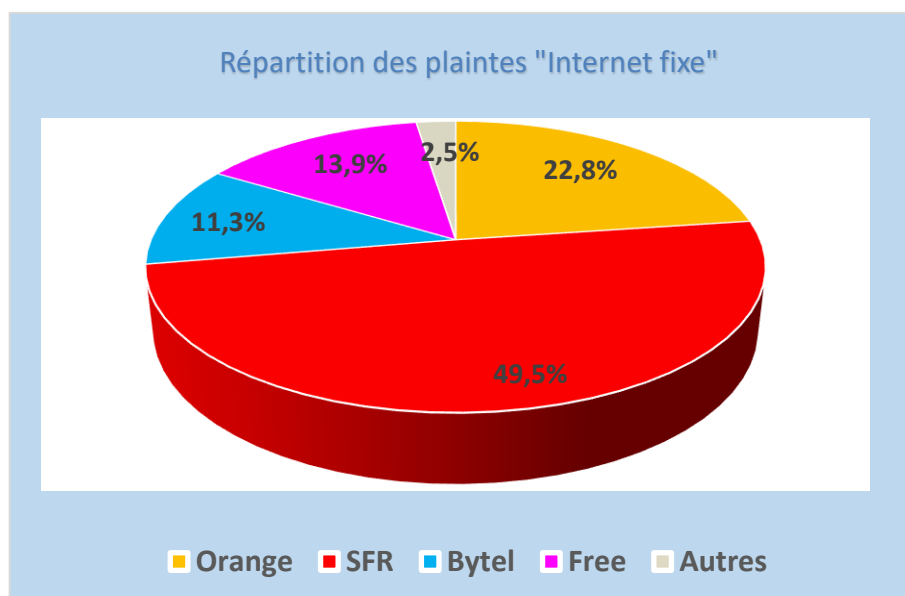
### Volume de plaintes et répartition

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 plus de 1600 plaintes reçues et analysées (soit 32% de moins qu'en 2017) sont transmises par les clients des principaux Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) : Bouygues Télécom avec B&You (désigné dans la suite par Bouygues Télécom et les graphiques par Bytel), Free avec Alice (désigné dans la suite par Free), Orange avec Sosh (désigné dans la suite par Orange), SFR avec RED et Numéricâble (désigné dans la suite par SFR). La rubrique « Autres » comprend les plaintes concernant les petits fournisseurs d'accès et celles dont le prestataire n'est pas clairement identifié.

La répartition des plaintes est donnée dans le graphique ci-dessous.

#### Commentaires

SFR réduit sa part de plaintes dans ce secteur de 60,5% en 2017 à 49,5% en 2018 alors qu'Orange passe de 13 à 22,8%, Bouygues de 12,4 à 11,3%, Free de 9,5 à 13,9% et les petits opérateurs de 5 à 2,5%.



Les variations de la part de chacun des principaux opérateurs sont données dans le tableau suivant :

| Opérateurs           | Orange | SFR    | Bytel  | Free  |
|----------------------|--------|--------|--------|-------|
| Delta en volume/2017 | +19,3% | -44,6% | -38,3% | -0,9% |
| Delta en %/2017      | +9,9%  | -11,0% | -1,1%  | +4,4% |

Ce tableau fait clairement apparaître d'un côté la nette amélioration de SFR et de Bouygues et de l'autre la dégradation simultanée d'Orange.

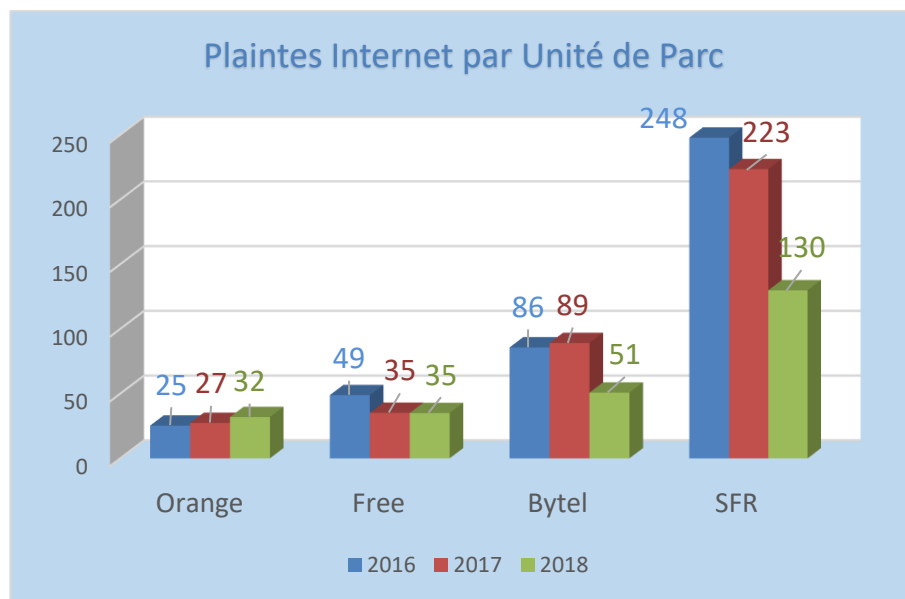
Ce premier constat en part ou en volume de plaintes doit être relativisé par l'évolution respective des parts de marché. Pour tenir compte de cet effet, l'AFUTT calcule chaque année un nombre de plaintes par unité de parc (PUP) et un indice dit de « conflictualité ».

Nota : pour ces calculs, le parc d'abonnés pris en compte est le parc connu au 3<sup>ème</sup> trimestre de l'année 2018 (déclarations des opérateurs et source ARCEP). Elles sont recueillies à partir des déclarations des opérateurs et des publications de l'ARCEP, l'unité de parc étant le million d'abonnés, M2M exclu. À noter comme indiqué en début de ce rapport que la part de marché de SFR a significativement augmenté en fin d'année et que cette augmentation n'est en conséquence pas prise en compte.

### Le nombre de plaintes par unité de parc (PUP).

Le nombre de plaintes par unité de parc ne représente qu'une faible part de l'insatisfaction des utilisateurs dont l'AFUTT ne collecte qu'une fraction. L'intérêt de ce calcul tient aux comparaisons qu'il permet de faire entre les secteurs et entre les opérateurs au sein d'un secteur. C'est une appréciation chiffrée relative de l'insatisfaction du service offert aux internautes par les opérateurs à partir des données de l'Observatoire de l'AFUTT. Pour mémoire, pour les PUP retenues les valeurs de parc au troisième trimestre de l'année.

Le graphique ci-dessous, qui donne le PUP sur les trois dernières années des quatre principaux opérateurs, montre la tendance de l'insatisfaction des clients de ces opérateurs à se rapprocher.



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

Comme déjà signalé, bon nombre d'utilisateurs décrivent avec le problème d'origine plusieurs motifs d'insatisfaction caractérisant l'attention qui lui a été apportée lors d'un recours. Seul le motif « origine » est retenu.

Le score de SFR, moins prépondérant que l'an passé, est moins déterminant dans les résultats du secteur. 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 70% des plaintes du secteur soit 5% de plus que l'an passé pour les mêmes motifs.

| N° | Motif de plainte           | % du total des plaintes Internet 2018 | % du total des plaintes Internet 2017 | Variation 2018/2017 |        |
|----|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------|--------|
|    |                            |                                       |                                       | %                   | volume |
| 1  | Interruption de service    | 23,6%                                 | 18,4%                                 | +5,2%               | -43% ↓ |
| 2  | Résiliation du contrat     | 15,3%                                 | 15,2%                                 | +0,1%               | -34% ↓ |
| 3  | Qualité de fonctionnement  | 13,2%                                 | 12,9%                                 | +0,3%               | -49% ↓ |
| 4  | Vente forcée ou dissimulée | 9,2%                                  | 9,3%                                  | -0,1%               | -28% ↓ |
| 5  | Livraison-installation     | 9,1%                                  | 9,5%                                  | -0,4%               | -58% ↓ |
|    |                            | 70,5%                                 | 65,3%                                 |                     |        |

### Commentaires

- Le volume général des plaintes a baissé fortement, de 32% par rapport à 2017, mais l'on voit que la part de certains motifs comme « *l'Interruption de service* » et « *qualité de fonctionnement* » a baissé moins que d'autres.
- La part des trois premiers du Top 5 est en hausse par rapport à l'an passé.
- Le motif « *Vente forcée ou dissimulée* » garde la même part qu'en 2017 et remplace le « *contrat* » qui lui retrouve la part de 8% qu'il avait en 2016.

### Poursuite de la dégradation de la qualité technique

La qualité technique continue de se dégrader, les motifs « *interruption de service* » plus « *qualité de fonctionnement* » qui représentent les dysfonctionnements techniques continuant leur croissance en atteignant en 2018 une part de près de 37% des insatisfactions rapportées à l'AFUTT contre 31% en 2017.

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 mis en exergue et alors que les compensations proposées par les opérateurs après moult réclamations sont complètement ridicules.

### Quelques exemples :

**Exemple 1 :** Coupure de tous les services depuis le 20 août 2018 jusqu'à ce jour 21/11 et ce malgré les interventions des techniciens free et orange (4 interventions: le 3/09, le 01/10, le 31/10, le 20/11). Aucune proposition de solution pour accéder à internet, impossible de joindre le service client depuis le 04/10.

**Exemple 2 :** Coupures toutes les 2 mn  
Pas d'utilisation possible  
Balladée par la hot Line depuis plus d'1 mois

**Exemple 3 :** L'opérateur a eu des difficultés inexplicables à gérer des dégradations et pertes du service TV (pixellisations, reboots soudains de la box TV, coupures allant de quelques secondes à quelques minutes, différé inutilisable, mises à jour faisant rebooter la box en boucle, aucun suivi des tickets incident possible, etc. etc.). Après près d'un an de problèmes et d'innombrables relances de ma part ils se sont résolus à remplacer la box TV (décembre 2017) : problème résolu. En compensation du non-respect de leur contrat en terme de fourniture de service TV ils me proposent 50 euros, ou 3 mois d'abonnement offerts à condition que je me réengage 1 an supplémentaire (l'engagement d'1 an a pris fin en

septembre 2017). Chantage ? Proposition abusive ? Je n'ai pas accepté jugeant leur proposition indécente. En attendant ils continuent à se prélever tous les mois, juste une petite réduction de 5 euros ce mois-ci. A des lieues des désagrèments vécus depuis que je suis abonné chez eux (août 2016). Obligation de résultats non respectée et non compensée comme il se doit.

### *La résiliation*

Ce motif se maintient depuis des années à un niveau élevé. Ce niveau dénote que les procédures en place ne sont pas adaptées au moins chez certains opérateurs

#### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** Résiliation de ma box le 01/02/2018 avec accusé de réception. Ma demande n'a jamais abouti alors que j'ai renvoyé le matériel. Me réclame de payer les mois suivant puis contentieux alors qu'ils me doivent la caution de 75€ pour le matériel.

**Exemple 2 :** J'ai changé de fournisseur internet + fixe en passant de SFR xDSL à ORANGE fibre. Lors de la passation d'abonnement avec Orange, l'opérateur m'a spécifié que je n'avais rien à faire et que la résiliation serait prise en compte directement. J'ai reçu un avis de résiliation ainsi qu'une facture correspondante mais je suis toujours prélevé de 4€ soit disant pour non résiliation. J'ai suspendu le paiement auprès de ma banque mais je suis toujours harcelé par SFR. À noter que le changement d'opérateur fait suite à une impossibilité de SFR à fournir le service suite à changement d'adresse.

### *La vente forcée ou dissimulée*

Ce motif, pour la première fois dans le Top 5, se maintient depuis 2016 à un niveau élevé. Les insatisfactions dans ce domaine tiennent le plus souvent à une formalisation insuffisante de l'acte d'achat qui est découvert après coup lors de la consultation de la facture et dont la résiliation n'est jamais immédiate. L'application de la nouvelle Directive Européenne eIDAS permettra-t-elle d'améliorer la situation alors que des procédures simples de signature électronique sont désormais vulgarisées ?

#### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** J'ai depuis toujours un abonnement téléphonique chez Orange. C'est à cette ligne téléphonique qu'a été adossé mon abonnement Internet (en 2004 !). Alors que je n'étais nullement demandeur, Free, après avoir insisté à deux reprises, m'a convaincu d'adapter mon équipement à la fibre optique en me promettant que le tarif de mon abonnement Internet ne changerait pas. J'ai donc été pour le moins mécontent quand j'ai constaté que ce tarif est immédiatement passé de 29,99 à 35,98 euros. En réponse à ma protestation, Free m'a indiqué que cette augmentation est ma contribution à la boucle locale de télécommunication, contribution dont je m'acquittais précédemment au travers de mon abonnement à la ligne téléphonique Orange, ligne que Free n'utilise plus. Free a refusé de désinstaller la fibre optique. Je considère qu'il s'agit d'une vente abusive. Je pense qu'il n'est pas inutile de faire connaître ces pièges et je continue de réclamer que Free tienne sa parole et revienne à son tarif antérieur de 29,99 euros par mois.

