



# DOSSIER DE PRESSE

24 avril 2014

## Observatoire des plaintes et insatisfactions recueillies et analysées par l'AFUTT sur l'année 2013

*Télécommunications et communications électroniques*

**Auteur : Denis Leboeuf, conseiller de l'AFUTT**  
**Date de rédaction : 5/04/2014**

Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :  
« Selon publication 2013 de l'Observatoire de l'AFUTT »



## Avant-propos

Depuis plus de 45 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.

### Elle 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 de ces services dans le sens souhaité par les utilisateurs.

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

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 télécommunications.

### Il répond à deux ambitions :

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

### La publication annuelle du présent rapport est un événement attendu dans le domaine des communications électroniques pour deux 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.

De nombreuses références aux années antérieures permettent de cerner les évolutions et d'identifier les tendances lourdes du domaine des Communications Electroniques (CE).

*Il est à noter que l'Observatoire est bâti sur une typologie de plaintes ou insatisfactions très précise et qu'il est procédé à l'enregistrement des 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.*



## SOMMAIRE

<b>Avis au lecteur.....</b>	<b>4</b>
<b>I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'AFUTT.....</b>	<b>6</b>
Répartition des plaintes reçues par secteur.....	6
Répartition des moyens de contacts.....	7
Les motifs de conflit.....	8
<b>II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet » .....</b>	<b>9</b>
Volumes de plaintes et évolution .....	9
Indice de conflictualité 2013 .....	10
Le TOP 5 des plaintes du secteur « Internet ».....	11
Conclusions sur le secteur « Internet ».....	13
<b>III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile ».....</b>	<b>14</b>
Répartition des plaintes par opérateur.....	14
L'indice de conflictualité 2013.....	15
Le TOP 5 des plaintes du secteur « Mobile » .....	16
Conclusions sur le secteur « mobile » .....	18
<b>IV. Éléments d'analyse des plaintes du secteur « fixe ».....</b>	<b>19</b>
Évolution du volume de plaintes .....	19
Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe » .....	19
<b>V. Conclusion.....</b>	<b>20</b>



## 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.



## Dossier d'analyse



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

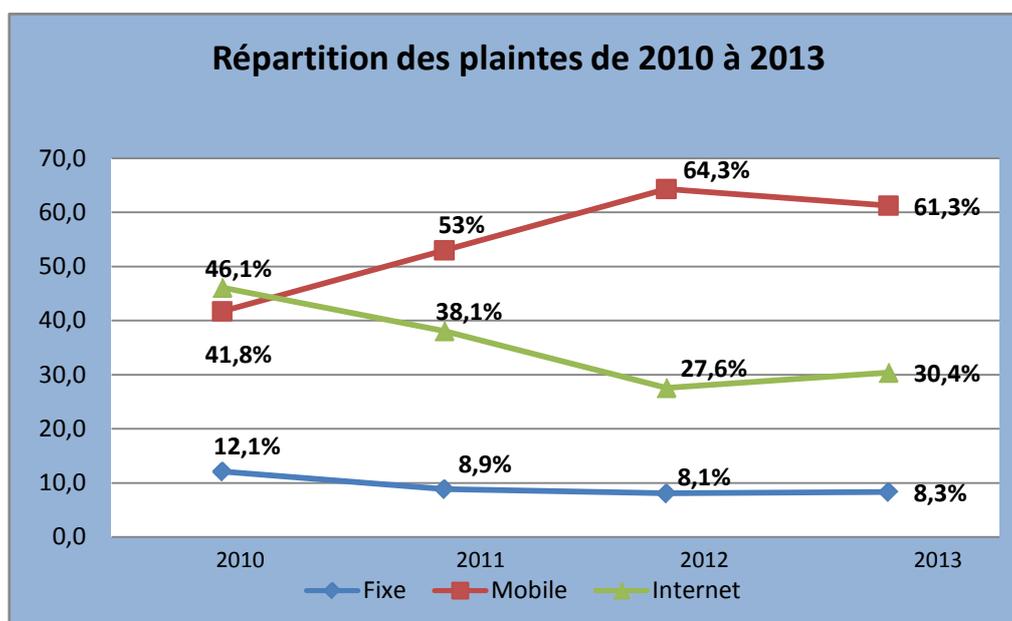
Les résultats de l'Observatoire s'inscrivent dans un contexte de croissance des parcs de 4,9% pour le secteur « mobile » et de 4% pour le secteur « Internet fixe » Haut et Très Haut Débit (source ARCEP). Fin 2013, le Très Haut Débit Internet fixe compte 2,1 millions d'abonnés ce qui correspond à une croissance de 28%.

☞ **Le fait majeur à souligner dans ce contexte est la décroissance de près de 22% du volume des plaintes reçues à l'Observatoire.** Après les surcroîts de plaintes liés à l'introduction d'une nouvelle TVA, puis à l'entrée sur le marché d'un nouvel opérateur « mobile », les niveaux de plaintes sont globalement en baisse. Cette décroissance touche plus profondément le secteur mobile qui, depuis 2010, se distinguait par une forte évolution. Au total l'AFUTT a reçu en 2013 plus de 3200 plaintes.

### Répartition des plaintes reçues par secteur

L'évolution du volume des plaintes présente des disparités qui, selon les secteurs, tiennent tout à la fois à la croissance des abonnements, à l'évolution des usages, à l'appropriation des outils et services par les utilisateurs. Ajoutons que le niveau d'exigence des utilisateurs est fonction de la promesse du fournisseur.

