



Association Française des Utilisateurs des Télécoms

Observatoire AFUTT 2025 portant sur l'analyse des plaintes et insatisfactions dans le secteur des télécommunications

Contexte

Les résultats de notre Observatoire s'inscrivent dans un contexte où les questions de complétude, de qualité, de fiabilité, de résilience et de pérennité des réseaux en fibre optique se posent de manière de plus en plus évidente et insistante.

Sur la complétude nous attirons l'attention sur le fait qu'un local raccordable (90% des locaux aujourd'hui) n'est pas un local raccordé. Ainsi **il reste environ 40 millions de locaux à raccorder** (dans la perspective de la fermeture totale du cuivre), c'est à dire les 10% de raccordables manquants plus les 41% de raccordables qui n'ont pas encore opté pour la fibre. Or, le raccordement final peut être complexe et coûteux, et d'ailleurs 32% de de nos concitoyens interrogés par l'IFOP pour le compte de l'ARCEP déclarent s'inquiéter des coûts et des problèmes possibles lors du passage à la fibre.

Du côté de la qualité de service et qualité d'expérience les problèmes qui remontent du terrain, continuent de mobiliser les pouvoirs publics : l'ARCEP constate une légère amélioration, mais des performances toujours très contrastées sur le territoire, en fonction de l'opérateur d'infrastructure en place. La DGCCRF de son côté, place le secteur comme l'un des plus conflictuels (en 4^{ème} position, même en lui retirant les plaintes pour démarchage abusif qui exaspèrent toujours autant les utilisateurs) et enquête sur les contrats de sous-traitance qui peuvent expliquer une part des problèmes rencontrés sur le terrain.

Analyse des témoignages reçus à l'AFUTT au cours de l'année 2024

Globalement la qualité de service opérationnel et la qualité de la relation client du secteur des communications électroniques **restent sous surveillance étroite de notre association** car les témoignages reçus laissent penser qu'il y a encore beaucoup d'améliorations à faire dans le secteur fixe, en particulier sur les réseaux en fibre optique, appelés à remplacer le cuivre, support des abonnements DSL et RTC dont l'extinction par lots commence dès cette année, et se terminera en 2030.

Notre étude des indicateurs de qualité publiés par les opérateurs d'infrastructures (voir ICI), montre que les seuils définis pour une qualité minimale, ne sont pas tous atteints, tant en production qu'en SAV. On constate également une grande disparité de qualité en fonction des acteurs et de leur présence sur le territoire.

Pour le secteur de l'internet fixe

Le secteur Internet fixe génère nettement plus de plaintes et d'insatisfactions que celui du mobile. Cette tendance déjà observée les années précédentes, atteint en 2024 le ratio suivant : **10 fois plus de plaintes par million d'abonnés sur le fixe que sur le mobile.** Le volume de plaintes sur le fixe est surtout généré par la fibre.

Le podium des plaintes rapportées à l'AFUTT est le suivant :

> N° 1 des motifs de plaintes : les pannes et dysfonctionnements

L'ensemble des plaintes se rapportant à **des pannes ou des dysfonctionnements, représentent 55,6% des signalements.** à savoir les motifs d'insatisfactions pour interruption de service (47,4%) et pour mauvaise qualité de fonctionnement (7,9%).

Certaines interruptions de service qui nous sont rapportées atteignent des durées de plusieurs semaines, voire plusieurs mois, ce qui est absolument inadmissible dans un contexte où le numérique est de plus en plus indispensable dans la vie de tous les jours.

Ce motif persistant à un niveau élevé est principalement dû à nos yeux à un manque de coordination entre opérateurs commerciaux et opérateurs d'infrastructure et à une maîtrise défaillante des activités de leurs sous-traitants.

> N°2 Les problèmes d'accès à l'information

Le manque de clarté de l'information ou une information incomplète ou erronée en avant-vente constituent le deuxième principal motif de plaintes. A la lumière des messages reçus, on détecte un certain nombre de clients déclarés éligibles à la fibre et qui en réalité ne le sont pas ; des clients qui s'interrogent sur le moment où ils seront éligibles, ou se demande pourquoi leur voisin est raccordé et pas eux.

> N°3 résiliation du contrat

Le motif Résiliation du contrat prend la troisième place. On trouve ainsi des litiges pour contestation de non-restitution de la box, ou des utilisateurs espérant qu'un changement d'opérateur pourrait résoudre leurs problèmes techniques alors qu'ils sont engagés.

Fermeture du réseau cuivre : Notre association surveille avec attention les retours de terrain qui pourront nous parvenir après la fermeture technique du cuivre. Les phases expérimentales n'ont pas généré de plaintes spécifiques. En revanche, les fermetures commerciales déjà très nombreuses (22 millions de lignes) posent problèmes ici ou là. On nous rapporte des situations où il n'est plus possible de souscrire un abonnement xDSL alors que le local n'est pas encore rendu raccordable, ce qui déroge semble-t-il, aux dispositions initialement prévues par l'Arcep dans son analyse de marché de 2020. Certes, le recours à un abonnement sur box 4G ou 5G ou par satellite permet de patienter, mais le consommateur pourrait y prendre goût !