**Exemple 2 :** Je gère l'abonnement d'une personne âgée. Elle s'abonne régulièrement à des options TV de façon totalement involontaire. Malgré nos explications et nos mises en garde, il est très facile de s'abonner à ces options et très compliqué pour elle de s'en désengager. Pourquoi est-ce plus compliqué dans le sens de désabonnement que dans l'autre. Pourquoi n'y a-t-il pas un système permettant de bloquer ce risque d'abonnement intempestif ? Il est facile

de racketter les personnes dépassées par une technologie trop compliquée pour elle. Une facture de près de 100 euros sur une petite retraite est catastrophique. Il est inadmissible de ne pas protéger les personnes vulnérables à ce système d'autant que les publicités permanentes sont étudiées pour que ce genre d'actions involontaires se répète.

Quelle action peut-on envisager?

**Exemple 3 :** Transfert sans accord préalable de ma part de ma ligne téléphonique depuis Alice vers Free.

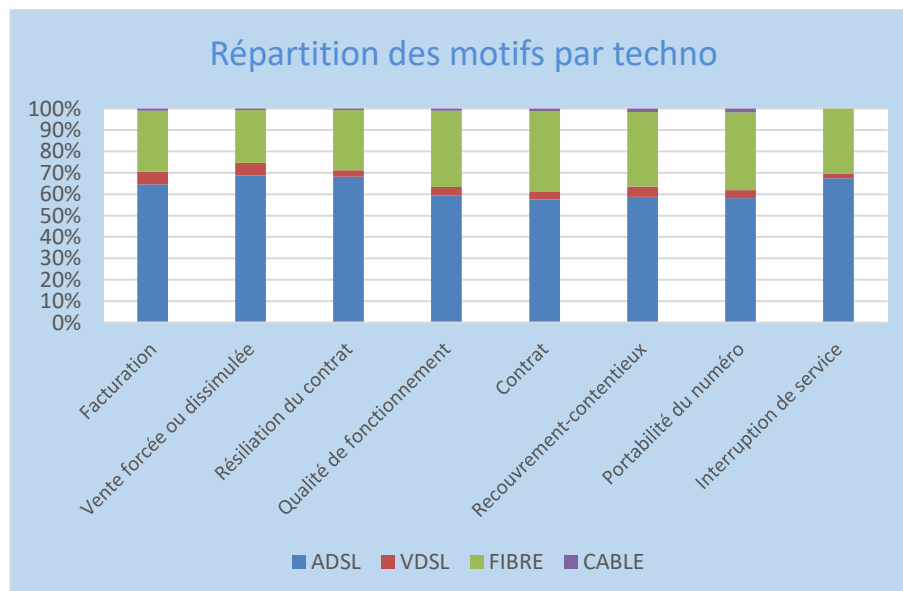
Changement de tarification et facturation de la part d'Alice sans tenir compte du prorata.

Appels surtaxés et temps d'attente très long et sans pouvoir contacter le Services Clients de Alice comme celui du Free,

**Exemple 4 :** Suite à démarche tel. dissimulatrice, CORIOLIS se faisant passer pour mon FAI m'a écrasé ma ligne ADSL sans aucune autorisation signée de ma part, qui plus est ma rétraction le jour même de leur démarche, confirmée de leur part par un accusé de réception. Trois semaines sans internet, téléphone, TV: un calvaire qu'ils m'ont facturé ! Je veux porter plainte et demande des dommages et intérêts..

### Incidence de la technologie

Il y a de nombreuses technologies pour accéder à Internet et il nous a paru intéressant de voir si les causes d'insatisfaction différaient selon ces technologies lorsqu'elles sont indiquées. Le graphique ci-dessous montre qu'il ne semble pas y avoir de corrélation très nette entre les technologies et les principaux motifs d'insatisfaction. Néanmoins on peut se demander pourquoi il y a relativement plus de problèmes de **portabilité de n°**, de **contrat** et de **qualité de fonctionnement** avec la fibre qu'avec l'ADSL De même pourquoi y a-t-il plus de problèmes de **facturation** et de **vente forcée** avec le VDSL ? En revanche peu de problèmes sont signalés avec le câble mais il est sans doute moins répandu.



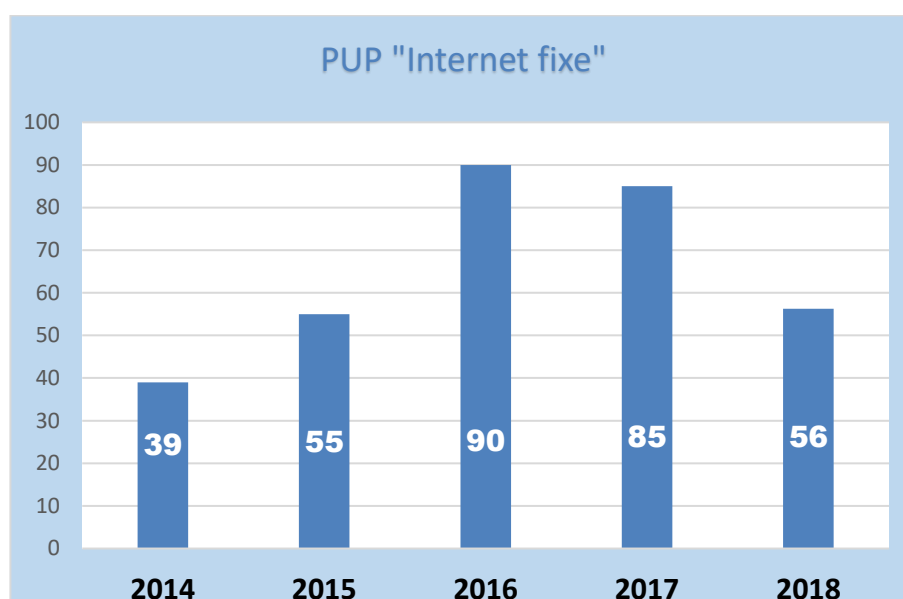
### Conclusion sur le secteur « Internet fixe »

L'année 2018 a été marquée dans le secteur Internet par une baisse un peu moins forte que celle de l'ensemble des insatisfactions enregistrées par l'AFUTT. Toutefois la part relative aux dysfonctionnements techniques (« **interruption de service** » plus « **qualité de fonctionnement** ») est en augmentation par rapport aux autres motifs en croissant de 31,3% en 2017 à 36,8% en 2018.

A cet égard, l'AFUTT s'est intéressée aux indicateurs de qualité de service publiés par les opérateurs au titre de leurs obligations réglementaires et des décisions de l'ARCEP s'y rapportant.

Vous trouverez en annexe l'analyse de ces indicateurs par opérateur et par technologie ce qui apportent des renseignements précieux sur les principaux critères de qualité de service, à savoir :

- le délai d'installation
- le taux de pannes
- le délai de rétablissement



Le graphique précédent fait apparaître que le PUP calculé sur le parc ARCEP est revenu au niveau de 2015, ce qu'il faut prendre comme repère et pas nécessairement interpréter comme une amélioration de la satisfaction.

On note en particulier une augmentation de la part de l'ensemble du TOP 5 par rapport aux autres motifs d'insatisfaction moins fréquents.

**Parmi les divers motifs d'insatisfaction, c'est la dégradation de la qualité de fonctionnement qui reste la plus préoccupante** bien que la **résiliation** se maintienne toujours à un niveau élevé et que les ventes à la sauvette tendent à atteindre un niveau inadmissible. Il est certain que la formalisation de l'acte d'achat est insuffisante. Les pouvoirs publics arriveront-ils à imposer l'application de la Directive Européenne eIDAS avec une forme de signature électronique ?

En ce qui concerne la comparaison entre les opérateurs, les écarts semblent se réduire un peu même s'il reste encore de gros progrès à faire. Orange reste le moins conflictuel alors que SFR l'est le plus. 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. N'oublions pas non plus que nos premières analyses de début 2019 laissent prévoir une poursuite de la dégradation d'Orange et de Free.



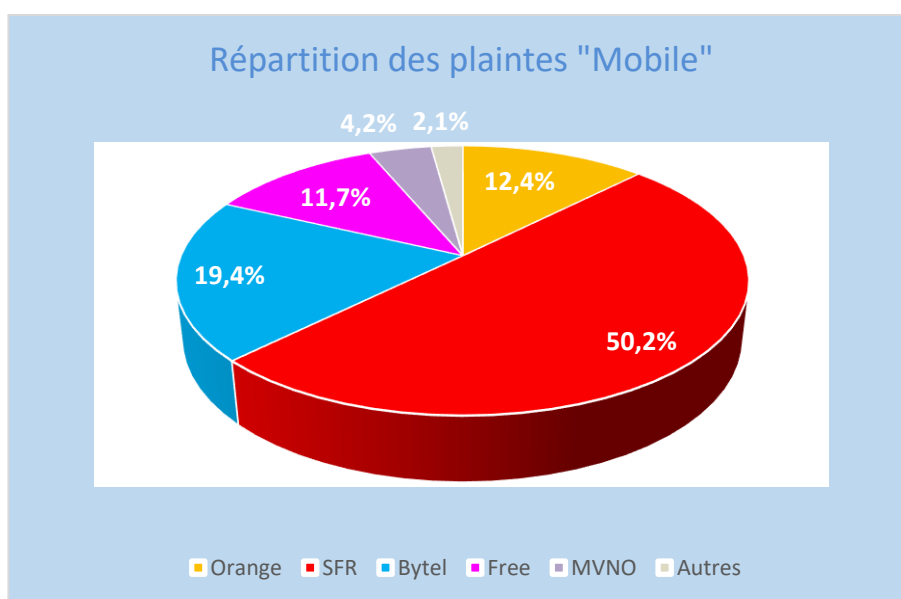
### III. Analyse comparative détaillée du secteur «Mobile»

#### Volume de plaintes et répartition

Dans le secteur mobile comme dans celui d'Internet le volume des plaintes enregistrées à l'AFUTT a globalement baissé.

Les 1300 plaintes reçues (soit 45% de moins qu'en 2017) ont pour origine les Opérateurs Réseau Mobile (ORM) : Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free (les plaintes des offres « low cost » de ces ORM sont incluses) et les MVNO (Mobile Virtual Network Operator) : Coriolis, NRJ, La Poste mobile, Pritel, Zéro forfait, Ciel Télécom, etc. La rubrique « Autres » comprend les plaintes concernant les prestataires non cités ci-dessus et les plaintes non affectées (prestataires inconnus du plaignant par exemple pour les SVA).

Toutefois, cette baisse n'est pas dans les mêmes proportions chez tous les opérateurs, ce qui amène un changement de leur classement comme on le verra plus loin.



#### Commentaires

Dans cette répartition, SFR régresse de 4% par rapport à 2017. Souhaitons qu'en 2019 cette amélioration aidée par le gain de nouveaux abonnés se poursuive comme le laissent espérer les résultats des derniers mois de 2018.

Enfin, notons que la part des petits opérateurs (MVNO et autres) s'est également légèrement accrue.

Le tableau ci-après donne l'évolution des opérateurs en volume et en part relative par rapport à 2017.

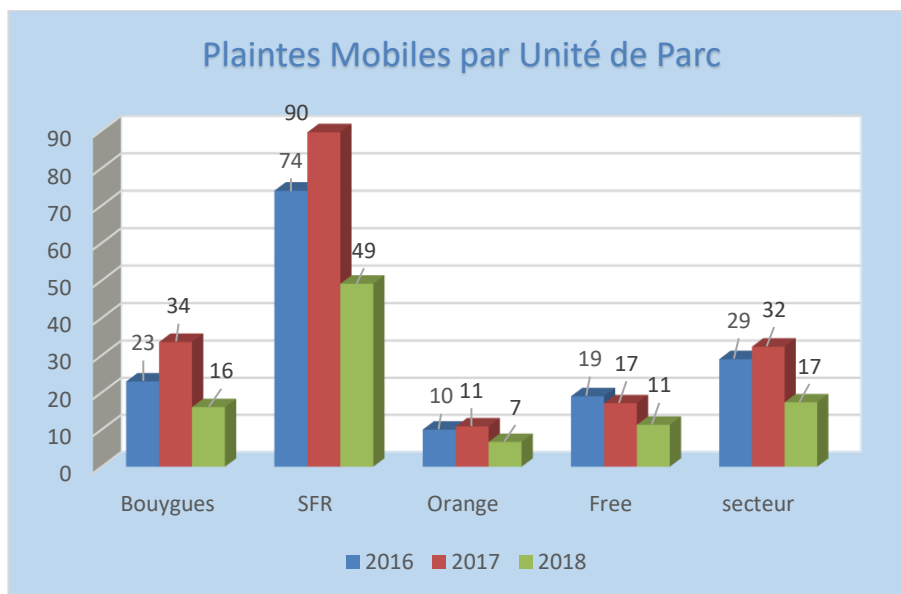
| Opérateurs           | Orange | SFR    | Bouygues | Free   | MVNO |
|----------------------|--------|--------|----------|--------|------|
| Delta en volume/2017 | -39,2% | -49,4% | -45,7%   | -33,2% | -36% |
| Delta en %/2017      | +1,2%  | -4,0%  | -0,6%    | 2,1%   | 0,6% |

Pour une comparaison plus pertinente des opérateurs, les volumes de plaintes ont été rapportés aux parcs d'abonnés respectifs des opérateurs ce qui permet de calculer le nombre de plaintes par unité de parc.