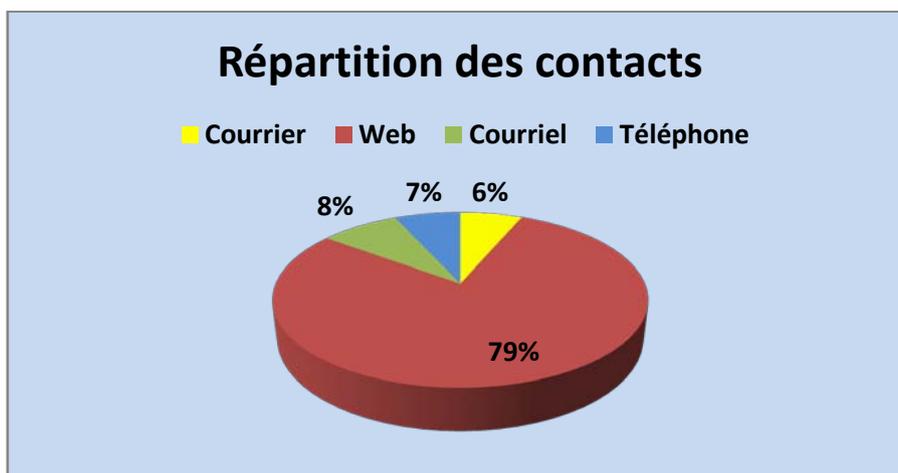
Les courbes ci-après illustrent cette évolution. Avec l'évolution des usages en mobilité la part de plaintes du secteur « mobiles » est depuis 2010 devenue prépondérante. Elle représente 61,3% en 2013.





### Répartition des moyens de contacts

Les plaintes et insatisfactions qui parviennent à l'AFUTT sont des actes déclaratifs. Dès leur arrivée, elles sont qualifiées puis classées en fonction du moyen utilisé pour prendre contact : **téléphone, courrier, Internet (web et courriels)**. La répartition est donnée par le graphe ci-après.



Cette répartition montre une nette préférence des contacts par Internet qui se situent à 87% en 2013 (Web + courriel). Afin d'élargir les possibilités de contacts, l'AFUTT a développé au début 2014 une application spécifique smartphone permettant de déposer sa plainte dans l'Observatoire (voir écran ci-après). *En tapant [www.afutt.org](http://www.afutt.org) vous accédez directement à la page qui suit.*





## Les motifs de conflit

Lors de l'enregistrement à l'AFUTT, les plaintes sont ventilées selon une nomenclature qui propose 24 motifs d'insatisfaction distincts. Afin de mettre en relation les causes du conflit et les moments de vie de l'utilisateur avec son fournisseur (expérience client), les plaintes sont regroupées par famille (voir nota 1 ci-après). Le graphe ci-dessous illustre, tous secteurs confondus, cette relation et son évolution.



**Nota 1** : sont comptabilisés dans les étapes du parcours client :

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

**Vente** : les ventes forcées, les plaintes se rapportant au contrat, aux différentes promotions et les problèmes de portabilité,

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

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

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

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

En 2013 ce sont, avec le même niveau qu'en 2012, les litiges se rapportant à la **facturation** et aux complications qui peuvent s'ensuivre (refus de paiement, mise en recouvrement puis contentieux) qui dominent. Cette situation est caractéristique de l'ambiguïté des offres et de la complexité de la tarification qui perdurent.

Après ce premier motif de plaintes, le graphe fait apparaître un recul du taux des plaintes relatives aux **résiliations de contrat** qui s'explique en partie par la multiplication des offres sans engagement et une plus fréquente observation de la loi Chatel et des engagements Novelli. En revanche, dans la phase « **vente** », les pratiques de vente forcée et les difficultés pour conserver son numéro lors d'un changement d'opérateur ne régressent pas, au contraire. Tandis que les problèmes rencontrés lors de l'**utilisation du service** qui touchent à la qualité technique du service et à la qualité de la relation avec le service client augmentent de près de deux points, les **pannes** et **interruptions** du service diminuent.

Les motifs et l'origine de ces différents thèmes d'insatisfaction sont détaillés et analysés dans les chapitres consacrés aux différents secteurs.