Pour le secteur Mobile

Dans **ce secteur**, le volume général des insatisfactions a **poursuivi une légère baisse** par rapport aux années précédentes. Seul les MVNO font figure de mauvais élèves, et leur indice de conflictualité reste élevé.

Le podium des plaintes rapportées à l'AFUTT est le suivant :

> **N°1 la portabilité** (en hausse de 62%), est le premier motif d'insatisfaction. Les consommateurs sont tentés de changer d'opérateur pour bénéficier de conditions plus économiques ou pour changer de téléphone au meilleur prix, ou encore pour aller sur des offres couplées fixe plus mobile. Mais ce faisant ils ne sont pas toujours sans engagement avec leur opérateur du moment et diverses situations particulières peuvent conduire à des refus de portabilité au demeurant pas toujours justifiable.

> n°2 Facturation

Les problèmes de facturation sont assez divers. Il y a les factures contestées portant sur des déplacements à l'étranger et les dépassements de forfait.

> n°2 ex-quo « vente forcée ou dissimulée »¹

Les opérateurs notifient leurs clients de leurs propositions d'options ou leurs décisions de modification de leurs grilles tarifaires, en mode opt out, c'est à dire que le consommateur doit refuser l'offre, faute de quoi elle leur est appliquée par défaut au bout de 4 mois.

L'offre est souvent annoncée en mode « bonne affaire », sous un format plus ou moins publicitaire. Une bonne affaire peut-être mais qui augmente le montant de prélèvement mensuel !

Cette manière de procéder est vécue comme de « la vente forcée » par ceux qui auraient souhaité refuser l'offre (ou résilier) mais n'ont pas vu la notification ou n'ont pas réagi. Pour le moment la DGCCRF refuse de faire changer cette pratique par les opérateurs.

Comparaison fixe et mobile

L'importante différence de conflictualité entre fixe et mobile s'explique en grande partie par la maîtrise qu'on les opérateurs commerciaux de leur infrastructure mobile quand ils dépendent des opérateurs d'infrastructure, pour la mise en service, et le maintien en condition opérationnelle de leurs abonnés fibre. C'était déjà le cas pour leurs abonnés ADSL, mais dans une moindre proportion, les lignes en cuivre n'étant pas mutualisées et l'opérateur d'infrastructure unique (Orange) quand dans l'univers de la fibre on compte pas moins de 220 petits monopoles territoriaux sur l'infrastructure.

Attention ! si la fermeture du réseau cuivre est un évènement d'importance qui commence à être connu, il en va différemment de la fermeture des réseaux 2G et 3G qui pourtant commence dès cette année et se terminera plus vite que celle du fixe. Le nombre d'utilisateurs concernés se comptent en millions, notamment des entreprises, et l'impact va être très important en raison des coûts de migration qui peuvent s'avérer élevés.

¹ au sens qu'en ont les consommateurs

Conclusion et préconisations :

Les litiges et insatisfactions relatifs à la fibre qui nous sont rapportés restent à un niveau élevé, en particulier en raison de problèmes techniques persistants.

Par ailleurs, l'observatoire de la qualité des réseaux fibre de l'ARCEP et les études que nous menons par l'analyse des indicateurs publiés par les opérateurs d'infrastructure au titre de la décision 1432 du régulateur, font apparaître des résultats contrastés selon l'endroit où l'on se trouve sur le territoire.

Le plan France Très Haut débit a été piloté jusqu'en 2022 par le seul indicateur du nombre de locaux raccordable. Il faut aujourd'hui s'intéresser aux locaux effectivement raccordés et mettre en place des indicateurs fiables et audités de la qualité de service qui soient représentatifs de la qualité d'expérience des utilisateurs.

A l'heure de l'extinction du réseau cuivre, et de son remplacement par la fibre, il est urgent de mettre en place un mécanisme règlementaire de contrôle et de supervision de la qualité de service des réseaux fibre et de se pencher sur les contrats de service entre opérateurs commerciaux et opérateurs d'infrastructure afin qu'ils permettent de résoudre rapidement et efficacement les problèmes rencontrés par les utilisateurs.

Nous appelons aujourd'hui à un « **new deal fibre** » centré sur la qualité, la fiabilité, la résilience, la scalabilité (il y a déjà des problèmes de saturation) et la pérennité des infrastructures en fibre optique.

Un bon réseau de connectivité sur fibre c'est le **niveau premier de l'inclusion numérique**. Ce doit être la finalité, c'est-à-dire la traduction en services effectifs pour la population, du plan France Très Haut Débit.

Rendez-vous sur le site web de l'AFUTT <http://www.afutt.org/> pour découvrir :

> [Notre Observatoire AFUTT 2025](#)

> [Notre état de la fibre en France à l'heure de la fermeture du cuivre](#)

> [notre étude les français sont-ils prêts à passer à la fibre ?](#)

> [notre livre blanc sur la qualité de service et d'expérience dans le secteur des télécoms](#)

> [notre étude sur les indicateurs de qualité de service des opérateurs d'infrastructure fibre](#)

Contacts :

Bernard Dupré

bernard.dupre@afutt.org / M 07 88 60 36 15

Pierre Yves Hébert

py.hebert@afutt.org / M. 06 09 40 59 47