## Le nombre de plaintes par unité de parc (PUP)

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. Pour rappel, l'unité de parc est le million d'abonnés. Le graphique ci-après indique les valeurs du PUP des trois dernières années des quatre principaux opérateurs.



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

Les cinq premiers litiges rassemblent 75% des plaintes reçues en 2018. Le tableau ci-après les détaille et rappelle les résultats de l'année précédente.

| N° | Motif de plainte           | % du total des plaintes mobiles 2018 | % du total des plaintes mobiles 2017 | Variation 2018/2017 |        |
|----|----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|--------|
|    |                            |                                      |                                      | %                   | volume |
| 1  | Facturation                | 32,1%                                | 30,5%                                | +1,6%               | -43% ↓ |
| 2  | Vente forcée ou dissimulée | 14,4%                                | 11,8%                                | +2,6%               | -34% ↓ |
| 3  | Résiliation du contrat     | 10,8%                                | 11,7%                                | -0,9%               | -49% ↓ |
| 4  | Qualité de fonctionnement  | 9,8%                                 | 7,4%                                 | +2,4%               | -28% ↓ |
| 5  | Contrat                    | 8,2%                                 | 10,7%                                | -2,5%               | -58% ↓ |
|    |                            | 75,3%                                | 72,1%                                |                     |        |

## Commentaires

- La baisse du volume général des plaintes par rapport à 2017 est encore plus accentuée que pour Internet (45%) mais l'on voit que la part de certains motifs a baissé plus ou moins que d'autres, en particulier la part de la **Qualité de fonctionnement** et de la **Vente forcée et dissimulée** a augmenté alors que **Contrat** a très sensiblement baissé.
- Le classement des trois premiers motifs du TOP 5 reste inchangé mais les quatrièmes et cinquièmes échangent leurs places. Toutefois **Facturation**, **Vente forcée ou dissimulée** et **qualité de fonctionnement** augmentent encore leur part pour la troisième année consécutive

alors qu'au contraire les parts de Résiliation du contrat et surtout Contrat se réduisent et retrouvent un niveau inférieur à celui de 2016.

### *Facturation*

Pour la **facturation** c'est la consommation en itinérance qui reste la cause la plus souvent citée (52%) malgré la nouvelle Directive européenne. Facturation à tort (19% et hors forfait (15%) sont aussi souvent mentionnées. Les communications sur les ferries opérées via satellite sont aussi une cause fréquente de surprises dans la mesure où le problème se produit en Europe.

#### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** Facture de 204,33€ en hors forfait. Je suis parti en déplacement en Turquie du 2/12/2017 au 6/12/2017. Après l'analyse de ma facture en détail un numéro de téléphone qui m'est totalement inconnu apparaît : Le 06 09 00 13 sur lequel a été émis un nombre important de messages facturés chacun 0,66€. Les messages sont envoyés à mon insu toutes les minutes parfois 3 fois sur la même minute.

**Exemple 2 :** Facture de 1037 euros sur 1 mois dont 983 euros de numéros spéciaux jamais appelés.

**Exemple 3 :** Ci-après l'anomalie que j'ai décrite au Service Client SFR RED : J'ai reçu ma dernière facture du 01/05/2018 d'un montant de 227,25€. Les numéros appelés mentionnés sur la facture ne correspondent pas aux numéros appelés réellement. Dans la mesure où ces numéros sont des appels à une assistance médicale en France du Japon et où je dois me faire rembourser par ces organisations sur présentation de la facture.

**Exemple 4 :** Facturation abusive hors forfait internet : toutes leurs offres sont en « débit réduit » après l'enveloppe, sauf... la série limitée 50 Go que j'ai souscrite. Je n'ai reçu aucun contrat (par email, j'entends, mais bien sûr pas non plus par courrier), je ne suis plus certain de cette clause au moment de la souscription (même si je suis pointilleux à ce sujet, et vérifie bien toutes les clauses avant de signer..). Et pour finir, le montant pour 6 Go de hors forfait s'élève à ~710€, sans aucun avertissement préalable.

**Exemple 5 :** Titulaire d'un forfait Free à 19.99 euros/mois réputé illimité pour les appels depuis le Canada vers les fixes et mobiles canadiens et français, j'ai été facturé hors forfait pour des appels passés depuis la Canada vers un fixe canadien avant mise en demeure que cela m'était désormais interdit.

P.S. J'ai une formation de juriste et un dossier très détaillé.

**Exemple 6 :** Lors d'une traversée Toulon-Ajaccio par ferry, j'ai été facturé de 60 euros de hors forfait internet suite à un roaming satellitaire, le tout pendant mon sommeil.

### *Vente forcée ou dissimulée*

Outre les ventes dissimulées (63%), ce sont ici les refus de rétractation qui sont les plus fréquents (18%). Parmi celles-ci on trouve aussi des résiliations à tort ou des augmentations de tarifs inattendues.

#### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** Suite à une usurpation d'identité qui conduit à une fraude visant, à partir d'abonnements de téléphones portables, la récupération d'iPhoneX, l'engagement des procédures auprès de SFR (Service Fraude et Réclamation client) n'a donné lieu à aucune réaction de la part de SFR tout en maintenant le paiement les sommes en relation avec la fraude (~200 € pour les 2 lignes).

**Exemple 2 :** Bouygues a accepté la demande de portabilité de mon numéro vers La poste mobile alors que je n'ai fait aucune demande. Je suis victime d'une usurpation de numéro de téléphone portable, mais aucune recherche de résolution de mon problème de la part de l'opérateur qui me réclame des frais considérables de résiliation.

**Exemple 3 :** En mars 2016 j'ai signé le contrat pour 3,99€ et trois mois après Bouygues m'a facturé 4,99€ et encore plus tard 5,99€ ... en m'imposant des services pas demandés et jamais utilisés. Comme je n'utilise presque pas mon portable, ce n'est que 2 ans plus tard que j'ai découvert cela. J'ai résilié le contrat. Le 14 mai 2018, j'ai envoyé à Bouygues une LRAR, mais il n'y a pas de réponse. Que faire?

**Exemple 4 :** Nous avons un contrat avec plusieurs lignes dont la mienne et celle de mon père. Le contrat est à son nom. Hier j'ai reçu un appel pour une offre n'étant pas la titulaire du contrat et ayant déjà notifié plusieurs fois ce « détail », j'ai répondu cordialement mais fermement que je souhaitais qu'ils arrêtent de m'appeler et contactent directement le titulaire du contrat à savoir mon père pour ce genre de chose et je n'ai pas laissé l'opératrice me présenter son offre. Le soir même j'ai appris que cette opératrice avait ensuite appelé mon père disant qu'elle avait discuté de l'offre avec moi et que je voulais souscrire à un forfait 50 Go avec une option pour Deezer (que d'ailleurs je n'écoute jamais). Cette opératrice a donc soutenu que j'avais donné mon accord ce qui n'est bien évidemment pas le cas et qu'il lui fallait simplement l'accord de mon père. Je trouve ces pratiques calomnieuses, honteuses et dignes d'une escroquerie !

**Exemple 5 :** Abonnement forcé à un service multimédia (woozgo) facturé 5 euros par semaine. Abonnement non sollicité, non utilisé

### *Résiliation du contrat*

Pour la résiliation, c'est le refus de résiliation anticipée sans frais qui mène la danse (33%) juste devant la résiliation non prise en compte (28%).

### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** Bonjour, J'ai souscrit à une offre mobile chez Free en remplacement de mon offre sans engagement chez Bouygues le 4/12/17. La portabilité s'est effectuée le 20/12/17, ce qui correspond à la date de résiliation qui apparaît dans mon espace client Bouygues. Pourtant Bouygues me facture le forfait pour la période du 20/12/2017 au 19/01/18, agrémenté d'un service inédit non souscrit : le Bouquet Presse. J'ai envoyé une lettre recommandée le 27/12 au service client, livrée le 29/12, pour leur demander d'invalider cette facture et ma souscription forcée au bouquet presse au regard de ma résiliation actée par Bouygues. J'ai demandé à ma banque de bloquer le prélèvement du 3/01. Aujourd'hui, je reçois un sms de Bouygues, dans le déni, qui me signale un retard de paiement. Je ne peux contacter Bouygues par téléphone car leur standard demande un numéro de téléphone (au lieu d'un numéro client) pour identification mais ne reconnaît plus le mien, n'étant plus cliente.

**Exemple 2 :** Ayant un forfait SOSH sans engagement, j'ai choisi de changer d'opérateur. Mais grande surprise on m'a facturé un montant de 270,78 euros sur la période du 12/10/2017 au 22/09/2019 lorsque je l'ai quitté.

**Exemple 3 :** Client chez SFR depuis 12 ans je fais face à de gros problèmes de réseau depuis 2 ans, après quantités d'heures passées au téléphone leurs faisant par des problèmes, problèmes constatés eux même par leur service technique , un conseiller me propose de faire un courrier avec accusé de réception pour faire une demande de résiliation avec exonération de frais de

résiliation, après avoir reçu mon courrier, SFR me renvoie une notification me disant que ma demande de résiliation était bien prise en compte mais que j'aurai à payer les frais de résiliation : incroyable ? Non seulement je paye depuis un certain temps un service qui ne fonctionne pas et lorsque l'on demande une résiliation suite à de gros dysfonctionnements de ce service on me fait encore payer ! Je suis révolté.

### *Qualité de fonctionnement*

Pour la **qualité de fonctionnement**, ce sont les problèmes de couverture qui reviennent le plus souvent (48%) suivis par les problèmes de débit (23%).

#### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** Je suis obligé d'être toujours à mes fenêtres pour capter un réseau.

**Exemple 2 :** 4G Box de Bouygues Telecom : Bouygues Telecom se permet de réduire notre débit et d'augmenter le Ping de la Box 4G bizarrement après le mois d'essai.

Selon eux maintenant la ligne est saturée. Ils ne peuvent rien faire. Mis à part me dire de résilier ils ne font rien, je refuse de résilier sachant que j'ai un bon débit normalement.

**Exemple 3 :** Nous avons souscrit un contrat avec SFR et il s'avère que la réception au Moutiers en Retz (44) est très mauvaise. Nous avons téléphoné à SFR mais il nous ballade depuis 4 mois. Cet état nous handicape considérablement car les conversations sont coupées et parfois la personne qui appelle ne peut pas nous contacter et a le répondeur. Depuis octobre, nous voulons résilier le contrat car il n'est pas rempli mais on se heurte à un mur de mauvaise foi. C'est vraiment pénible car on est démuni pour se faire entendre.

**Exemple 4 :** Je viens vers vous suite à ma terrible désillusion avec Bouygues Telecom. Je m'explique, juste avant Noël, je prends le forfait à 3 € pour 20 Go par mois, je choisis Bouygues car, de tous les opérateurs, c'est celui qui a la meilleure couverture 4G dans la zone où j'habite, je précise que je n'ai pris leur forfait et pas un autre uniquement pour cette raison. Je prends le forfait, une fois le réseau activé, je me connecte en 4G sur mon ordinateur (hotspot) Et là, surprise, un débit extrêmement faible, de l'ordre de 0.3 Mo/s, pire que du Edge quoi ... Alors que j'ai 3 voire 4 barres en 4G et que chez SOSH avec 2 barres, j'avais un débit 20 x supérieur ! Ceci pendant toute une semaine. Je publie sur le forum de Bouygues Telecom pour avoir une réponse (Voici le lien: <https://forum.bouyguetelecom.fr/questions/1522000-debit-4g-tres-lent-offre-b-you-a2-9>) Et là plein de gens qui commentent avec le même problème que moi et aucune réponse concluante de Bouygues. Je décide de parler à un conseiller et là, après un discours un peu de sourd, il me fait clairement comprendre que le réseau est bridé pour les utilisateurs du même forfait sur la même zone mais pas seulement limité, il est quasiment inexistant ! De plus, ceci n'est pas indiqué dans les conditions d'utilisation contrairement à leur affirmation ... Bref, aujourd'hui toujours aucune réponse de Bouygues, je vais changer d'opérateur je crois ...

**Exemple 5 :** J'ai pris un abonnement RED, payé 20 €, la ligne n'a jamais eu de réseau ... J'ai dû résilier pour ne pas être à nouveau facturé sans espoir de pouvoir me servir de ma ligne !!

### *Contrat*

Les changements de tarif sont la cause la plus souvent mentionnée (39%) pour le motif contrat devant la prolongation de l'abonnement (25%).

#### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** Nous avons pris un abonnement mobile de base à 8 euros / mois pour notre maman qui a 88 ans. Son abonnement a augmenté de 3 euros sans que nous n'ayons rien demandé. Or

notre maman n'a que faire de la data internet qu'on lui fait payer. Sur le site internet, on nous revoie au 1064 et ce numéro est impossible à joindre. C'est une véritable arnaque qui multipliée par des milliers de clients mérite une condamnation de la société Bouygues Telecom.

**Exemple 2 :** J'ai été victime d'une évolution du tarif de mon mobile de 9.99 € (offre promotionnelle de nov 2017) à 24.99 € dès le mois de décembre 2017. Je n'ai pas été informé du changement par courrier un mois avant (comme la loi le stipule) - La remise B&YOU sur 12 mois d'un montant de 15 € a été transformée en remise couplage (bouquet presse) - J'ai demandé des explications, la conseillère m'a répondu que mon forfait à 9.99 € n'avait jamais existé. J'ai bloqué et rejeté auprès de ma banque le prélèvement du 20 janvier (d'un montant de 24.99 €) car j'ai changé d'opérateur début janvier 2018. J'envoie un courrier à BOUYGUES pour dénoncer leur malveillance et leurs manières frauduleuses et publicité mensongère.