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

### Volumes de plaintes et évolution

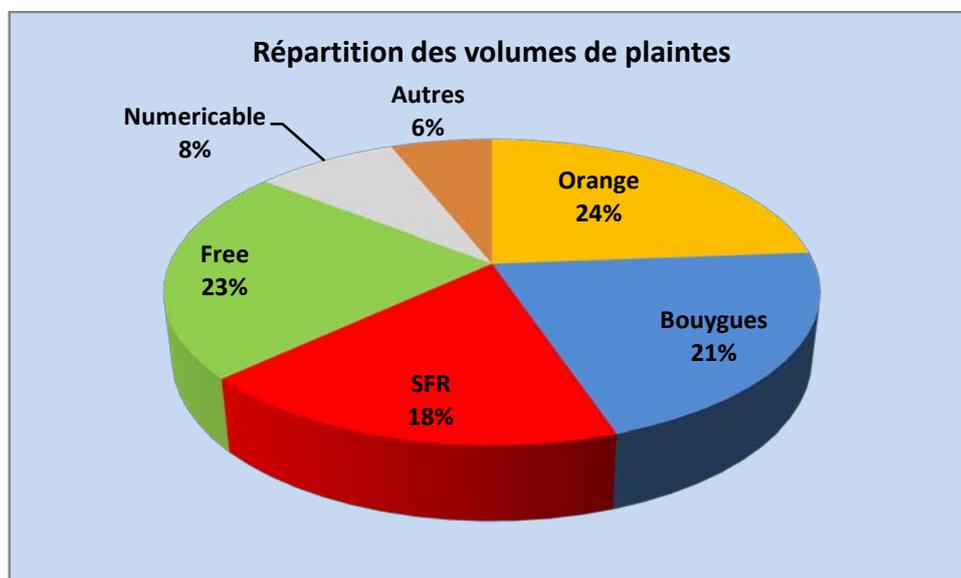
Pour le secteur « **Internet** », les plaintes recueillies concernent l'**accès** à l'Internet fixe haut débit et les **services** qui lui sont **associés** (téléphonie sur IP, TV...). Comme déterminé plus haut, les litiges de ce secteur représentent un peu plus de 30% des plaintes et insatisfactions au sein du domaine des Communications Électroniques (CE). Le niveau de plaintes est en baisse de près de 15% par rapport à l'an passé.

**Dans ce secteur, les plaintes ont pour origine les prestations des principaux acteurs suivants :**

- Bouygues Télécom,
- Free (groupe Iliad) comprenant Free et Alice,
- Numericable,
- Orange (France Télécom),
- SFR,

Nous ajoutons une rubrique « Autres » où sont portés à la fois des prestataires inconnus du déclarant et des plaintes concernant de petits fournisseurs d'accès non cités ci-dessus.

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



### *@Commentaires*

Tous les FAI voient leur contribution baisser à l'exclusion de Bouygues Télécom (+4points) et de Numericable (+2 points). Ce phénomène était déjà observé en 2012. Il s'explique en partie par une évolution différenciée des parts de marché. Pour relativiser cet effet, l'**AFUTT** calcule chaque année un indice dit de « conflictualité » prenant en compte le parc.



## Indice de conflictualité 2013

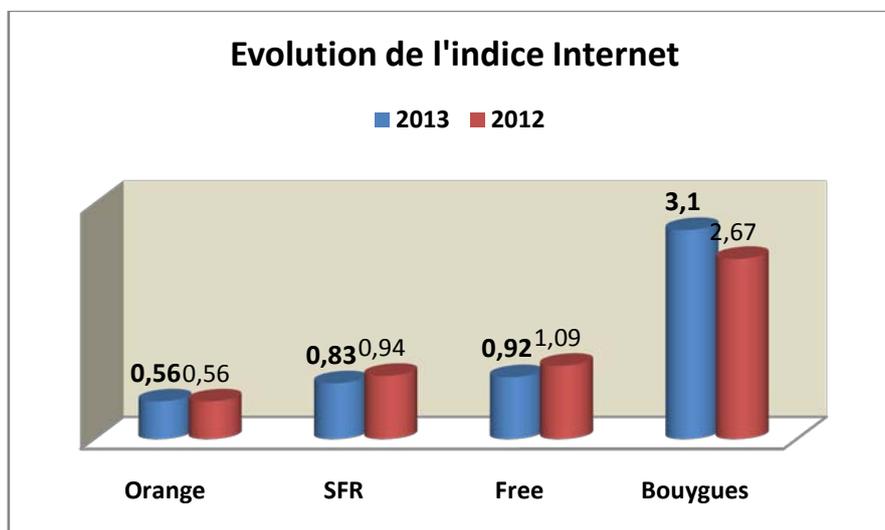
**L'indice de conflictualité d'un fournisseur d'accès à Internet (FAI), défini par l'AFUTT, est le quotient du taux de plaintes que les clients de ce FAI engendrent par le taux de parc de clients qu'il gère.** Par construction, l'indice du secteur est égal à 1.

Pour calculer ces indices, nous retenons, comme chaque année, les valeurs de parc DSL au 30 septembre de l'année analysée issues des déclarations des opérateurs et des publications de l'ARCEP. Le parc fibre total au 3<sup>ième</sup> trimestre 2013 (2,1 millions) est encore trop faible pour envisager de calculer l'indice. Par ailleurs les plaintes reçues concernant la fibre sont encore peu nombreuses et portent essentiellement sur les délais de mise à disposition.

	Part marché DSL	Taux plaintes	Indice 2013	Indice 2012	Plaintes/unité de parc (pup)
Orange	42,8%	23,8%	<b>0,56</b>	0,56	24
Free + Alice	24,5%	22,6%	<b>0,92</b>	1,09	40
SFR	21,9%	18,2%	<b>0,83</b>	0,94	35
Bouygues	6,8%	21,1%	<b>3,1</b>	2,67	133
Autres	4%	14,4%	-	-	-
Total	100%	100%	<b>1</b>	1	<b>43</b>

Le FAI Numericable gère essentiellement un parc câble composé de fibres et de coaxiaux. Son parc DSL est trop faible pour que le calcul de l'indice soit pertinent.

L'histogramme ci dessous illustre l'évolution des indices.



### @Commentaires

Interprétation de l'indice : si tous les utilisateurs d'Internet étaient clients du même FAI, le nombre de plaintes du secteur serait multiplié par l'indice de ce FAI. Nécessairement, si l'indice d'un opérateur baisse celui d'un autre (ou d'un groupe d'autres) progresse. L'indice de Bouygues doit être apprécié dans une phase de conquête de marché.



La colonne de droite du tableau donne **le nombre de plaintes par unité de parc\*** (pup). Ce nombre est passé de 74 en 2011 à 52 en 2012 puis **43 en 2013**. Ce résultat est le reflet de la baisse du volume des plaintes reçues dans un contexte de croissance du nombre d'abonnements.

\* unité de parc : 1 million d'abonnés

**Nota 2** : Le nombre de plaintes par unité de parc doit être interprété à partir des conditions dans lesquelles les plaintes arrivent à l'AFUTT. Il s'agit de requêtes au 2<sup>ème</sup> niveau, voire 3<sup>ème</sup> niveau ; ce taux ne représente donc qu'une faible part de la mesure réelle des insatisfactions client envers leur opérateur.

### Le TOP 5 des plaintes du secteur « Internet »

Les 5 premiers motifs de plaintes représentent en volume plus de 65% des plaintes du secteur. Ce sont les mêmes que l'an passé. Ils sont classés dans le même ordre. Le tableau ci-après les liste.

N°	litige	Taux 2013	Taux 2012	Tendance en %	Tendance en volume
1	interruption de service et pannes	18%	19,4%	↘	↘
2	qualité fonctionnement	13,7%	11,1%	↑	↑
3	résiliation de contrat	12,6%	10,8%	↑	—
4	facturation	11,4%	10,3%	↑	—
5	Livraison-installation	9,9%	10,1%	↘	↘

### @Commentaires

Comme les années précédentes, les internautes souffrent principalement de problèmes de qualité technique : qualité de fonctionnement d'une part et pannes et interruptions de service d'autre part. Ils représentent près d'un tiers des problèmes du secteur « Internet » signalés à l'AFUTT ce qui confirme que le niveau de qualité technique du secteur reste médiocre. Viennent en 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> position les litiges touchant aux résiliations et à la facturation qui dans un contexte de baisse générale des plaintes ne connaissent pas de décre en volume.

### **A propos de la qualité de fonctionnement**

Les plaintes entrant dans cette catégorie concernent pour les 2/3 l'insuffisance récurrente du débit ou les variations du débit dans le temps, avec ses multiples conséquences notamment pour l'accès TV. La privation de la TV liée au débit ou la rupture de l'accès, auquel il faut ajouter les défaillances d'équipement (13% des cas) est très sensible.



A ce constat il faut ajouter les plaintes portant spécifiquement sur la mauvaise qualité du son ou les coupures du service téléphonique (7%) et divers dysfonctionnements d'équipements modem ou box ou incompatibilité de service.

Si on ajoute à ces défaillances de la qualité de fonctionnement, qui représentent 13,7% des plaintes du secteur (voir TOP 5 ci-dessus), les coupures permanentes ou intempestives, qui elles, représentent 18% des plaintes du secteur, le risque pour un utilisateur de se retrouver privé de son accès internet reste élevé.

Enfin perdurent encore des changements de ligne non sollicités (3,2% des plaintes) qui souvent privent l'utilisateur de son accès durant plusieurs jours avec en contre partie une compensation insuffisante.

**C'est donc environ 1/3 des plaintes qui concernent la qualité technique de l'accès Internet et services associés.** La situation ne s'améliore pas par rapport à l'an passé.

#### ***A propos des résiliations***

La majorité des plaintes concernent les frais de résiliation. L'utilisateur n'entend pas régler des frais alors qu'il résilie pour défaut de service (39%) ou à cause d'un déménagement (13%). Le non accès à la TV dans le cas des offres triple play ou des délais de livraison et d'installation prohibitifs fondent une demande de résiliation sans frais. 37% des plaintes portent sur des demandes de résiliation effectuée en bonne et due forme, mais non prises en compte par le fournisseur, avec les conséquences sur les prélèvements.

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

Les litiges portant sur la facturation proviennent à 69% de facturations considérées à tort : le service est facturé par anticipation alors qu'il n'est pas encore installé ou en état de fonctionner, le service est résilié, la box retournée mais la facturation du service continue. Ajoutons pour 16%, la contestation de surfacturations d'appels, de micro- paiements ou encore de vidéos à la demande (VOD).

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

Quand il n'a pas déjà subi de retard de livraison de la box par exemple (12% des cas signalés), l'internaute se trouve parfois confronté à divers aléas et incompatibilités techniques (40%), dont la portabilité du numéro (12%). Plusieurs démarches sont souvent nécessaires auprès des services commerciaux et techniques pour obtenir une installation complète conforme surtout en cas de dégroupage. Rappelons au passage les renvois de responsabilité en cas de dégroupage partiel ou total.

Ce type de situation, qui engendre d'énormes gênes (perte d'accès à Internet, au téléphone...) crée des situations relationnelles tendues souvent à l'origine des demandes de résiliation du contrat pour « défaut de service ».



### Conclusions sur le secteur « Internet »

Depuis 2007, l'Observatoire de l'AFUTT constate une baisse régulière du nombre de plaintes et insatisfactions du secteur Internet. Comme l'Observatoire travaille d'année en année dans des conditions similaires, il faut incontestablement attribuer cette baisse, pour l'essentiel, à une plus grande maturité du marché et à une plus grande maîtrise de l'outil par les utilisateurs.