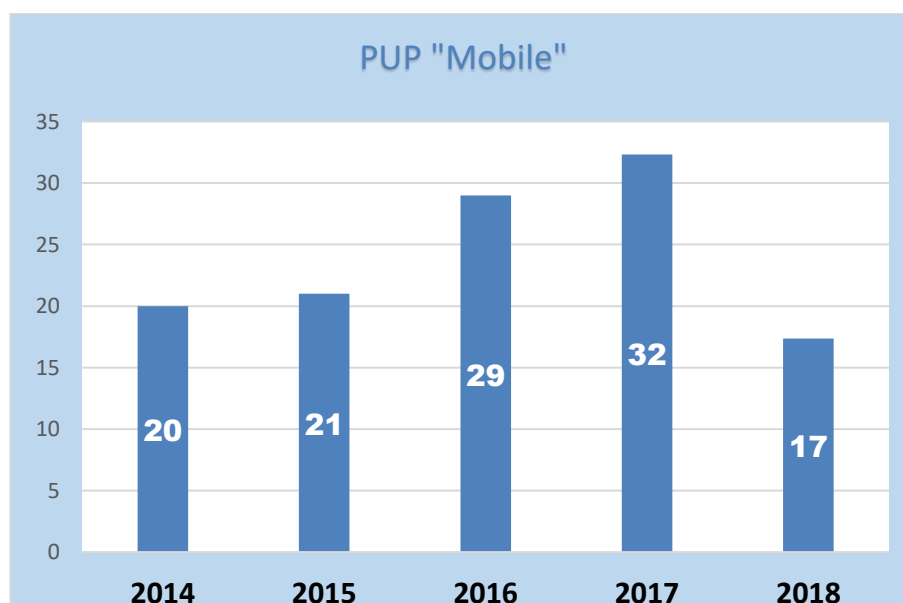
**Exemple 3 :** Suite à un appel téléphonique de la part de SFR pour une promotion, ils m'ont prolongé de 6 mois mon contrat sans mon accord ...

### Incidence de la technologie

Les réseaux et terminaux mobiles appartiennent à diverses technologies. Lors d'un dépôt d'insatisfaction sur le site de l'AFUTT, il est possible de déclarer la technologie utilisée. Près de 50% des internautes l'ont fait mais aucune corrélation n'apparaît entre les motifs d'insatisfaction et la technologie. Néanmoins, il est grâce à cela possible de constater qu'en 2018 seulement 10% des insatisfactions pour lesquelles la technologie a été déclarée font référence à la 3G, le reste se déclarant en 4G.

### Conclusion sur le secteur « Mobile »

L'année 2018 a été marquée dans le secteur mobile par une baisse un peu plus forte que la baisse de l'ensemble des insatisfactions enregistrées par l'AFUTT. En conséquence, il apparaît que le PUP calculé sur l'ensemble du parc ARCEP est repassé en dessous du niveau de 2015, ce qui n'est néanmoins pas nécessairement l'indice d'une amélioration correspondante de la satisfaction. Pour toutes les raisons précédemment exposées des paramètres extérieurs ont pu faire que l'AFUTT n'a pas capté la même proportion des insatisfactions des utilisateurs.



Dans le secteur Mobile aussi, la part de l'ensemble du TOP 5 a augmenté et plus particulièrement les premiers par rapport aux autres motifs d'insatisfaction moins fréquents.

Parmi ces divers motifs, ce sont la **Facturation** et la **Vente forcée ou dissimulée** qui sont les plus préoccupants devant la **qualité de fonctionnement** qui dans ce secteur aussi se dégrade. On peut se consoler avec les problèmes de **contrat** qui semblent régresser.

La comparaison entre opérateurs en tenant compte de leur parc donne encore Orange gagnant devant Free, alors que Bouygues reste dans la moyenne, mais pour combien de temps selon nos prévisions de fin d'année pour ces trois opérateurs. Allons-nous assister à un regroupement général ?

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

### Volume de plaintes et répartition

Le secteur « Fixe classique » correspond au Réseau Téléphonique Commuté (RTC). Ce secteur perd régulièrement des abonnés mais concerne encore plusieurs millions d'abonnés, dont une part non négligeable de ligne entreprise. En 2018, il restait toujours un peu plus de 7% des plaintes du domaine télécoms encore rattachés à ce secteur. Comme pour les autres secteurs, le nombre de plaintes a également baissé à raison dans celui-ci d'environ 39%, soit dans une proportion intermédiaire entre Internet et mobiles. Le nombre de plaintes par unité de parc (de l'ordre de 25) est ainsi à peu près la moitié des secteurs « mobile » et « Internet fixe ».

En raison de son rôle particulier d'opérateur historique, Orange s'est vu jusqu'à présent affecter la majorité des plaintes avec toutefois une baisse à 34% en 2017. Cette part remonte en 2018 à 44% alors que celle de SFR redescend à 21%. Il faut toutefois signaler que :

- d'une part, ramené à leur parc respectif, la part de plaintes est nettement en défaveur des opérateurs autres qu'Orange (PUP de 36 contre 18 pour Orange) même si Orange n'est généralement pas innocent lorsqu'il s'agit d'un dysfonctionnement technique mais ce n'est pas le motif le plus fréquent (moins de 9%).
- d'autre part le tiers restant est soit attribué à des petits opérateurs dont la part reste sensiblement stable (~30% contre 37% en 2017) soit n'est pas précisément attribué à un opérateur. Toutefois pour les uns comme les autres, la plus grosse part est attribuée au motif Résiliation (61%), plus précisément résiliation non prise en compte ou refus de résiliation anticipée.

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

Le TOP 5 de l'année 2018 ne représente que 68% des plaintes du secteur fixe contre plus de 76% l'an passé. Les quatre premiers items sont les mêmes que l'an passé mais dans un ordre légèrement différent. Le motif Livraison Installation reprend la cinquième place qu'il avait perdue l'an passé mais en fait plusieurs motifs sont à des niveaux très proches et une petite variation les fait entrer ou sortir du podium.

| N° | Motif de plainte           | % du total des plaintes mobiles 2018 | % du total des plaintes mobiles 2017 | Variation 2018/2017 |        |
|----|----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|--------|
|    |                            |                                      |                                      | %                   | volume |
| 1  | Vente forcée ou dissimulée | 22,6%                                | 22,3%                                | +0,3%               | -38% ↘ |
| 2  | Interruption de service    | 16,2%                                | 16,8%                                | -0,6%               | -42% ↘ |
| 3  | Facturation                | 15,3%                                | 21,8%                                | -6,5%               | -57% ↘ |

|   |                        |       |       |       |        |
|---|------------------------|-------|-------|-------|--------|
| 4 | Résiliation du contrat | 7,2%  | 9,6%  | -2,4% | -54% ▼ |
| 5 | Livraison-installation | 6,8%  | 6,0%  | +0,8% | -30% ▼ |
|   |                        | 68,1% | 76,5% |       |        |

Ce TOP 5 est le seul des trois dont la part par rapport à l'ensemble des insatisfactions régresse. Cela corrobore le fait qu'en ce secteur les motifs sont plus répartis.

### Commentaires

- La part des insatisfactions pour le secteur fixe classique reste inchangée à un peu plus de 7% de l'ensemble des insatisfactions. Cela étant, il faut reconnaître que certaines plaintes enregistrées dans ce secteur devraient l'être dans d'autres.
- Le motif **Vente forcée ou dissimulée** poursuit son ascension relative de même que Livraison-installation.
- **Facturation** et **résiliation** baissent un peu plus vite que les autres. Consommation en itinérance (40%) et facturation à tort (25%) sont les causes les plus souvent citées pour le motif **facturation**, résiliation non prise en compte est celle la plus fréquente (76%) pour la **résiliation**.
- Parmi les causes invoquées, les dysfonctionnements attendus suite à la fin de la commercialisation du RTC sont certes parfois cités mais sont encore peu nombreux.
- Recouvrement-contentieux, Appels-messages non désirés, Contrat, Intervention de maintenance, Portabilité du numéro sont tous des motifs au pied du podium avec une part de 5% des plaintes. Bloctel reste toujours aussi inefficace.



## VI. Conclusion générale

Pour l'ensemble des Communications Électroniques, le nombre de plaintes parvenues à l'AFUTT en 2018 a diminué d'environ 39% par rapport à 2017. D'autres observateurs ont également enregistré des baisses significatives de plaintes dans ce secteur d'activité, qui reste néanmoins, au vu de la DGCCRF, le deuxième plus conflictuel derrière l'immobilier. Cette réduction peut avoir différentes causes dont l'amélioration des services de SFR.

Pour évaluer l'évolution de la situation, il vaut donc mieux s'intéresser à la part relative des différents motifs d'insatisfaction et à la part des insatisfactions attribuée à chacun des opérateurs, en particulier à l'indice de conflictualité et au nombre de Plaintes par Unité de Parc (PUP).

Tous secteurs confondus et en comparaison avec la situation de 2017, les points saillants sont :

- La part du secteur Internet recommence à croître par rapport aux autres secteurs et prend une proportion que l'on n'avait pas connue depuis six ans.
- La part croissante de la dégradation de la [qualité de fonctionnement](#) des services (augmentation relative des [interruptions de service](#) et de l'insatisfaction dans [l'utilisation des services](#)) et d'autre part, la part des problèmes de [vente](#) et de [facturation](#) reste dominante.
- En ce qui concerne l'expérience client, le cas de SFR reste particulièrement préoccupant pour la [facturation](#), la [vente](#) et la [résiliation](#) même si des indices d'amélioration sont nettement perceptibles.
- Toujours globalement SFR reste le plus conflictuel en particulier dans le secteur mobiles mais améliore sa situation et tend à se rapprocher des autres opérateurs au moins dans certains domaines. Bouygues et les petits opérateurs maintiennent leur position relative. Inversement les parts d'Orange et de FREE augmentent sensiblement. Dans chacun des groupes, la part des opérateurs low cost reste relativement marginale.

Dans le secteur d'Internet, le volume général des plaintes enregistrées a baissé de 32% par rapport à 2017, soit un peu moins que la baisse globale, tous secteurs confondus. SFR et Orange ont les plus grosses parts d'insatisfaction mais si l'on tient compte de leur parc respectif c'est SFR qui a le plus fort indice de conflictualité, Orange ayant le meilleur, Free et Bouygues s'en rapprochant.

En ce qui concerne les motifs d'insatisfaction dans ce secteur, c'est « [l'interruption de service](#) » qui arrive en tête, en nette augmentation (+5 points) par rapport à 2017. La « [résiliation](#) » reste à un niveau élevé et la qualité technique ([qualité de fonctionnement + Interruption de service](#)) continue de se dégrader de façon préoccupante.

Dans le secteur mobile, le volume général des plaintes enregistrées a baissé de 45%, soit plus que la baisse globale, tous secteurs confondus. SFR et Bouygues ont les plus grosses parts d'insatisfaction mais si l'on tient compte de leur parc respectif, c'est SFR qui a le plus fort indice de conflictualité alors que Bouygues est dans la moyenne, Orange ayant le meilleur, FREE et les MVNO étant un peu meilleurs que la moyenne.

En ce qui concerne les motifs d'insatisfaction dans ce secteur, c'est toujours la « [facturation](#) » qui arrive en tête avec une part encore augmentée par rapport à 2017. En outre la part de tous les motifs du TOP 5 a augmenté mais pas de la même façon pour chacun de ces motifs. « [Vente forcée et dissimulée](#) » et « [Qualité de fonctionnement](#) » ont également sensiblement augmenté alors que « [Contrat](#) » et « [Résiliation](#) » ont baissé.

Enfin dans le fixe classique, l'insatisfaction reste liée aux éternels problèmes de « [Vente forcée ou dissimulée](#) » qui ont tendance à prendre de l'importance alors que « [Facturation et Résiliation](#) »

baissent un peu. À noter un grand nombre de motifs variés proches de 5% qui sont au pied du podium parmi lesquels les divers types « d'appels ou messages indésirés ».

Quels que soient les supports de communication, ces problèmes « d'appels indésirés » deviennent tous à fait insupportables alors que Bloctel s'avère complètement impuissant contre eux.

Dans l'ensemble, on peut remarquer que le TOP 5 des insatisfactions a tendance à prendre une proportion de plus en plus importante : ne serait-ce pas l'indice qu'il y a parmi ces motifs certains d'entre eux auxquels les opérateurs devraient s'attaquer plus sérieusement afin d'apporter une amélioration sensible de la satisfaction de leurs clients ?

## Annexe : Analyse de la qualité des services du secteur téléphonie et internet fixe à partir des indicateurs réglementaires.