Il reste que :

- **ce secteur est encore très marqué par des dysfonctionnements techniques**, avec comme conséquence de multiples interruptions de service très pénalisantes à l'ère d'un besoin de connexion qui ne cesse de s'accroître. Les utilisateurs qui s'adressent à l'AFUTT signalent que dans la relation avec l'opérateur pour résoudre le problème ils vivent souvent des incompréhensions, des manques d'attention, des renvois de responsabilité, des promesses non tenues, en bref : un genre de course d'obstacles avec pour prime un échec insupportable.
- Au delà des plaintes du top 5, il faut souligner : les « **ventes forcées** », conséquence d'une concurrence exacerbée (6,3% des plaintes du secteur), des incompréhensions ou manques d'écoute qui se terminent par des conflits de paiement et des contentieux (7,4%) etc.
- Les circonstances d'un déménagement engendrent très souvent de longues interruptions de service. Plus de 20% des litiges « livraison-installation » surviennent lors de cet événement mal géré par les opérateurs. C'est d'autant plus préjudiciable que la mobilité des personnes et la flexibilité du travail se développent.
- En se référant au nombre de plaintes par unité de parc reçue à l'Observatoire de l'AFUTT, le secteur « internet » demeure le plus « conflictuel » du domaine des communications électroniques.



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

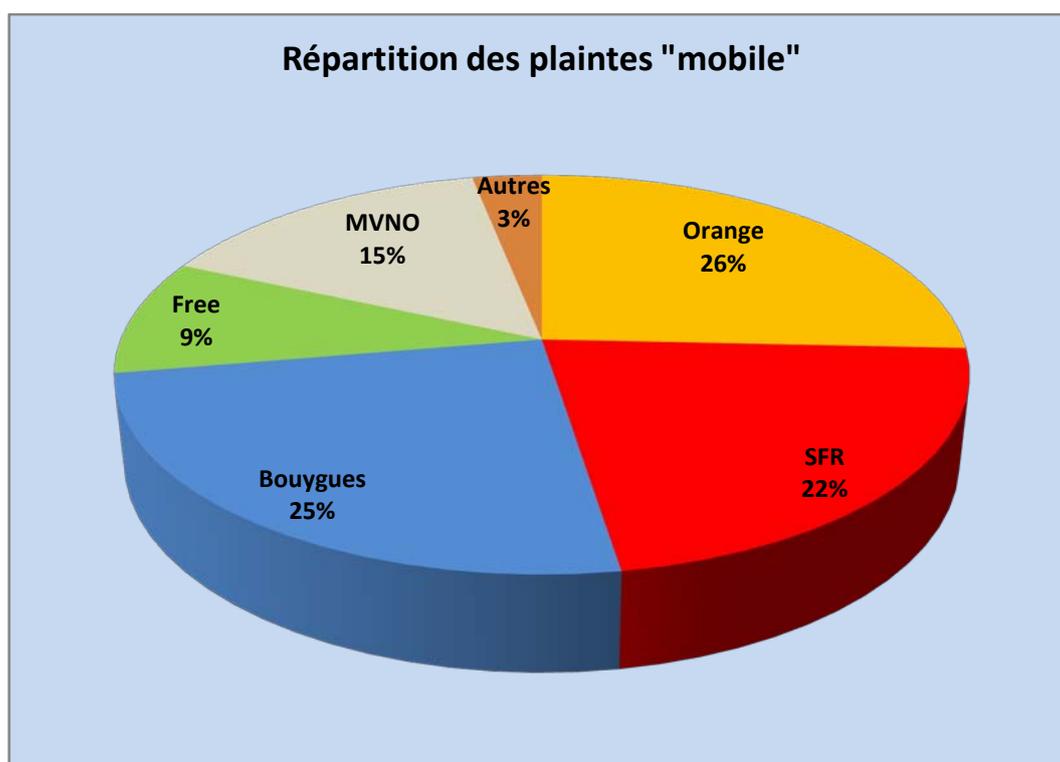
Après une forte croissance observée en 2012, le volume 2013 chute de 26% pour atteindre près de 2000 plaintes.

#### Répartition des plaintes par opérateur

Les plaintes du secteur « Mobile » ont pour origine les principaux acteurs suivants :

- Opérateurs réseau mobile (ORM) : Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free. Les plaintes des offres « low cost » des ORM sont incluses.
- Mobile virtual network operator (MVNO): Coriolis, Breiz, NRJ, Virgin, Tele2, La Poste mobile, Pritel, Simyo, Zéro forfait. Cette liste est volontairement limitée.
- Nous ajoutons une rubrique « Autres » où sont portées à la fois des plaintes concernant de petits fournisseurs d'accès non cités ci-dessus et les plaintes de prestataires inconnus du déclarant.

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



Lors de sa première année d'entrée sur le marché, Free avait engendré 16% des plaintes reçues à l'AFUTT. La baisse est considérable en 2013 (-7 points). Cette baisse est essentiellement reportée en hausse sur Bouygues Télécom.