La publication par les opérateurs des indicateurs de qualité de service définis par les décisions de l'ARCEP n° 2013-04, 2015-0833 et 2017-0126 est une obligation réglementaire instituée par l'article D.98-4 du code des postes et des communications électroniques. L'étude de ces indicateurs reportés dans une série de graphiques fournis ci-dessous, apporte un éclairage intéressant sur l'évolution de la qualité de service dans ce secteur, RTC et internet fixe toute technologie. Précédemment ces indicateurs étaient au nombre d'une quinzaine mais leur nombre a été réduit par la dernière décision de l'ARCEP ce qui explique qu'ils n'aient pas tous le même historique. Ils sont rappelés dans le tableau suivant :

| Indicateur |   | Mesure   |
|------------|---|--|
| 1          | Délai de fourniture du raccordement sans rendez-vous client                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50<sup>ème</sup> centile exprimé en jours calendaires entiers</li> <li>• 95<sup>ème</sup> centile exprimé en jours calendaires entiers</li> </ul> |
| 2          | Délai de fourniture du raccordement avec rendez-vous client                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50<sup>ème</sup> centile exprimé en jours calendaires entiers</li> <li>• 95<sup>ème</sup> centile exprimé en jours calendaires entiers</li> </ul> |
| 3          | Taux de pannes signalées au cours du 1 <sup>er</sup> mois suivant la mise en service          | • Taux exprimé en pourcentage, arrondi avec une précision d'un chiffre après la virgule  |
| 4          | Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2 <sup>ème</sup> mois suivant la mise en service | • Taux exprimé en pourcentage, arrondi avec une précision d'un chiffre après la virgule  |
| 5          | Délai de réparation d'une panne signalée  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50<sup>ème</sup> centile exprimé en jours calendaires entiers</li> <li>• 95<sup>ème</sup> centile exprimé en jours calendaires entiers</li> </ul> |

Figure 1 : liste des indicateurs à publier  
d'après la décision n° 2013-0004 modifiée par la décision n°2017-0126 de l'Arcep

L'étude de l'ensemble de ces résultats met en évidence les points suivants :

### *Indicateurs délais de livraison sans rendez-vous*

**Centile 50 pour les accès RTC et xDSL sans rendez-vous :** Pour cet indicateur les délais de livraison des opérateurs sont très proches, entre 5 et 7 jours dans 50% des meilleurs cas. Aucune réelle évolution n'est perceptible.

**Centile 95 pour les accès RTC et xDSL sans rendez-vous :** Si l'on s'intéresse à la quasi-totalité des livraisons (95%) qui ne nécessitent pas de rendez-vous, celles-ci sont effectives en moyenne entre 15 et 20 jours. Ça commence à être bien long et aucune réelle amélioration n'est perceptible.

### *Indicateurs délais de livraison avec rendez-vous*

**Centile 50 pour les accès RTC et xDSL avec rendez-vous :** Lorsque la livraison nécessite un rendez-vous, l'xDSL s'écarte du RTC. Les clients de Free doivent être plus patients que les autres. La tendance générale est plutôt à la hausse

**Centile 95 pour les accès RTC et xDSL avec rendez-vous :** Lorsqu'un rendez-vous est nécessaire, un délai de livraison de plus d'un mois devient prohibitif pour les clients les moins chanceux. La tendance est vraiment négative.

**Centile 50 pour les accès Très Haut Débit avec rendez-vous (sauf F+C):** Pour les différents types de très haut débit (>30Mbps), les délais de livraison pour 50% des clients sont encore plus longs que pour l'xDSL, en particulier pour le FTTH et pour les clients de Free. Toutefois, pour ces derniers on voit poindre une certaine amélioration.

**Centile 95 pour les accès Très Haut Débit avec rendez-vous (sauf F+C):** Pour les différents types de haut débit et pour la deuxième moitié des clients, on arrive à des délais vraiment prohibitifs de près de six semaines. Free a rejoint le peloton. Les clients SFR Fibre + coax sont servis les plus rapidement si un rendez-vous n'est pas nécessaire.

**Proportion de mises en service avec rendez-vous :** En ce qui concerne la proportion de mises en service avec rendez-vous, il est à noter qu'il y en a 10 à 20% pour l'xDSL, curieusement plus de 30% pour le RTC. Pour le THD (fibre ou autres technologies) les installations sont toujours réalisées sur rendez-vous, sauf pour la technologie fibre+coax de SFR.

#### **Indicateurs taux de pannes signalées dans le 1<sup>er</sup> mois**

**Taux de pannes signalées par ligne d'accès RTC & xDSL dans le 1er mois :** Pour cet indicateur que l'on peut suivre depuis plus de sept ans on ne voit poindre aucune amélioration sauf pour SFR. Le RTC présente un taux nettement plus faible que xDSL.

**Taux de pannes signalées par ligne d'accès THD dans le 1er mois :** La fiabilité de ces accès dans le premier mois apparaît meilleure que pour l'ADSL, sauf pour Bouygues Télécom.

#### **Indicateurs taux de pannes signalées après le 1<sup>er</sup> mois**

**Taux de pannes signalées par ligne d'accès RTC & xDSL après le 1er mois :** La fiabilité de ces accès, passé le premier mois apparaît correcte (médiane à 1%). SFR est proche du RTC et Bouygues a rejoint le peloton.

**Taux de pannes signalées par ligne d'accès THD après le 1er mois :** La fiabilité de ces accès > 30Mbps dans le premier mois apparaît comparable à celle de l'xDSL, même pour Bouygues Télécom qui, après quelques écarts, revient dans le peloton. Néanmoins aucune tendance visible à l'amélioration.

#### **Indicateurs délais de réparation**

**Temps dans lequel 50% des défaillances sont réparées (ADSL et RTC) :** Pour cet indicateur, SFR présente une valeur atypique avec un taux plus de trois fois supérieur aux autres. Aucune tendance significative à l'amélioration.

**Temps dans lequel 50% des défaillances sont réparées (THD) :** Pour le très haut débit, le constat est le même sauf qu'ici l'écart entre SFR et les autres est plus faible et, en outre, il semble y avoir une tendance générale au regroupement.

**Temps dans lequel 95% des défaillances sont réparées (ADSL et RTC) :** Sur cet indicateur, il faut remarquer que le délai de réparation pris dans son ensemble (95% des cas) devient prohibitif (médiane à 18 jours) et qu'il y a une tendance à la dégradation tirée par SFR. De son côté Free est rentré dans le rang.

**Temps dans lequel 95% des défaillances sont réparées (THD) :** Ici, Free semble se rapprocher du peloton depuis son écart de 2016 mais le temps de réparation pour SFR a atteint près de trois mois

aussi bien pour le THD que pour la fibre + coax et cela depuis 2015 avec toutefois une tendance à l'amélioration perceptible depuis 2017.

## Représentation graphique

Ces indicateurs sont illustrés dans les graphiques ci-dessous. Pour chacun des cinq indicateurs du dispositif réglementaire, un graphique a été réalisé pour d'une part les accès RTC et xDSL et d'autre part pour les accès à un débit égal ou supérieur à 30 Mbits/s. En outre, lorsque les indicateurs comportent des 50<sup>ème</sup> et 95<sup>ème</sup> centiles, ceux-ci font l'objet d'un graphique différent. Pour compléter l'information ces graphiques comportent également la médiane glissante sur les deux dernières années de chaque série de mesure de l'indicateur (si nécessaire différencié par technologie pour le THD). Cette valeur délimite une zone verte représentative du niveau de qualité standard du secteur ce qui permet d'identifier plus facilement les services dont la qualité est meilleure que ce standard.

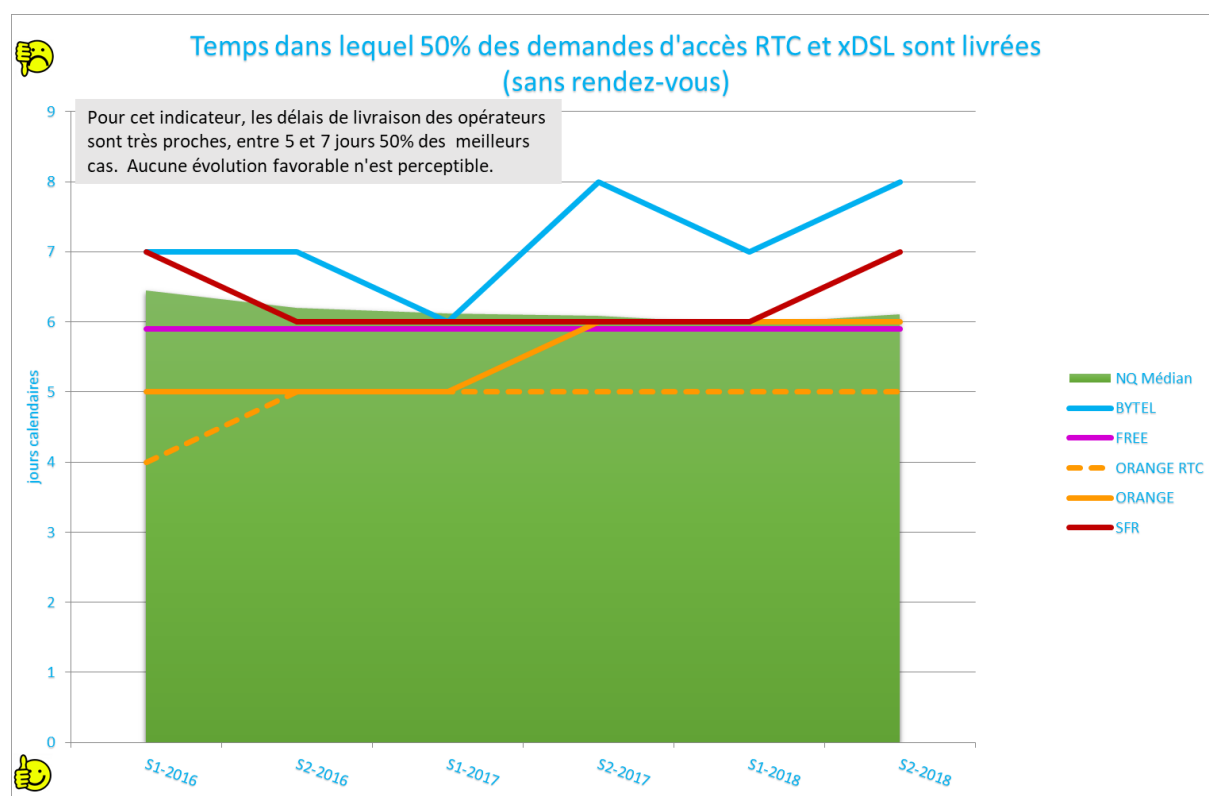
## Conclusion

Les indicateurs relatifs aux délais de livraison expliquent le mécontentement des clients qui doivent attendre un temps prohibitif, en particulier ceux pour qui un rendez-vous est nécessaire et ceux qui souhaitent un accès très haut débit (dont le délai d'attente peut atteindre six semaines).

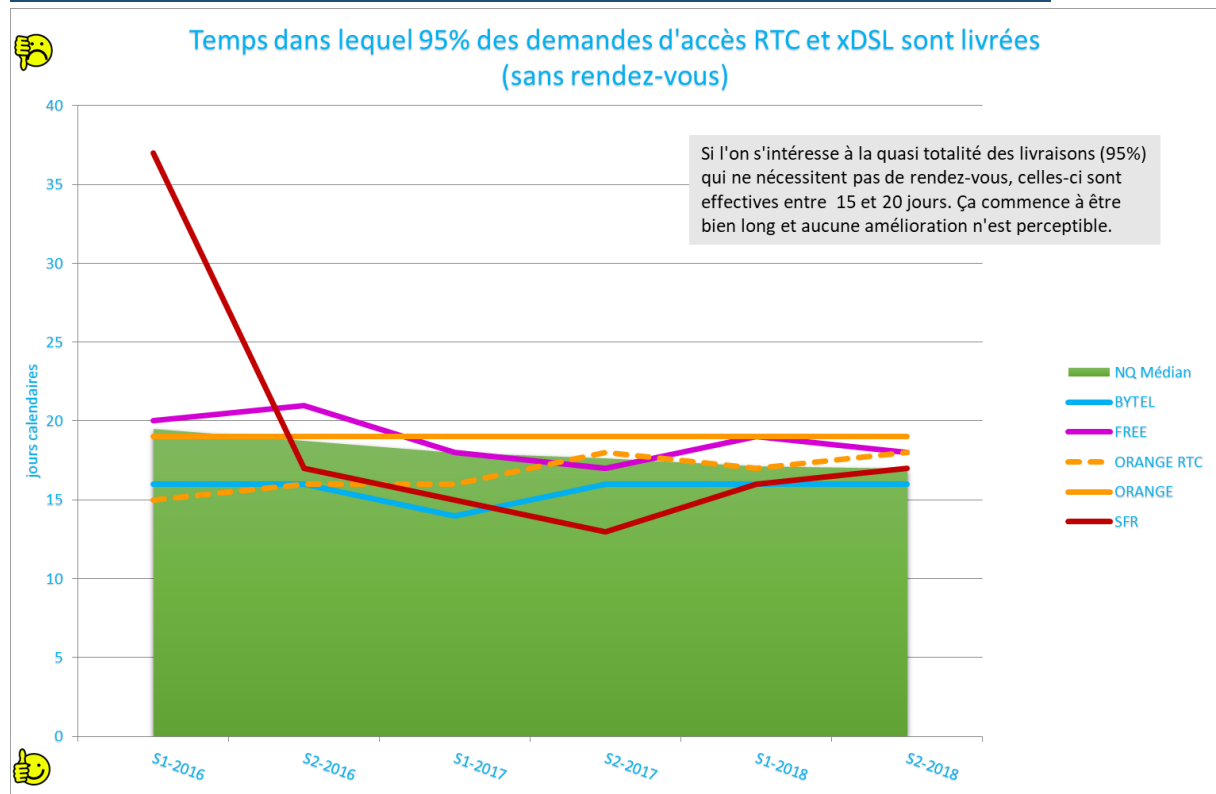
Ceux relatifs au taux de panne montrent que l'on doit souhaiter une amélioration de la fiabilité, en particulier dans le premier mois pour l'xDSL.