### L'indice de conflictualité 2013

**L'indice de conflictualité d'un opérateur mobile, défini par l'AFUTT, est le quotient du taux de plaintes que les clients de cet opérateur engendrent par le taux de parc de clients qu'il gère. En d'autres termes, il s'agit de rapporter le nombre de plaintes concernant chaque opérateur à son parc respectif.**

Pour calculer les indices de l'année 2013 nous retenons, comme habituellement, les valeurs de parc au 30/09/12 déterminées à partir des déclarations des opérateurs et des publications de l'ARCEP. Le tableau ci-après regroupe les données.

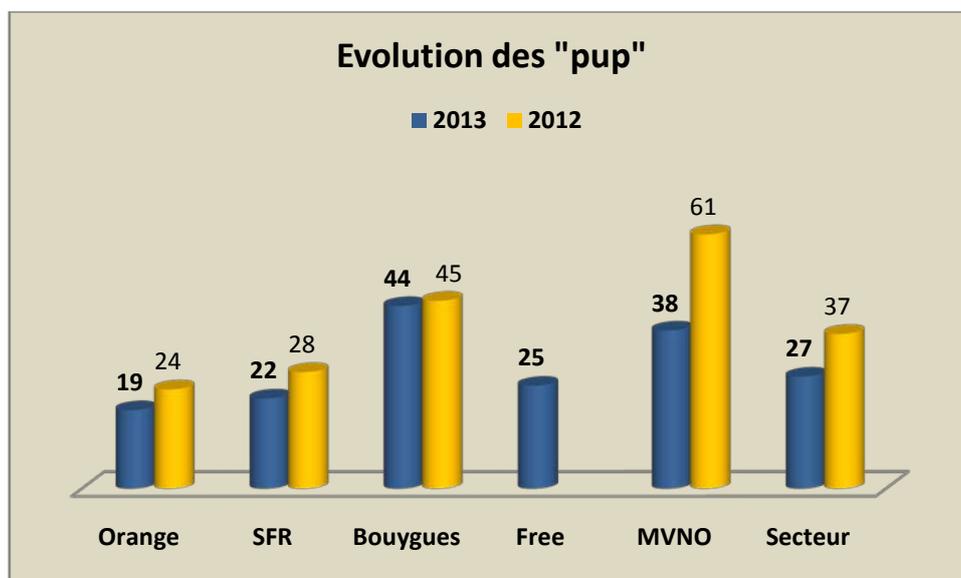
FAI	Part marché	Taux Plaintes	Indice 2013	Indice 2012	Plaintes/unité de parc (pup)
Orange	36,70%	26,6%	<b>0,72</b>	0,64	19
SFR	27,10%	22,5%	<b>0,83</b>	0,76	22
Bouygues	15,22%	25,6%	<b>1,68</b>	1,22	44
Free	10,19%	9,7%	<b>0,95</b>	-	25
MVNO	10,79%	15,7%	<b>1,45</b>	1,65	38
Secteur			<b>1</b>	1	27

\*Unité de parc : 1 million d'abonnés

### @Commentaires

Interprétation de l'indice : par construction, l'indice du secteur est égal à 1. Ainsi un opérateur qui présente un indice supérieur à 1, engendre plus de plaintes et insatisfactions par unité de parc que les opérateurs du secteur pris dans leur ensemble. Autrement dit, si tous les utilisateurs de mobile étaient clients du même opérateur, le nombre de plaintes du secteur serait multiplié par l'indice de cet opérateur. L'indice de Free, après la première année d'entrée sur le marché, est calculé pour la première fois. De ce fait, la cartographie des plaintes est différente ; il ne peut être directement comparé à celui des opérateurs plus anciens. L'indice de Bouygues poursuit sa hausse et dépasse cette année celui des MVNO.

La colonne de droite du tableau qui précède donne le nombre de plaintes par unité de parc (pup). Le graphe ci-dessus illustre l'évolution du pup entre 2012 et 2013.



*\*Nota : le pup 2012 de Free ne pouvant être directement comparé n'est pas fourni.*

Notons **qu'au niveau du secteur le nombre de pup baisse de 27% entre 2012 et 2013**. Tous les opérateurs ORM et les MVNO voient le pup s'améliorer.

**Attention :** Il doit être bien compris qu'en raison des conditions dans lesquelles les plaintes arrivent à l'AFUTT (voir avis au lecteur), le nombre de plaintes par unité de parc ne représente qu'une très faible partie du nombre de conflits client/opérateur.

### Le TOP 5 des plaintes du secteur « Mobile »

Parmi les 24 types de litige signalés par les consommateurs, les 5 premiers rassemblent 62% des plaintes. Ce TOP 5 de l'année 2013 est donné dans le tableau ci-dessous. Le tableau rappelle également la situation de l'an passé et donne la tendance.

N°	Litige	Taux /total plaintes 2013	Taux/total plaintes 2012	Tendance En %	Tendance en volume
1	Facturation	21,6%	19,3%	↗	↘
2	Résiliation contrat	14,1%	17,8%	↘	↘
3	Intervention SAV	10%	8,1%	↗	↘
4	Recouvrement & contentieux	8,2%	9,1%	↘	↘
5	Contrat	7,6%	6,8%	↗	↘

### @Commentaires

Les items de ce TOP 5 sont les mêmes que l'an passé. Tous les types de litige baissent en volume. La frénésie de changements d'opérateur de 2012 s'est calmée.