La comparaison entre opérateurs est nuancée selon les indicateurs, et on voit apparaître sur certains graphes quelques valeurs atypiques.

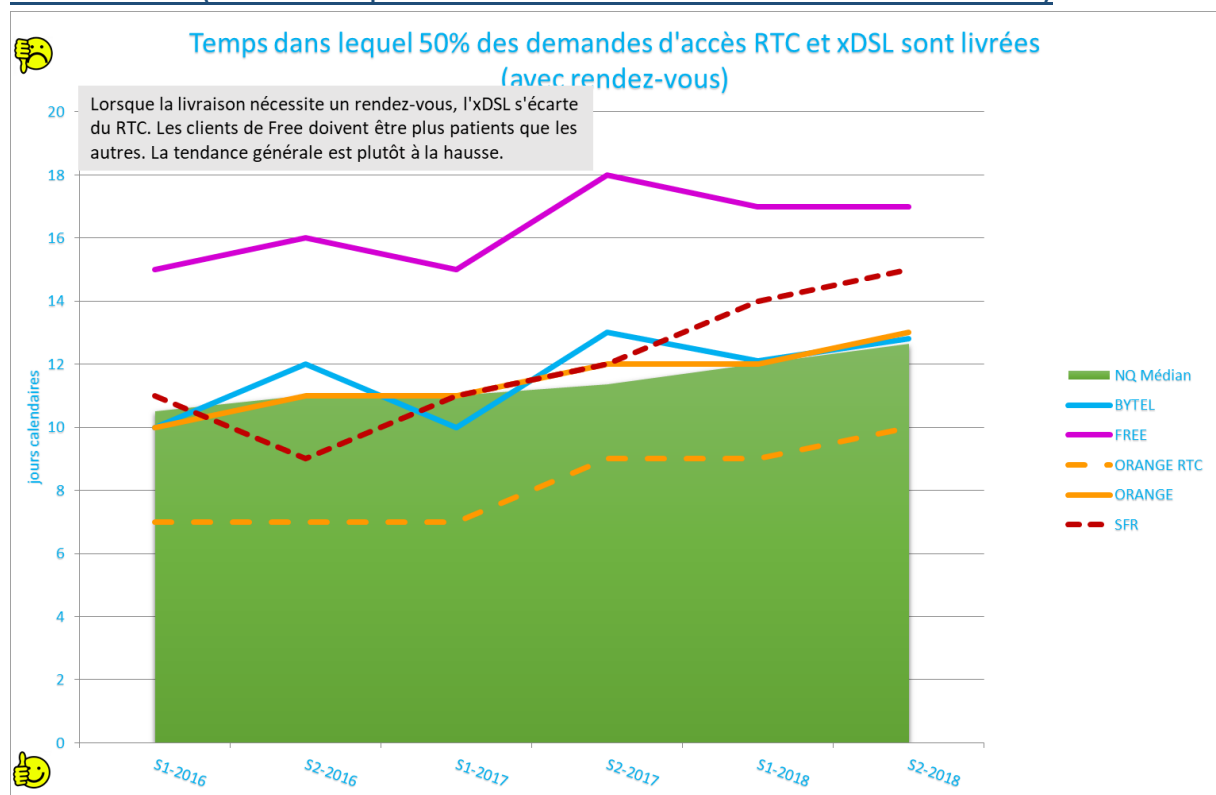
### Indicateur 1 (centile 50 pour les accès RTC et xDSL sans rendez-vous)



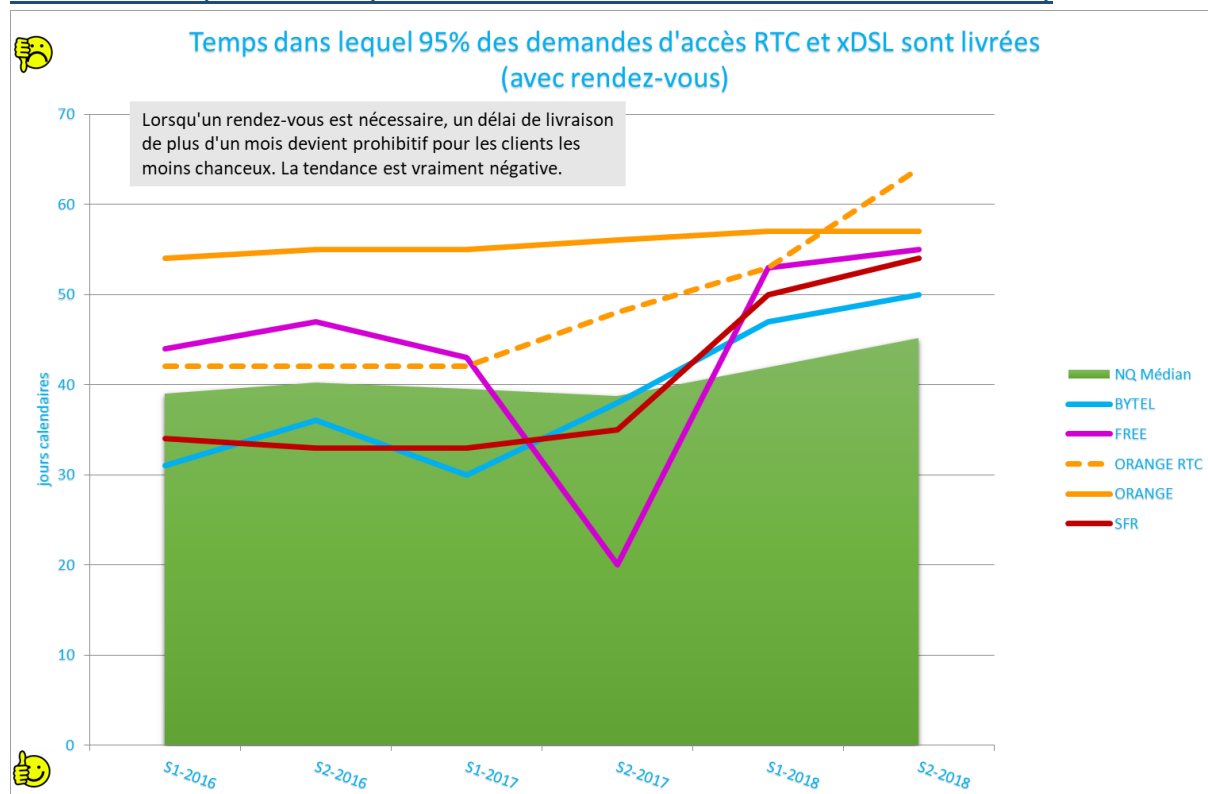
## Indicateur 1 (centile 95 pour les accès RTC et xDSL sans rendez-vous)



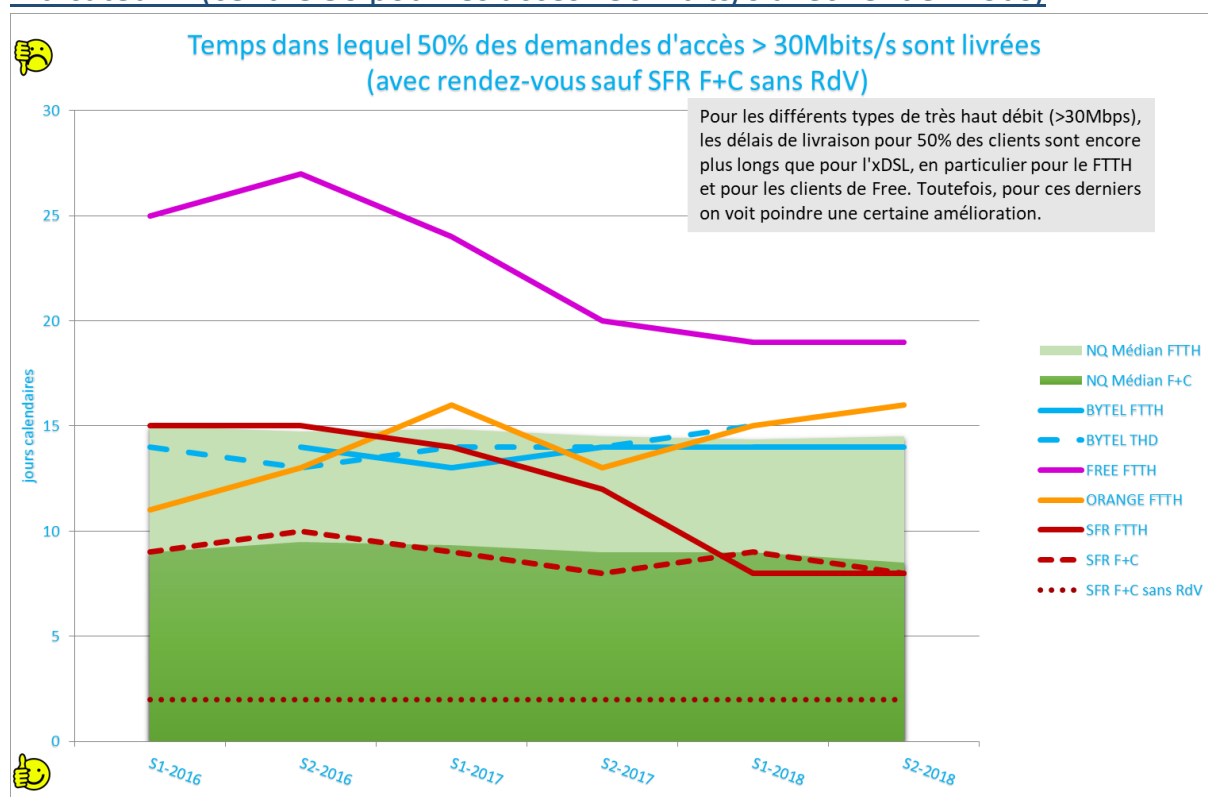
## Indicateur 2 (centile 50 pour les accès RTC et xDSL avec rendez-vous)



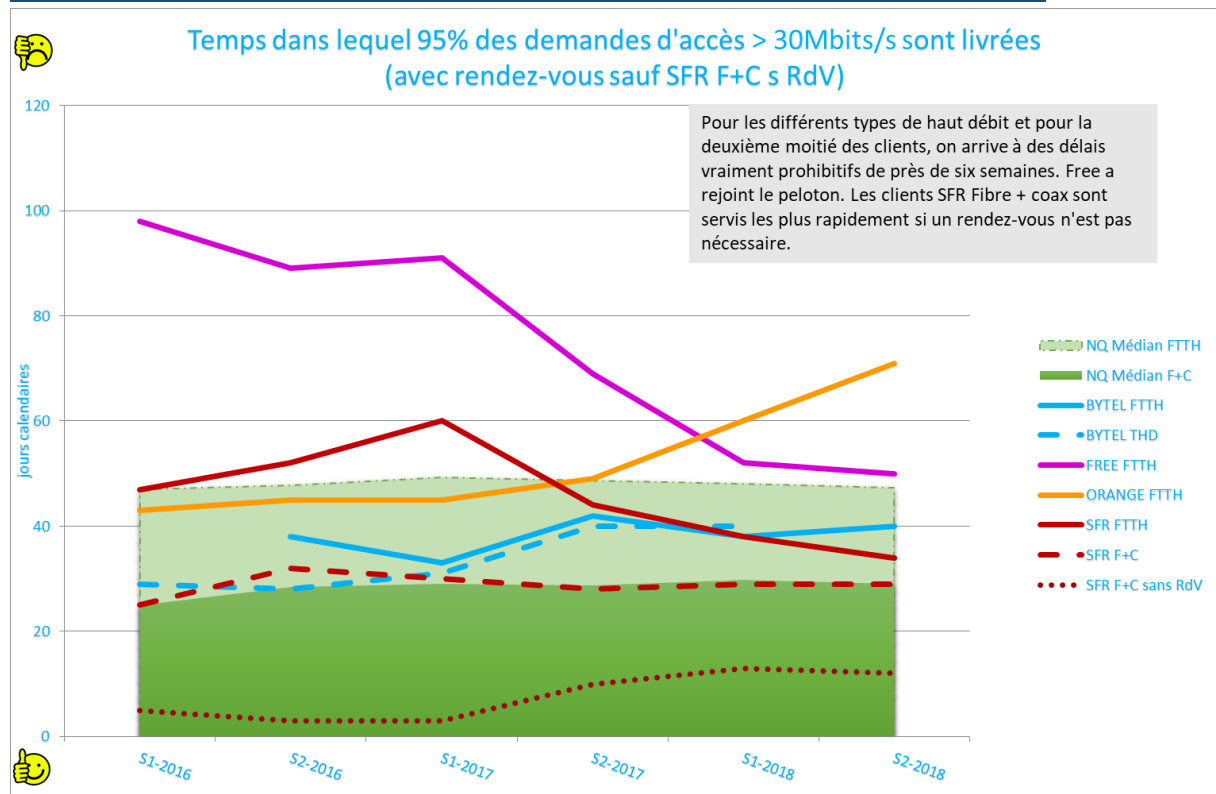
## Indicateur 2 (centile 95 pour les accès RTC et xDSL avec rendez-vous)



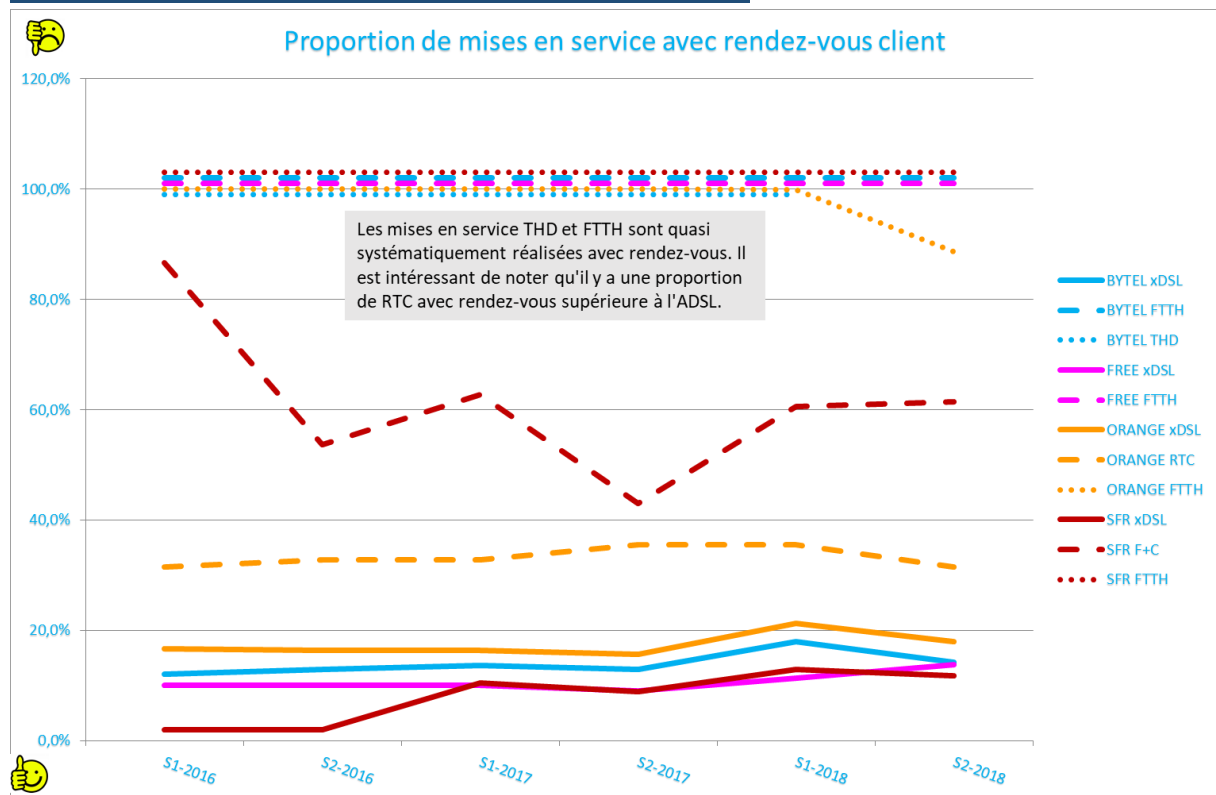
## Indicateur 2 (centile 50 pour les accès ≥30Mbits/s avec rendez-vous)



## Indicateur 2 (centile 95 pour les accès $\geq 30\text{Mbits/s}$ avec rendez-vous)

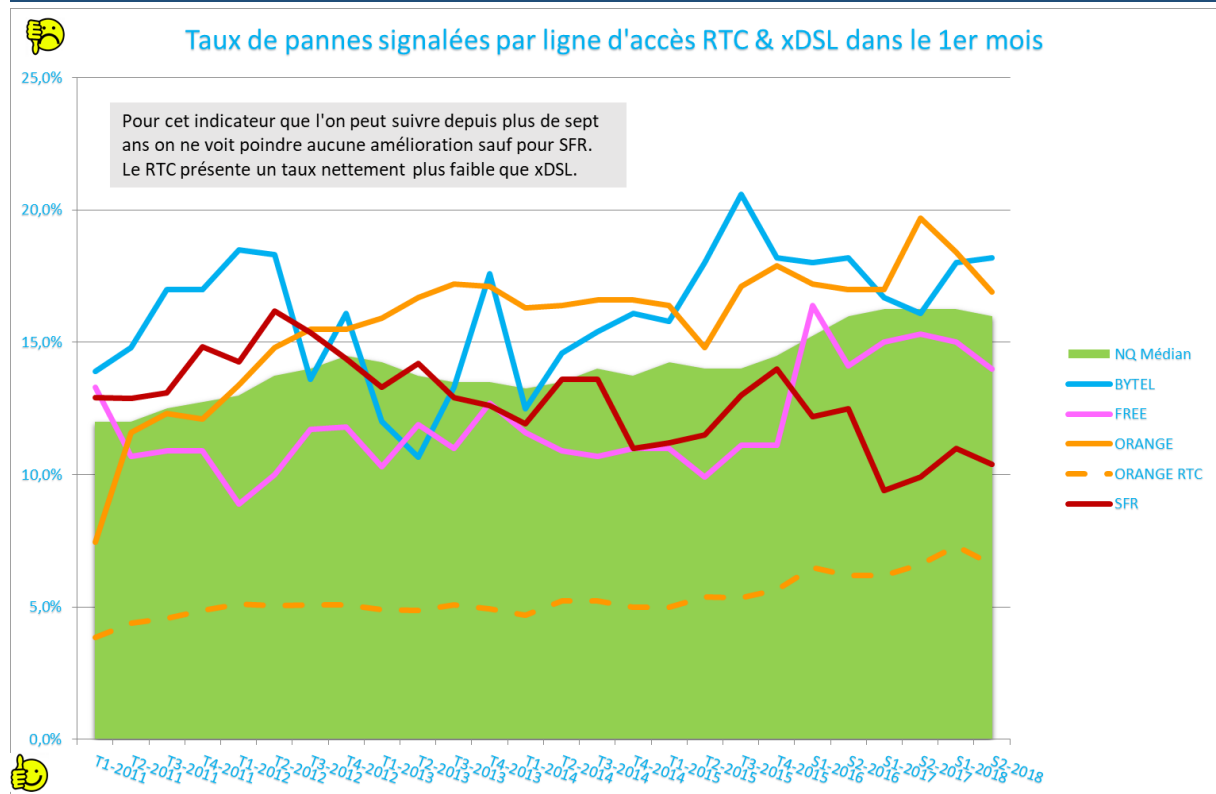


## Proportion de mises en service avec rendez-vous

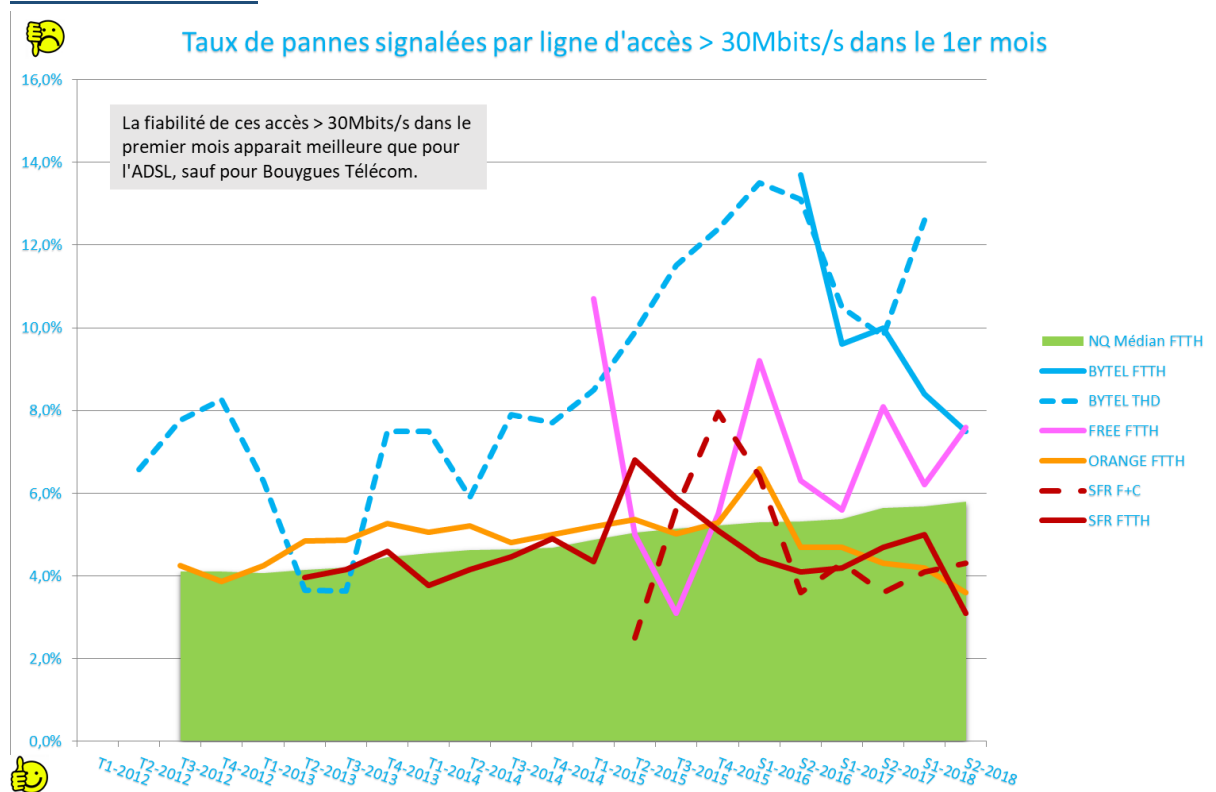




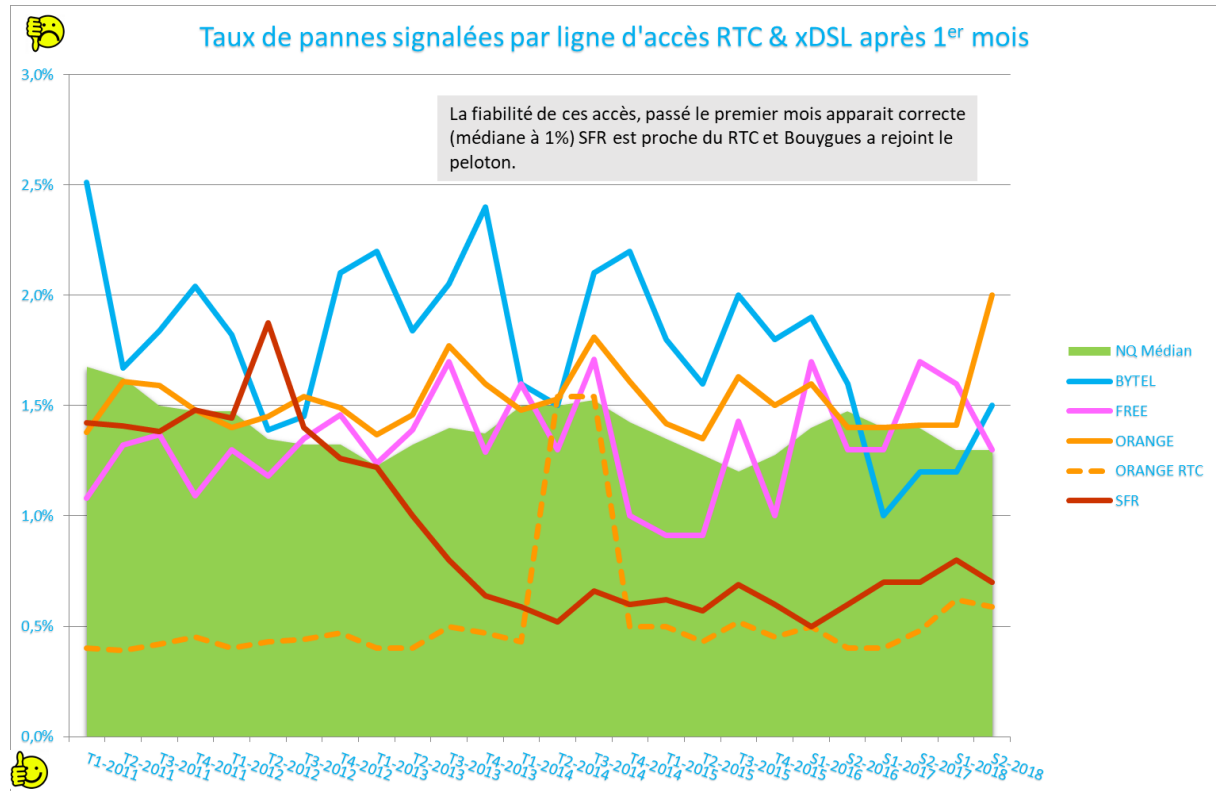
### Indicateur 3 Taux de pannes signalées par ligne d'accès RTC & xDSL dans le 1er mois