En conséquence, le litige « résiliation de contrat », voit son volume fortement diminuer (-40%) et ne représente plus que 14,1% des plaintes en 2013. Les problèmes de facturation restent nettement en tête et, quand la gestion de ce problème n'est pas satisfaisante, survient souvent un refus de paiement de la part du client puis un contentieux.

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

C'est le point faible du secteur « mobile ». L'évolution des usages, la complexité des offres et de la tarification en sont la cause.

- 23% des utilisateurs nous signalent des *facturations à tort* : exemple le contrat est résilié, la facturation continue, et 18% des *facturations hors forfait* injustifiées surtout quand un blocage a été sollicité, ou encore, lorsque des frais de résiliation sont appliqués alors que l'utilisateur devraient bénéficier de l'exonération. Les utilisateurs qui voyagent à l'étranger vivent toujours des surprises avec *l'itinérance*.

- 39% signalent des *communications surtaxées* qui concernent les SVA (Services à Valeur Ajoutée) les SMS+, MMS+

- et 15% des anomalies (incompréhensions) de la facturation de l'utilisation data.

- Enfin 8% des utilisateurs signalent un *vol de terminal* mal géré avec les conséquences sur la facturation.

### **A propos des résiliations de contrat**

Après la forte croissance de l'an passé, les plaintes de ce type restent encore préoccupantes. Elles concernent pour l'essentiel des réengagements à l'insu du client et trop souvent une non application de la loi Chatel ou des engagements Novelli. Ajoutons que lorsque la résiliation sans frais est acceptée par le service commercial, la décision n'est pas toujours répercutée au service qui élabore les factures.

### **A propos des interventions SAV**

Les plaintes entrant dans cette catégorie concernent essentiellement les difficultés pour obtenir le désimlockage de son terminal lors du changement d'opérateur (54%). Viennent ensuite (39%), le coût considéré comme abusif des interventions et la qualité de la réparation. C'est le type de plaintes sur l'ensemble du secteur, qui a le moins baissé en volume.

### **A propos des recouvrements-contentieux**

Les problèmes signalés plus haut dans les litiges facturation qui ne trouvent pas de solutions heureuses pour les parties se terminent souvent par un refus de paiement du client (blocage des prélèvements notamment), suivi par une réaction coercitive de l'opérateur. Lorsque la contestation porte sur la prestation des SVA ou des services multimédia, il n'est pas admissible que l'opérateur s'appuie sur des menaces de coupure de ligne pour forcer le paiement de la facture. Le principe de la facturation par l'opérateur télécom des prestations de services des éditeurs favorise l'activité des éditeurs indécents. Certains n'hésitent pas à arnaquer les utilisateurs avec la garantie d'être payé en raison du caractère du croire de l'opérateur dans les contrats liant l'opérateur et le fournisseur de services et de la menace de coupure de l'utilisateur par l'opérateur en cas de non paiement.

Cette pratique régulièrement dénoncée par l'AFUTT est en contradiction avec la directive N° 16 de la commission européenne (nota 3).



**Nota 3 :** *"Sauf en cas de retard ou de défaut de paiement persistants, le consommateur devrait être protégé des risques d'interruption immédiate du raccordement au réseau pour cause de facture impayée et conserver, notamment s'il y a contestation d'une facturation élevée des services à taux majoré, un accès aux services téléphoniques de base tant que le différend n'est pas résolu. Les États membres peuvent décider qu'un tel accès ne peut être maintenu que si l'abonné continue à payer les frais de location de la ligne."*

La Commission Supérieure de la Télématique à laquelle participaient les consommateurs, et son bras droit le Comité de la Télématique Anonyme chargés de définir les règles et de statuer sur les cas délicats ont été dissouts. Rien d'efficace ne remplace ces organismes. L'AFUTT regrette que L'AFMM (Association Française Multi Média) qui, entre autres, s'est donné pour mission la résorption des arnaques des fournisseurs de services, n'accepte pas que les consommateurs siègent en son sein.

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

Avec l'évolution des usages, l'émergence de la 4G et la quasi « obligation » d'être connecté à chaque instant, les plaintes portant sur la qualité du service se multiplient. Elles se rapportent pour 74% d'entre elles aux défauts de couverture. A ces insuffisances de couverture « outdoor », l'utilisation qui devient incontournable du terminal mobile au domicile mériterait une attention particulière des opérateurs et de l'ARCEP.

### **Conclusions sur le secteur « mobile »**

Les litiges baissent cette année pour retrouver les niveaux 2009, 2010. Les mesures prises pour remédier aux anomalies les plus flagrantes (loi Chatel, engagements Novelli, fiches standards), les offres sans engagement, l'accès aux prix des communications par le 3008, la mise en place du 33700... ont porté des fruits. Il reste de nombreuses insatisfactions parmi lesquelles les problèmes de facturation sont prépondérants. Ce secteur apporte 75% des plaintes facturation du domaine des communications électroniques. Le manque de visibilité des offres et de la tarification fruit d'une imagination fertile des marketeurs pour séduire les prospects reste une des principales causes. Notons également des défaillances de processus et des décalages d'information entre les entités qui concourent à l'élaboration des factures. A cela s'ajoute l'illisibilité des factures, qui ne distinguent pas encore les prestations pour tiers des prestations de télécommunication et **le manque de réactivité mais surtout d'anticipation dans la maîtrise des éditeurs indéclicats.**

Le développement de l'usage du mobile par une population non titulaire du contrat (enfant notamment) amplifie les risques de consommation non maîtrisée, voire les évolutions intempestives du contrat sans l'aval du payeur.

Avec le développement des usages data et l'équipement en smartphones de plus en plus de Français, la faiblesse de la couverture de certains lieux crée des inégalités et devient préoccupante. Il n'est pas rare de voir des sessions Internet mobiles basculer sur le réseau 2G faute de capacités sur le réseau 3G : l'utilisateur attend alors l'affichage de la page d'accueil du service souhaité.

Enfin, le niveau de déploiement de la 4G est très inégal et en deçà des attentes face à l'importance d'une communication qui s'avère largement optimiste par rapport au vécu des utilisateurs.



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

### Évolution du volume de plaintes

La contribution du secteur « fixe » aux plaintes du domaine des communications électroniques baisse régulièrement. En 2013, 8% des plaintes recueillies sont affectées au secteur « **Fixe classique** ».

Ce secteur perd régulièrement des abonnés et la baisse des plaintes captées par l'AFUTT est aussi rapide.

En raison du rôle particulier d'opérateur historique, France Télécom(Orange) se voit affecter plus de la moitié des plaintes de ce secteur. Certaines ne sont pas directement de sa responsabilité, mais les utilisateurs quelquefois mal aiguillés le perçoivent comme tel. Ainsi toute comparaison avec les autres opérateurs est délicate.

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

Le TOP 5 de l'année 2013 qui représente 61% des plaintes est donné dans le tableau ci-après.

N°	Litige	Taux / total plaintes 2013	Taux /total plaintes 2012	Tendance en volume
1	Interruption de service	16%	15,8%	↗
2	Appels non désirés ou malveillants	13,4%	7%	↗
3	Facturation	12,3%	13,7%	↘
4	Résiliation de contrat	10,1%	8,6%	↗
5	Vente forcée	9%	7%	↗

Ce TOP 5 se distingue de celui de 2012 par la présence des appels non désirés ou malveillants. Ces appels non désirés restent, en volume, une spécificité du téléphone fixe classique. Nous pouvons supposer qu'ils sont favorisés par l'exhaustivité de l'annuaire. L'effet de protection de Pacitel n'apparaît pas.

Parmi les 39% de plaintes hors TOP 5 notons les livraisons-installations (6,7%) et les changements de ligne non sollicités (4,1%) toujours pas éradiqués du paysage des plaintes reçues à l'AFUTT.



## V. Conclusion

L'année dernière fut marquée par l'entrée de Free sur le marché des « mobiles » et par le développement en réaction d'offres dites « low Cost ». Ces événements ayant provoqué de nombreux changements d'opérateurs, les plaintes « résiliation » se sont multipliées. Cette année est plutôt marquée par le déploiement de la 4G et les fortes attentes en haut débit mobile à défaut du haut débit fixe qui tarde à se répandre.

Dans ce contexte, l'Observatoire permet de confirmer une constante : **les usages évoluent plus rapidement que le réseau**. Ainsi naissent des décalages entre le niveau de qualité attendu et le niveau de qualité servi. Le niveau de la qualité de fonctionnement reste encore problématique sur le secteur « Internet ». **L'écart qualité promise - qualité servie s'accroît sur le secteur « mobile »**. Face à cette situation l'application de l'ordonnance du 24 août (art 33), qui prévoit des compensations si le niveau de qualité prévu dans les contrats n'est pas atteint, reste souvent vaine. Et les travaux du CNC pour prévenir les écarts de compréhension sur les débits notamment n'ont pas encore d'effets mesurables.

La facturation demeure le principal motif de plainte du domaine des communications électronique. Son manque de clarté ajouté à la complexité des offres et de la tarification en sont la cause. Une grande étape dans la clarté sera franchie avec la mise en place de la facturation du type C+S qui se fait attendre.

Si l'on rapporte le nombre de plaintes aux parcs respectifs des secteurs « Internet » et « mobile », on détermine que l'internaute s'adresse 1,6 fois plus à l'AFUTT que l'abonné mobile. Il faut donc relativiser le constat brut du nombre de plaintes. Mais aussi il faut retenir que le nombre de plaintes pour un mauvais fonctionnement de l'Internet mobile reste assez faible par rapport au désenchantement fréquent des acheteurs de smartphones. Ces plaintes sont de fait plus complexes à formuler, elles dépendent du terminal lui-même et de l'instabilité dans le temps et dans l'espace des conditions d'accès au service.

Rappelons enfin que, quelque soit le secteur, l'utilisateur souhaitant signaler et résoudre un problème se plaint d'un service client ou d'assistance difficilement joignable, du manque d'écoute, de l'incompréhension ou de la non prise en compte de son problème. Dans 40% des cas l'utilisateur mentionne une promesse non tenue : promesses de rappel d'expert, de déplacement de technicien ou de compensation financière.

En conclusion de nombreuses pistes de progrès restent à ouvrir ou à approfondir. **L'AFUTT souhaite mettre l'accent cette année 2014 sur le fonctionnement largement inégalitaire de l'Internet Mobile**. Il se crée une fracture que notre Observatoire des plaintes ne révèle encore qu'insuffisamment, même s'il est beaucoup plus puissant que toutes les statistiques officielles.