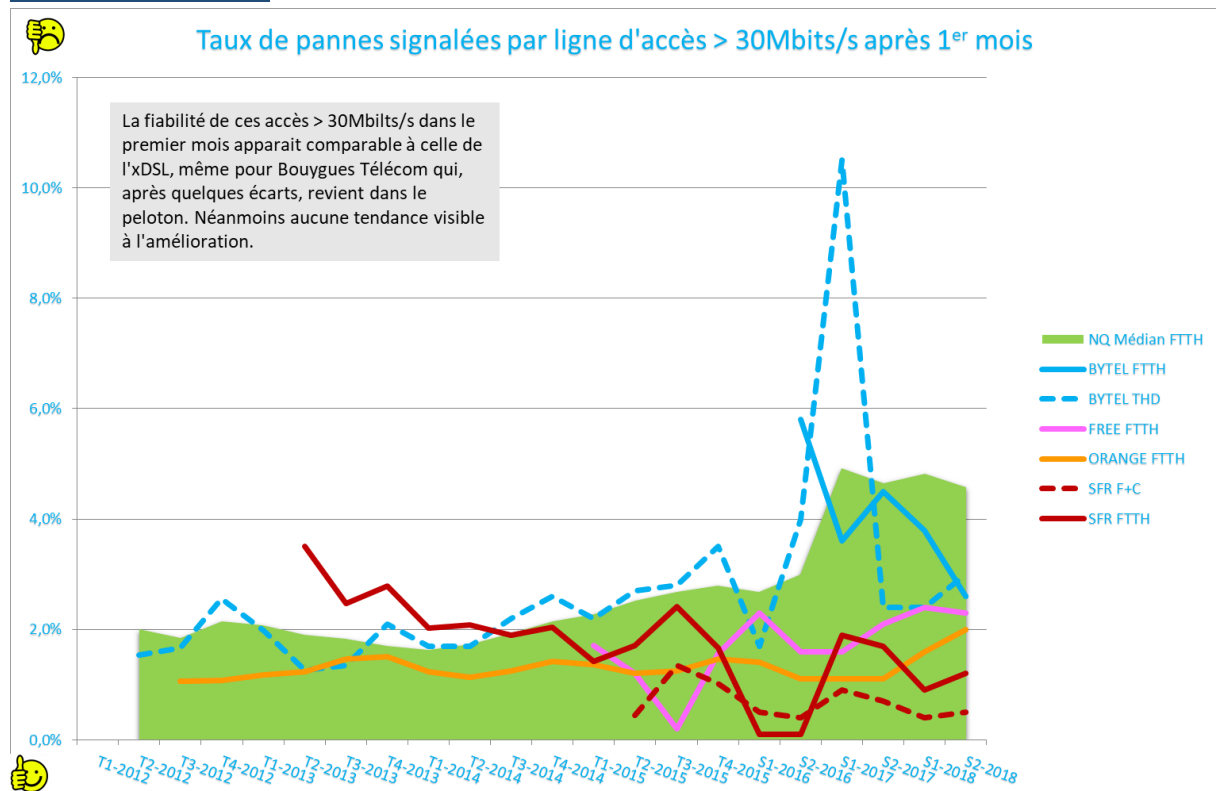
### Indicateur 3 Taux de pannes signalées par ligne d'accès $\geq 30$ Mbits/s dans le 1er mois



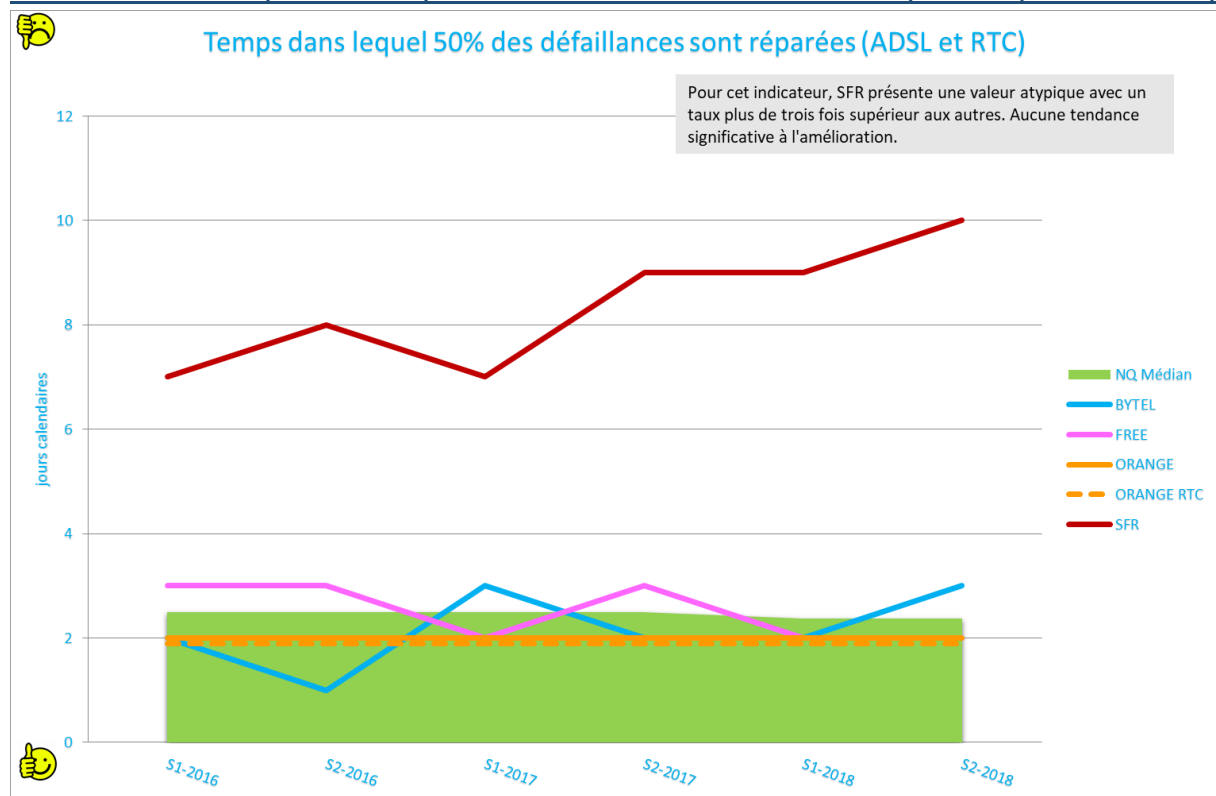
## Indicateur 4 Taux de pannes signalées par ligne d'accès RTC & xDSL après le 1er mois



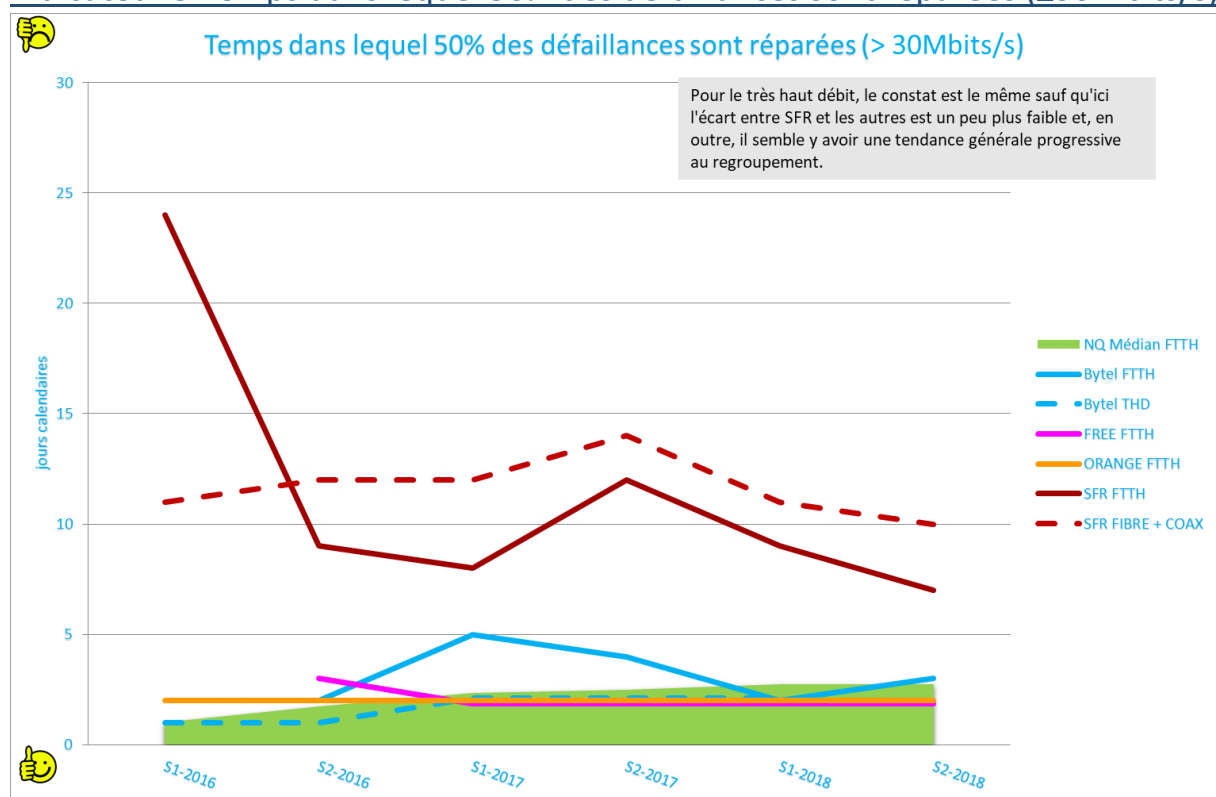
## Indicateur 4 Taux de pannes signalées par ligne d'accès $\geq 30$ Mbits/s après le 1er mois



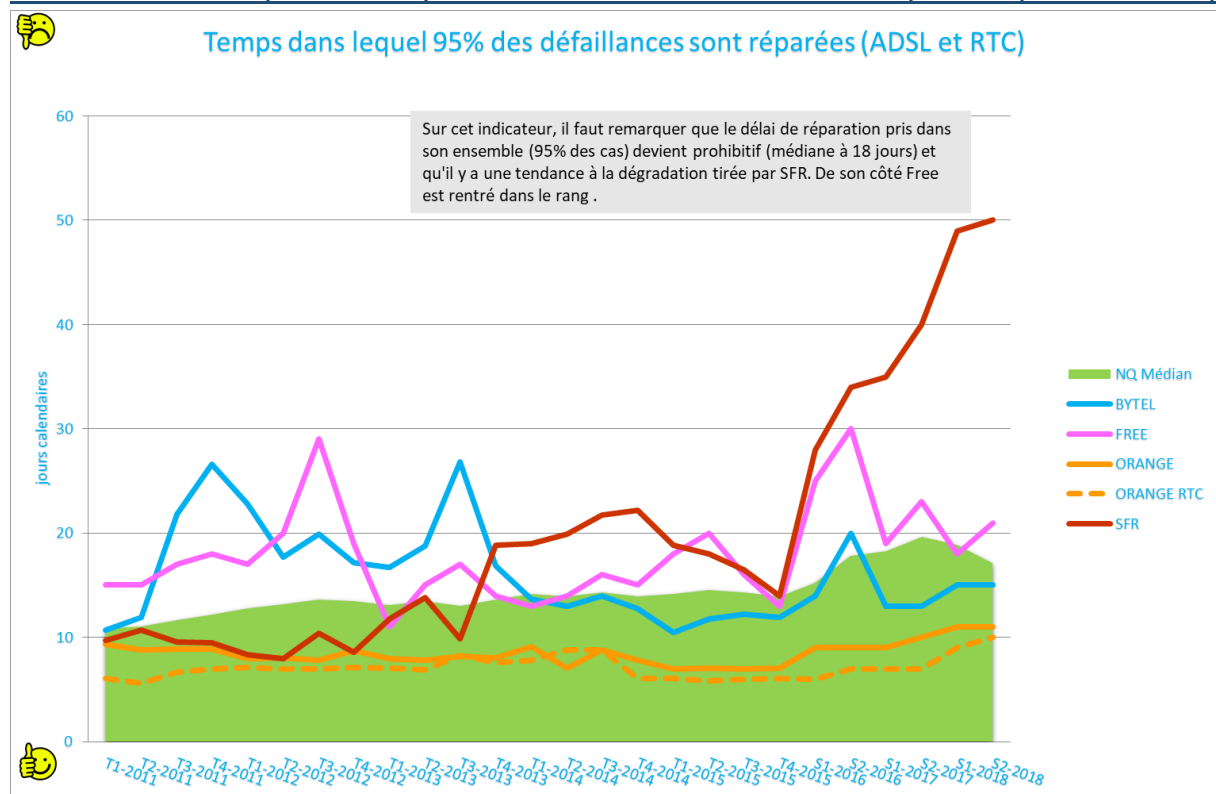
## Indicateur 5 Temps dans lequel 50% des défaillances sont réparées (ADSL et RTC)



## Indicateur 5 Temps dans lequel 50% des défaillances sont réparées (>30Mbits/s)



## Indicateur 5 Temps dans lequel 95% des défaillances sont réparées (ADSL et RTC)



## Indicateur 5 Temps dans lequel 95% des défaillances sont réparées ( $\geq 30$ Mbits/s)

